



CLOUD4SERVICE WEISS UMWELTECHNIK: EIN SERVICEPORTAL ALS WISSENSCHATZ – FÜR ALLE MITARBEITER, RUND UM DIE UHR, RUND UM DEN ERDBALL

Die Lösung „Cloud4Service“ erhielt den Empolis Customer Solution Award, da diese dem Servicemitarbeiter nicht nur jederzeit die richtigen Informationen zu Problem- und Wartungslösungen liefert, sondern erstmalig die ständige Verfügbarkeit und Bereitstellung der aktuellen Softwareversion für die jeweilige Anlage garantiert.

Bei Weiss Umwelttechnik GmbH, einem der bedeutendsten Hersteller von Anlagen der Umweltsimulation, Stabilitäts- und Emissionsprüfung, kümmern sich alleine im Service 463 Service- und 29 Hotline-Mitarbeiter an weltweit 15 Standorten auf 4 Kontinenten um die vorbeugende Instandhaltung, Wartung und Kalibrierung der Anlagen, sowie eine sichere Ersatzteilversorgung. Durch die Produkt- und Branchenvielfalt ist die Zahl der Betriebsanleitungen, Produktbeschreibungen und Sprachausgaben enorm hoch. Marco Becker vom Serviceteam Hotline Technical Support erinnert sich: „Früher lagen die Dokumente in einer lokalen Ordnerstruktur bei Lotus Notes. Das waren etwa 200 Ordner, wobei manche von ihnen über 100 Dokumente beinhalteten. Der Servicemitarbeiter musste genau wissen, in welchem Ordner die Dokumente für den jeweiligen Servicefall abgelegt waren, sonst fand er sich im Ablagesystem nicht zurecht.“

Über die Tochtergesellschaften verteilt, verfügte man über mehrere Server, die sich replizierten und einen riesigen Dokumentenwust verursachten. „Wenn man Pech hatte, wurden einem 500 verschiedene Dokumentenstände angezeigt. Dazu kam, dass die weltweiten Vertretungen keinen Zugriff auf Lotus Notes hatten und durch die Zeitverschiebung oftmals nicht weiterkamen. Dies führte dazu, dass etwa 10 Prozent der anfallenden Serviceanfragen weltweit nicht zeitnah abgeschlossen werden konnten.“

Im Jahr 2017 wurde Lotus Notes abgeschaltet und Office 365 unternehmensweit eingeführt, sodass Weiss Umwelttechnik GmbH sich nach einer standardisierten Cloudlösung umsehen musste. Die Ziele waren für Becker klar formuliert: „Wissen verteilen – nutzen – bewahren.“

Schließlich muss der Service nach der Markteinführung von Produkten diese etwa 20 Jahre betreuen. Becker sieht darin „ein riesiges Potenzial für die Serviceoptimierung bei gleichzeitigen Kosteneinsparungen.“ So entschied sich Weiss Umwelttechnik GmbH für die Zusammenarbeit mit Empolis und die Einführung der Cloudlösung „Cloud4Service“ als unternehmensweites zentrales Serviceportal, das alle notwendigen Dokumente rund um die Uhr zur Verfügung stellt.

Auf Basis der Wissensplattform Empolis Service Express wurde ein Proof of Concept mit etwa 50 Dokumenten erstellt. Der Aufwand hielt sich in Grenzen. Mit dem Datenimport konnten alle Serviceinformationen schnell und einfach übernommen werden. Die Vorarbeit bestand in der Erstellung des Wissensmodells für die Dokumentenauswahl. Insgesamt hat die Einführung vom ersten Piloten bis zur vollständigen Implementierung von Cloud4Service etwa 24 Monate gedauert.

