

Quelle: PHOENIX CONTACT Deutschland GmbH

DER DIGITALE ASSISTENT FÜR DEN VERTRIEB WIE PHOENIX CONTACT SEINEN VERTRIEB MIT EMPOLIS SERVICE EXPRESS ERFOLGREICHER MACHT

Um interne Prozesse im Kundenservice schlank zu halten und neuen Nutzergruppen moderne Kommunikationswege anzubieten, setzt Phoenix Contact auf die Wissensdatenbank von Empolis Service Express. Doch auch für die mehreren tausend Mitarbeiter in der Produktberatung und im Vertrieb ist digital verfügbares Wissen von hohem Wert.

EMPOLIS

Im Bereich der Elektrotechnik und Automation zählt Phoenix Contact zu den Weltmarktführern und Innovationsträgern. Den über 60.000 Produkten und intelligenten Lösungen begegnet man häufig unbemerkt im Alltag: ob beim Laden des Elektroautos, bei der Verkehrsleittechnik im Tunnel oder der funkgesteuerten Uferbeleuchtung. Die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten erzeugen eine entsprechend aufwendige und wissensintensive Produktberatung für Kunden.

Für diese Aufgabe war in der Vergangenheit ein Team aus 25 Ingenieuren am Sitz in Bad Pyrmont verantwortlich, die den Vertrieb in speziellen Fragen zum korrekten Einsatz der technischen Bauteile beraten. Bis 2018 wurden alle Anfragen zentral in einer Ticket-Datenbank abgewickelt – bis man mit diesem System und der Vorgehensweise in puncto Zeit, Kosten und Kundenzufriedenheit an die Grenzen stieß.

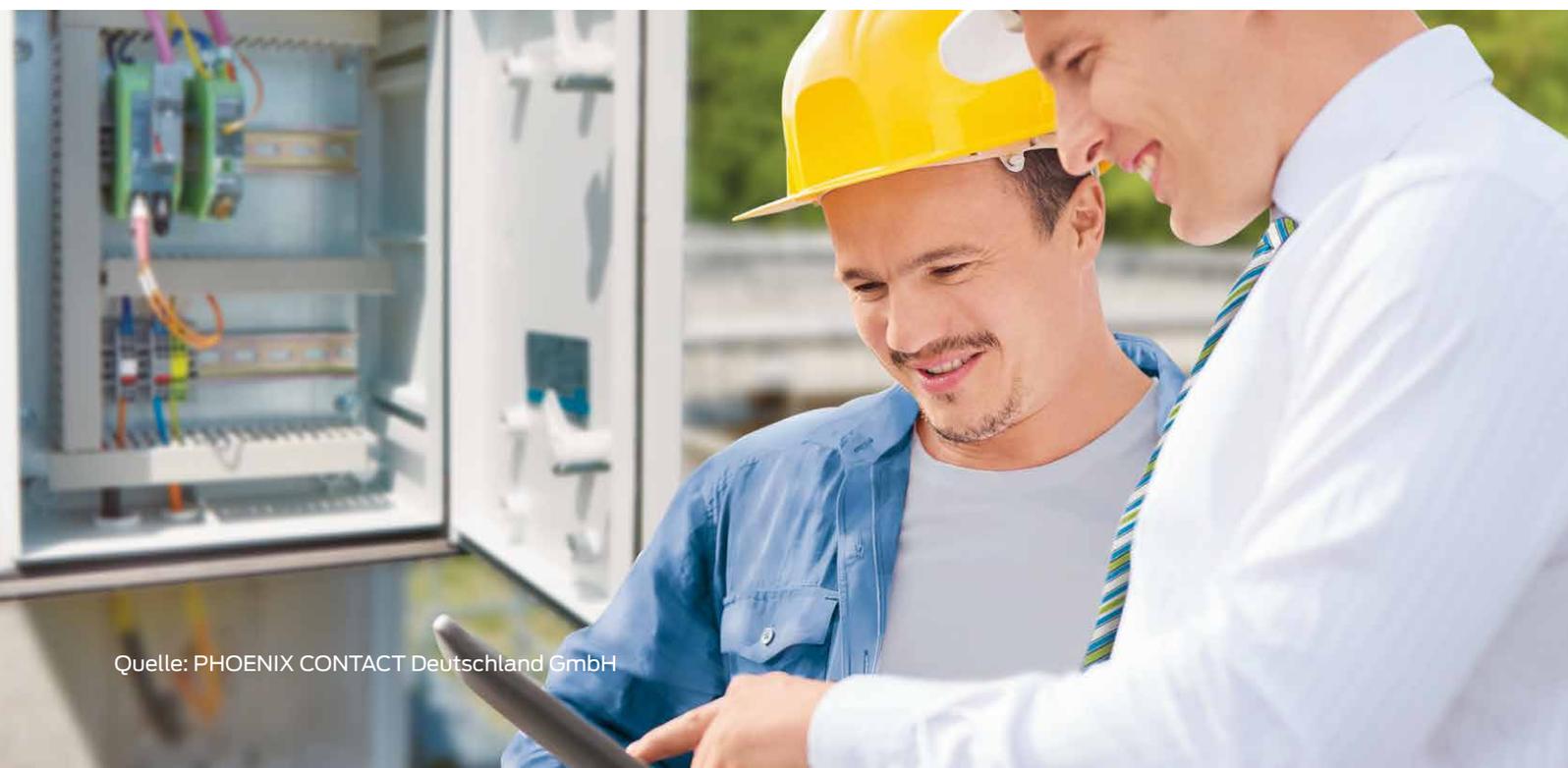
Mit dem erklärten Ziel, eine neue, zukunftsfähige Lösung zu implementieren, hatte Phoenix Contact die Messlatte hoch angesetzt. Gemäß dem Slogan „Solutions for the future“ war man auf der Suche nach einem System, mit dem man nicht nur Routineaufgaben mithilfe von intelligenten Assistenten beantworten kann. Es sollte auch eine Datenbank für Anleitungen und technische Dokumente über eine zentrale Suchfunktion zugänglich sein. Darauf sollte auch ein Self-Service-Portal aufgebaut werden, mit dem Kunden und Partner mithilfe von Entscheidungsbäumen eigenständig Informationen finden können.

