

# Daimler Truck AG

## 2,5 MILLIONEN VOLLAUTOMATISIERT ERLEDIGTE ARBEITSSCHRITTE PRO TAG



### KUNDE

Intelligente Telematiklösungen sind die Basis für ein effizientes Flotten- und Datenmanagement. Genau das bietet die Daimler Truck AG mit ihren Fleetboard-Lösungen, deren Connectivity-Modul bei 7.000 Kunden in rund 360.000 LKWs weltweit verbaut ist. Von der Einsatzanalyse und Reports bis zur profitablen Steuerung und Optimierung der Auftragsplanung und -abwicklung bietet Fleetboard für die Kunden umfangreiche Einsatzmöglichkeiten. Der Customer Service betreut die Kunden vom Neuauftrag bis hin zur Behebung von Störungen.

### GRÜNDE FÜR ISONET

- ▶ Daimler Truck nutzt die 446 Plattform<sup>®</sup>, um weltweit LKWs automatisch im System mit allen Daten zu erfassen (Aktivierung).
- ▶ Die 446 Plattform<sup>®</sup> generiert mit einer komplexen Root-Cause-Analyse Lösungsvorschläge für die Bearbeitung von Störungen im Bereich der Nutzfahrzeugtelematik (Fleetboard).
- ▶ Rund 200 Angestellte arbeiten weltweit mit der Software von Isonet, verwalten ca. 360.000 Fahrzeuge von 7.000 Kunden und bearbeiten ungefähr 12.000 Tickets (Kundenanfragen, Störungen und Fahrzeugaktivierungen und -deaktivierungen) pro Monat.
- ▶ Durch die integrierten Workflows mit bis zu vier Hierarchie-Ebenen konnten Millionen manuelle Arbeitsschritte automatisiert werden.

### KOMPAKT

<b>Unternehmens Hauptsitz:</b>	DE   Stuttgart
<b>Mitarbeiter:</b>	99.640 (2021)
<b>Branche:</b>	Automobil
<b>Wirtschaftsraum:</b>	weltweit
<b>Umsatz pro Jahr:</b>	34,7 Mrd. Euro (2020)

## Daimler Truck AG



## HERAUSFORDERUNG & EINSATZ DER 446 PLATTFORM®

Seit 2009 arbeitet der Kundensupport in diesem Bereich mit der Software von Isonet als Ticketsystem, um die Kundenbetreuung effektiv zu organisieren. Die Anzahl der Fahrzeuge und die Komplexität der Systeme ist bis heute stetig gewachsen. Dementsprechend wuchs die Herausforderung, die vermehrten Daten effizient und automatisiert zu bearbeiten. Im Laufe der Jahre wurde der Einsatz der Isonet-Software stetig ausgeweitet und optimiert, so dass inzwischen im Bereich der Telematikanwendungen **rund 200 Angestellte weltweit mit der 446 Plattform® Störungsfälle bearbeiten und Fahrzeuge automatisiert aktiviert und deaktiviert werden.**

## LÖSUNG

### Vollautomatisierte Fahrzeugaktivierungen

Die 446 Plattform® wird unter anderem für die Aktivierung und Deaktivierung von Fahrzeugen genutzt. Aktivierung heisst in diesem Fall, dass die Hardware im Fahrzeug eines Kunden der Daimler Truck AG in Betrieb genommen wird. Dieses Verfahren ist sehr aufwendig, schliesslich müssen hunderte Daten aufgenommen und verarbeitet werden. Über einen längeren Zeitraum wurden Fahrzeugaktivierungen manuell von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern durchgeführt. Ab 2019 hat Isonet begonnen, diesen Prozess mit Unterstützung der 446 Plattform® schrittweise zu automatisieren. Seit 2021 wird dieser Prozess vollständig automatisiert abgearbeitet. Dazu hat Isonet den Workflow individuell angepasst, damit das System automatisch Arbeitsschritte initiiert und die komplexen, an der Aktivierung beteiligten Softwaresysteme miteinander koordiniert und verbindet.

## NUTZEN DER LÖSUNG

- Workflows mit Root-Cause-Analyse mit bis zu vier Hierarchieebenen reduzieren den Arbeitsaufwand deutlich.
- Tickets zu Störungen werden automatisch kategorisiert und entsprechenden Bearbeiterinnen und Bearbeitern auf der 446 Plattform® zugewiesen.
- Das System erstellt automatisiert Statusmails in über 14 Landessprachen.
- Bei Fahrzeugaktivierungen und -deaktivierungen initiiert die 446 Plattform® die Arbeitsschritte und verbindet die unterschiedlichen Softwaresysteme miteinander.

## Langjährige, erfolgreiche Zusammenarbeit

### Automatisierte Bearbeitung von Störungen

Für maximale Effizienz sorgen die Workflows der 446 Plattform® bei der Bearbeitung der Störungsfälle. Beispiele für Störungsfälle sind etwa, dass keine Daten oder fehlerhafte Daten, wie etwa falsche Tank-, Beschleunigungs- oder Bremswerte, vom LKW an das Fuhrparkmanagement geliefert werden.

