

Bildquelle: J. Wagner GmbH

## EXPERTISE UND INNOVATIONSKRAFT IM SERVICE

*Wie J. Wagner mit Hilfe von Empolis Service Express®  
Servicequalität und Kundenzufriedenheit erhöht*

**EMPOLIS**

Die J. Wagner GmbH ist einer der weltweit führenden Hersteller von innovativer Beschichtungstechnik zur Veredelung von Oberflächen mit Pulver- und Nasslacken, Farben und anderen flüssigen Materialien. Geräte und Anlagen von WAGNER kommen in der Industrie, im Handwerk und bei Heimwerkern zum Einsatz. Das Unternehmen gehört zur WAGNER Group, die weltweit tätig ist mit ca. 1700 Mitarbeitern, 16 operativen Unternehmen und rund 400 internationalen Handelsvertretungen.

### Der Kunde steht immer im Fokus

Die Servicemitarbeiter von J. Wagner müssen zwei grundlegende Herausforderungen bewältigen. Zum einen die zunehmende Anzahl und Komplexität der Produkte und Servicefälle. Hier gestaltete sich die Suche nach der richtigen Service-Information oftmals sehr aufwendig, da die Service-Dokumentation auf mehrere Datentöpfe verteilt war.

Zum anderen will man dem drohenden Generationswechsel im Bereich der Fachkräfte und dem damit verbundenen Verlust von Erfahrungswissen entgegenwirken.

Der Schlüssel sollte eine unternehmensweite Wissensmanagementlösung sein, mit der J. Wagner die unterschiedlichen Datenquellen zusammenführen und einen zentralen Wissenszugang sichern kann. Ziel war es, das gesamte Expertenwissen im Service zu bewahren, anzureichern und zu

teilen. Gleichzeitig sollte auch eine bessere Übersichtlichkeit der Informationsobjekte realisiert werden. Man entschied sich für die Lösung Empolis Service Express®.

### Das Expertensystem

Empolis Service Express® ist das KI-basierte Expertensystem für zentrales, integriertes Wissensmanagement im Service. Die KI-basierte SaaS-Lösung strukturiert und bündelt das gesamte Servicewissen im Unternehmen an einer zentralen Stelle über alle Datenquellen, Dokumente und Medien hinweg. Basierend auf den eigenen branchen-, produkt- und unternehmensspezifischen Begriffen finden Servicemitarbeiter immer die richtigen Informationen – entweder als explizites und strukturiertes Lösungswissen oder innerhalb der vorhandenen Dokumente.

Als Wissensdatenbank für komplexe Produkte erhält J. Wagner mit Empolis Service Express® ein wissensbasiertes System für das Management des gesamten technischen Know-hows. Es verhindert den Abfluss von Wissen und befähigt gleichzeitig Servicetechniker und Servicepartner mit geringer Erfahrung, komplexe Reparaturen selbst durchzuführen und Fehler zu beheben und das bei steigender Produktvielfalt und Komplexität. Die Servicetechniker erhalten schnell und zielgerichtet Antworten auf ihre Fragen und finden in der Technischen Dokumentation für den Field Service alles Wesentliche auf Knopfdruck.

