



1.	VORSTELLUNG DER TOUCHDOWN AG	4
1.1	Kurzbeschreibung (strategische Geschäftsfelder, Rechtsform, usw.).....	4
1.2	Motto bei der Entwicklung von Lösungen: „Designed for your needs“	5
2.	COMPANY PROFILE (SUMMARY) IN ENGLISH.....	6
2.1	Mission Statement	6
2.2	Company Profile	6
	<i>Our core competences are:</i>	7
2.2.1	<i>IT services:</i>	7
2.2.2	<i>Office Automation - IT support:</i>	7
2.2.3	<i>Software Development:</i>	7
3.	BEISPIELE AUS PROJEKTUNTERSTÜTZUNG	8
3.1	Touchdown - standardisierter Geschäftsprozessaufbau.....	8
3.2	Touchdown – Auszug eines ServiceDesk - Betriebskonzeptes	9
3.2.1	<i>IT- Betriebspyramide</i>	9
3.2.2	<i>Call – Eingang/Handling mit Telefonanlage</i>	9
4.	OPTIMIERUNGANSATZ FÜR KONTAKTENTERPROBLEMATIK (EINGABE FÜR DIE NOMMINIERUNG ZUM CAT-AWARD)	11
4.1	Ausgangslage	11
4.2	Ziele	11
4.3	Strategie	12
4.3.1	<i>Positionierung</i>	12
4.3.2	<i>Entwicklungsstufen</i>	13
4.4	Umsetzung	13
4.4.1	<i>Bewertungssystem ; Qualitäts-Check - 360° Leistungsbewertung der Human Resources</i>	13
4.4.1.1	<i>Bewertungsskala</i>	13
4.4.1.2	<i>Wertungstabelle</i>	14
4.4.1.3	<i>Nutzwerttabelle</i>	15
4.4.1.4	<i>Bewertungsgrafik</i>	16
4.4.2	<i>Know How Checking: „ QA“</i>	16
4.4.2.1	<i>Prinzip; Aufbau der Lösung ; Übersicht</i>	18
4.4.2.2	<i>Webzugriff auf das „QA“</i>	22
4.5	Erfolgsnachweis	24
5.	HUMAN RESOURCES.....	25
5.1.1	<i>Allgemeines</i>	25
5.1.2	<i>Personalsuche, individuelle Temporäreinsätze (Personalverleih)</i>	25
5.1.3	<i>Dominanzprofil-Analyse</i>	26
5.1.4	<i>Transaktionale Analyse</i>	26

5.1.5	<i>TimeSheet, Zeit-/Tätigkeitserfassung</i>	27
5.1.6	<i>Touchdown Ressourcen -Scheduler</i>	28
6.	ALLGEMEINE APPLIKATIONSUNTERSTÜTZUNG (INDIVIDUAL- LÖSUNGEN, MIGRATIONEN, USW.).....	30
7.	BESONDERES (NICHT ABSCHLIESSEND).....	31
7.1	Schulung.....	31
7.2	VIP - Support	31
7.3	Apple (Iphone, Ipad, etc.).....	31
7.4	Zertifizierungen – Know How	31
8.	BEISPIEL EINES SOFTWARE-PROJEKTES ALS INDIVIDUALLÖSUNG MIT ABGLEICH ZU SAP, BEI EINEM GROSSKUNDEN	32
9.	IT – SERVICE AUF CALL – BASIS - DIREKT BEIM KUNDEN.....	33
10.	IT – SERVICE CALL PLANUNG UND VISUALISIERUNG: “TOUCHDOWN-MAPPOINT”	34

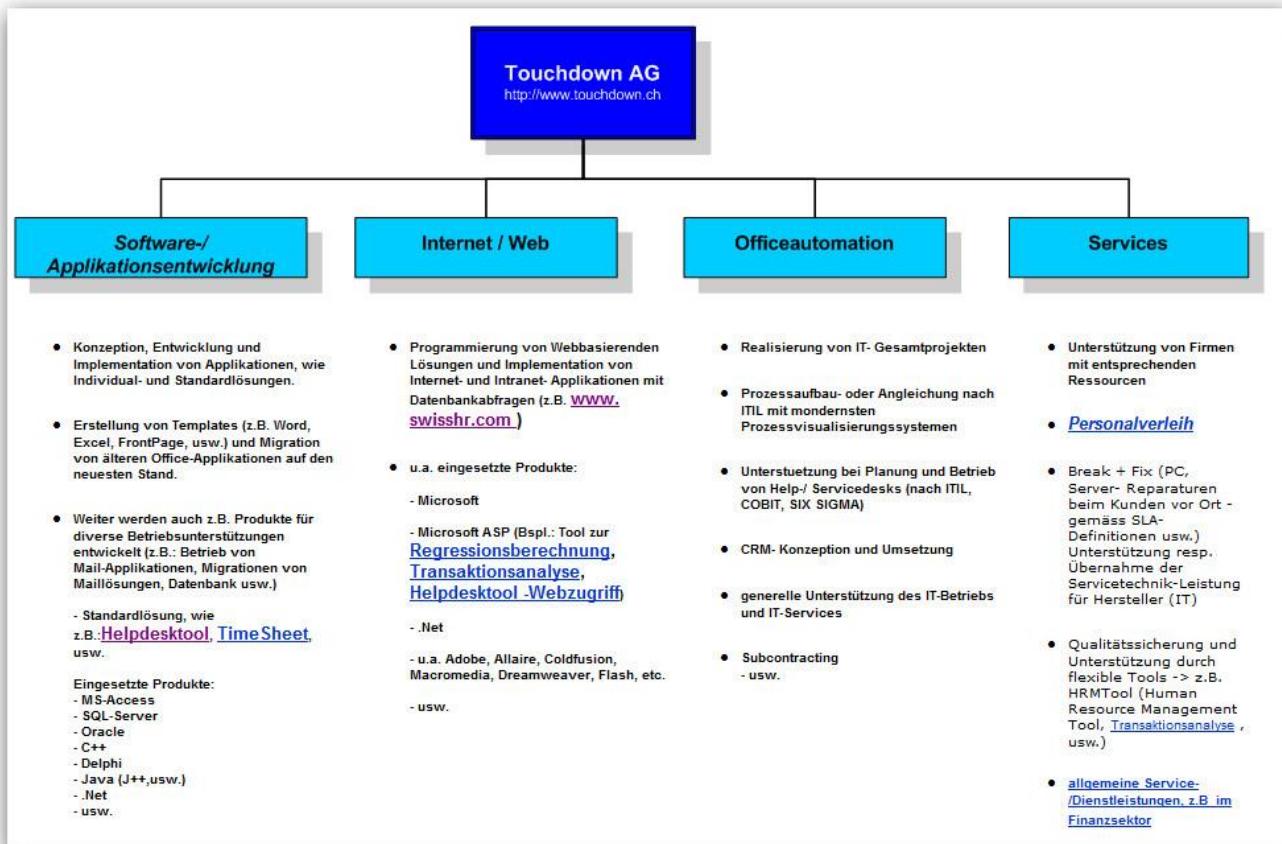
1. VORSTELLUNG DER TOUCHDOWN AG

1.1 Kurzbeschreibung (strategische Geschäftsfelder, Rechtsform, usw.)

Die Touchdown AG wurde 1992 als Aktiengesellschaft in Baden, Aargau, gegründet und ist ein unabhängiges Informatikunternehmen, welches sich in der Anfangsphase als reiner Dienstleister und Systemintegrator im Markt platziert hat. Seit 1997 unterstützt die Touchdown AG Kunden im Bereich Outsourcing, Outtasking (z.B. Servicedeskbetrieb (u.a. Prozessstandardisierung nach ITIL, usw.), Support, Ressourcen-Management, usw.), Migration/Rollout, IT-Service (wie z.B. „Break + Fix“ für Hersteller) usw.

In dieser Funktion erstellt die Touchdown AG schon seit Anfang an individuelle Lösungen für Kunden aus unterschiedlichen Branchen. Aus den entsprechenden Tätigkeitsfeldern vollzog die Touchdown AG zusätzlich den Schritt vom Dienstleister und Systemintegrator zum Anbieter eigener Produkte sowie der Entwicklung von Applikationen nach Mass („Tailoring“).

Die Touchdown AG fokussiert sich zurzeit auf folgende Kerntätigkeiten:



Das Ziel fokussiert sich auf Lieferung massgeschneiderter Lösungen zusammen mit Produkten und Dienstleistungen, welche dem Kunden einen optimalen Nutzen bringen. Dabei setzt der massgeschneiderte Teil normalerweise auf den von Touchdown AG entwickelten, respektive weiter entwickelten Standard-Techniken und Erfahrung basierenden Features auf (z.B. ITIL und generellen „best practices“ und ermöglicht damit die Individuallösung auf einem höherem Niveau zu nutzen ohne dabei die Kosten entsprechend massiv erhöhen zu müssen (z.B. Standardgrid in der Softwareentwicklung)), was solche Erweiterung in der Komplexität automatisch mit sich bringen. Dies betrifft jeden Bereich der von Touchdown AG offerierten Dienstleistungen.

Die Touchdown AG hat eine Grösse sowie Erfahrungspotential erreicht, die absolute Professionalität, genügend Reservekapazitäten und eine stabile Finanzkraft sicherstellt.

1.2 Motto bei der Entwicklung von Lösungen: „Designed for your needs“

The advertisement features a central image of a Swiss Army knife with various tools extended, symbolizing versatility and precision. The background is dark blue with red borders at the top and bottom. The main headline reads "Lösungen von Touchdown: die Vorteile liegen auf der Hand". A red diagonal banner on the right side contains the text "jetzt GRATIS downloaden und testen" and the website "www.touchdown.ch". The central logo for "Touchdown Tools" is a red oval containing the text "Touchdown Tools" and "Designed for your needs". Surrounding the central image are six text boxes, each containing a benefit related to the tools:

- Unsere Lösungen nehmen die Kosten in die Zange und verbessern die Wirtschaftlichkeit Ihres Unternehmens.
- Dank gutem Preis/Leistungsverhältnis schneiden Sie mit unseren Produkten immer gut ab.
- Massgeschneiderte Tools, die auch genau passen und auf Ihre Bedürfnisse fokussiert sind.
- Unsere Tools sind einfach zu bedienen und im Handumdrehen einsatzbereit.
- Ganzheitliche Betrachtung Ihrer Bedürfnisse garantiert optimale Lösungen.
- Optimal einsetzbare Tools öffnen Ihnen neue Möglichkeiten.

At the bottom right is the Touchdown logo, which consists of a blue circle with three white wavy lines, followed by the text "TOUCHDOWN" and "the IT strategy company".

2. COMPANY PROFILE (SUMMARY) IN ENGLISH

Touchdown AG can look back on over 25 years of experience in the IT-Service and Resource Management sector. In the many years we are working with Alstom. We have built up a solid partnership with a good relationship and constructive cooperation.

2.1 Mission Statement

Touchdown AG, as an independent IT- service company, offers to their customers from the industrial, trading and administrative fields, an essential contribution to the improvement of their business potentials.

Our professional and innovative services and ideas provide our customers with the creative solutions they need to solve their specific resources, office computing, support, management -service problems and tailored application development.

With uninfluenced and objective approach, we analyze and solve the above mentioned problems based on the principles of performance, trust and partnership.

Without losing sight of the general overview of our customer's needs, we provide the specialists and the know-how that is needed, to deal with any specific problem.

With the support of today's specialized and sophisticated software, the latest technologies and methods and our own specifically developed products, we can assure our customers, that costs incurred will be kept to a minimum and we assure an integral view and processing of their specifications.

We have also a good network of IT-Specialists and Managers that are able to help if resources are needed by the business.

2.2 Company Profile

Touchdown AG is a vendor independent and solution oriented Swiss company with over 24 years of experience in the IT service sector. In this capacity we are partners of a number of leading companies such as Microsoft, Dell, Unisys, Atos, HP, IBM etc. which we support in various projects and fields of expertise.