Das Wissensmodell ließ sich, laut Becker, ohne größeren Aufwand erstellen. Wichtig bei der Erstellung sei eine aussagekräftige Benennung und Beschreibung der Filter. Mit gedanklicher und inhaltlicher Vorarbeit steht das Wissensmodell auf soliden Füßen und kann dann problemlos ständig aktualisiert und erweitert werden. „Jeden Tag fließen neue Dokumente und neue Servicefälle ein, auf die ich mit einem Klick Zugriff habe, das ist großartig“, so Becker. „Ohne Feedback kein Wissenstransfer, daher sind die Feedback-Kanäle der Nutzer enorm wichtig für uns. Und ich kann Tutorial-Videos als visuelle Unterstützung hinterlegen.“

Mit Cloud4Service hat jeder Servicemitarbeiter einen zentralen Ablageort für alle Dokumente, auf die er rund um die Uhr auf jedem Endgerät, sei es Tablet oder Lap-



Marco Becker, Serviceteam Hotline Technical Support, Weiss Umwelttechnik GmbH

top, weltweit zugreifen kann. „Dies bedeutet eine schnelle Hilfe zur Selbsthilfe“, so Becker. Die Dokumente sind nicht mehr über mehrere Ordner verstreut, sondern auf einer Plattform modular verfügbar. „Das ist sehr schön, dass alles unter einem Dach ist und man mit wenigen Klicks alles findet“, freut sich Becker. Schließlich sage ihm die Erfahrung: „Bestimmte Servicefälle tauchen immer wieder auf.“

„Cloud4Service ist eine 100%ige Verbesserung zum alten System, da man nicht mehr darauf angewiesen ist, zufällig zu wissen, wo die richtigen Dokumente liegen oder den „richtigen“ Kollegen zu kennen. Man kann als Servicemitarbeiter heutzutage nicht mehr alles wissen, dazu ist unser Geschäft viel zu komplex und schnelllebig geworden. Hört man von einem Problem, kann man diesen Begriff in das Suchfenster eingeben und schon findet man schnell und einfach die Lösung“, so Becker.

Inzwischen umfasst Cloud4Service 4.558 Dokumente, in 7 Sprachen, auf die 419 Nutzer aus 22 Ländern auf 4 Kontinenten zugreifen. Mit dem Portal sparen 10 Servicetechniker bei der Fehler- und Wissenssuche 30 Minuten pro Tag, 10 Hotliner bei Fehler-suche und Beantwortung von Standardfragen 15 Minuten pro Tag sowie 10 Kaufleute bei Routineaufgaben 15 Minuten pro Tag. Dies bedeutet Einsparungen im Service von etwa 220.000 Euro pro Jahr, inklusive einer höheren MA-Qualifizierung.

Im Vordergrund stand für Weiss Umwelttechnik GmbH die Bewahrung und Anreicherung von Wissen. So erklärt Becker: „Wir wachsen stetig und gleichzeitig gehen viele ältere Kollegen in Ruhestand. Ohne unser neues Serviceportal würden wir einen enormen Wissensschatz unwiederbringlich verlieren, der ohne unsere Cloud-Plattform

für neue oder jüngere Mitarbeiter gar nicht zugänglich wäre.“ Für Becker hat eine standardisierte Cloudlösung darüber hinaus den Vorteil, dass Updates und Anpassungen der Oberfläche automatisiert und geräuschlos erfolgen, ohne dass man sich darum kümmern müsse. Becker weiter: „Eine spezielle Lösung kann auch dazu führen, dass man irgendwann in einer Sackgasse landet, weil gewisse Dinge softwareseitig nicht mehr gelöst werden können. Dieses Szenario wird mit einer Standardlösung vermieden.“

Wichtig bei der Einführung von Cloud4Service ist die Schulung und „Mitnahme“ der Mitarbeiter. Die Skepsis gegenüber Neuem ist menschlich und so hielt sich die Begeisterung erstmal in Grenzen. Sobald die Kollegen aber gesehen haben, wie schnell man auf alle Servicedokumente zugreifen kann und nicht mehr ewig suchen muss, waren sie positiv gestimmt. Jetzt kann jeder von den neuen Features profitieren und diese automatisch nutzen.

