



Peter Stoll, Servicechef Knowledge Management, HOMAG GmbH © Empolis Information Management GmbH

## **HOMAG eSUPPORT: DAS „GOOGLE FÜR DEN SERVICE“ VON EMPOLIS**

*Vom kleinen Schreiner bis zu Ikea: Ohne Maschinen des schwäbischen Weltmarktführers HOMAG läuft bei den Holzverarbeitern nicht viel.*

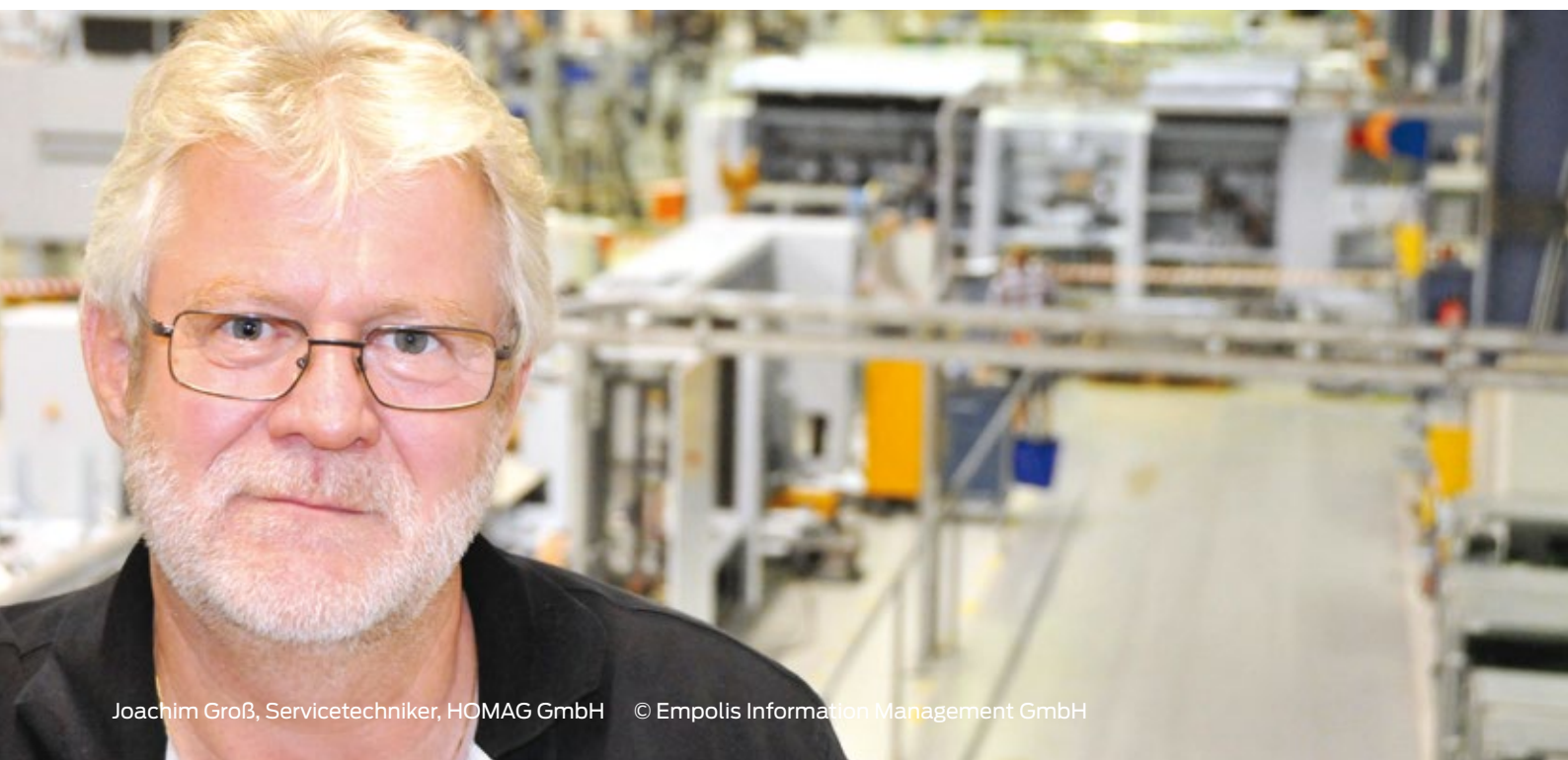
1.100 Servicetechniker in aller Welt und ein 35-Mann-Team am Stammsitz in Schopfloch arbeiten rund um die Uhr daran, die Maschinen am Laufen zu halten. Ihr wichtigstes Hilfsmittel dabei: eine Wissensdatenbank von Empolis.

Vom kleinen Schreiner bis zu Ikea: Ohne Maschinen des schwäbischen Weltmarktführers HOMAG läuft bei den Holzverarbeitern nicht viel. Die Auftragsbücher sind voll; bis zu zwei Jahre müssen die Kunden auf eine der begehrten Maschinen zur Kantenbearbeitung warten. 1.100 Servicetechniker in aller Welt und ein 35-Mann-Team am Stammsitz in Schopfloch arbeiten rund um die Uhr daran, die Maschinen am Laufen zu halten. Ihr wichtigstes Hilfsmittel dabei: eine Wissensdatenbank von Empolis. eSupport heißt das intelligente System, das den Technikern den schnellen Zugriff auf inzwischen 2,1 Millionen Dokumente über mehrere Tausend Maschinen ermöglicht. „Früher hatte ich zwei große Kisten mit Aktenordnern dabei und brauchte manchmal eine halbe Stunde, bis ich die gesuchte Beschreibung der Maschine gefunden hatte. Heute dauert es keine Minute mehr“, schildert Servicetechniker Joachim Groß einen Vorteil.