Our core competences are:

2.2.1 IT services:

- Recruitment of IT resources (e.g. quality assurance with modern tools, like: transactional analysis: <http://www.touchdown.ch/tdego> and / or herman dominance profile, etc.)
- “body” leasing of IT experts in Switzerland and from the European Union to Switzerland (Permission of SECO)
- business support in the integration process of resource projects in Switzerland
- break and fix services (workstations, notebooks, printers, servers, NAS-Systems, etc.) for computer manufacturers (hardware – companies) such as e.g. Dell, covering all Switzerland

2.2.2 Office Automation - IT support:

- Support in different fields at customer location such as VIP-Service, Service Desk, special tasks (server, client, office, application, smart phones (Blackberry, iPhone, iPad, Windows Mobile, etc.)
- Trainings in Office-Products like migrations (e.g. Office2010, etc.)
- Automation for example software (delivery)distribution (i.e. packaging with Altiris etc.) or Applications

2.2.3 Software Development:

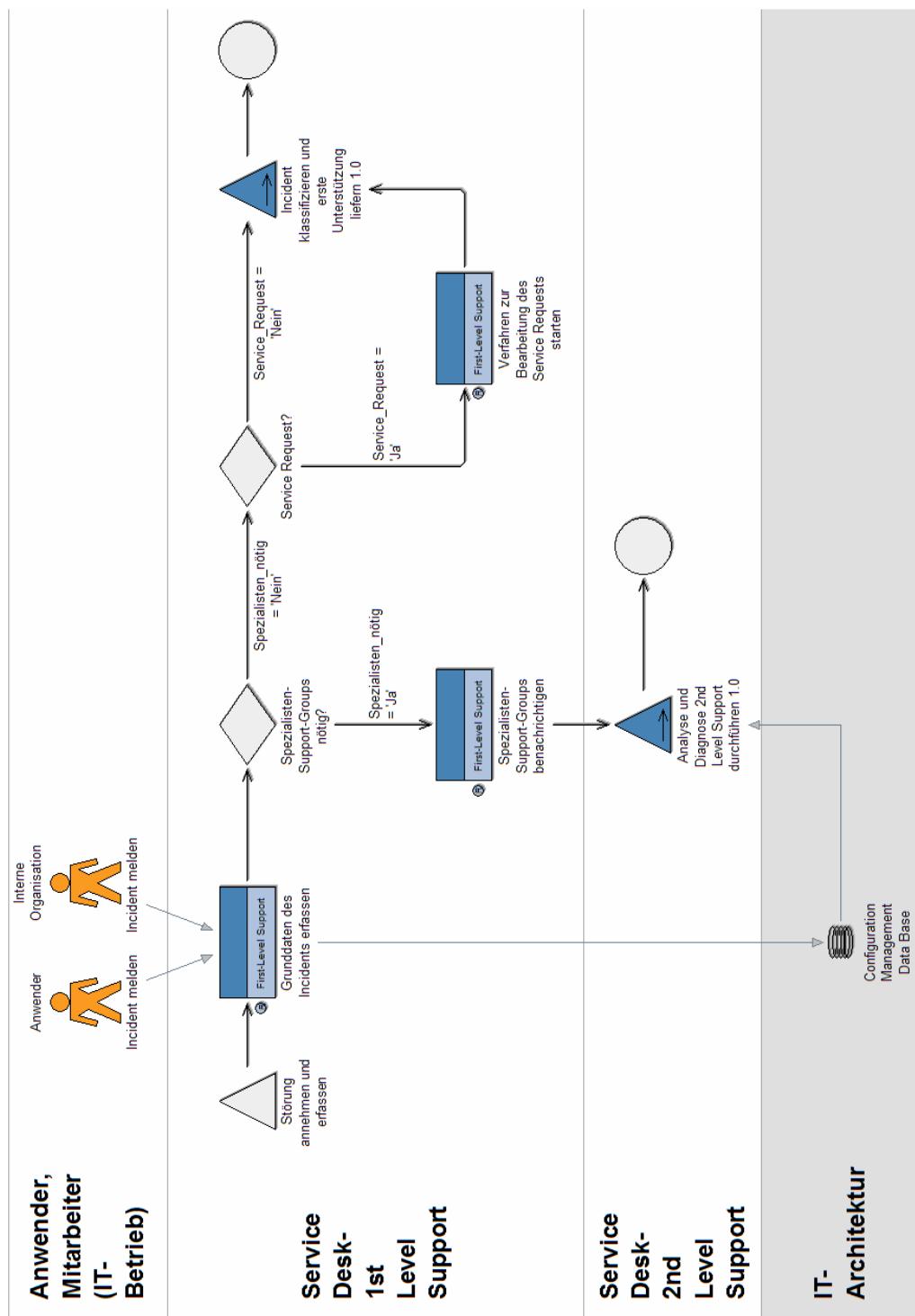
- Individual solutions: development of software solutions of the newest technologies to meet the individual requirements of the customer - Windows and Web based (i.e.VBA, net, MS-SQL Server, Telerik, Sharepoint, etc..) -> we have already realized many solutions of this type
- Templates: Creation of templates (Excel, Word, etc.) or migration of older versions
- Operations: Support in the migration process of existing software to new platforms, e.g. old Office-Macros, VBA to newer versions, etc.

3. BEISPIELE AUS PROJEKTUNTERSTÜTZUNG

3.1 Touchdown - standardisierter Geschäftsprozessaufbau

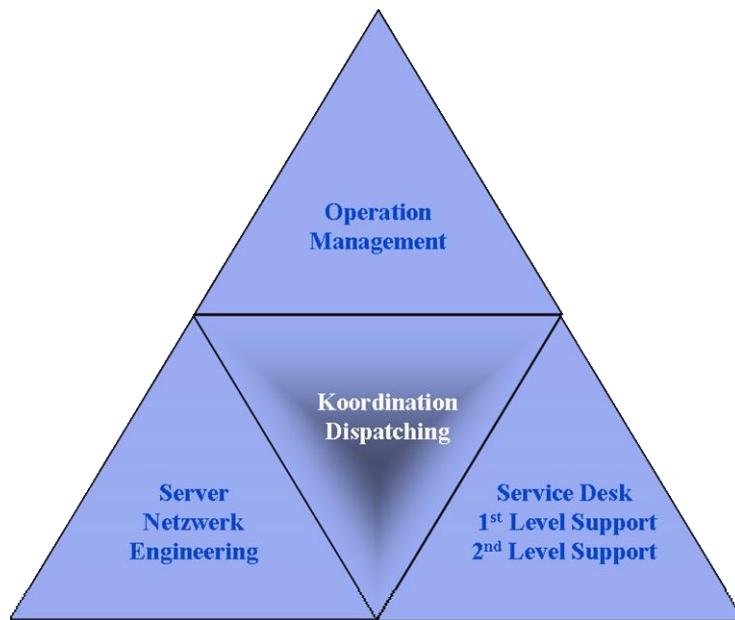
Das unten aufgeführte Beispiel zeigt einer der Geschäftsprozesse, welcher durch Touchdown AG in einem ServiceDesk nach dem ITIL-Standard umgesetzt wurde.

Nebst organisatorischen Aspekten halfen auch die weiter unten aufgeführten Tools dies zu erreichen und dabei die Kosten enorm zu minimieren, bei gleich bleibender hoher Qualität der Dienstleistung.



3.2 Touchdown – Auszug eines ServiceDesk - Betriebskonzeptes

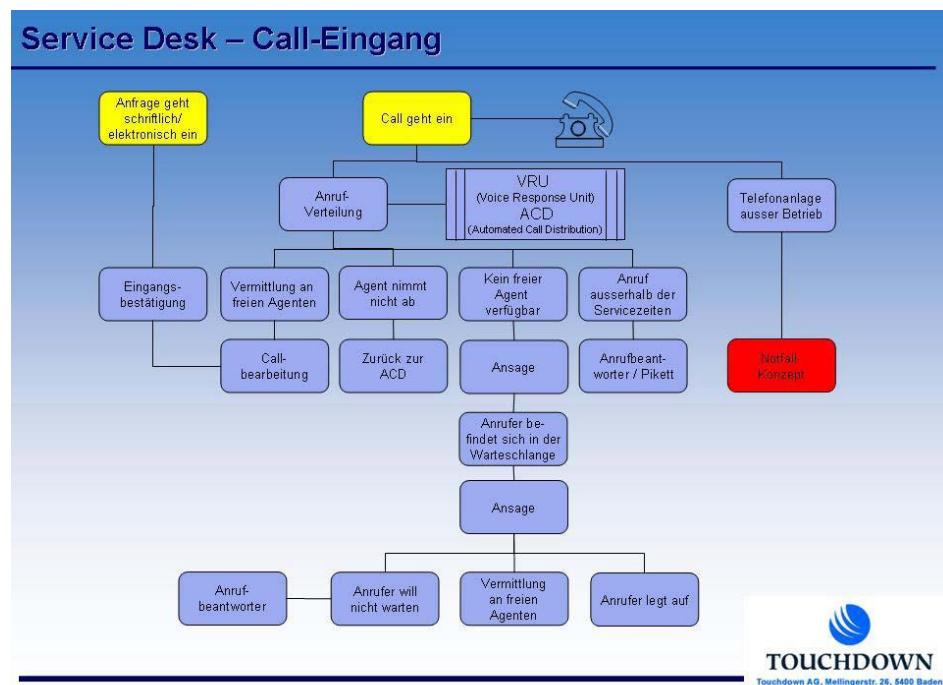
3.2.1 IT- Betriebspyramdie



Vier Service-Elemente, nämlich das OP Management, die Koordination, die Infrastruktur und der Client Support bilden gemeinsam den operativen IT-Betrieb.

In den meisten Projekten wird das Ziel verfolgt, die oben aufgeführte Betriebspyramide zu erreichen und die Schnittstellen zu optimieren. Die Touchdown AG bietet dabei die entsprechende Unterstützung mit Ressourcen und Know How an.

3.2.2 Call – Eingang/Handling mit Telefonanlage



File name / 14.04.2004 / Page 7

4. OPTIMIERUNGSANSATZ FÜR KONTAKTZENTERPROBLEMATIK (EINGABE FÜR DIE NOMMINIERUNG ZUM CAT-AWARD)

4.1 Ausgangslage

Bei den diversen Kontaktzentren haben wir in der Implementierungs- und Betriebsphase festgestellt, dass sich der Prozessablauf im Normalfall mit den etablierten Standards, wie ITIL, Cobit sehr gut optimieren und umsetzen lässt. Durch entsprechende Schulung der Agenten in technischer sowie fachspezifischer und sozialkompetenter Hinsicht konnte der entsprechende ‚Leistungs-Faktor‘ stärker optimiert werden. Bei der Qualitätssmessung waren die Wertungen in den „Best Practice“ – Modellen teilweise sehr gut erreichbar. Für genauere mathematische Kalkulationen waren die Berechnungen über Modelle mit Six Sigma möglich und präzise. Die Qualität konnte in entsprechender Reaktionszeit gut gemessen werden und gab Auskunft über den Stand der Qualität oder deren Erfüllungsgrad an. Auch Kundenumfragen waren in solchen Umsetzungsphasen immer recht gut.

Nun ist beim Betrieb diverser Kontaktzentren aufgefallen, dass die Leistung und damit die Qualität bei den Agenten sowie den Prozessabläufen sich kontinuierlich verschlechtert hat. Es war eine Abwärtsspirale die je nach Betrieb und dessen Größe stärker ausgeprägt war. Bei den entsprechend Analysen wurde eruiert, dass sich ein sogenannter gemeinsamer Nenner herauskristallisierte. In praktisch allen Kontaktzentren lag einer der Gründe der sich verschlechternden Qualität daran, dass das Erlernte (inkl. Kommunikationstechnik und fachspezifischem Know How) der Agenten wieder langsam in Vergessenheit geriet und zum anderen, dass die Agenten kein transparentes Bewertungssystem als Massstab erhalten haben und damit auch die Ansätze für Verbesserungsaktivitäten unklar wurden. Die Korrektur einer dieser Gegebenheit brachte im Normalfall eine Verbesserung, jedoch wurde eine dauerhafte und markante Verbesserung erst durch die Optimierung der beiden oben beschriebenen Punkte erreicht.

4.2 Ziele

Aus diesen Erkenntnissen sollte ein System aufgebaut, respektive entwickelt werden, welches ermöglichen sollte den Know How - Stand der Agenten konstant zu überprüfen und auszuwerten. Dabei sollte es möglich gemacht werden auch ältere Schulungsinformationen oder Lehrgänge zu prüfen. Eine einfache Lösung sollte geschaffen werden um zentral den jeweiligen Stand der Agenten zu testen und entsprechend eine allfällige Verbesserung mit z.B. gezielter Schulung oder Nachschulung oder entsprechenden Aktionen angehen zu können.

Weiter sollte ein Bewertungssystem entstehen, welches eine transparente Bewertung von Agenten wie auch Vorgesetzten ermöglicht und diese zur Analyse wie auch für ein Bonus Malus System genutzt werden kann. Ziel sollte es sein vor allem den Fokus nicht nur auf die Agenten zu setzen, sondern auch, wie erwähnt, die Vorgesetzten (Dispatcher, Teamleader, etc.) durch das Team zu bewerten.

Damit sollte ein kombiniertes System geschaffen werden, welches die Überprüfung des Status des fachlichen Know Hows der Agenten im Kontaktzentrum schnell sowie einfach ermöglichen kann und mit einem transparenten Bewertungssystem die Leistung der Teammitglieder, inklusive direkter Vorgesetzte, transparent ersichtlich macht. Durch diese Transparents kann gezielt reagiert werden und ist für alle klar ersichtlich sowie nachvollziehbar, was wieder Vertrauen im Team schafft und dieses wiederum den Kunden zugutekommt.

4.3 Strategie

4.3.1 Positionierung

Zurzeit entstehen viele Kontaktzentren, um die Kunden entsprechend optimal zu unterstützen und damit eine besser und langfristige Kundenbindung zu erreichen wie auch einen Wettbewerbsvorteil zu schaffen. Jedoch stellt man bei den Kunden auch ein verändertes Verhalten fest. Abnehmende Markentreue und sinkende Kundenloyalität sind nur geringe Beispiele. Weit problematischer ist die Tatsache, dass der Kunde immer anspruchsvoller und unberechenbarer wird. Die Marktmacht des Kunden ist enorm gewachsen, denn letztlich bestimmt dieser den Absatz eines Unternehmens. Wobei hier nicht unbedingt von externen oder internen Kunden unterschieden werden muss. Das Kontaktzentrum bietet dabei zahlreiche Möglichkeiten die Kundenbindung zu optimieren und auch neue Kunden zu gewinnen. Nebst diversen weiteren strategischen Ausrichtung und Optimierungsansätzen haben wir, wie weiter oben beschrieben, folgendes Verbesserungspotential bei den meisten Kontaktzentren festgestellt, welches im Normalfall wenig oder zu geringfügig betrachtet wurden:

- Verbesserung der Kundenorientierung: Durch konstantes Schulen auf technischer (Produktesupport, usw.), wie nichttechnischer (Sozialkompetenz, Vertragssituation mit Kunden und Verhalten, usw.) Umgebung und deren konstante Überprüfung der notwendigen Kenntnisse der Agenten und des gesamten Teams im Kontaktzentrum. Damit lassen sich Kundenbeziehung serviceoptimieren, meist sogar auf einzelne Kundengruppen oder sogar Kunden individualisiert ausrichten. Mit entsprechender Überprüfung erhält man auch direkt ein Feedback über den Gewünschten Know How Stand des Teams.
- Verbesserung der Teamorientierung: Durch Einführung eines transparenten Wertungssystems der Mitarbeiter. Damit wird der Teamgeist gefördert und schlussendlich die Zufriedenheit der Mitarbeiter verbessert, da anhand des Systems erkennbar wird, wo Probleme sich ergeben und verbessert werden müssen. Weiter kann dies auch z.B. in entsprechende Entlohnungssysteme eingebunden werden.

