



## NEUE DIGITALE WEGE IM AFTER-SALES

*Wie FOBA Laser Marking + Engraving mit einem 24/7 Self Service Portal Mehrwert im technischen Service schafft.*

**EMPOLIS**

Die ALLTEC Angewandte Laserlicht Technologie GmbH mit ihrer Marke FOBA Laser Marking + Engraving ist mit 250 Mitarbeitern einer der führenden Hersteller und Anbieter von innovativen Lasermarkierlösungen. Zur direkten Oberflächenbeschriftung sind FOBAs Lasersysteme bei produzierenden Unternehmen nahezu aller Branchen weltweit im Einsatz. „Grenzenlos, schnell und zuverlässig“, ist daher der Anspruch des ganzheitlichen Kundenservice. Die unternehmenseigenen Servicetechniker sind kompetente Ansprechpartner in Sachen Reparatur- und Ersatzteilservice und übernehmen auf Wunsch auch die Installation und Wartung von Geräten.

Als erste Anlaufstelle steht den Kunden eine Service-Hotline für alle Fragen rund um den technischen Service für Lasermarkiersysteme und Gravurmaschinen sowie Fremdgeräte wie Absaugungen und Kühleinheiten zur Verfügung. Die Mitarbeiter des internationalen Service-Center stehen dabei telefonisch oder per E-Mail zur Seite. Von der Fehleranalyse über den Erstsupport bis hin zur Ersatzteilberatung.

Ergänzend zu dieser persönlichen Beratung durch fachlich kompetente Mitarbeiter entschied sich das Unternehmen, den Kunden noch mehr in den Fokus zu rücken und ein Self-Service Portal anzubieten. Dieses Portal soll die Kunden dabei unterstützen, sich eigenständig und rund um die Uhr über das Gerät ihrer Wahl zu informieren. Außerdem soll es ermöglichen, bei kleineren Zwischenfällen schnell und unabhängig zu reagieren und so Betriebsausfälle zu vermeiden.

### **Der Ausgangspunkt: Eine gründliche Analyse und Evaluierung der Kommunikationskanäle im Kundenservice**

Grundlage der Entscheidung war eine umfassende Analyse und Evaluierung des Kundenservice, um herauszufinden, was die häufigsten Servicefälle und deren Ursachen bei Hotline-Anrufen sind.

## **Wer sind die Hauptzielgruppen des Self-Service-Portals?**

- Neukunden mit wenig Erfahrung an den FOBA-Systemen
- Bestandskunden zur Unterstützung bei neuen Applikationen mit Parametersätzen
- Kunden mit einem eigenen Serviceteam zur Unterstützung bei der schnellen Fehlerbehebung
- Kunden, zu denen der Außendienst von FOBA eine lange Anreise hat
- Kunden in anderen Zeitzonen, die nicht über den Hotline-Support abgedeckt sind
- Kunden, die einen schnellen 24/7-Support benötigen
- Kunden, die jederzeit auf kurzfristige Reaktionszeiten angewiesen sind

Dazu wurden sowohl die Produktgruppen (z. B. Bauteile und Komponenten) als auch die jeweiligen Fehler (z. B. Hardwaredefekte, Benutzbarkeit, Installation, Software, Hardware, Adjustment, Logging) analysiert und geclustert. Diese Evaluierung zeigte, dass viele Hotline-Anfragen die Laser-Bedienung oder Hard- und Software betreffen. Man kam zu dem Schluss, dass Anfragen dieser Art und Komplexität in großen Teilen auch durch ein anforderungsgerecht gestaltetes Self-Service-Portal beantwortet werden können.

Parallel fand eine Kundenumfrage in den Schlüsselmärkten Medical, Automotive und Transport statt, um zu ermitteln, welche Kommunikationskanäle FOBAs Kunden zur Problemlösung nutzen. Die Analyse bestätigte, dass sich Self-Service-Portale als primäre Anlaufpunkte für viele FOBA-Kunden bereits etabliert hatten und dass die Akzeptanz der Befragten für Self Service Tools oder FAQs auf Webseiten anderer Lieferanten vorhanden war.

Daher entscheidet sich FOBA dazu, ein eigenes Self-Service-Portal für seine Kunden aufzubauen, um selbst als erste Anlaufstelle direkter erreichbar zu sein. Außerdem sah man darin großes Potenzial zur Entlastung der Hotline und zur Steigerung der Service-Effizienz- und -Qualität.