Am besten alles mit einem zentralen System, das modernen Sicherheitsanforderungen entspricht und für den weltweiten Einsatz geeignet ist. Genau hier kam Empolis Service Express ins Spiel.

Inhaltswissen als Grundlage für das gesamte Projekt

In einem Proof of Concept wollte man als Basis zunächst das Wissen aus dem Ticketsystem nutzen. Doch dazu kam es nicht: „Bereits bei der ersten Sichtung der Daten aus dem Ticketsystem wurde schnell ersichtlich, dass kein Inhaltswissen, sondern Prozesswissen dokumentiert war. Das ist für eine Wissensdatenbank leider unbrauchbar.“, erinnert sich Jürgen Lütkehellweg, Director Delivery & Operations bei Empolis.

Mit diesem Aha-Erlebnis fühlten sich Projektleiter und Mitarbeiter von Phoenix Contact angespornt, ihr Wissen zu digitalisieren und damit eine geeignete Datenbasis aufzubauen. Dies führte zu weiteren Fragen: Welches Wissen wird überhaupt benötigt und in welcher Detailtiefe? Die internen Abstimmungen führten schnell zu neuen Grundsätzen und Richtlinien, nach denen die Tickets bearbeitet werden sollten. So wurde Inhaltswissen kontinuierlich für den Self-Service aufgebaut, den die eigenen Berater und Vertriebsmitarbeiter nutzen sollten.



Die Motivation der Ingenieure in der Produktberatung beschleunigte die Umsetzung. Innerhalb weniger Wochen wurde das Wissensportal von Empolis Service Express mit einer kleinen Datenbasis produktiv genutzt – ganz nach dem Motto „Think big, start small“. Die Ingenieure der Abteilung hatten sogar ihre Datenquellen selbst angebunden und waren teilweise sehr von dem schnellen und reibungslosen Ablauf überrascht.