4.3.2 Entwicklungsstufen

Die Hauptausrichtung der Entwicklung der Strategie war es eine einfache und geeignete Kombination an Aktivitäten zu finden um die entsprechenden Ziele erreichen zu können. Die Hauptanforderung war es ein einfaches System zur oben beschriebenen Zielsetzung zu entwickeln und dieses leicht erweiterbar zu gestalten.

Dieses System soll ein sinnvolles Führungsinstrument sein und es ermöglichen fundierte Entscheidungen zu treffen und zu initiieren.

4.4 Umsetzung

4.4.1 Bewertungssystem ; Qualitäts-Check - 360° Leistungsbewertung der Human Resources

Um die Qualität sowie auch Motivation der Mitarbeiter auf einem hohen Niveau zu platzieren und zu halten, wurde folgendes Bewertungsverfahren, wie weiter unten zusammengestellt, entwickelt und eingesetzt. Dabei sollen die Agenten sich selber sowie gegenseitig bewerten. Weiter sollen die Agenten auch ihre direkten Vorgesetzten (z.B. Dispatcher, Teamleader, usw.) bewerten. Dies wird auch entsprechend in umgekehrter Richtung gemacht. Somit ist eine entsprechende Bewertung in der ganzen Hierarchie-Ebene gegeben und zeigt transparent die Ergebnisse auf.

4.4.1.1 Bewertungsskala

Es wurde eine entsprechende Skala von 1 bis 10 erstellt aus welcher man die Wertung in eine entsprechende Wertungstabelle geben kann (siehe weiter unten). Diese Wertungsskala hat sich auch in anderen Unternehmensbereichen bis anhin sehr gut bewehrt.



4.4.1.2 Wertungstabelle

In der Wertungstabelle werden anhand der definierten Bewertungskriterien (Unternehmensabhängig) die Wertung gemäss den oben erwähnten Faktoren abgegeben.

Im unteren Bild ersieht man ein Beispiel einer Wertungstabelle. Diese wird pro Agenten gemacht. Im „gelben“ Bereich stehen die Bewertungskriterien. In den weiteren Spalten geben die Agenten zu den jeweiligen Bewertungskriterien ihre Wertungen ab. Die errechnete Wertigkeit wird statistisch entweder einfach durch Mittelwert- oder Medianberechnung ermittelt. Je nach Genauigkeitswunsch und Komplexität muss dies entsprechend der Gegebenheiten angepasst werden.

Im unteren Beispiel wurde z.B. auch eine Gewichtung berücksichtigt, wo z.B. die Gruppenleitung eine höre Bewertungsgewichtung beim jeweiligen Agenten hat (ist entsprechenden dem Unternehmen und den Zielen anzupassen).

360° - Leistungsbeurteilung auf Basis der Nutzwertanalyse													
Bewertungskriterien	Agent 6									Mittelwert Team SD / DP	Bewertung Team DP	Disp./Teaml. 1 Disp./Teaml. 2 Disp./Teaml. 3	
	Agent 1	Agent 2	Agent 3	Agent 4	Agent 5	Agent 6	Agent 7	Agent 8	Agent 9				
Auftreten	7	7	6	9	8	7	5	8	7	7.11	7.04	7.00	7 6 8
Teamverhalten	8	7	5	8	8	8	5	8	6	7.00	7.20	7.33	7 7 8
Zuverlässigkeit	8	7	6	7	8	7	5	7	7	6.89	6.76	6.67	7 6 7
Motivation	8	7	5	7	8	8	5	8	6	6.89	6.96	7.00	7 7 7
Kommunikation	8	7	5	9	8	8	5	7	6	7.00	7.20	7.33	7 7 8
Allgemeine Lernbe.	8	7	6	9	9	8	5	8	7	7.44	6.98	6.67	7 7 6
Arbeitsqualität	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.3	7.33	7.33	7.33	7 7 8
Ausbaufähigkeit	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.00	7.00	7.00	8 7 6
Umgang mit Kritik	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.0	7.00	7.00	7.00	7 7 7
Auswert. Statistik - Auswertung "Slave" Tel. Anl. - Bearbeitung Mailbox - usw.	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.5	5.50	5.50	5.50	6 5
Faktor										2	2:3	3	

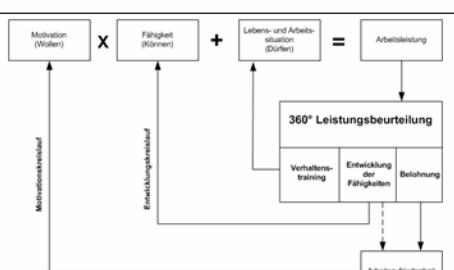
4.4.1.3 Nutzwerttabelle

In einer zentralen Nutzwerttabelle werden die errechneten Werte aus dem oben eingegebenen Bewertungen pro Agent ausgewertet. Durch die entsprechenden Gewichtung („Kriteriengewicht“) der Bewertungskriterien, welche als Summe „1“ ergeben müssen, ergibt sich eine Summe pro Kandidat, welche aus den bisherigen Erfahrung erkennen lässt ob dies „gut“ oder eher „schlecht“ ist und man dann entsprechend genauer prüfen muss, wie man die entsprechend Mängel beheben kann (z.B. durch gezielte Schulung, spezielles Coaching, usw.).

Bewertungskriterien	Kriteriengewicht	Agent 6		Agent 7		Agent 8		Ideal-Kandidat	
		Bewertung	gewichtet	Bewertung	gewichtet	Bewertung	gewichtet	Bewertung	gewichtet
Auftreten	0.03	7.0	0.21	6.8	0.20	7.0	0.21	10	0.3
Teamverhalten	0.15	7.2	1.08	6.6	0.99	6.7	1.01	10	1.5
Zuverlässigkeit	0.1	6.8	0.68	7.4	0.74	7.5	0.75	10	1
Motivation	0.13	7.0	0.90	7.0	0.91	7.4	0.97	10	1.3
Kommunikation	0.12	7.2	0.86	6.5	0.78	7.0	0.84	10	1.2
Allgemeine Lernbe.	0.1	7.0	0.70	6.9	0.69	7.3	0.73	10	1
Arbeitsqualität	0.1	7.3	0.73	7.7	0.77	7.3	0.73	10	1
Ausbaufähigkeit	0.1	7.0	0.70	8.0	0.80	7.7	0.77	10	1
Umgang mit Kritik	0.07	7.0	0.49	6.0	0.42	8.0	0.56	10	0.7
Auswert. Statistik - Auswertung "Slave" Tel. Anl. - Bearbeitung Mailbox - usw.	0.1	5.5	0.55	6.5	0.65	8.0	0.80	10	1
Summe	1	68.97	6.91	69.3	6.95	74.1	7.37	100	10
								$P_d = n \cdot p_{max}$	$N_d = p_{max} \cdot \sum g_k$
Wertigkeiten		0.6897 w_1	0.691 wg_1	0.6934 w_2	0.695 wg_2	0.7407 w_3	0.737 wg_3	1 $w_{id} = 1$	1 $wg_{id} = 1$

w_j	unge wichtete (Bewertung) Wertigkeit der Alternative j mit $w \leq 1$
wg_j	gewichtete Wertigkeit der Alternative j mit $wg \leq 1$
g_n	Gewicht des Kriteriums n (ermittelt durch Zielsystem)
p_n	Punkte (Kriterium n, Alternative j)
N_n	Nutzwert (Alternative j, N = $\sum p_n \cdot g_n$), Gesamtnutzwert nach der Nutzwertanalyse
P_n	Punktsumme (unge wichtet)
n_n	Teilnutzwert ($n_n = g_n \cdot p_n$)

Bewertung ungewichtet: sehr gut=10; gut=8; befriedigend=6; schlecht=3; unbrauchbar=1



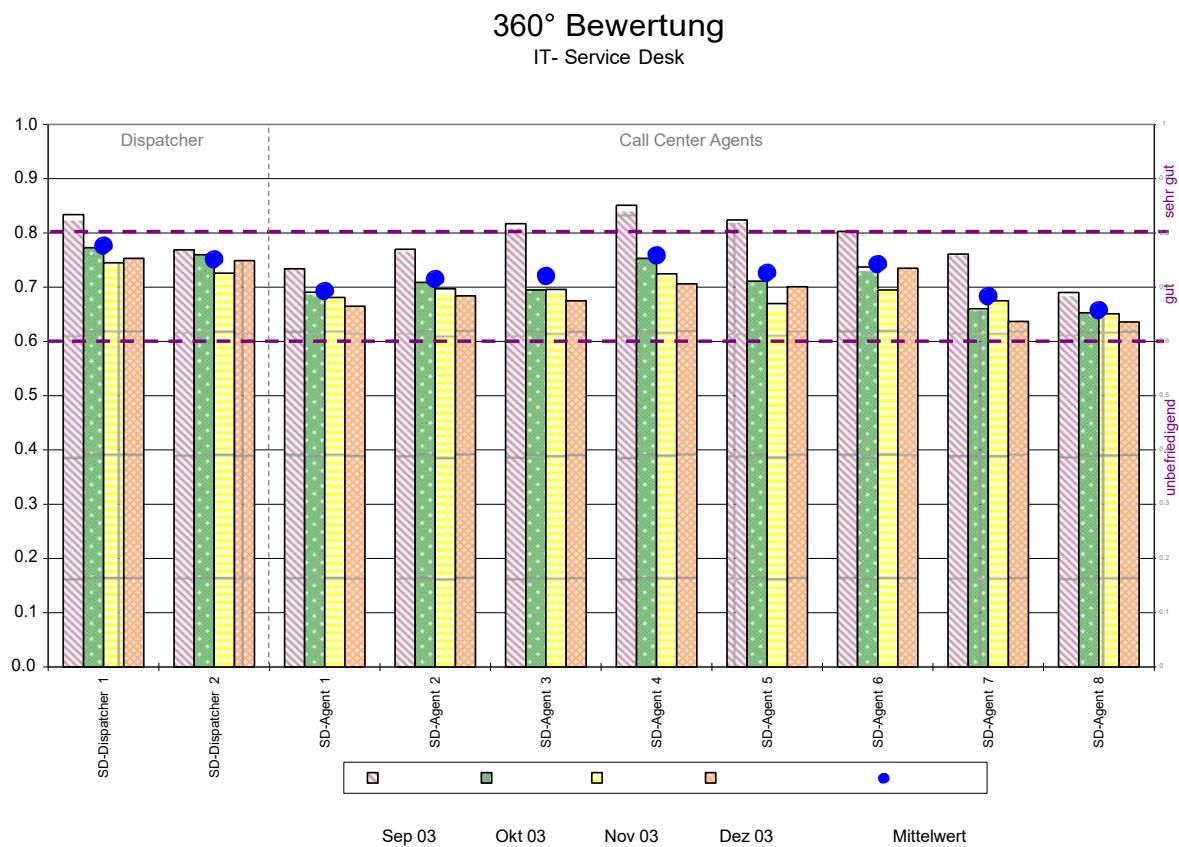
Touchdown - Erfahrungsrichtzahlen für den Grad der Wertigkeit:

$w_j \leq 0,5$	unbefriedigend	$wg_j \leq 0,6$
$0,5 \leq w_j \leq 0,7$	gut	$0,6 \leq wg_j \leq 0,8$
$w_j > 0,7$	sehr gut	$wg_j > 0,8$

TOUCHDOWN
Touchdown AG, Metzgerstr. 26, 5400 Baden
www.touchdown.ch info@touchdown.ch
Copyright (C) by Touchdown AG

4.4.1.4 Bewertungsgrafik

Die entsprechenden Resultate können grafisch geführt werden und ergeben über eine Zeitspanne einen aussagekräftigen Verlauf, wobei hier der Mittelwert als Trendwertung verwendet werden sollte.



4.4.2 Know How Checking: „ QA“

Damit man die entsprechende Servicequalität auf einem hohen Niveau bringen und halten kann ist es, wie schon beschrieben, ein wichtiger Punkt den geforderten Wissenstandes der Agenten konstant zu überprüfen. Dies läuft aber im Einklang mit entsprechenden Ausbildung und den damit verbundenen geforderten Wissen, welches zur Unterstützung des Kunden notwendig ist. Dabei spielt es keine Rolle, ob dies technischer, prozessorientierter oder sozialkompetenter Natur ist.