Der besondere Clou: Mit Cloud4Service lässt sich nicht nur ein ganzheitliches Informations-, sondern auch Schulungsmanagement für die eigenen Mitarbeiter betreiben. „Ich kann die Dokumente und die Fragen zur Selbstkontrolle dort einfach für alle Teilnehmer mit der SAP-VM Schulungsnummer hinterlegen, ohne dass man diese verteilen muss. So wird das Tablet zur Schulungsunterlage“, so Becker. Für die Kollegen wurde auch eine Art „GelbeSeiten“ bzw. „Yellow-Pages“ für die Kollegen im Ausland mit allen wichtigen Rufnummern und Bildern der Ansprechpartner angelegt. „Das ist inzwischen sehr wichtig geworden. Früher kannte man alle Kollegen über 20 Jahre. Heute kennt man sich aufgrund der Unternehmensgröße und der Fluktuation untereinander fast gar nicht mehr. Da ist so ein Tool ziemlich hilfreich.“

„Immer genau die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt zu bekommen, ist unbezahlbar. Somit rechnet sich die Investition sofort!“

Marco Becker, Serviceteam Hotline Technical Support, Weiss Umwelttechnik GmbH

Die Weiss Technik Unternehmen

Die Weiss Technik Unternehmen bieten unter dem Slogan - Test it. Heat it. Cool it. – Lösungen, die rund um den Globus in Forschung und Entwicklung sowie bei Fertigung und Qualitätssicherung zahlreicher Produkte eingesetzt werden. Eine starke Vertriebs- und Serviceorganisation sorgt mit 22 Gesellschaften in 15 Ländern an 40 Standorten für eine optimale Betreuung der Kunden und für eine hohe Betriebssicherheit der Systeme. Zur Marke weissttechnik® zählen individuelle Lösungen für Umweltsimulationen, Wärmetechnik, Reinräume, Klimatisierung, Luftentfeuchtung sowie Containmentlösungen. Mit den Prüfsystemen aus dem Bereich Umweltsimulation können verschiedene Umwelteinflüsse rund um den Erdball im Zeitraffer simuliert werden. Das zu prüfende Produkt wird unter realer Belastung auf seine Funktionalität, Qualität, Zuverlässigkeit, Materialbeständigkeit und Lebensdauer untersucht. Die Abmessungen der Prüfeinrichtungen reichen von Laborprüfschränken bis hin zu Testkammern für Flugzeugkomponenten mit einem Volumen von mehreren hundert Kubikmetern. Die Weiss Technik Unternehmen sind Teil der in Heuchelheim bei Gießen ansässigen Schunk Group. Weitere Informationen erhalten Sie unter www.weiss-technik.com.

Schunk Group

Die Schunk Group ist ein international agierender Technologiekonzern mit über 8.000 Beschäftigten in 29 Ländern. Das Unternehmen bietet ein breites Produkt- und Leistungsspektrum aus den Bereichen Kohlenstofftechnik und Keramik, Umweltsimulation und Klimatechnik, Sintermetall und Ultraschallschweißen. Die Schunk Group hat 2016 einen Umsatz von 1,1 Mrd. Euro erzielt.



Empolis-Lösungen befähigen Unternehmen und Organisationen, die exponentiell wachsende Menge strukturierter und unstrukturierter Daten zu analysieren, zu interpretieren und automatisiert zu verarbeiten. Sie nutzen damit ihr Wissenskapital, um unternehmenskritische Geschäftsprozesse zu optimieren. Entscheider, Mitarbeiter und Kunden erhalten so stets situations- und aufgabengerecht genau die Information, die für sie relevant ist und können so schneller bessere Entscheidungen treffen.

DECIDE. RIGHT. NOW.

EMPOLIS
INFORMATION MANAGEMENT

Empolis Information Management GmbH

Europaallee 10
67657 Kaiserslautern
Germany

Phone +49 631 68037-0
Fax +49 631 68037-77

info@empolis.com
www.empolis.com