### **Empolis Service Express® als Information-Hub**

Um das Self-Service-Portal aufzubauen, entschied sich FOBA für die Lösung Empolis Service Express®. Mit der Wissensplattform kann Produkt- & Servicewissen mithilfe von Künstlicher Intelligenz zentral und kontextbezogen bereitgestellt werden. Mittlerweile ist das Portal in die Service- und Dienstleistungspakete von FOBA integriert und wird den Kunden als Add-on angeboten. Über die Service- und Dienstleistungspakete können die Kunden ihre Ersatzteilbestellung und eventuelle Reparaturen ihrer Laserbeschriftungsgeräte vereinfachen, und FOBA gewährleistet einen schnellen und zuverlässigen Service. Das neue Self-Service-Portal liefert den Kunden somit einen zusätzlichen Mehrwert und ermöglicht FOBA gleichzeitig die Bündelung der Serviceeinsätze. So profitieren beide Seiten von mehr Wirtschaftlichkeit.

Die Kunden erhalten im Self-Service-Portal rollenbasierten Zugriff auf relevante Serviceinformationen und Bedienungsanleitungen. Sowohl wiederkehrende als auch komplexe Probleme können so eigenständig gelöst werden. Das reduziert telefonische

Anfragen und senkt Servicekosten. Dank der einfachen Bedienbarkeit von Empolis Service Express® wird das Experten-Werkzeug schnell und einfach zum intelligenten Assistenten. Ganz ohne Fachvokabular unterstützt die Software dabei, das Problem mithilfe von Schritt-für-Schritt-Anleitungen einzugrenzen.

### **Einfache Bedienbarkeit und echter Mehrwert für den Kunden**

Der Kunde gibt ganz einfach im Portal seinen Suchbegriff, z. B. ein Bauteil oder einen Fehlercode, über die Volltextsuche ein und bekommt sofort alle relevanten Dokumente angezeigt. Und das ist längst nicht alles: Das System springt direkt auf die relevante Seite im Dokument und highlightet den relevanten Abschnitt. Der Kunde erspart sich so das Scrollen durch umfangreiche Dokumente und Texte. Das funktioniert selbst bei umgangssprachlich eingegebenen Anfragen oder bei Tippfehlern.

Neben Dokumenten werden selbstverständlich auch Bilder und Videos als How-to-Anleitungen als Treffer gelistet. Dabei wird Schritt für Schritt gezeigt, wie z. B. ein defekter Filter ausgetauscht wird. Dieser ist zwar ein einfaches Bauteil, kann jedoch kostspielige Produktionsstillstände verursachen, da Laser meist am Ende einer Produktionsstraße positioniert sind. Dank des Zugriffs auf die Reparaturanleitung kann der Kunde das Problem in kürzester Zeit selbst lösen, unabhängig von Standort, Wochentag oder Uhrzeit.

*„Dank Empolis Service Express® können wir unser Ingenieurwissen bündeln und unseren Kunden immer und überall zur Verfügung stellen. Das sorgt für größere Kundenzufriedenheit und erweitert die Reichweite unseres Services.“*

Marcus Saatci  
Service Product Manager  
ALLTEC Angewandte Laserlicht Technologie GmbH

