

EXPERTENWISSEN WEITERGEBEN

Strukturierter Wissenstransfer

Das Wissen in den Köpfen der Mitarbeiter ist im Kundenservice ein wertvolles Gut, die effiziente Weitergabe in der Praxis oft eine Herausforderung. Empolis Service Express bietet spezielle Funktionen für einen Transfer von Expertenwissen, der sich im Alltag leicht integrieren lässt, und von dem alle profitieren.

Den Unternehmen der deutschen Fertigungsindustrie droht der Verlust ihres enormen Wissensschatzes, insbesondere im Kundenservice. Einer der Hauptgründe ist der akute Fachkräftemangel, der u. a. durch den demografischen Wandel in den kommenden Jahren verstärkt wird. Um diesen enormen Wissensabfluss zu verhindern, bietet Empolis Service Express mit zahlreichen Funktionen ein großes Potenzial für den strukturierten Wissenstransfer im Unternehmen.

Das KI-basierte System Empolis Service Express erleichtert die Erfassung und Überführung von Fachwissen in eine zentrale Wissensdatenbank. So wird der Verlust von Expertenwissen effektiv verhindert und die fortlaufende Erweiterung und Aktualisierung der Datenbasis gewährleistet. Das digitalisierte Wissen steht dann allen Mitarbeiter im Support und Field Service sofort zur Verfügung und unterstützt den Know-how-Transfer im Alltag.

IHRE VORTEILE

Bewahrung und Weitergabe von Know-how

Zugriff auf digitalisiertes Expertenwissen bietet Mitarbeitern die Möglichkeit, sich neue Sachverhalte im Alltag als "Training-on-the-Job" anzueignen. Die Verwendung identischer Vorgehensweisen steigert zusätzlich die Servicequalität.

Entlastung einzelner Fachexperten

Der aktive Austausch unter Kollegen fördert nicht nur die Zusammenarbeit, sondern auch eine gleichmäßige Arbeitsverteilung. Serviceaufträge lassen sich dank Wissenstransfer auf mehr Techniker verteilen, um einzelne Fachexperten dauerhaft zu entlasten.

Einfache Erfassung von Wissen

Vordefinierte Templates erleichtern die Erfassung von Wissen im Alltag und sind von jedem beliebigen Endgerät aus nutzbar. Ein anschließender manueller Freigabeprozess für neu erstellte Inhalte sichert die Richtigkeit der Angaben sowie die Datenqualität.

Lernen im Alltag

Dank der fortlaufenden Ergänzung wird die Wissensdatenbank kontinuierlich mit Wissensartikeln und Anleitungen erweitert. Für Mitarbeiter wird das Portal die erste Anlaufstelle bei Fragen. Sie werden dadurch selbstständiger in der Fallbearbeitung und entwickeln sich unabhängig von Schulungen tagtäglich weiter.

Die Möglichkeit, auf Servicewissen uneingeschränkt zugreifen zu können, macht die Mitarbeiter selbstständiger in der Problembehebung und beschleunigt Bearbeitungsprozesse. Besonders Kollegen mit weniger Erfahrung werden so befähigt, Reparaturen selbst durchzuführen und Fehler schneller zu beheben. Gleichzeitig werden erfahrene Experten entlastet und können sich der Bearbeitung komplexer Servicefälle widmen. So verringern Hersteller und Dienstleister ihre Bearbeitungszeiten für Wartung und Instandhaltung von Maschinen und steigern zusätzlich die Kundenzufriedenheit.

Komfortable Erfassung von Wissen

Im Alltag gibt es verschiedene Situationen, in denen neues Servicewissen entsteht: durch Ausprobieren, Rücksprache mit einem Kollegen oder der Sammlung von Zusatzinformationen. Bei so einer großen Vielfalt der Eingangskanäle ist die zentrale Erfassung und Bereitstellung von großem Mehrwert.

Die Mitarbeiter können bei ihrer täglichen Arbeit in Empolis Service Express – dank vordefinierter Templates – mühelos neue Einträge in der Web-Anwendung oder per Mobile Field Service App erstellen. Ergänzend zu den Beschreibungstexten können sie Bilder, Videos oder andere Dokumente direkt einfügen und den beschriebenen Vorgang anschaulich darstellen. Jeder Mitarbeiter trägt damit zum Auf- und Ausbau der Wissensdatenbank bei und fördert den Wissensaustausch im Unternehmen. Auf diese Weise lassen sich Einarbeitungszeiten verkürzen, gemeinsam gute Lösungswege identifizieren und die Wissensdatenbank stets aktuell halten.

Integrierte Qualitätssicherung

Nach der Erstellung von neuen Wissensartikeln sichert ein anschließender interner Freigabeprozess die Qualität von neuen Beiträgen. Nach der Freigabe erfolgt die zentrale Synchronisierung der Inhalte in Empolis Service Express, sodass neues Servicewissen für alle Mitarbeiter innerhalb weniger Minuten verfügbar ist.

KOSTENLOS TESTEN

Erhalten Sie unbegrenzt Zugang zu allen Funktionen von Empolis Service Express, mit denen Sie Ihren Kundenservice optimieren – kostenlos und ohne Verpflichtung.

www.service.express/jetzt-testen

Wissenskreislauf mit Empolis Service Express

