



DAS SAF-HOLLAND I.Q. PORTAL

Wie SAF-HOLLAND mithilfe einer KI-basierten Wissensbasis intelligenten Service bietet und Kunden schneller zum Ziel bringt.

EMPOLIS

SAF-HOLLAND ist mit 21 Produktionsstandorten, 47 Tochtergesellschaften und 3.000 Mitarbeitern einer der weltweit führenden Zulieferer von Trailer- und Truckkomponenten und der größte unabhängige börsennotierte Hersteller von fahrwerksbezogenen Baugruppen und Komponenten für Anhänger und Auflieger aber auch für Lkw und Busse in Europa.

Wissensmanagement als Erfolgsfaktor für SAF-HOLLAND

Der SAF-HOLLAND Aftersales-Bereich umfasst Dienstleistungen, Beratung und Ansprechpartner für alle Produkte. Das Unternehmen bietet eine große Auswahl an Ersatzteilen, Werkzeugen und Serviceangeboten, um den Betrieb der Produkte so effizient wie möglich zu machen und die Ausfallzeiten auf ein Minimum zu reduzieren. Dazu muss SAF-HOLLAND sicherstellen, dass die Kunden jederzeit und überall auf die benötigten Informationen zugreifen können.

Die Herausforderung im Service: Aktualität und Verfügbarkeit der Informationen

Als primäre Anlaufstelle für die Servicemitarbeiter der Kunden dient das Download Center auf der Webseite von SAF-HOLLAND, wo sie sich die benötigten Informationen einholen können. Allerdings waren diese dort nicht immer auf dem aktuellen Stand bzw. schwer aufzufinden. Der Service konnte daher nicht das volle Potenzial seiner Expertise ausschöpfen, interne Ressourcen wurden gebunden und unnötige Kosten verursacht.

Ein Expertenportal als Lösung

Um diese Herausforderungen zu meistern und die Effizienz im Service zu steigern, beschloss SAF-HOLLAND einen Relaunch der Webseite und den Aufbau einer digitalen

Kundenplattform, die maßgeschneiderte Informationen und Dienste mit echtem Mehrwert bieten soll: das Expertenportal SAF-HOLLAND I.Q. PORTAL.

Für die Umsetzung wurde ein performantes Informationsmanagement-System benötigt, damit die Kunden und Techniker tatsächlich schneller die richtigen Dokumente und Informationen finden, um Probleme effizienter lösen zu können.

Bei der Funktionalität standen folgende Ziele im Mittelpunkt: Es sollte gewährleistet sein, dass wirklich alle Dokumente durchsuchbar sind. Der Kunde sollte gezielt und schnell seine benötigte Information erhalten und nur die für seine Situation und Rolle relevanten Dokumente angezeigt bekommen. Außerdem sollte das System auch umgangssprachliche Eingaben oder Tippfehler verstehen.

Weiterhin wurde eine Vereinheitlichung der Prozesse im Portal angestrebt, um die Effizienz und die Qualität zu steigern. Das Portal sollte den Kunden eine schnelle und einfache Hilfestellung bei Problemen leisten und das gesammelte Wissen und die Expertise von SAF-Holland zugänglich machen.

Die Plattform: Empolis Service Express®

Nach langer Recherche und Suche nach einem geeigneten Partner entschied sich SAF-HOLLAND für Empolis und die Lösung Empolis Service Express®, die als intelligente, KI-basierte Informationsplattform alle Anforderungen und Wünsche seitens SAF-HOLLAND abdeckt.

Empolis Service Express® ist eine in Deutschland entwickelte KI-basierte SaaS-Software, die sich der Digitalisierung und Effizienzsteigerung im Kundendienst verschrieben hat. Die ganzheitliche Lösung macht Informationen zentral und sofort nutzbar, um Servicefälle schneller abzuschließen, Prozesskosten zu senken und

die Servicequalität zu steigern. So haben Mitarbeiter mehr Zeit, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren.

Empolis Service Express® bündelt Service-dokumente an einem zentralen Ort und durchsucht nicht nur Dateinamen, sondern alle Dokumente. Da das System das Anliegen „versteht“, werden Suchanfragen durch die intelligente Suche automatisch vervollständigt und die Treffer nach Relevanz sortiert. Als besonderer Clou wird der Suchbegriff zusätzlich im Dokument ge-highlighted und zusätzliche, themenverwandte Informationen und geführte Fehlerdiagnosen vorgeschlagen, die zur aktuellen Anforderung passen. So wird wertvolle Zeit gespart.

Mit nur wenigen Klicks versteht Empolis Service Express® auch Produktnamen, Fehlercodes und Synonyme aus der individuellen Fachsprache für den Service. Dadurch wird sichergestellt, dass alle Nutzergruppen – egal ob Support, Field Service oder Endkunde – stets finden, was sie suchen.