Die Workflows sind individuell von Isonet entwickelt und kommunizieren unter anderem mit den Fahrzeugen, fragen Daten ab, oder rufen Diagnosedaten auf. Die 446 Plattform® führt eine Root-Cause-Analyse mit einer Kategorienstruktur von aktuell bis zu vier Hierarchieebenen durch.

Die Störungen werden automatisch kategorisiert und entsprechenden Spezialistinnen und Spezialisten zugewiesen. Durch diese Workflows können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Ursache der Störung besser eingrenzen, was die Bearbeitung für sie stark vereinfacht.

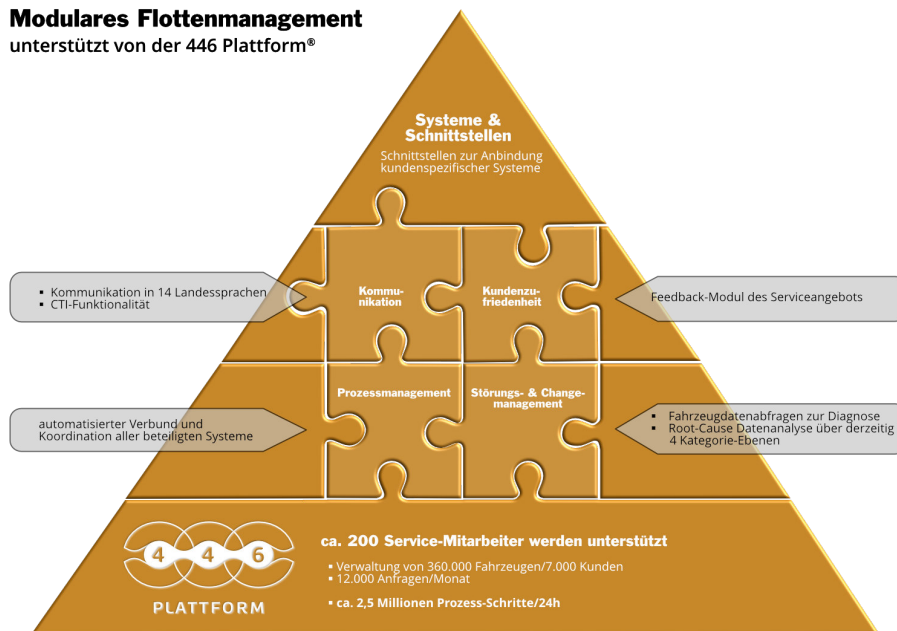
Wie komplex die Arbeit der Workflows ist, zeigt die folgende Zahl: Rund 2,5 Millionen einzelne Workflow-Schritte wurden in 24 Stunden vom 19. April bis 20. April von der 446 Plattform® bearbeitet.

## Learnings für Isonet und Erweiterungen der 446 Plattform®

Durch die Komplexität der Workflows und Anwendungsszenarien hat Isonet auch die 446 Plattform® selbst angepasst, um die Anforderungen des Kundensupports der Daimler Truck AG ideal zu erfüllen:

- **CTI-Funktionen:** Isonet hat die serverbasierte Unterstützung einer Cloud-Telefonanlage integriert.
- **Datenschutzfunktionen:** Die 446 Plattform® kann verhindern, dass Anwender hochsensible Daten und Auswertungen der Kunden aus dem System ziehen.
- **Feedbackmodul:** Über die 446 Plattform® ist es nun möglich, die Kundenzufriedenheit zu messen.
- **Plug-Ins:** Isonet hat neue Erweiterungsschnittstellen für kundenindividuelle Plug-Ins geschaffen, um die eingesetzten Systeme optimal miteinander zu verbinden.

### Modulares Flottenmanagement unterstützt von der 446 Plattform®



»Was uns die 446 Plattform® an Möglichkeiten bietet, ist wirklich grossartig. Sie ist flexibel einsetzbar, kategorisiert automatisch Tickets und erleichtert uns die Arbeit jeden Tag. Weil wir unsere Kunden weltweit betreuen, profitieren wir ausserdem von der Funktion, dass Statusmails vollautomatisiert in der jeweiligen Landessprache verschickt werden.«

Heiko Schönemann · Supplier Manager  
Daimler Truck AG



## ÜBER ISONET

Isonet verbindet mit ihrem Systemischen Prozessmanagement, der 446 Methode®, auf innovative Art die Bereiche Prozessanalyse und Unternehmensberatung und befähigt somit Unternehmen, auch die zukünftigen Aufgaben zu lösen. Seit dem Gründungsjahr 1994 betreut das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in Zürich und Leipzig zahlreiche Kunden aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Unternehmensgrössen. Mit der IT-Lösung der Isonet, der 446 Plattform®, optimieren Sie Ihre Prozesse individuell, flexibel und ganzheitlich, sodass Sie jederzeit agil auf Marktentwicklungen reagieren können. Die Freude an der Zusammenarbeit schafft Freiräume für Innovationen.