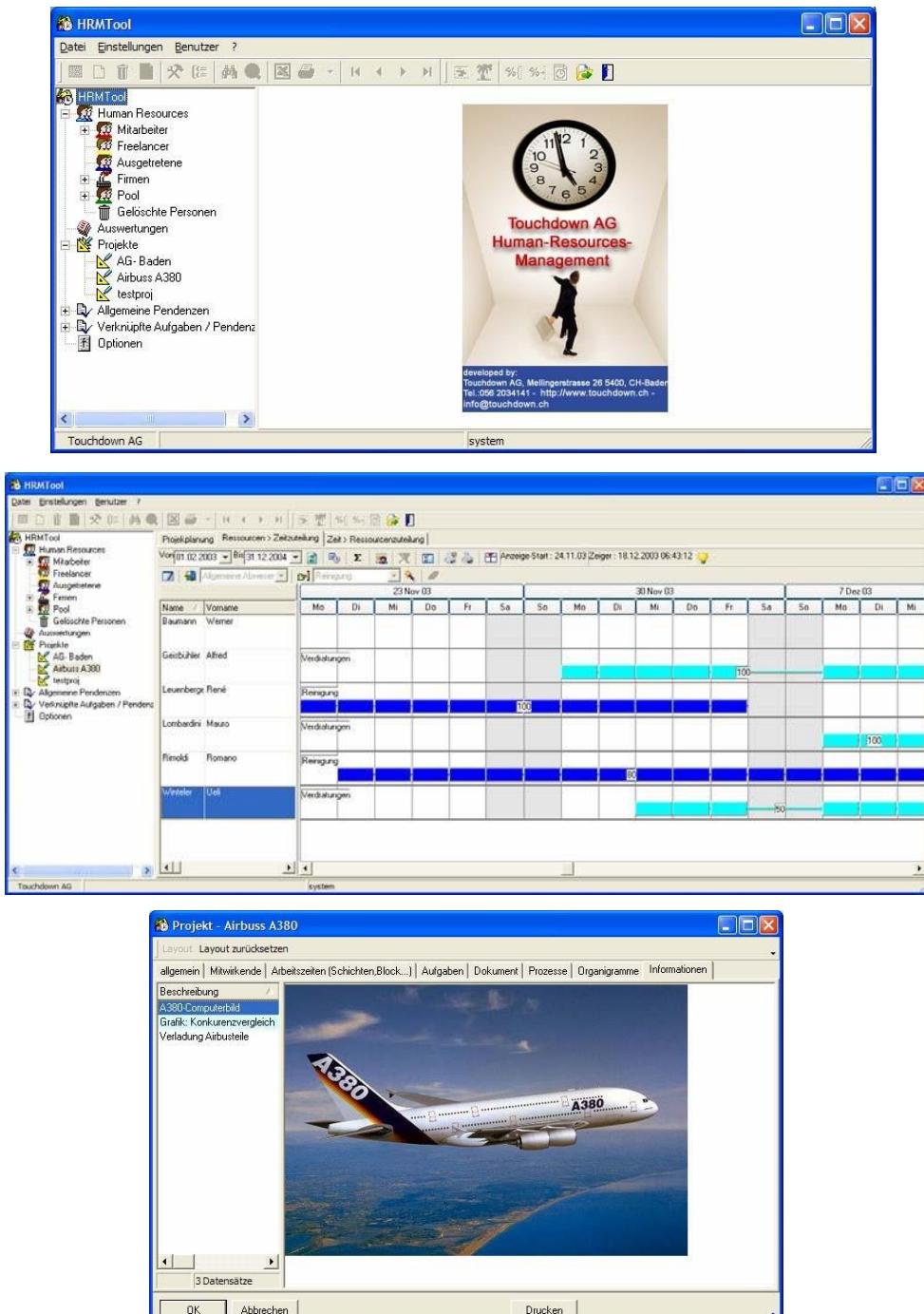
Im Normalfall fehlt ein solches Wertungssystem und man erkennt erst sehr spät, dass man unter Umständen genau in diesem Bereich schon früh genug hätte reagieren müssen.

Für die Handhabung wurde als Ziel gesetzt, dass elektronisch ein Fragenkatalog eingeben werden kann, inklusive den richtigen Antworten. Die Beantwortung sollte in einem Multiple Choice –Verfahren und in einem bestimmten Zeitrahmen abgearbeitet werden können. Man sollte mit der Zeit auch die Fragen von älteren Tests mischen und damit eigenständig auch kombinierte Fragegruppen generieren. Die Agenten sollten sich per Browser anmelden können und so die entsprechenden Fragengruppen, wie erwähnt, im Multiple –Choice –Verfahren lösen. Am Schluss sollte der jeweilige

Agent sofort ersehen können, wie gut er die Fragen beantwortet hat und bei einem Fehler die Korrektur ersehen. Diese Kriterien sollten nicht abschliessend betrachtet werden, sondern erweiterbar sein (mit den entsprechenden Erkenntnissen aus dessen Betrieb).

3.4.2.1 Lösungsweg für ein entsprechendes „QA“ -System

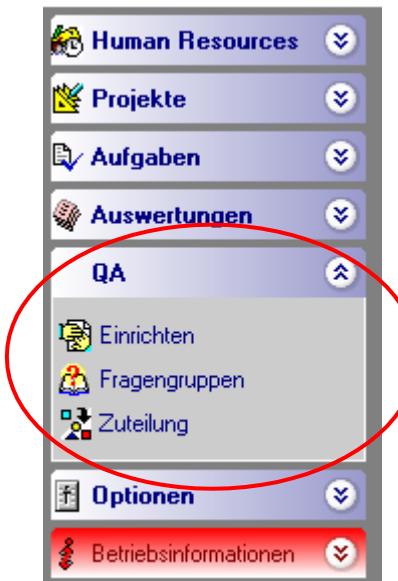
Da wir ein „Human Resource Management“ (HRMTool) - Tool für Kontaktzentren schon entwickelt haben und dieses vor allem für die Verwaltung und Planung der Einsätze der Agenten im Einsatz steht (Schichten, Abwesenheiten, usw.) war die Basis entsprechend vorhanden (siehe auch weiter unten im Dokument).



- Touchdown AG • Haselstrasse 18 • 5400 Baden • Telefon 056 203 41 41 • Telefax 056 203 41 42 • E-Mail info@touchdown.ch •
- Internet <http://www.touchdown.ch> • PC-Kto. 50-19683-0 •

4.4.2.1 Prinzip; Aufbau der Lösung ; Übersicht

Um die Konfiguration einfach und speditiv zu halten wurde unser HRMTool mit entsprechenden Konfigurationsgruppen erweitert



Der Menüpunkt ,(QA) einrichten' wird dazu verwendet Fragen zu erfassen und zu verwalten.

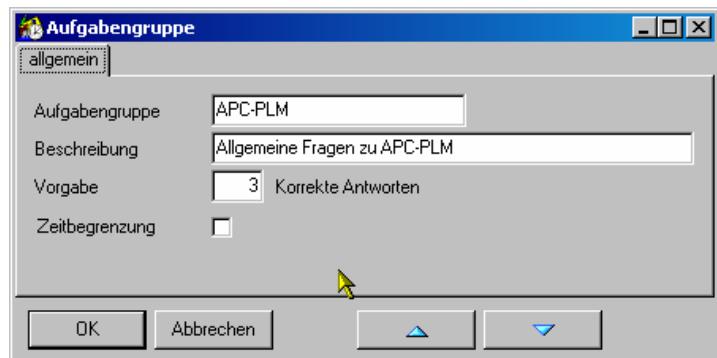
Beschreibung	AnswerTime	Erstellt durch
Kann man nicht?	2	System
Wann führt was zu Ziel?	17	System
Weshalb?	3	System
gibt es Blumen?	26	System
Ist die Strasse Asphaltiert?	2	System

Im linken Teil werden in einer Baumstruktur die unterschiedlichen Gruppen aufgeführt. Die Gliederung kann beliebig erfolgen. Veränderungen der Gruppen können durch Drag & Drop vorgenommen werden.

Weiter können entsprechende Fragegruppen zusammengestellt werden und entsprechende Konfigurationen vorgenommen werden:

Vorgabe: wie viele Fragen mindestens zu richtig beantworten sind

Zeitüberwachung führt dazu das beim Ablauf der vorgegebenen Zeit automatisch zur nächsten Frage gewechselt wird.



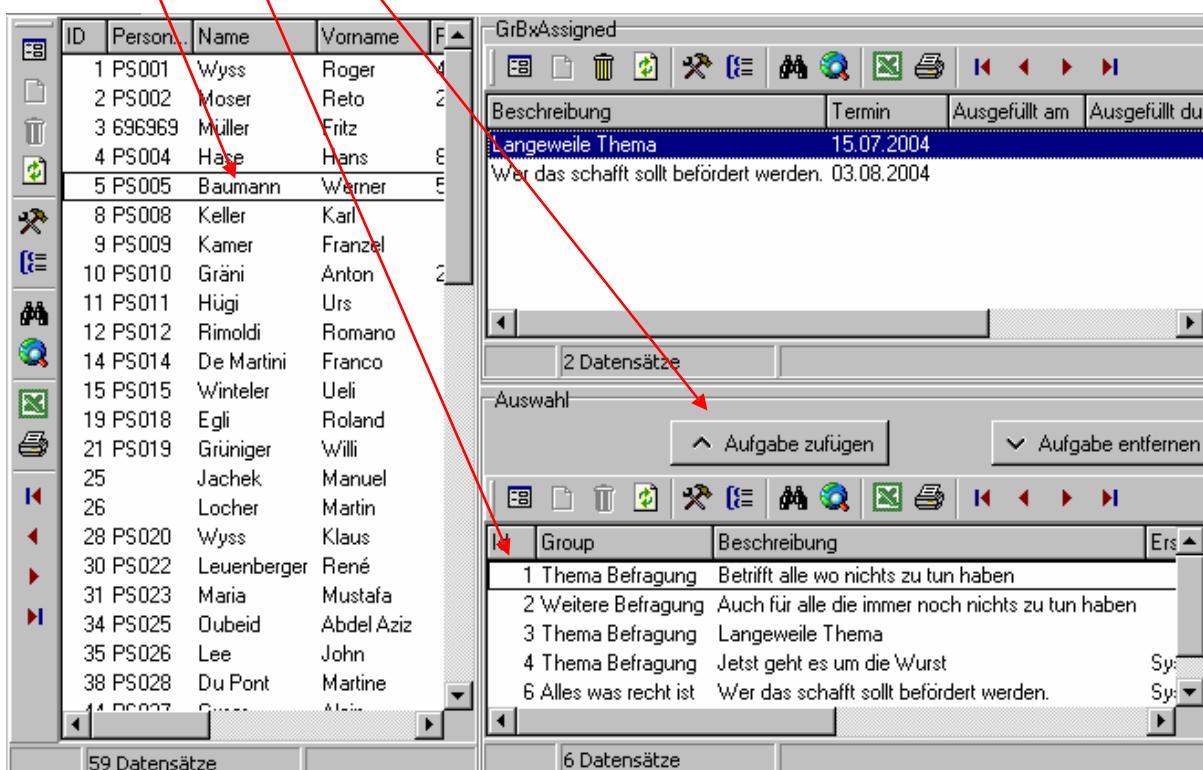
Dabei können Fragen aus beliebigen Themengruppen zusammengefügt werden.

Die Schaltflächen in der Mitte dienen der Übernahme der Fragen oder Fragengruppen.

- Einzelne Frage übernehmen
- Mehrheitlich neuere Fragen übernehmen
- Mehrheitlich ältere Fragen übernehmen
- Fragenanzahl für die nach Tendenz gerichteten Fragenübernahme.
- Einzelne oder Alle Fragen entfernen

Am Schluss werden die Fragen den Personen zugeteilt:

1. Person auswählen
2. Fragekatalog auswählen
3. Fragekatalog zuteilen

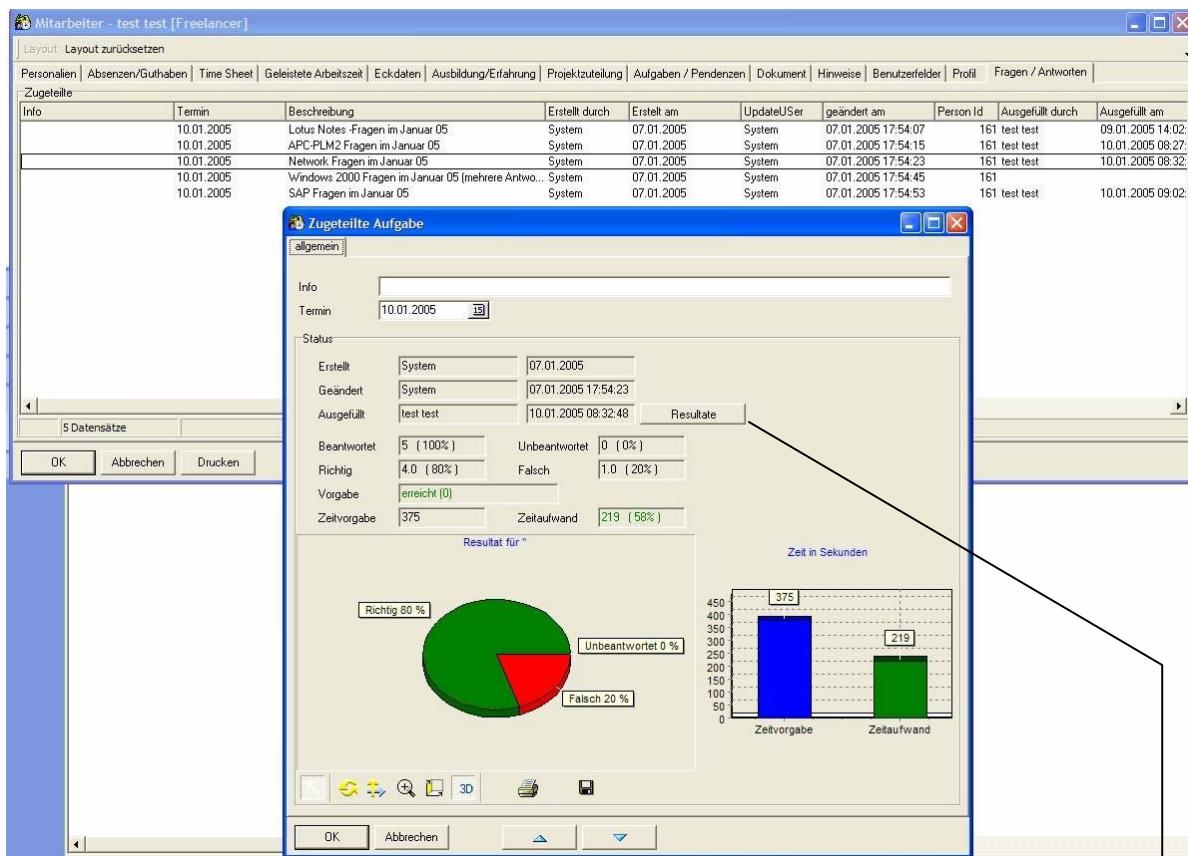


3.4.2.3 Auswertung aus dem „QA“

Nach dem durchführen der Tests, sieht man bei jedem Agenten eine grafische Kurzinfo über den Status:

- | | | |
|---------|--|----------------------------------------------|
| 0 | | Ein unbeantwortetes QA |
| 1 | | Ein beantwortetes QA |
| 2 | | Mehrere unbeantwortetes QA |
| 3 | | Mehrere teilweise beantwortete QA |
| 4 | | Mehrere beantwortete QA |
| 5 | | Ein beantwortetes QA Ungenügend |
| 6 | | Mehrere teilweise beantwortete QA Ungenügend |
| 7 | | Mehrere beantwortete QA Ungenügend |
| 0[leer] | | Keiner Befragungsgruppe zugeteilt |

Beim entsprechenden Mitarbeiter in der Datenbank ersieht man in einer Detailansicht die entsprechenden Auswertungsinfos:



Hier kann man die weiteren Details anschauen:



4.4.2.2 Webzugriff auf das „QA“

Die Mitarbeiter greifen auf die vorbereitet Fragen, wie schon beschrieben, per Browser zu. Durch das persönliche Login erhalten die Agenten die zugeteilten Fragen.

