



DAS GESAMTE TEAMWISSEN IN DER HOSENTASCHE

Wie die Servicetechniker der INOTEC Sicherheitstechnik GmbH mit Empolis Service Express® ihre Schwarmintelligenz nutzen

EMPOLIS

Im technischen Service eignen sich Mitarbeiter über Jahre oder sogar Jahrzehnte viel Wissen an und werden so zu echten Experten. Oft handelt es sich hierbei um Erfahrungswissen, das in keinem Handbuch und in keiner Anleitung geschrieben steht. Verlässt ein solcher Experte das Unternehmen, gehen große Teile dieses Wissens für immer verloren. Das Verschwinden dieser „Wissensschätze“ ist daher eine der großen Herausforderungen für den Kundenservice.

Servicemitarbeiter tauschen sich inzwischen selbstverständlich via Messenger-Dienste, wie z. B. WhatsApp, über Servicefälle und deren Lösungen aus. Allerdings fehlen diesen die notwendigen Funktionen für den professionellen Einsatz: Anonymisierung, Übersetzung, Suche nach Synonymen, Sicherung der Informationsqualität, Wiederverwendbarkeit, Datensicherheit, etc. So werden vor allem Datenschutz-Auflagen und unternehmensinterne Anforderungen längst nicht von allen Messenger-Diensten erfüllt. Sobald Kundendaten kommuniziert werden, begeben sich Servicemitarbeiter und ihre Vorgesetzten auf dünnes Eis.

Auch lassen sich im Chatverlauf nur schwerlich bereits erstellte Lösungen wiederfinden. Für Kollegen, die nicht zum richtigen Zeitpunkt in der Chatgruppe waren, ist dieses digitale Wissen nicht mehr zugänglich. Wird die Gruppe irgendwann aufgelöst, sind diese Informationen für immer verloren.

All die genannten Herausforderungen adressiert Empolis Service Express® mit der innovativen „Community & Team Knowledge“-Funktion. Mithilfe einer App können sich Servicetechniker tagtäglich darüber austauschen, wie sie Kundenprobleme lösen. Mit Community und Team Knowledge werden Chats problembasiert erstellt und die richtigen Experten anhand ihrer Skills identifiziert. So lösen die Servicemitarbeiter nicht nur jedes Problem, sondern erschließen gleichzeitig auch den Wissensschatz ihrer Kollegen, um Organisation und Mitarbeiter jeden Tag ein bisschen besser zu machen.

Die im Team erarbeiteten Lösungen lassen sich direkt veröffentlichen oder mit wenigen Clicks zu professionellen Wissensartikeln aufbereiten, übersetzen und im Wissensportal sichern. Alle Inhalte und Anhänge, wie z. B. Fotos der betroffenen Maschinenteile, werden automatisch übernommen, ebenso wie die Metadaten. Dadurch werden die erarbeiteten Lösungen direkt mit dem zugrundeliegenden Wissensmodell verknüpft.

Wie sich *Community & Team Knowledge* im Einsatz bewährt, das zeigt der Use Case der INOTEC Sicherheitstechnik GmbH.

Verteiltes Expertenwissen bei INOTEC Sicherheitstechnik

Die INOTEC Sicherheitstechnik GmbH (Innovative NOTlicht TEChnologie) ist mit über 350 Mitarbeitern eines der führenden Unternehmen im Bereich der Not- und Sicherheitsbeleuchtung in Gebäuden. Am nordrhein-westfälischen Hauptstandort Ense entwickelt und stellt das Unternehmen jährlich etwa 500.000 Leuchten und über 8.500 Notlichtanlagen her – Made in Germany.

Mit dem Serviceteam, bestehend aus 29 Servicetechnikern und 13 Service-Innendienst-Mitarbeitern, bietet INOTEC optimale Kundenbetreuung: Montage, Inspektionen, Reparaturen der Geräte, Grundprogrammierung und Einweisung sowie Beratung hinsichtlich gesetzlicher Vorschriften und technischer Umsetzung. Außerdem steht eine kostenfreie Service-Hotline zur Verfügung.

Auch bei INOTEC ist der Fachkräftemangel bereits präsent. Durch den Generationswechsel verlassen ältere Service- und Entwicklungsmitarbeiter das Unternehmen. Dies betrifft vor allem die Servicebetreuung von Produkten, die nicht mehr produziert werden, aber noch im Einsatz sind. Hier verfügen nur langgediente Mitarbeiter über das entsprechende Reparaturwissen.

FEHLENDE DIGITALE VERFÜGBARKEIT IM SERVICEALLTAG

„Ach Mist, der Kollege XY wusste das, aber der ist doch schon in Rente.“

-> **Wenn Wissen nicht dokumentiert ist, geht Wissen bei einem Mitarbeiteraustritt verloren.**

„Da musst Du Toni mal fragen, der kennt das noch.“

-> **Ältere Produkte, die nicht mehr produziert werden, sind neuen Kollegen nicht bekannt.**

„Ich habe den Fehler schon mal gehabt. Aber was war das nochmal?“

-> **Fehlende Dokumentation führt zu Doppelarbeit.**

„Ich bin doch bestimmt nicht der Erste mit diesem Problem.“

-> **Wenn eine Lösung schon mal gefunden ist, muss ein anderer Techniker nicht nochmal von vorne anfangen.**

Vorhandenes Servicewissen lag zudem dezentral vor und war daher nicht immer verfügbar, wie z. B. Confluence, Netzwerk-Ordner, JIRA oder in handschriftlichen Notizen. Alles autarke Silos, auf die nicht alle Servicemitarbeiter Zugriff hatten. Zudem herrschte häufig Unklarheit darüber, wer im Team bei bestimmten Problemen eine Lösung parat haben könnte, um Unterstützung zu geben. Gerade komplexere Problemlösungen wurden üblicherweise in Einzelgesprächen erörtert, sodass nur die involvierten Personen Bescheid wussten.