Nachhaltiges Wachstum der Wissensdatenbank

Phoenix Contact setzt auf kontinuierliches Wachstum der Wissensdatenbank. Bis heute werden Wissensartikel und -dokumente regelmäßig ergänzt und neue Entscheidungsbäume angelegt. Ein großer Vorteil bei der Mitarbeiterauslastung, denn auf diese Weise kann die Arbeitsleistung in Perioden mit geringeren Anfragen gleichmäßiger verteilt werden. Besonders zu Beginn der Coronakrise im Frühjahr 2020 nutzten die Ingenieure ihre Zeit dazu, neue Entscheidungsbäume anzulegen und zu definieren. Davon profitieren nun alle Anwender, die gezielt nach Informationen suchen.

Ein strategisches Ziel wurde darüber hinaus so definiert, dass auch Endanwender verschiedene Dienste über ein Self-Service-Portal nutzen können, um die Dokumentation für ihr Gerät einzusehen. Mit dem Rollen- und Rechtekonzept von Empolis Service Express lässt sich diese Anforderung in einem zentralen Portal abbilden.

„Unser Ziel war es, internes Wissen mit den Kunden zu teilen und gleichzeitig unsere eigenen Prozesse schlank zu halten. Wir wollen entsprechend der Bedürfnisse der jüngeren Generation Self-Service anbieten und gleichzeitig neue Kommunikationswege über Chat- und Voicebots eröffnen. Für beide Ansätze wird die Empolis-Plattform für Wissensmanagement unsere Grundlage sein“, erklärt Markus von Schlichtkrull-Guse, Manager Support & Knowledge Infrastructure bei Phoenix Contact.

Ehrgeizige Ziele für die Zukunft

Inzwischen gibt es durchschnittlich über 17.000 interne Suchanfragen pro Monat auf über 10.500 Dokumenten und 131 Entscheidungsbäumen in der Cloud. „Mithilfe von Empolis Service Express stellen wir unseren Mitarbeitern interne Informationen zur Verfügung und beantworten Fragen von mehreren Millionen Kunden in über 40 Ländern – das ist für uns ein echter Erfolg!“, freut sich von Schlichtkrull-Guse.

Von Beginn an lag der Fokus nicht nur auf dem Aufbau einer Wissensdatenbank für interne Zwecke, sondern auch auf dem Self-Service für Endkunden. Aktuell plant man die Integration der Wissensdatenbank in das Ticketing-System, damit die Ingenieure nicht mehr manuell zwischen dem Ticket Management und Empolis Service Express wechseln müssen. In Zukunft sollen entsprechend den verwendeten Begriffen im Ticket automatisch alle passenden Lösungen mit angezeigt werden, um die Lösungsgeschwindigkeit zu erhöhen. Dank künstlicher Intelligenz kann Empolis Service Express dies schon heute.

„Wir wollen Self-Service anbieten und gleichzeitig neue Kommunikationswege über Chat- und Voicebots eröffnen. Für beide Ansätze wird die Empolis-Plattform für Wissensmanagement unsere Grundlage sein.“

Markus von Schlichtkrull-Guse
Manager Support & Knowledge Infrastructure
Phoenix Contact

Über Phoenix Contact

Phoenix Contact ist weltweiter Marktführer für Komponenten, Systeme und Lösungen im Bereich der Elektrotechnik, Elektronik und Automation. Das Familien-Unternehmen beschäftigt heute rund 17.100 Mitarbeiter weltweit und hat in 2020 einen Umsatz von 2,4 Mrd. Euro erwirtschaftet. Der Stammsitz ist im westfälischen Blomberg. Zur Phoenix Contact-Gruppe gehören fünfzehn Unternehmen in Deutschland, vier internationale Unternehmen sowie 55 eigene Vertriebs-Gesellschaften in aller Welt. International ist Phoenix Contact in mehr als 100 Ländern präsent.



Empolis-Lösungen befähigen Unternehmen und Organisationen, die exponentiell wachsende Menge strukturierter 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

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
www.service.express

© 2021 Empolis Information Management GmbH