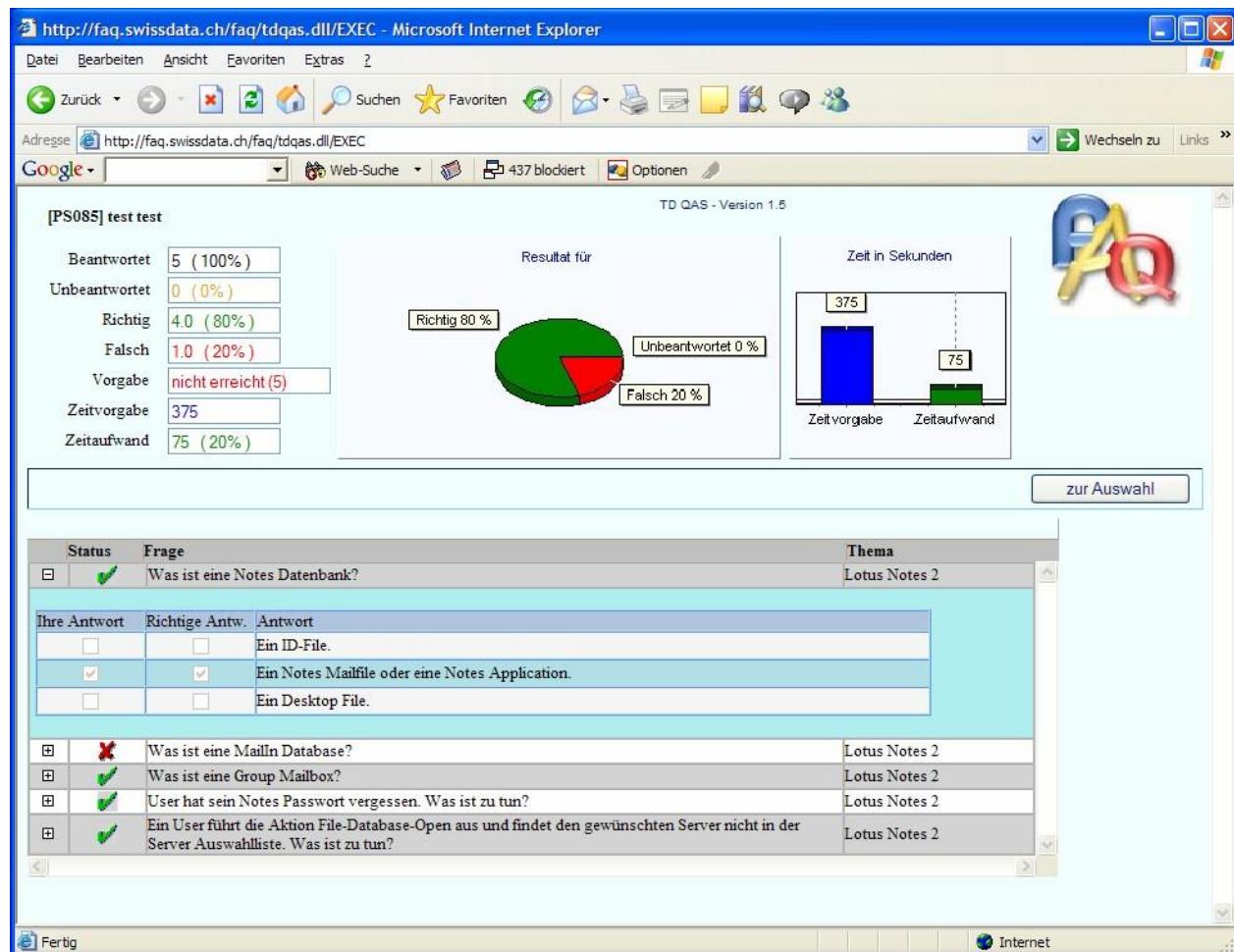
Erledigt am	Termin	Info	Beschreibung	Zeitaufwand	Ausf./Anzeigen
09.01.2005 14:02:22	10.01.2005		Lotus Notes -Fragen im Januar 05	6 : 15	<input type="button" value="Ausführen"/>
10.01.2005 08:27:06	10.01.2005		APC-PLM2 Fragen im Januar 05	6 : 15	<input type="button" value="Ausführen"/>
10.01.2005 08:32:48	10.01.2005		Network Fragen im Januar 05	6 : 15	<input type="button" value="Ausführen"/>
	10.01.2005		Windows 2000 Fragen im Januar 05 (mehrere Antworten sind möglich)	8 : 45	<input type="button" value="Ausführen"/>
10.01.2005 09:02:44	10.01.2005		SAP Fragen im Januar 05	5 : 00	<input type="button" value="Ausführen"/>

Durch das Ausführen wird der QA – Prozess für die Fragegruppe gestartet und sieht in etwa folgendermassen aus:

TheAn:Antwort

- NT-Developer Request
- Screen-Saver anders konfigurieren.
- Power-Options Schema anders konfigurieren
- Netzteil in Sitzung mitnehmen.

Nach Erledigung der Fragen erhält der Agent sofort seine Wertung, welche folgendermassen aussehen kann:



4.5 Erfolgsnachweis

Durch die gleichzeitige Einführung des Wertungs- und des „QA“ – Systems bei den von uns, wie auch von Dritten betriebenen Kontaktzentren war die Reaktion recht erstaunlich. In erster Hinsicht ging es uns darum ein Systempaket zu entwickeln mit welchem generelle Kontaktcenterbetreiber die Möglichkeit haben könnten Fehler schneller und klarer zu erkennen. In der ersten Einführungsphase haben wir schon schnell ersehen können, wo z.B. Probleme im Team lagen oder welche Personen man in welchen Kriterien genauer beobachten und entsprechend agieren sollte, so dass damit das Manko im Team nicht zu einem generellen Qualitätsproblem aufgebaut würde. Aber auch die Agenten konnten so klarer anhand der Kriterien im Gesamtbild orientiert werden und hatten auch transparent die Information vorhanden um die nötigen Verbesserungen anzugehen. Das „QA“- System hat die allfällige Erkennung der Probleme im Bereich Wissen abgerundet und man konnte in vielen Bereichen mit gezielten Nachschulung oder Verbesserung von Informationsfluss die Servicequalität schnell und effizient optimieren.

In gewissen Kontaktzentren konnten wir so z.B. die Lösungsraten innerhalb eines halben Jahres um 40% steigern und auch die Zufriedenheit der Kunden im entsprechenden Rahmen erhöhen. Auch wurde in den Projekten schnell das Optimierungspotential ersichtlich, was mit den entsprechend eingeleiteten Verbesserungsaktivitäten zur Minimierung der Betriebskosten, wie auch einer Steigerung von bis zu 50% der Leistung gegenüber den Kunden führte.

Weiter haben sich die Mitarbeiter klarer orientieren können, da zu einem das Team entsprechend offen darlegte, wie die Leistungen des Agenten und Vorgesetzten ankommen, zum anderen konnte anhand des „QA“ System der Stand des Wissens konstant ersichtlich gemacht werden. Damit war es möglich gezielt Verbesserungsansätze aus diesen kombinierten Auswertungen anzugehen und die Zufriedenheit in der entsprechenden ‚Leistungskette‘ zu erhöhen.

5. HUMAN RESOURCES

5.1.1 Allgemeines

Die Touchdown AG hat einige Mitarbeiter, welche seit Jahren in diversen Projekten im Einsatz stehen und entsprechendes Know How sowie Erfahrungspotential führen. Dies geht vom Betrieb bis zu Migrationen, Rollouts sowie generelle Unterstützung mit Ressourcen. Je nach Aufgabenspektrum bestehen entsprechende Zertifizierungen, welche die Kenntnisse untermauern.

In der Zusammenarbeit mit unseren Kunden sehen wir uns als langfristigen Partner, welche gemeinsame Ziele partnerschaftlich verfolgen und uns daher nebst Planung und Umsetzung auch an entsprechenden Investitionen beteiligen (z.B. Schulung der eingesetzte Mitarbeiter, um ein spezifisches Ziel erreichen zu können; zur Verfügungstellung von Tools (z.B. elektronisch Timesheet, HRMTool, usw.) um das Projekt besser abwickeln zu können usw.). Aus Erfahrung ergeben sich damit für den Kunden eine optimale Flexibilität, welche sich sowohl im Bereich Kosten wie auch Qualität positiv auswirken.

5.1.2 Personalsuche, individuelle Temporäreinsätze (Personalverleih)

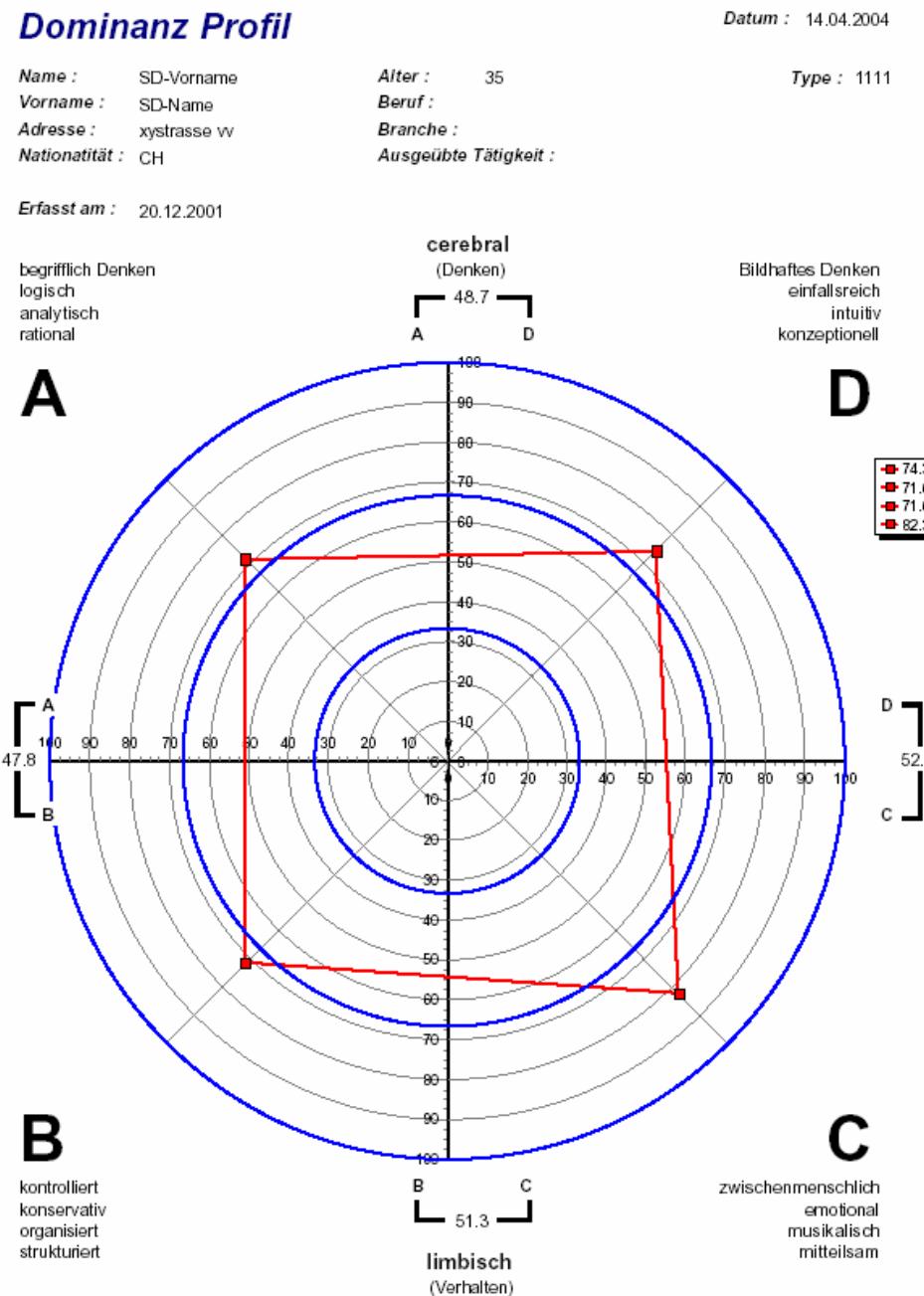
Falls entsprechend Ressourcen nicht zur Verfügung stehen, so übernimmt die Touchdown AG die Suche und Evaluation möglicher Kandidaten. Die Kandidaten werden über das bestehende Beziehungsnetz sowie auf konventionellen Weg gesucht.

Falls kein Kandidat gefunden werden kann, so kann die Suche auch europaweit ausgedehnt werden. Die Touchdown AG übernimmt entsprechend das Handling inklusive Bewilligungsverfahren mit dem Migrationsamt. Das Selektionsverfahren läuft nach den definierten gewünschten Mitarbeiterprofil- Kriterien ab. Zudem wird auch über modernste Dominanzprofil-Analysen (siehe weiter unten) versucht, den optimalen Kandidaten zu eruieren. Der Status wird laufend mit dem Partner besprochen. Der akzeptierte Kandidat wird dann sinnvollerweise in einem Testeinsatz auf entsprechende Qualität und Einsatzfähigkeit geprüft.