Durch die fehlende Möglichkeit, Wissen schnell und einfach zu teilen, mussten auch die Entwickler selbst bei Problemlösungen eingebunden werden, was dazu führte, dass sie sich nicht um ihre Kernaufgaben kümmern konnten.

Das Ziel von INOTEC war, alle Serviceinformationen, die im Unternehmen herumschwirren, zentral zu bündeln. INOTEC suchte daher nach einem effizienten Tool, um Informationen zeitnah zu teilen und jederzeit und von jedem Ort aus allen nachhaltig zur Verfügung stellen zu können. Außerdem sollte das Tool Problembeschreibungen und -lösungen schneller dokumentieren, um sie den Technikern an die Hand zu geben.

Mit digitalisiertem Expertenwissen zu schnellen Lösungen

Mit *Community & Team Knowledge* kann INOTEC das Expertenwissen blitzschnell digitalisieren, innerhalb des Serviceteams konservieren und damit dem Fachkräftemangel und der Mitarbeiterfluktuation begegnen.

Der Erfolg basiert hierbei auf zwei grundlegenden Mechanismen: Der INOTEC-Kundenservice hat enorme Mengen an Daten und Wissen in Empolis Service Express® importiert, um die Grundvoraussetzung zu schaffen. Hierunter fallen zum Beispiel Serviceanleitungen, Handbücher und Produktinformationen, ebenso wie die Anbindung der zu Beginn erwähnten Datensilos wie Confluence, Netzwerk-Ordner oder JIRA. Alle Daten werden in einem sogenannten Knowledge Hub zusammengeführt, und können anschließend dort gefunden und gefiltert werden. Für Servicetechniker ist es besonders wichtig, auf all das Wissen mithilfe der App zugreifen zu können, um am Einsatzort schnell und zielgerichtet ihre Kollegen zu kontaktieren und sich über Servicefälle und deren Lösungen auszutauschen.

Ein wichtiges Feature für INOTEC bildet der Problemlösungs-Chat. Dieser greift bei all jenen Problemen, die nicht mit den bereits vorhandenen Informationen im Knowledge Hub gelöst werden können. Existiert in den Datenquellen noch keine passende Lösung zu einem Problem, schlägt die App dem Mitarbeiter automatisch vor, gemeinsam mit den richtigen Experten eine neue Lösung zu erarbeiten. Zur Identifizierung der passenden Experten greift das System auf das hinterlegte Wissensmodell zu. Hier ist vermerkt, über welches spezifische Expertenwissen die jeweiligen Mitarbeiter verfügen. Mit wenigen Klicks lässt sich so ein Team zusammenstellen, das Probleme gemeinsam lösen kann.

Die Problemstellung und die entsprechenden Metadaten aus dem Suchverlauf werden automatisch mit in den Chat übernommen. So liegen den Chat-Mitgliedern bereits alle wichtigen Basisinformationen vor. Die Experten können sich dann innerhalb des Chats zu dem Problem austauschen – bspw. durch Vorschläge, Kommentare, Bilder, Dokumente & Reaktionen – und so gemeinsam Lösungen finden.

Sobald das Problem gelöst ist, wird es als gelöst markiert und ist somit für den Wissenstransferkreislauf freigegeben. Die entstandene Lösung wird sofort in Form eines Chat-Verlaufs veröffentlicht und für alle verfügbar gemacht. Optional kann sie auch von den Experten zu einem Wissensartikel aufbereitet werden, der anschließend veröffentlicht wird. Alle Inhalte und Anhänge, wie z.B. Fotos von betroffenen Leuchten oder Geräteeilen, werden automatisch übernommen. So digitalisiert INOTEC Expertenwissen blitzschnell, konserviert es im Serviceteam und überwindet die personellen Herausforderungen wie Generationswechsel, Fachkräftemangel und Mitarbeiterfluktuation.

- Community & Team Knowledge macht das Serviceteam von INOTEC **erfolgreich**
- Informationen werden **nachhaltig** gespeichert
- Alles ist durchsuchbar und zentral **sortiert und bewertet**
- Lösungen können **schnell und sinnvoll** ergänzt werden, z. B. mit Zeichnungen und Fotos

INOTEC Sicherheitstechnik GmbH

Die INOTEC Sicherheitstechnik GmbH gehört zu den führenden Herstellern in der Not- und Sicherheitsbeleuchtung. Moderne, innovative und qualitativ hochwertige Produkte „Made in Germany“ setzen weltweit neue Standards, wie z. B. das dezentrale Notlichtsystem CLS FUSION, Zentralbatterieanlagen mit JOKER-Technik und die dynamische Fluchtweglenkung D.E.R.

Die INOTEC Sicherheitstechnik GmbH ist ein innovatives mittelständisches Unternehmen im westfälischen Ense-Höingen mit eigener Entwicklung, Konstruktion, Fertigung sowie einem nationalen und internationalen Vertrieb. Ein kompetentes Team aus flexiblen und engagierten Mitarbeitern sorgt für eine zuverlässige Betreuung rund um alle Fragen zu Produkten, Planung, Service und Vorschriften.

INOTEC
Sicherheitstechnik GmbH

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.service.express