



Best Practice

Service

SoftProject entwickelt neue BMW-Einsatzleitzentrale

Im Falle einer Panne bietet das weltweit einzigartige Einsatz-, Leit- und Ortungssystem ELOS des BMW Mobile Service dem BMW Kunden die Möglichkeit, innerhalb von Sekunden ein in der Nähe befindliches BMW Servicemobil zu lokalisieren und zum Pannenort zu senden. Dieser Service wird innerhalb Deutschlands und Österreich angeboten

Die neue ELOS mit X4

Ziel des Projektes ist die Ablösung der aktuellen ELOS Leitzentralen-Applikation durch die Softwarelösung X4 BPM-Suite in Verbindung mit X4 Geolocator für interne (in einem BMW Netzwerk) und für externe (über gesicherte Wege verbundene) Anwender.

X4 dient zur Aufnahme des Pannenfalls bei einem Kundenanruf und zur Vergabe des Auftrags an ein Servicemobil. Dabei werden ca. 100.000 Pannenfälle pro Jahr mit dem System abgearbeitet. Die Auswahl des zu beauftragenden Servicemobils erfolgt anhand von Ortungs- und Statusdaten der Servicemobile. Die Auftragsdaten (z.B. Kundename, Pannenort, Pannursache) werden per GPRS an das ausgewählte Servicemobil übermittelt. Nach erfolgter Pannenhilfe wird die Befundung an die Leitstellensoftware zurückgemeldet.

Dabei sollte die Einführung der neuen Applikation den laufenden Betrieb nicht unterbrechen. Für die Test- und Betriebsphase wurde das BMW MQC (Mercury Quality Center) als Fehlerverfolgungssystem eingesetzt und den SoftProject Mitarbeitern ein entsprechender Zugang zur Verfügung gestellt.

Technisch perfekt integriert

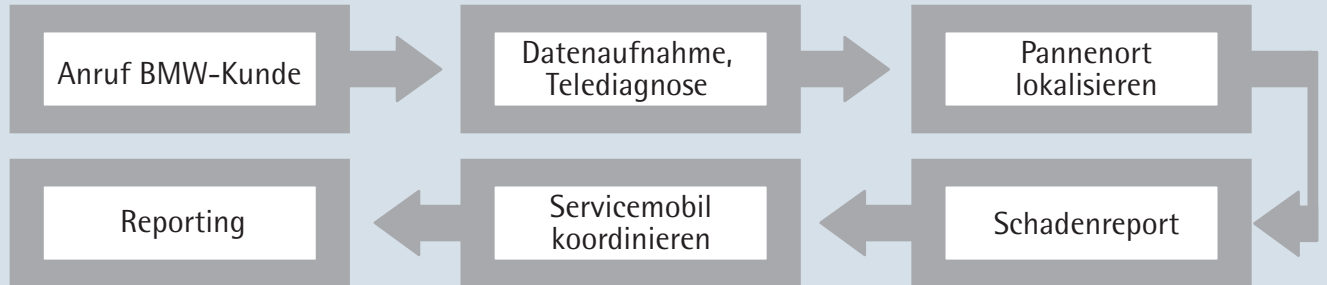
Neben einer skalierbaren und modernen Technologie mussten viele technische Erwartungen erfüllt werden. So wurden die wesentlichen Teile des bestehenden Datenbankmodells integriert um diverse konzeptionelle Arbeiten zu reduzieren.

BMW Mobile Service

BMW besitzt das technisch fortschrittlichste Pannenhilfesystem der Welt: rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr ist die Mobilität der Kunden gesichert.

Seit 25 Jahren bietet BMW Mobiler Service mit einer Flotte von ca. 155 Servicemobilen sowie eine Vielzahl freier Pannenhilfsdienste in Deutschland und Österreich. qualifizierte Hilfe aus erster Hand und das mit nur einem Anruf.

Herzstück dieser enormen Koordinationsarbeit für Pannenfälle in Deutschland und Österreich bildet das weltweit einzigartige Einsatz-, Leit- und Ortungssystem ELOS. Das satellitengestützte System macht es der Einsatzleitzentrale möglich, anhand der Positionsdaten ein in der Nähe befindliches BMW Servicemobil zu aktivieren und zum Ort der Panne zu schicken.



Zudem mussten Auswertungen auf Basis ACCESS weiterhin gewährleistet sein. Dabei ermöglicht die X4 BPM-Suite eine Datenbankmigration mit geringem Änderungsaufwand, so dass die Access-Datenbank, die die Daten aus der ELOS Fahrzeugdatenbank (Oracle) mit über 4 Mio. Datensätzen verwendet, auch zukünftig genutzt werden kann. Die in der ELOS-Datenbank vorhandenen Views wurden ebenfalls migriert.

Die Gesamtlösung ist über einen Browser bedienbar und alle BMW-Partner können ohne Installationsaufwendungen die Software sofort einsetzen.

Wichtig war außerdem, dass die X4 BPM Suite den kompletten Prozess des Zentralen Pannenmanagements in der Einsatzleitzentrale unterstützt und sämtliche Fachdaten komplett in der Datenstruktur der Anwendung abgebildet werden. Die bestehenden sonstigen Schnittstellen können weiterhin verwendet werden bzw. wurden von der neuen Anwendung abgelöst.

Alles im Blick – Ob Pannenort oder Partner

Das in die Lösung integrierte Kartenmaterial zeigt nicht nur den aktuellen Standort des defekten Fahrzeugs im Kartenausschnitt an sondern auch alle BMW/Mini Dienstleister wie z.B. Abschleppunternehmen. Je nach angebotener Dienstleistung sind die Symbole auf der Karte farbig dargestellt. Zur generellen Orientierung werden z.B. bei Autobahnen die Ausfahrten und Park/Rastplätze angezeigt. Der entsprechende Kartenausschnitt wird dabei bei der Erfassung der Adresse des ausgefallenen Fahrzeugs ermittelt und angezeigt.

Nächste Schritte

Die Applikation ist auf Mehrsprachigkeit ausgelegt. Die Auslieferung erfolgt in Deutsch. Bei Bedarf können weite-

re Sprachen implementiert werden, was in der bereits definierten 2. Ausbaustufe des Projektes vorgesehen ist. U.a. wird in der nächsten Version der Versand automatischer Sprachnachrichten an externe Provider implementiert.

Durch die X4 BPM Suite ist eine Zukunftssicherheit bei Plattformwechsel, z.B. beim Umstieg auf Windows 7 gegeben. Die Anwendung wird in den 3 BMW IT-Umgebungen Test, Integration und Produktion installiert.

Ersten Härtetest bestanden

Einen ersten Härtetest hat das System, mit dem derzeit in hausintern 25 Mitarbeiter arbeiten, bereits am 30.06.2012 bestanden als ein überdurchschnittlich hohes Fallvolumen abgearbeitet werden musste.

Entscheidung für SoftProject

Die Entscheidung fiel auf SoftProject, da das Unternehmen mit der individuell anpassbaren X4 BPM Suite ein Produkt anbietet, das in Optik und Haptik an das bisherige System angelehnt werden konnte, mit der bestehenden Datenbank arbeitet und das den Schulungsaufwand für die Mitarbeiter so gering wie möglich hielt.

Ein weiterer Pluspunkt der SoftProject GmbH war das Branchen Know-How im Assistance-Umfeld. Dies macht SoftProject zum perfekten Partner auch für zukünftige Projekte, nicht nur im Service-Umfeld.

Dirk Weingärtner

Tel +49 (0)7243 | 561 75 - 122

Fax +49 (0)7243 | 561 75 - 199

dirk.weingaertner@softproject.de