Auf Basis eines individuell anpassbaren Rollen- und Rechtesystems haben die Mitarbeiter ab dem ersten Tag Zugriff auf alle servicerelevanten Informationen – egal in welchen Systemen und Formaten diese abgelegt sind.

Damit war die perfekte Lösung für SAF-HOLLAND gefunden.

Die Implementierung

Zunächst wurden ca. 3.000 Dokumente aus dem alten MS SharePoint in Empolis Service Express® migriert, wobei bestehende Metadaten teilweise übernommen wurden. Dabei wurde auch darauf geachtet, dass sich Kunden und Techniker weiterhin in ihrer vertrauten Arbeitsumgebung bewegen können. Durch die API-Anbindung und einen SSO-Anschluss wurde der zentrale Zugriff auf alle relevanten Dokumente gesichert. Die Pflege und der Upload der Dokumentation wurde dezentralisiert, mit einem entsprechenden Rollen- und Rechtesystem, um



Firmenstandort der SAF-HOLLAND SE in Bessenbach

den Prozess zu beschleunigen und aktueller zu machen. Für die digitale Kundenplattform steht nun das Portal von Empolis Service Express® als Expertensuche zur Verfügung.

Das Ergebnis: Schneller besserer Service

Den Kundenmechanikern stehen 2 Optionen zur Auswahl, mit denen sie auf ihre benötigten Informationen und Dokumente zugreifen können: der klassische Weg über das neue Download Center auf der Website oder das neue Expertenportal SAF-HOLLAND I.Q. PORTAL.

Im Download Center finden sie nun eine voll funktionsfähige Volltextsuche und sie können schnell nach relevanten Produktkategorien und Informationstypen filtern. Durch die API-Anbindung bekommen die Mechaniker hilfreiche Treffer und Hinweise, die aus allen zur Verfügung stehenden Datenquellen angezeigt werden. Sie kommen schnell, sicher und in gleichbleibender Qualität per Mausklick zu den relevanten Servicedokumenten oder Reparaturanleitungen.

Die zweite Option ist die Expertensuche auf SAF-HOLLAND IQ, in der das gebündelte Expertenwissen von SAF-Holland zur Verfügung steht. Das Rollen- und Rechtesystem von Empolis Service Express® gewährleistet dabei die zielgruppengerechte Aussteuerung der Dokumente. Auch hier kann nach Produkten und Informationstypen gefiltert werden.

Dank der intelligenten, KI-basierten Suche finden Mechaniker schnell über die Volltextsuche zu ihren benötigten Dokumenten, Anleitungen und Produktinformationen.

Dank der KI-basierten Lösung Empolis Service Express® kann SAF-Holland Produkt- & Servicewissen zentral und kontextbezogen bereitstellen, was den digitalen Kundenservice auf ein neues Level hebt und gleichzeitig Kosten und Aufwände spart. Das SAF-HOLLAND I.Q. PORTAL bietet „Intelligent Quality“ auf einen Klick. Hier findet der Kunde Service-Qualität in einer intelligenten Online-Plattform – schnell und individuell. So bekommt der Kunde einen schnellen Zugriff auf die komplette technische Dokumentation zu allen SAF-HOLLAND-Produkten und kommt „einfach schneller zum Ziel.“

„Dank Empolis Service Express® bekommt der Kunde einen schnellen Zugriff auf die komplette technische Dokumentation und kommt einfach schneller zum Ziel. Einfach besserer Service!“

Nico Kraus
Manager Digital Solutions, SAF-HOLLAND

Über SAF-HOLLAND

Die SAF-HOLLAND SE mit Sitz in Bessenbach zählt zu den international führenden Herstellern von fahrwerksbezogenen Baugruppen und Komponenten, vor allem für Trailer und Lkw. Die Produktpalette umfasst neben Achs- und Federungssystemen unter anderem Sattelkupplungen, Königszapfen und Stützwinden, die unter den Marken SAF, Holland, Neway, KLL, V.Orlandi und York vertrieben werden. SAF-HOLLAND beliefert die Fahrzeughersteller in der Erstausrüstung (OEM) auf sechs Kontinenten. Im Aftermarket-Geschäft liefert das Unternehmen Ersatzteile an die Service-Netzwerke der Hersteller (OES) sowie an den Großhandel und mit Hilfe von Verteilungszentren über ein umfassendes globales Vertriebsnetz an Endkunden und Servicestützpunkte. Mit der Innovationsoffensive „SMART STEEL - ENGINEER BUILD CONNECT“ verbindet SAF-HOLLAND Mechanik mit Sensorik und Elektronik und treibt die digitale Vernetzung von Nutzfahrzeugen und Logistikketten voran. Rund 3.600 engagierte Mitarbeiter weltweit arbeiten schon heute an der Zukunft der Transportindustrie. Weitere Informationen erhalten Sie unter:

<https://safholland.com/>



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
www.empolis.com