Im Durchschnitt hat eSupport die benötigte Zeit für einen Serviceauftrag um etwa 10 Prozent reduziert, was die Kunden zufriedener macht und die Kosten senkt. „eSupport hat uns etwa 290.000 Euro gekostet. Diese Investition haben wir durch die gesparte Zeit der Techniker selbst bei einer konservativen Rechnung nach zwei Jahren wieder reingeholt“, rechnet Servicechef Knowledge Management Peter Stoll vor.

eSupport ist Stolls dritter Versuch, das in den Köpfen und Schreibtischen der Mitarbeiter verstreute Wissen über die eingesetzten Maschinen an einer Stelle zu bündeln und allen Beteiligten zur Verfügung zu stellen. „Der erste Versuch scheiterte an der Technik, der zweite an den Kosten. Mit eSupport hat es endlich geklappt“, sagt Stoll. Mit der Verfügbarkeit sei auch die Qualität der Daten spürbar gestiegen. „Als Servicetechniker merkt man sofort, dass ein gut ausgefüllter Servicefall späteren Nutzern hilft. Also geben sich alle Kollegen heute mehr Mühe mit den Daten“, erzählt Groß aus der Praxis. Spezialfälle und Workarounds lassen sich problemlos hinzufügen.

Damit der dritte Versuch ein Erfolg wird, hat sich Stoll mit der Auswahl des richtigen Softwareanbieters Zeit gelassen. „Die Suche nach den Dokumenten sollte so einfach wie bei Google funktionieren“, lautete die erste Anforderung. Gesucht wird im Volltext und mit einer Ähnlichkeitssuche; die Anwender können Filter setzen, zum Beispiel den gewünschten Maschinentyp. Die Trefferliste wird dann nach dem Grad der Übereinstimmung sortiert. Wichtig war auch, die im Unternehmen schon vorhandenen unstrukturierten Daten zu nutzen – und nicht erst mühsam jahrelang Datenbanken aufzubauen. In der gemeinsamen Pilotphase stand daher der Aufbau einer Wissensstruktur im Vordergrund, die auf der bestehenden Terminologie-Datenbank von HOMAG aufsetzt. Diese Vorarbeit zahlt sich heute aus: Neue Dokumente können einfach auf einem



Laufwerk abgelegt werden. Sie werden dann automatisch indiziert und sind einen Tag später in der Datenbank auffindbar. Nur so war es möglich, den Bestand in einem Jahr um zwei Millionen Dokumente aus dem CRM- und Ticketing-System, der Maschinendokumentation sowie dem Fernservice zu erhöhen. Tendenz: weiter steigend.

Zudem sollte die Software den Nutzern aus über 100 Ländern ermöglichen, Serviceanfragen selbst zu beantworten. Dazu musste die Software aber erst das Vokabular der Anwender verstehen, das sich von der Sprache der Serviceprofis unterscheidet. Wenn der Kunde sagt „Die Z-Achse brummt“, dann findet das System auch Sätze wie „Die Z-Achse macht Geräusche, pfeift oder ist lauter als gewöhnlich“ und kann sie der Fehlerquelle zuordnen. Empolis nutzt dafür intelligente Suchtechnologien wie Wortstammanalyse, Synonymauflösung und Ähnlichkeitssuche in sechs Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch, Italienisch und Chinesisch).

Dass Stoll mit eSupport auf dem richtigen Weg ist, zeigt ihm nicht nur der Gewinn des Heinz Dürr Awards für die „Best Service Innovation“, sondern auch die zahlreichen Anrufe seiner Techniker, wenn das System einmal nicht zur Verfügung steht. „Wir hatten eSupport zu Beginn als unkritisch für den Geschäftsbetrieb eingestuft und daher nur einen Server vorgesehen. Das hat sich geändert. Wenn das System heute einmal eine Stunde stillsteht, läuft sofort mein Telefon heiß“ freut sich Stoll. Die nächsten Schritte stehen auch schon fest: eSupport ist heute noch eine Intranet-Lösung. Von dort führt der Weg in die Cloud, um den Zugang zu vereinfachen. Das System wird

bei HOMAG inzwischen auch für eLearning genutzt, um den Technikern die Einführung neuer Maschinen zu erleichtern. Die Kosten für Trainings sollen auf diese Weise weiter sinken.

Das System habe inzwischen das Interesse anderer Abteilungen im Haus geweckt. „Aktuell sammelt der Vertrieb seine Informationen darin; starkes Interesse gibt es auch aus der Montage und dem Qualitätswesen“, erzählt Stoll. Die Geschichte geht weiter: „eSupport hat das Potenzial, das Wissensportal für die ganze HOMAG zu werden“.

***„eSupport hat das Potenzial, das Wissensportal für die ganze HOMAG zu werden.“***

Mit weltweit 14 spezialisierten Produktionsgesellschaften sowie 23 konzerneigenen Vertriebs- und Servicegesellschaften und ca. 60 exklusiven Vertriebspartnern ist die HOMAG Group ein einzigartiger Systemanbieter. Nach eigener Einschätzung ist das Unternehmen der weltweit führende Hersteller von Maschinen und Anlagen für die holz- und holzwerkstoffbearbeitende Industrie und das Handwerk. In den Bereichen Möbel- und Bauelementproduktion sowie Fertighausbau beschäftigt die HOMAG Group rund 6.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Zudem bietet die Unternehmensgruppe ihren Kunden zahlreiche Dienstleistungen sowie Software und Beratung. Seit Oktober 2014 gehört die HOMAG Group mehrheitlich zum Dürr-Konzern.



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](mailto:info@empolis.com)  
[www.empolis.com](http://www.empolis.com)