Die in einem solchen Einsatz eingesetzten Arbeitskräfte können dann entsprechend von Touchdown AG abgewickelt werden (Lohnzahlung inkl. aller Sozialleistungen, Ausbildung, usw.). Die Abrechnung mit dem Partner erfolgt mit einem visierten Stundenrapport (siehe weiter unten), welcher entsprechend den gegenseitigen Abmachungen konfiguriert wird (Details gemäss Verleihvertrag).

5.1.3 Dominanzprofil-Analyse

Um die Mitarbeiter soweit möglich richtig positionieren zu können wird anhand eines Dominanzprofils ein entsprechendes Profil erarbeitet und analysiert.



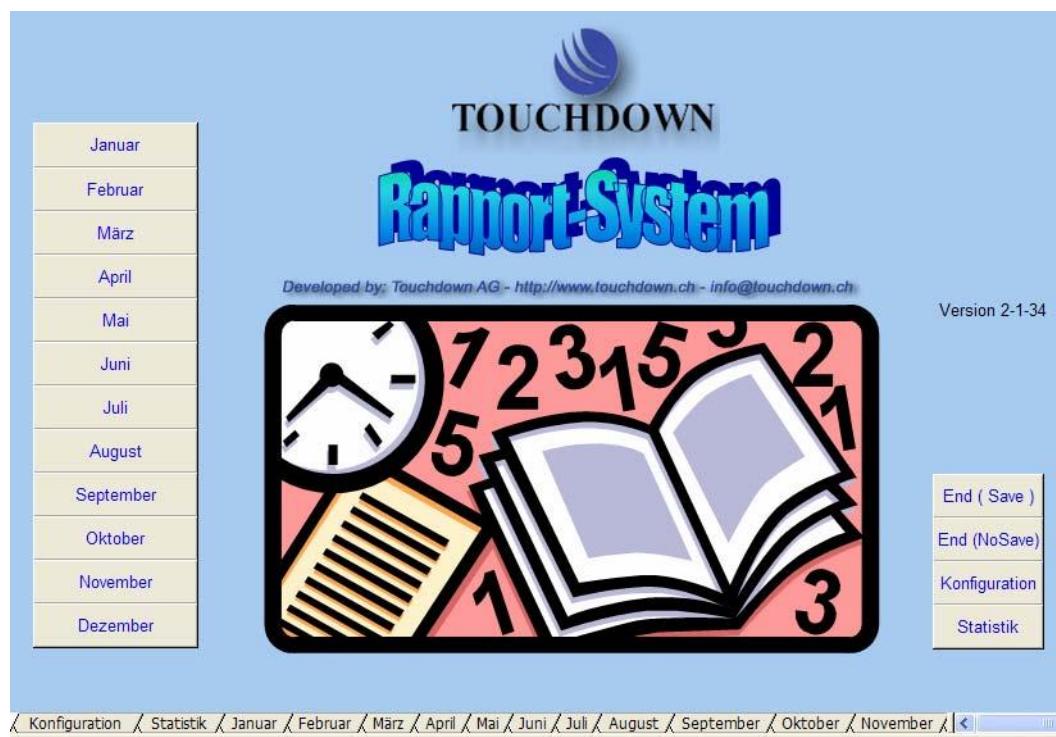
5.1.4 Transaktionale Analyse

Wir nutzen auch die Möglichkeit, bei Bedarf, Egogramm zu erstellen, um auch mögliche Kandidaten besser einschätzen zu können. Dies kann generell jeder Kandidat selber ausführen: <http://www.touchdown.ch/tdego>.

5.1.5 TimeSheet, Zeit-/Tätigkeitserfassung

Um die Arbeitszeiten und Tätigkeiten belegen zu können, sowie entsprechende Informationen sowohl dem Projektleiter/Kunden/Partner wie auch dem Mitarbeiter einfach und schnell zur Verfügung zu stellen, wurde ein excelbasierendes (Kompatibel: Office 97-2003) TimeSheet entwickelt, was über die Jahre konstant optimiert wurde und sich im Einsatz bewährt hat. Hier ein paar Eindrücke:

Login – Bild:



Konfigurationsteil, wo die Arbeitszeitregeln hinterlegt werden:

Projekt Angaben		2004							
		Stunden			Feiertage		Teilzeit		
		Samstag	Beginn	Ende	Faktor		Von	Bis	Wo-
Kunde/Projekt: Default		Januar	125%	00:00	06:00	125%	01.01.04	150%	
Verantw.		Februar	150%	06:00	21:00	100%	09.04.04	150%	
Einsatzfirma		März		21:00	00:00	125%	12.04.04	150%	
Person		April					20.05.04	150%	
Strasse		Mai					31.05.04	150%	
PLZ / Ort		Juni					10.06.04	150%	
MWST Nr.		Juli					01.08.04	150%	
Stundensatz		August					25.12.04	150%	
Bemerkung		September					26.12.04	150%	
		Dez. Gesamtzeit	Inklusiv Mehrstunden						
			Rundung Zwischenergebnisse						
		Januar	08:00	Fahrtweg	inaktiv				
		Februar	08:00	Fahrtweg	inaktiv				
		März	08:00	Fahrtweg	inaktiv				
		April	08:00	Fahrtweg	inaktiv				
		Mai	08:00	Fahrtweg	inaktiv				
		Juni	08:00	Fahrtweg	inaktiv				
		Juli	08:00	Fahrtweg	inaktiv				
		August	08:00	Fahrtweg	inaktiv				
		September	08:00	Fahrtweg	inaktiv				
		Okttober	08:00	Fahrtweg	inaktiv				
		November	08:00	Fahrtweg	inaktiv				
		Dezember	08:00	Fahrtweg	inaktiv				
			FahrAufwand als	Einstellen					

Zusatzinfo

Normaler Betriebszeit : Mo bis Fr
Grenzen Tagessarbeitszeit : 06:00-21:00 Uhr
Grenze vor Feiertagen : 17:00 Uhr
Soll Wochenarbeitszeit : 40 Std./Woche
Max. Wochenarbeitszeit : 50 Std./Woche
Soll Tagessarbeitszeit : 8 Std.
Max. Tagessarbeitszeit : 10 Std.
Min. Pausen pro 8- 9h/Tg : 30 Min
Max. Pausen pro 9-10h/Tg : 60 Min

Zeit- und Tätigkeitserfassung:

Stundenabrechnung: **Januar 2003** Name: Vorname Nachname, Touchdown AG

Monat Datum	Januar 03 Wochentag	Arbeits- beginn	Mittags- pause	Arbeits- beginn	Arbeits- ende	Arbeits- stunden h:mm	Wochensumme		Soll- Stunden 08:00	+	-	Tätigkeit
							h:mm	Dezim.				
01 01 2003	Mittwoch					00:00			00:00	0:00		Feiertag
02 01 2003	Donnerstag					00:00			00:00	0:00		Feiertag
03 01 2003	Freitag					00:00			08:00		8:00	
04 01 2003	Samstag					00:00			00:00	0:00		
05 01 2003	Sonntag					00:00			00:00	0:00		
06 01 2003	Montag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		Servicedesk
07 01 2003	Dienstag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		Servicedesk
08 01 2003	Mittwoch	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		Servicedesk
09 01 2003	Donnerstag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		Servicedesk
10 01 2003	Freitag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		Servicedesk
11 01 2003	Samstag					00:00			00:00	0:00		
12 01 2003	Sonntag					00:00			40:00	40.00	00:00	
13 01 2003	Montag					00:00			08:00		8:00	
14 01 2003	Dienstag					00:00			08:00		8:00	
15 01 2003	Mittwoch					00:00			08:00		8:00	
16 01 2003	Donnerstag					00:00			08:00		8:00	
17 01 2003	Freitag					00:00			08:00		8:00	
18 01 2003	Samstag					00:00			00:00	0:00		
19 01 2003	Sonntag					00:00			00:00	0:00		
20 01 2003	Montag					00:00			08:00		8:00	
21 01 2003	Dienstag	06:00	14:00			08:00			08:00	0:00		Servicedesk
22 01 2003	Mittwoch	06:00	14:00			08:00			08:00	0:00		Servicedesk
23 01 2003	Donnerstag	06:00	14:00			08:00			08:00	0:00		Servicedesk
24 01 2003	Freitag	06:00	14:00			08:00			08:00	0:00		Servicedesk
25 01 2003	Samstag					00:00			00:00	0:00		
26 01 2003	Sonntag					00:00			32:00	32.00	00:00	
27 01 2003	Montag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		Servicedesk
28 01 2003	Dienstag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		Servicedesk
29 01 2003	Mittwoch	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		Servicedesk
30 01 2003	Donnerstag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		Servicedesk
31 01 2003	Freitag	07:00	12:00	13:00	16:00	08:00			08:00	0:00		Servicedesk
Total						112:00	112:00		168:00	0:00	56:00	
									112:00	112:00	168:00	0:00
												56:00

Kunde:	Test	Datum:	31. Jan 03	Unterschrift:	
--------	------	--------	------------	---------------	--

(Arbeitstage: 00:00-08:00 zu 150%; 08:00-20:00 zu 100%; 20:00-24:00 zu 125%)
 (Wochenende: Samstag zu 125%; Sonntag zu 150%)
 (Feiertage: 01.01.03 zu 100%; 02.01.03 zu 100%)

Bemerk.: Die aufgeführten Feiertage beziehen sich auf die gesetzlichen.
 Die kantonalen Feiertage sind nicht aufgeführt.



Die Daten können entsprechend mit anderen Systemen gekoppelt oder für eine entsprechende Kontrolle mit dem Touchdown HRMTool (siehe weiter unten) eingesetzt werden.

5.1.6 Touchdown Ressourcen -Scheduler

Der Touchdown Ressourcen – Scheduler dient vor allem für die Unterstützung der Abwesenheits- und Schichtenplanung von Mitarbeiterressourcen. Er basiert auf Excel und kann so sehr leicht und flexibel eingesetzt werden.

Konfigurations-Bereich:

The screenshot shows a Microsoft Office application window titled "Touchdown Ltd. Resource scheduler" for the year 2009. The interface includes a toolbar at the top and a ribbon menu. The main area contains several tables for configuration:

- Department / Project:** A table with a single row for "Name". Buttons for "Lock", "Unlock", and "Refresh" are available.
- Employee:** Two side-by-side tables showing lists of employees. The left table has 15 entries from 1 to 15, and the right table has 30 entries from 16 to 30.
- Type of Date:** A table with columns "Code" and "Designation". It includes entries for K (Krank), F (Ferien), M (Militär), and W (Weiterbildung).
- Public holiday (standard CH):** A table with columns "Date", "Designation", and "Holiday". It lists various Swiss public holidays from January to December.
- Service block:** A table with columns "Code", "Designation", "from", and "to". It includes entries for A (aaa), B (bbb), and C (ccc) with specific time ranges.

Grafische Darstellung im Monat:

A	B	C	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	
1																								
2	March 2009		Add...																					
3	(23 work days)		Delete																					
4	SE		12.03.		13.03.		14.03.		15.03.		16.03.		17.03.		18.03.		19.03.		20.03.		21.03.		22.03.	
5	WG																							
6	RM		A			A	A	A	A	A						A	A	A	A	A		A	A	A
7	AS																							
8																								
9																								
10																								
11																								
12																								
13																								
14																								
15																								
16																								
17																								
18																								
19																								
20																								
21																								
22																								
23																								
24																								
25																								
26																								
27																								
28																								
29																								
30																								
31																								
32																								
33																								
34																								
35	Headcount from 07:00	A	1			1	1	1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	
36	Headcount from 07:30	B																						
37	Headcount from 08:00	C																						
38	Headcount from 08:30	D																						
39	Headcount from 09:00	E																						
40	Headcount from 08:30	X																						
41	Headcount from 13:00	Z																						
42	Headcount from 17:00	N																						
43																								
44																								
45	Headcount Morning		1			1	1	1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	
46	Headcount Afternoon		1			1	1	1	1	1				1	1	1	1	1			1	1	1	

6. ALLGEMEINE APPLIKATIONSUNTERSTÜTZUNG (INDIVIDUAL-LÖSUNGEN, MIGRATIONEN, USW.)

Durch langjährige Erfahrung in Applikationsentwicklung, sowohl im Individual-, wie auch Standardbereich besitzt die Touchdown AG eine fundierte Basis um solche Aufgaben effizient und kostengünftig abzuwickeln. Dabei deckt die Touchdown AG eine breite Palette ab, welche von VBA- Officeapplikationen (z.B. Excel-, Word- Templates, usw.) bis zu ganzheitlichen Applikationen, welche mit entsprechender Technik (siehe weiter unten) erstellt wird, reicht.

Auch bei Migrationen von Microsoft Officeapplikationen, welche im Normalfall mit Anpassungen der bestehenden VBA- Applikationen einhergehen, besitzt die Touchdown AG weitgehendes Know How wie auch Erfahrung bei der Erarbeitung und Umsetzung solcher Projekte.

7. BESONDERES (NICHT ABSCHLIESSEND)

7.1 Schulung

Wir unterstützen Unternehmen z.B. auch bei Migrationen, welche im entsprechend Moment eine grosses Bedürfnis an Schulungspotential haben, wie bei Migration von Lotus Notes auf Outlook und Office.

7.2 VIP - Support

Diverse Grosskonzerne benötigen professionellen Support für Ihre „VIP's“, welche wir mit entsprechenden Ressourcen und Flexibilität unterstützen.

7.3 Apple (Iphone, Ipad, etc.)

Viele Migrieren oder integrieren in ihrem IT-Umfeld, IPHones und/oder IPads, was entsprechend zu einer komplexen Herausforderung führen kann, welche auch neben der Umsetzung den Support mitbeinhaltet.

7.4 Zertifizierungen – Know How

Die Touchdown AG und seine Mitarbeiter verfügen über diverse Zertifizierungen sowie Know How, wie z.B.

- Microsoft, diverse inkl. Server und Entwicklungstools (.net, asp, VBA, etc.)
- Telerik
- Altiris
- Dell, HP, Lenovo, Asus
- Apple
- Usw.