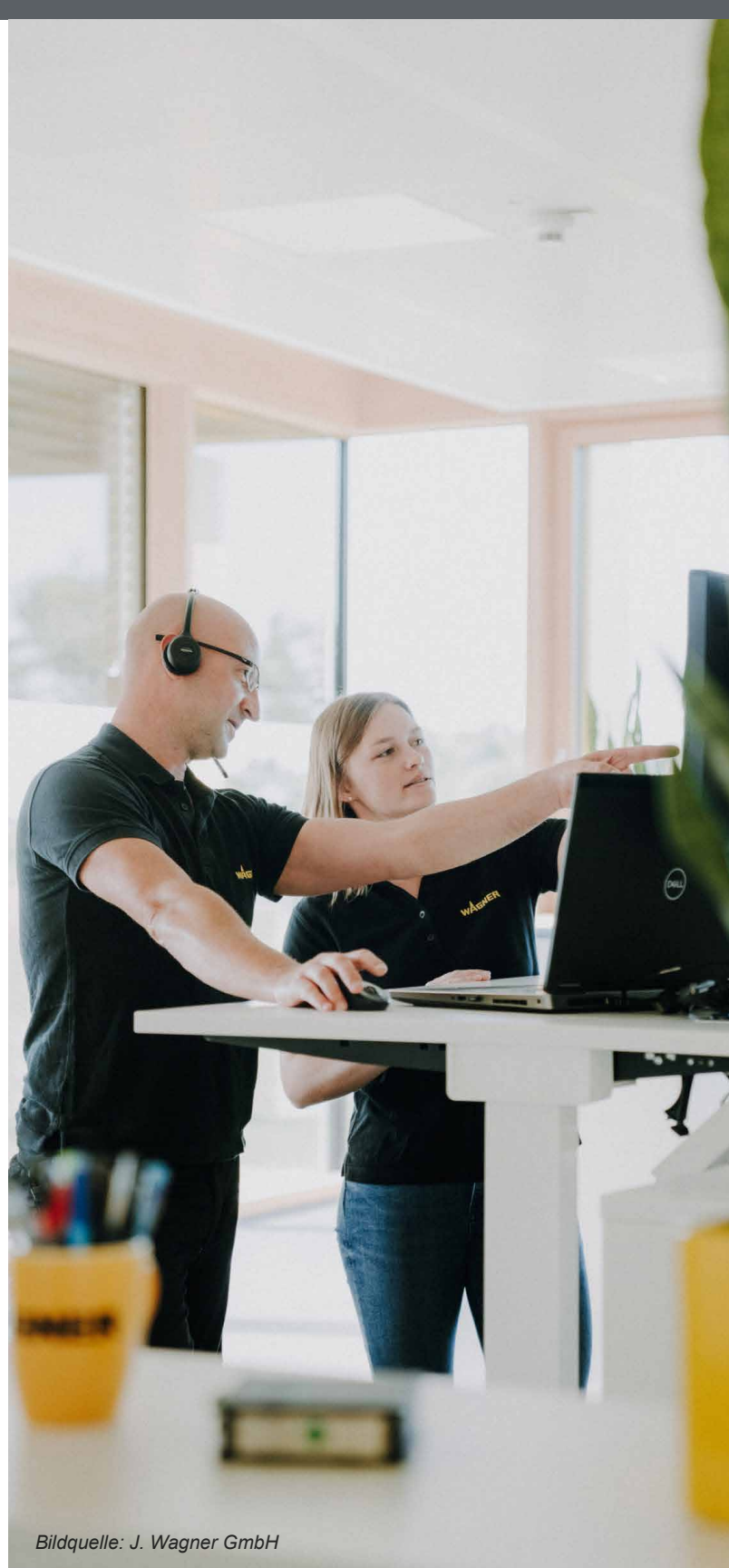


Durch die geführte Fehlersuche auf Basis der Such- und Entscheidungsbäume werden im Rahmen des Guided Troubleshooting Kundenprobleme schnell gelöst und dadurch die First Time Fix Rate erhöht.

Inzwischen nutzen die Divisionen Industrial Solutions und Decorative Finishing die Lösung. Im Bereich Industrial Solutions wird Empolis Service Express® hauptsächlich im Technischen Innendienst verwendet. Hierbei unterstützt die Lösung vor allem unerfahrene Mitarbeiter dabei, relevante Informationen schneller zu finden.

Im Bereich Decorative Finishing wird die Lösung von Servicestützpunkten, ausgewählten Händlern und Importeuren genutzt. Gerade hier bietet Empolis Service Express® eine enorme Entlastung für den technischen Innendienst, da J. Wagner so Hilfe zur Selbsthilfe anbietet. Im nächsten Schritt sollen Servicedialoge eingeführt werden, zum Beispiel in Form von geführten Reparaturen. Dadurch können auch unerfahrene Mitarbeiter\*innen auf das gesammelte Expertenwissen zugreifen, um komplexe Fälle schnell und sicher lösen zu können.

Innerhalb kurzer Zeit konnte sich die Lösung im Unternehmen etablieren, sodass sich die Userzahl seit dem Start verdoppelt hat.



Bildquelle: J. Wagner GmbH

*„Mit Empolis Service Express® als Wissensplattform können wir unsere technische Expertise bewahren und sogar ausbauen. Durch den schnellen und einfachen Zugriff auf alle Informationen können auch unsere jüngeren und unerfahreneren Kollegen komplexe Servicefälle eigenständig lösen.“*

Michaela Herz  
Project Manager Service Strategy  
J. Wagner GmbH

## Über J. Wagner

Mit Innovationen und höchst effizienten, zuverlässigen und bedienerfreundlichen Lösungen hoher Qualität setzt das Unternehmen seit 75 Jahren immer wieder neue Maßstäbe in der Oberflächentechnologie und macht die Vorteile modernster Technik für seine Kunden nutzbar.

Die J. Wagner GmbH gehört zur international tätigen WAGNER Group unter dem Dach der Wagner International AG mit Sitz in Altstätten, Schweiz. Sie befindet sich zu 100 % im Besitz der Josef-Wagner-Stiftungen, deren Aufgabe es ist, die WAGNER-Unternehmensgruppe zu fördern und ausschließlich gemeinnützige, in der Satzung festgelegte Zwecke zu unterstützen.

WAGNER ist einer der weltweit führenden Hersteller von Geräten und Anlagen zur Oberflächenbeschichtung mit Pulver- und Nasslacken, Farben und anderen flüssigen Medien. Das Unternehmen entwickelt innovative Beschichtungstechnologien, die in der Industrie, im Handwerk und von Heimwerkern eingesetzt werden.

[www.wagner-group.com/de/](http://www.wagner-group.com/de/)



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)