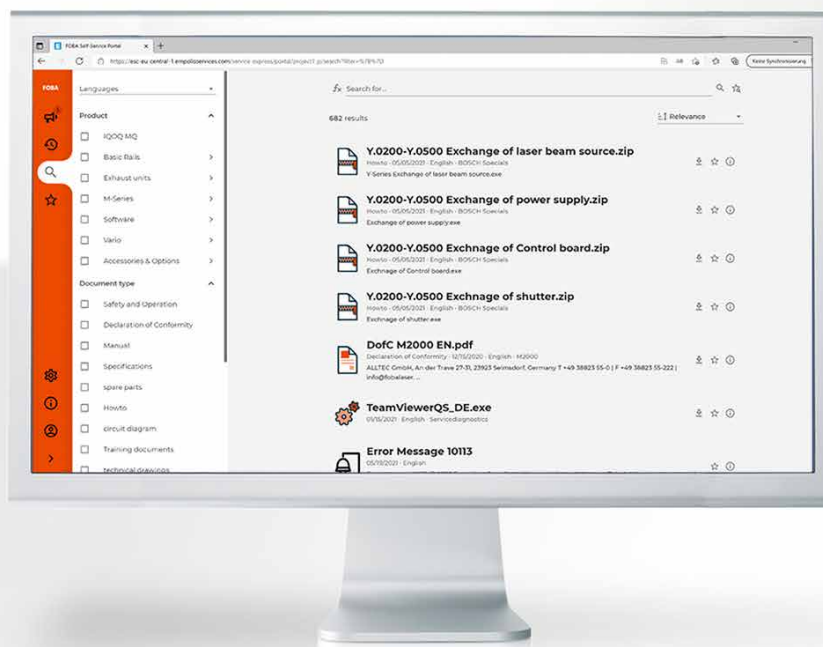
Bei Bedarf kann über das Portal direkt eine Bestellung des entsprechenden Ersatzteils über die verknüpfte Artikelnummer ausgelöst werden, was Zeit spart und Bestellungen falscher Teile vermeidet.

Auch auf Fragen, die nicht auf Anhieb verständlich sind, die abwegig klingen oder ungewöhnlich sind, kann das Portal reagieren, indem es automatisiert Rückfragen stellt, um das Problem einzugrenzen und anschließend passende Lösungsschritte anzubieten.

## SUMMARY

FOBA stellt mithilfe von Künstlicher Intelligenz den Kunden jederzeit und überall das aktuelle Service- und Produktwissen bereit. Durch die intelligente Metadatenuche erhält der Kunde nur die relevanten (Bedienungs-) Anleitungen, die er gerade benötigt. Er muss sich nicht durch dicke Bedienungsanleitungen quälen, sondern bekommt immer die passende Antwort. In dringenden Fällen steht dem Kunden eine „Schritt-für-Schritt-Fehlersuche“ zur schnellen Wiederinbetriebnahme zur Verfügung. Gibt der Kunde einen bestimmten Fehlercode ein, kann er auf das Wissen der erfahrenen Hotline-Mitarbeiter zugreifen, das mit entsprechenden Lösungstipps unterstützt.

Einen weiteren anwendungsbezogenen Mehrwert bietet die Parameter-Datenbank im Portal. Diese Sets liefern die bereits vor-eingestellten passenden Parameter für die unterschiedlichen Laser und die verschiedenen Materialien und Einsatzbereiche. Mit diesem so genannten „Parameter Expert“ kann der Kunde das jahrelang angeeignete Ingenieurwissen von FOBA nutzen, um seine Anlagen erfolgreich und effizienter zu betreiben. Insgesamt 260 Datensätze stehen den Kunden über das Portal zur Verfügung, sodass sie ggf. Parameter-Änderungen selbst durchführen können. Dabei unterscheidet das Portal auch zwischen Lasertypen und Material, sodass dem Kunden nur die relevanten Parameter-Sets für seinen Laser und sein Material angezeigt werden. So wird die Anzeige möglicher Lösungen gezielt minimiert. Dies kommt gerade dann zum Tragen, wenn z. B. neue Produkte eingeführt werden und sich dadurch entsprechende Laser-Markierungen ändern. Somit können Kunden unnötige Fehlproduktionen durch fehlerhafte Markierungen verhindern und Produktionskosten senken.



## Über FOBA

FOBA Laser Marking + Engraving ist einer der führenden Hersteller und Anbieter von innovativen Lasermarkierlösungen. FOBAs Beschriftungslaser, Lasermarkiermaschinen und bildgebende Kennzeichnungsworkflows kommen vor allem in der Automobilzulieferindustrie, Medizintechnik, Elektronik und Kunststoffindustrie sowie im Werkzeug-, Metall- und Formenbau zur Kennzeichnung einer Vielzahl an Materialien und Produkten zum Einsatz. Ein weltweiter Vertrieb sowie internationale Vertriebspartner und Servicestandorte bedienen die globalen Märkte. Seit 2004 gehört Alltec/FOBA mit der Firmenzentrale bei Lübeck nahe Hamburg zur US-amerikanischen Danaher Corporation.

[www.fobalaser.com/de/](http://www.fobalaser.com/de/)

**FOBA**<sup>®</sup>  
*Laser at your service*

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**

### 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)