8. BEISPIEL EINES SOFTWARE-PROJEKTES ALS INDIVIDUALLÖSUNG MIT ABGLEICH ZU SAP, BEI EINEM GROSSKUNDEN

Bei einem internationalen Industrieunternehmen in der Schweiz haben wir basierend auf unserem Standardgrid eine Applikation entwickelt, welcher folgende komplexe Prozess abhandelt:

Es wurde eine zentrale Infrastruktur-Datenbank entwickelt, die unter anderem Informationen darüber enthält, welche Mitarbeiter wo sitzen, welchen Abteilungen sie angehören, welche Telefonnummern sie haben, welche Hardware und Software sie einsetzen, über welche Rechte im Netzwerk sie verfügen, was für eine Zugangsberechtigung sie in den entsprechenden Büroräumlichkeiten haben, wie auch die entsprechende Inventarnummer des jeweiligen Stuhles, Tisches, PC's und Druckers des entsprechenden Mitarbeiters. Der Aufwand, eine solche Datenbank dauernd auf neustem Stand zu halten, ist beträchtlich. Prozesse wie Hardware-Bestellungen, Ausrüstung neuer Mitarbeiter, Änderungsanträge für bestehende Mitarbeiter, Veränderungen der Zugriffsrechte oder Austritte von Mitarbeitern haben alle einen Einfluss auf die vorhandene Infrastruktur beim Kunden: Büros, Mobiliar oder Hardware müssen organisiert werden, die EDV-Abteilung muss Benutzer anlegen und Zugriffsrechte vergeben, oder bei einem Mitarbeiter-Austritt werden Arbeitsplätze wieder frei und Hardware und Software können anderen Benutzern zur Verfügung gestellt werden.

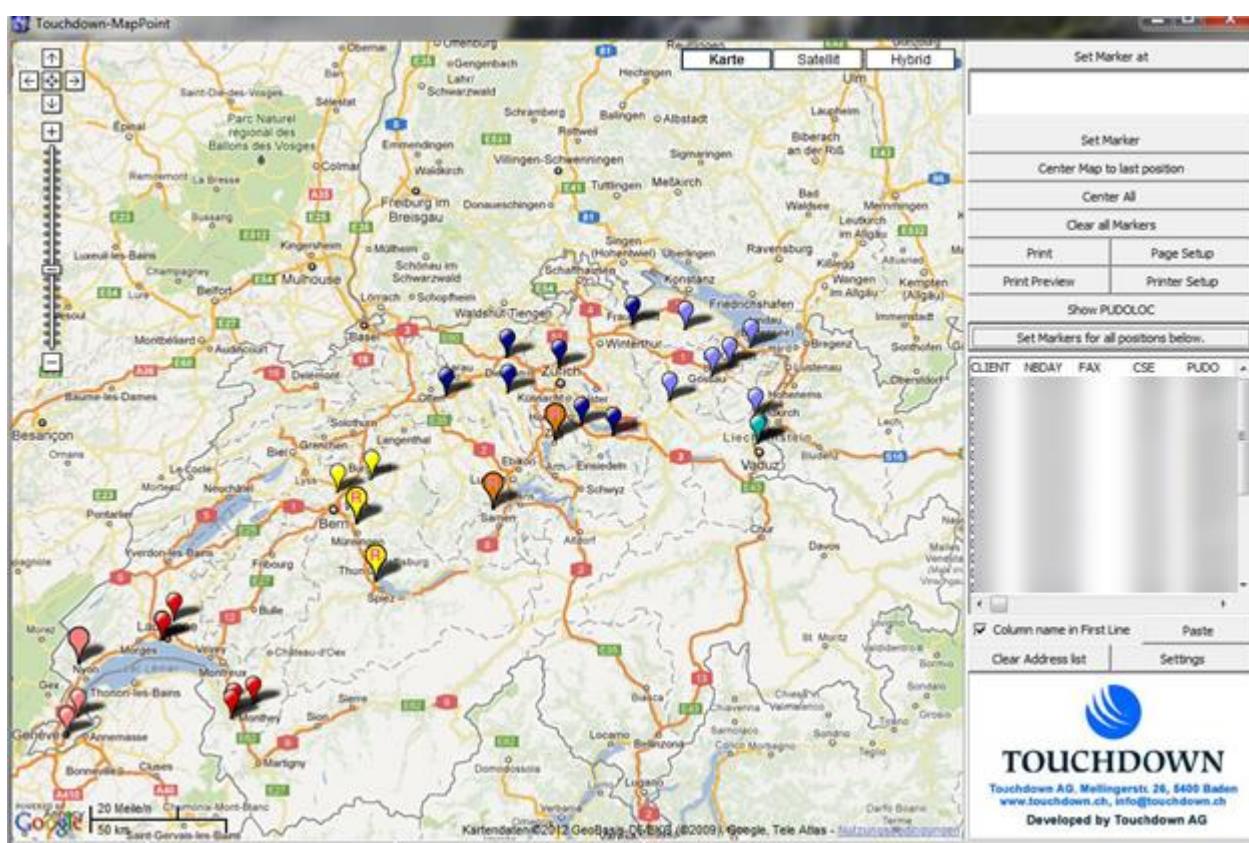
Weiter musste eine Schnittstelle zwischen dem SAP-System und der Applikation erstellt werden, da im SAP-System alle Personaldaten verwaltet werden und diese als aktuelle Referenzbasis Gültigkeit haben.

Dank unserem StandardGrid konnten viele Grundfunktionen als Basis zügig realisiert werden und damit der individuelle Teil schneller sowie mit hoher Qualität fertig gestellt werden. Nebst der Funktionalität war damit auch ein hoher Bedienungskomfort zu einem tiefen Preis möglich.

Bis anhin wurden nur kleinerer Anpassungen durchgeführt, welche als Wunsch aus dem Betrieb erwachsen sind. Seither wurden keine grossen Änderungen durchgeführt. Die Applikation wird täglich genutzt.

Die Wartung wird intern gemacht, was sehr wenig Zeit in Anspruch nimmt und die Betriebskosten tief hält.

9. IT – SERVICE AUF CALL – BASIS - DIREKT BEIM KUNDEN



Der Kerntätigkeiten unseres IT - Services (Break & Fix) sind die Fixierung respektive Behebung technischer IT- Probleme im Auftrag respektive Zusammenarbeit namhafter Hersteller. Dieser Service umfasst, nebst der Planung und Unterstützung unserer Techniker, deren Einsatz von gut qualifizierten, ausgebildeten und freundlichen Techniker, direkt beim Endkunden vor Ort. Dieser Schweiz weit betriebene Service wird im Namen der bekanntesten Marken im OEM-und ITO-Markt durchgeführt und unterstützen in erster Linie Unternehmen mit „Vor-Ort-Service“ für Desktop-, Note- / Netbook, Drucker, Server- sowie Netzwerk- Produkten.

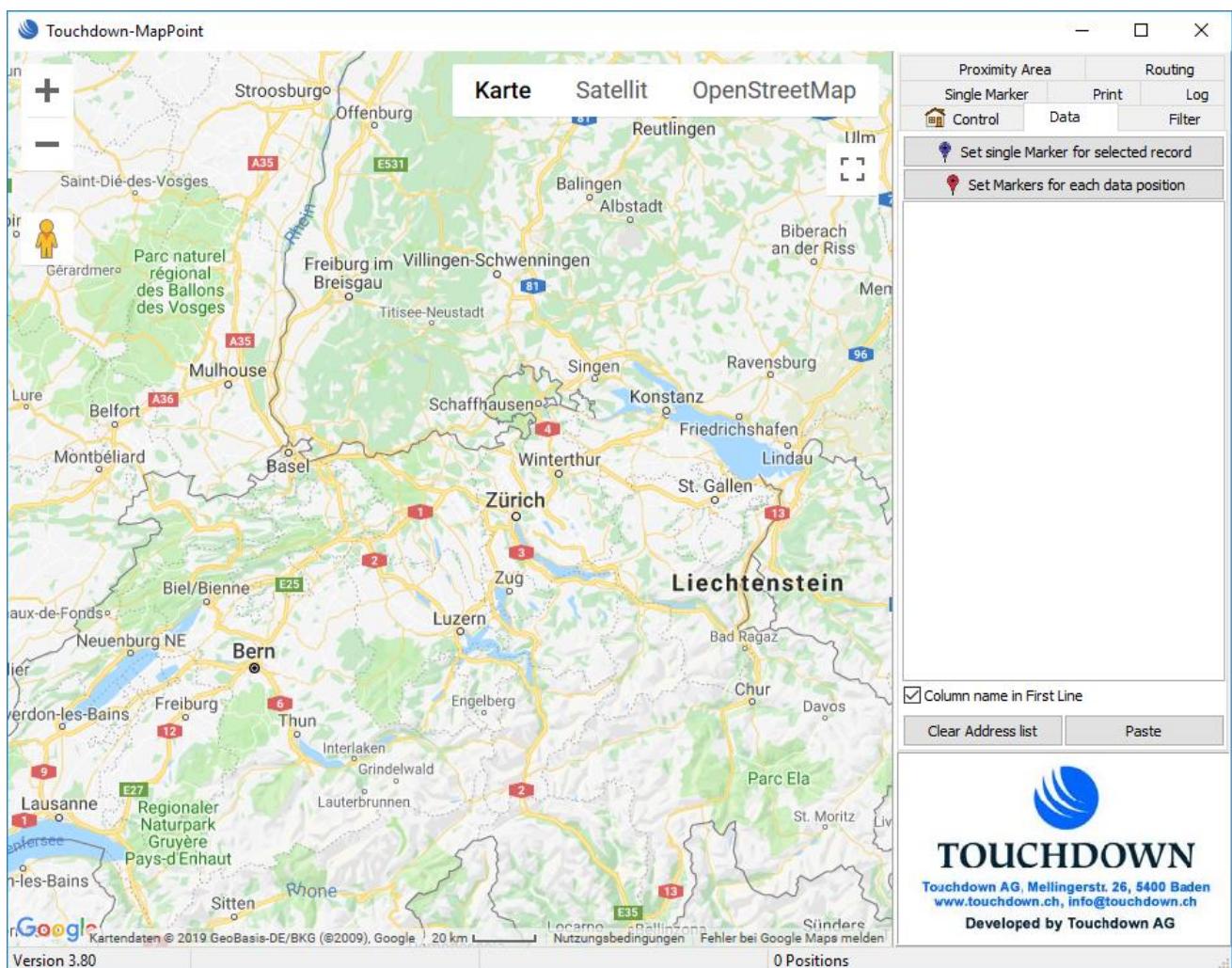
Wir können flexibel Know How adaptieren und geniessen das Vertrauen als Break&Fix Partner unserer Kunden, weil wir diese Tätigkeit auf den Grundprinzipien des Service ausführen: Kompetente und freundliche Techniker, welche vor Ort anreisen, die Reparatur abschliessen und so die Zufriedenheit der Kunden gewährleisten. Unsere gute Qualität zeigen auch diverse Voice of Customer Wertungen, welche wir von den Endkunden erhalten.

10. IT – SERVICE CALL PLANUNG UND VISUALISIERUNG: “TOUCHDOWN-MAPPOINT”

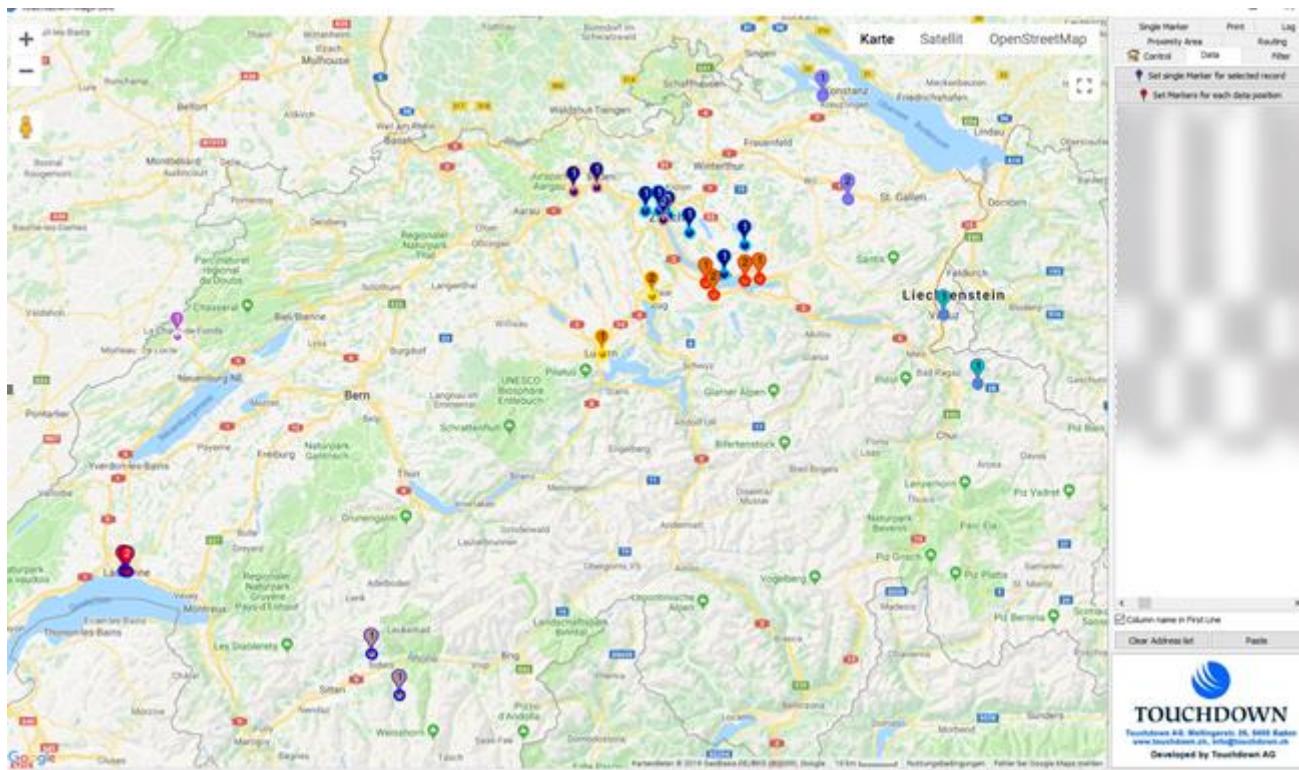
Im Normalfall werden die zu erledigenden Calls per Datei (z.B. Excel-, oder CSV – Format) geschickt. Damit diese visualisiert werden können und damit die Planung unterstützen zu können wurde eine entsprechende Applikation entwickelt, welche auf Google - Maps zugreift und damit die entsprechenden Karten nutzbar gemacht werden : «Touchdown-MapPoint»

Weiter unten sind ein paar Prtsc aus der Applikation aufgeführt, welche einen kurze Überblick über die Funktionalität geben.

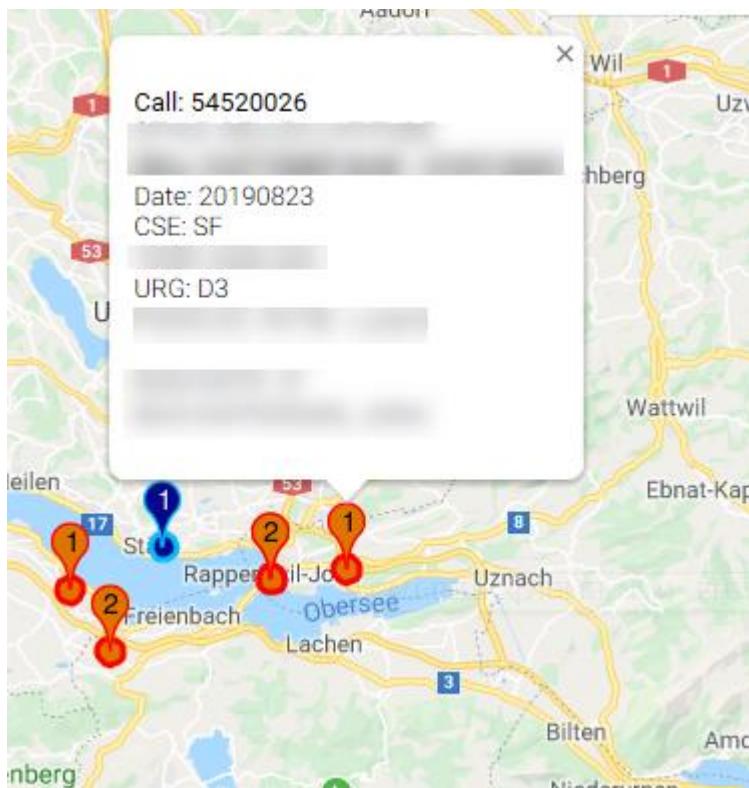
Eingabe der Daten durch «Copy – Paste» aus z.B. einer Exceldatei, welche entsprechende Aufträge (Calls) beinhaltet:



Visualisierung der Aufträge durch Markers, inkl. Angabe der Anzahl entsprechender Aufträge an diesem Ort:

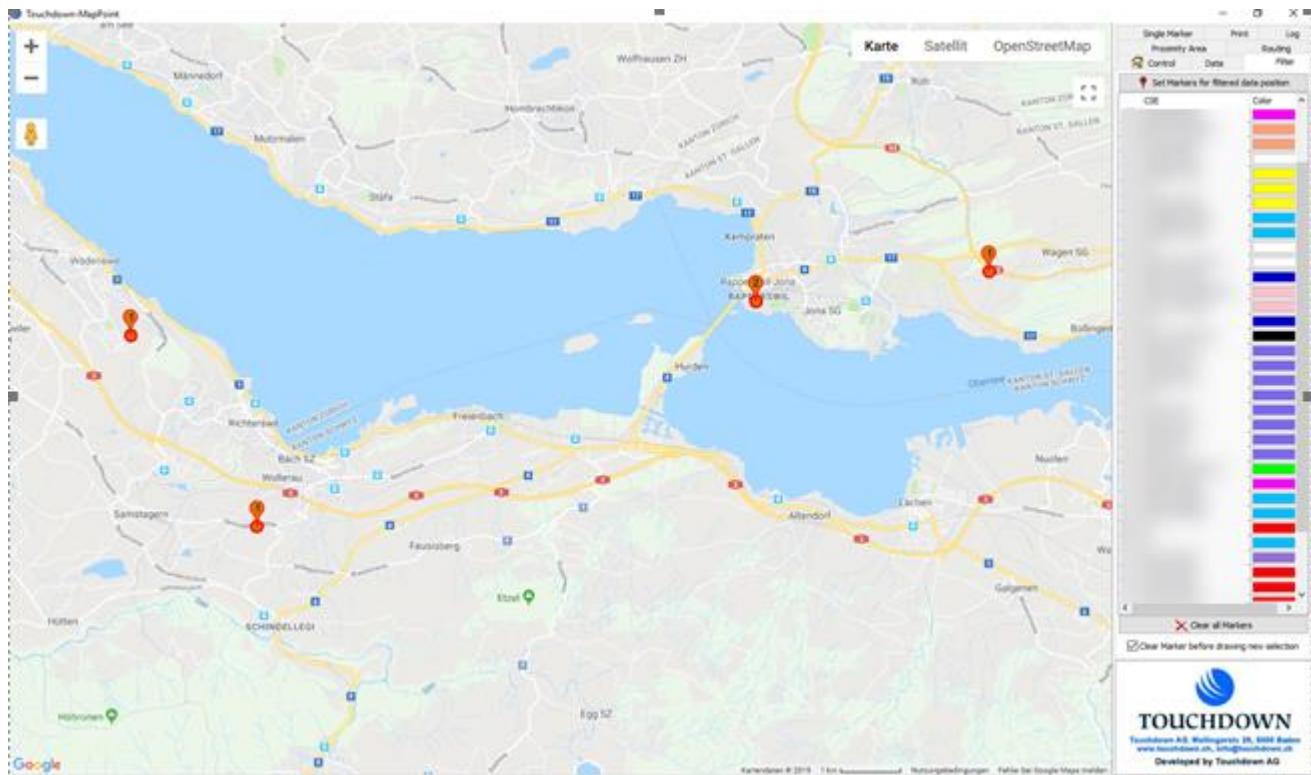


Infos zu den Aufträgen durch anklicken der Markers:

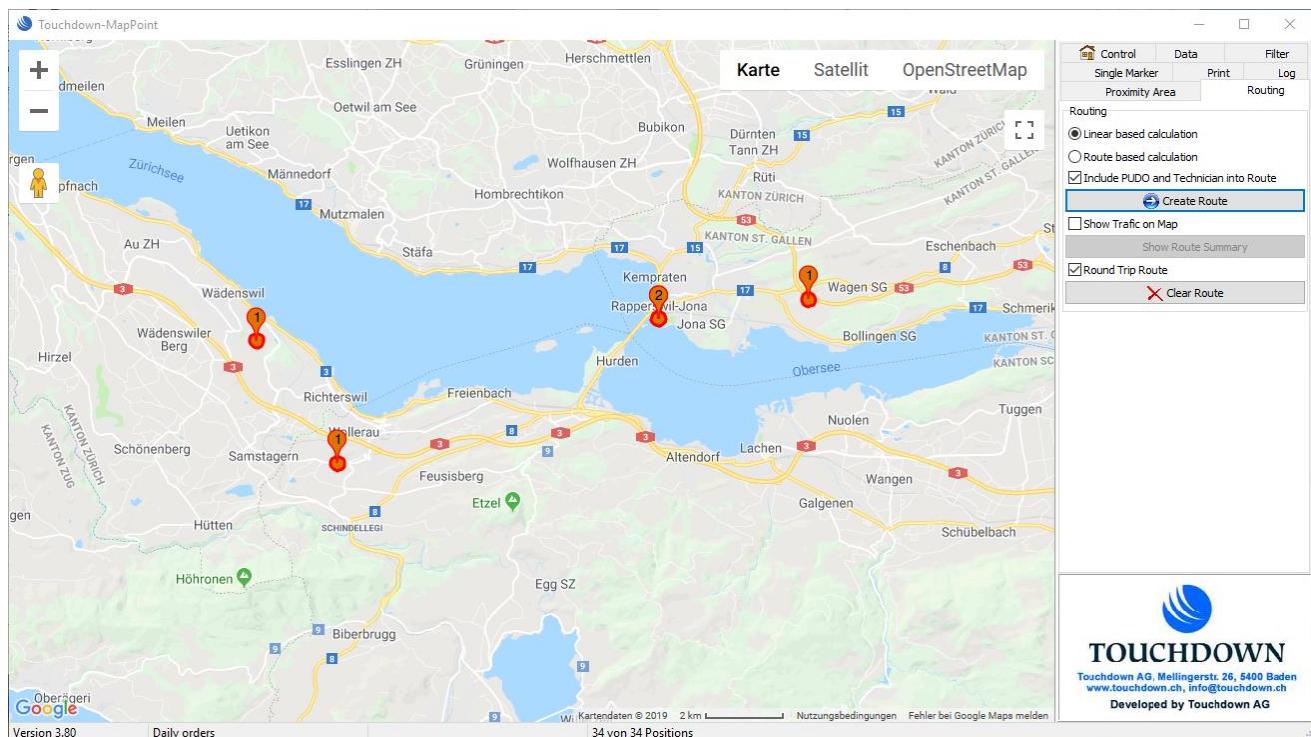


Nebst diversen anderen Filters und Berechnungen, lassen sich z.B. die Route und Fahrzeit eines Technikers visualisieren und berechnen:

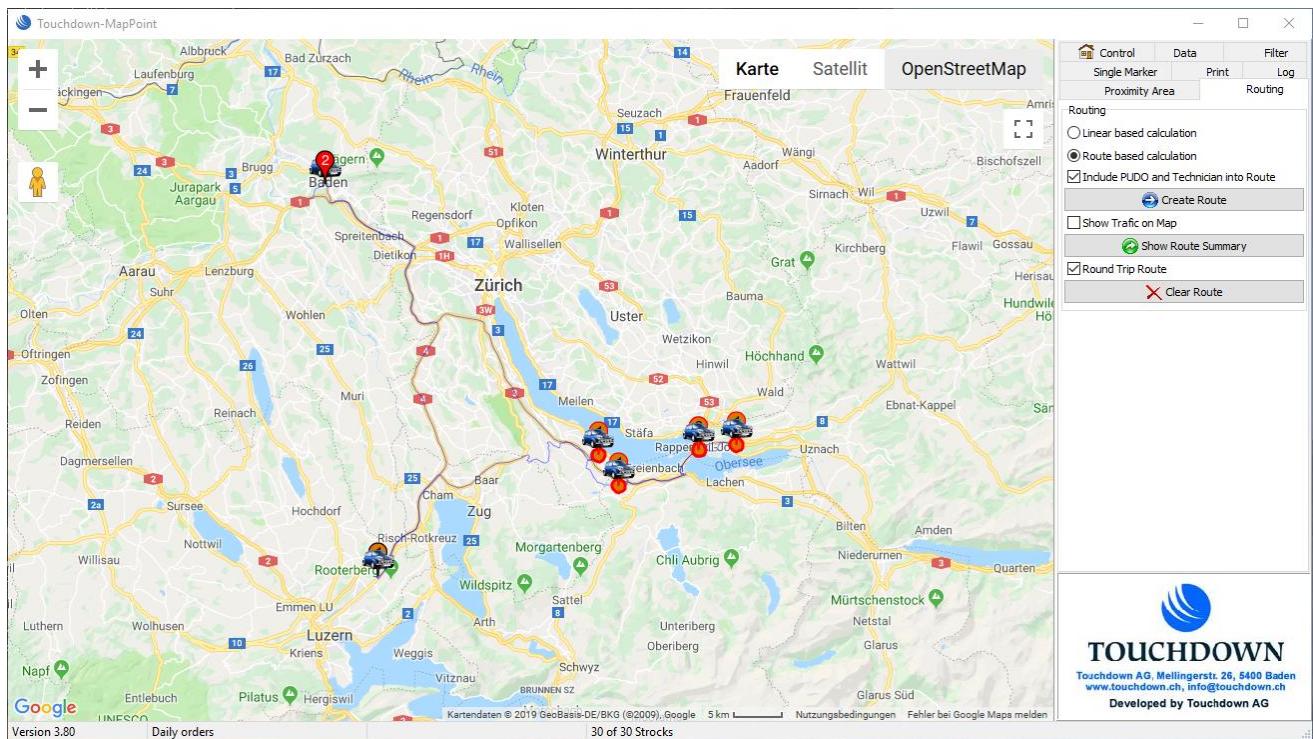
Techniker auswählen:



Route für die dem Techniker zugeteilten Calls berechnen lassen:



Bei der Berechnung wird der Standort des Technikers und die allenfalls anzufahrenden Materialzentralen mitberücksichtigt.



Die Ausgabe des vom System berechneten Weg, sowie Fahrzeit (Call zu Call und Gesamtsumme) wird in einer Excel – Tabelle aufgeführt:

Nr.	Info	From	To	Call / Location	Customer	Distance	Time
1						10.2 km	54 Minuten
2						5.3 km	10 Minuten
3						14.4 km	18 Minuten
4						7.5 km	11 Minuten
5						38.6 km	39 Minuten
6						35.0 km	41 Minuten

Total Distance [Km] 190.95 Total Time [hh:mm] 2:53 Excel Export

Done Schließen



TOUCHDOWN

designed for your needs

- Touchdown AG • Haselstrasse 18 • 5400 Baden • Telefon 056 203 41 41 • Telefax 056 203 41 42 • E-Mail info@touchdown.ch •
 - Internet <http://www.touchdown.ch> • PC-Kto. 50-19683-0 •