



**TITELTHEMA** SERVICE-CHANCEN DURCH MOBILITY UND LOGISTICS

## Gesammeltes Wissen für alle Servicemitarbeiter auf Knopfdruck

Im Zuge der zunehmenden Digitalisierung sind Software-as-a-Service-Lösungen und Serviceportale seit einiger Zeit in aller Munde. Doch welche Vorteile bieten sie wirklich? Wir skizzieren hierzu drei Fallbeispiele eines fiktiven Herstellers von Endoskopen und Desinfektionsanlagen, in denen Mitarbeiter mithilfe eines cloudbasierten Serviceportals verschiedenartige Probleme schnell und sicher lösen: Herr Weiß bei der Call-Aufnahme im First Level, Herr Dohmann als Experte im Second Level und Herr Miller als Außendiensttechniker im Third Level.

Im ersten Beispiel ruft am Montagmorgen ein Kunde des Endoskopiegeräte-Herstellers Herrn Weiß im technischen Support an und meldet, dass bei einem Endoskop vom Typ „CXM-

190“ die Displaymeldung „WSL UV-LAMPE“ erscheint. Die Zeit drängt, da das Endoskop in einer Stunde für eine Operation bereitgestellt werden muss. Die gesetzlichen Sicherheitsvor-

gaben verbieten eine Nutzung des Endoskops, sobald eine Wartungs- oder Störungsmeldung am Gerät angezeigt wird. Der Kunde benötigt daher sehr schnell die Lösung des Problems.

Herr Weiß gibt die beiden Informationen, „Typ“ und „Displaymeldung“, in das Serviceportal ein und in Sekundenbruchteilen werden ihm die verschiedensten Dokumente und Informationen aus allen relevanten Quellen über das betreffende Endoskop-Modell CXM-190 angezeigt. Gleich unter den ersten Treffern findet er eine Erläuterung der Displaymeldung und er teilt dem Kunden mit, dass dieser die UV-Lampe vor Ort selbst austauschen kann.

Da der Kunde den Austausch noch nie durchgeführt hat, benötigt er eine Schritt-für-Schritt-Anleitung. Diese steht zwar auch im Handbuch, aber zum Durchblättern der 200 Seiten fehlt die Zeit. Daher klickt Herr Weiß im Serviceportal auf den Filter „Handbücher“, worauf die Suche im umfangreichen Handbuch direkt auf die richtige Seite mit der Austauschanleitung springt. So kann Herr Weiß dem Kunden direkt die richtige Seitennummer mitteilen und der Austausch kann beginnen. Gleichzeitig gleicht Herr Weiß mit ihm die Artikelnummer der UV-Lampe ab, sodass der Einbau der richtigen Lampe gewährleistet ist.

Der Kunde wechselt die Lampe aus, desinfiziert das Endoskop und bringt dieses pünktlich in den OP-Saal.

#### Vom Anruf bis zur Lösung beim Kunden

Im zweiten Beispiel meldet ein weiterer Kunde Herrn Weiß eine Störung an einer Desinfektionsanlage, kann diese aber am Telefon nicht konkret beschreiben. Um das Problem zu lösen, nimmt Herr Weiß einen im Serviceportal erstellten Diagnosebaum zur Hilfe. Dieser wurde mithilfe eines Redaktionssystems erstellt und enthält das gesammelte Erfahrungswissen der Produkt-Experten im Unternehmen. Damit grenzt Herr Weiß gemeinsam mit dem Kunden die Störungsmerkmale Schritt für Schritt ein. Am Ende des Gesprächs qualifiziert er die Störung, „parkt“ die Session des Diagnosebaums und leitet den Kunden an seinen Kollegen Herrn Dohmann, Spezialist für Desinfektionsanlagen, weiter.

Herr Dohmann nimmt die „gepark-

te“ Session auf, sieht, was sein Kollege bereits geklärt hat und muss somit bereits beantwortete Fragen nicht erneut stellen. Mithilfe des Baums geht er der wahren Ursache Schritt für Schritt auf den Grund und findet auch heraus, welche Ersatzteile für eine Reparatur der Anlage gebraucht werden. Über das angeschlossene ERP-System stellt er fest, dass die benötigten Komponenten beim verantwortlichen Außendienst-Kollegen, Herrn Miller, im Fahrzeug-Lager zur Verfügung stehen. Herr Dohmann vereinbart einen Termin mit dem Kunden und sendet Herrn Miller den Link auf die passende Reparaturanleitung sowie ergänzende Dokumente auf dessen mobiles Endgerät. Beim Kunden angekommen, öffnet Herr Miller vor Ort den Link im Serviceportal. Mit der HTML-Schnellansicht und der Highlighting-Funktion werden ihm nur die benötigten Seiten und die gesuchten Begriffe angezeigt. Somit muss er nicht das komplette PDF-Dokument öffnen, was bei geringen Bandbreiten vor Ort problematisch wäre. Herr Miller kann die Reparatur der Desinfektionsanlage nun schnell und sicher zur Zufriedenheit des Kunden durchführen.

Nach erfolgreicher Reparatur kommt der Kunde auf Herrn Miller zu: „Wenn Sie schon einmal hier sind: Ich habe hier noch eine ältere Anlage, die macht bei der Desinfektion ständig Guckergeräusche. Können sie nachschauen, woran das liegen kann? Nicht, dass sie mir demnächst kaputtgeht.“

Da die Desinfektionsanlage älteren Semesters ist, kennt sich Herr Miller als jüngerer Mitarbeiter nicht mit ihr aus. Er zückt sein mobiles Endgerät und gibt „Anlage DI 34 gluckert beim Desinfizieren“ in die Suche des Serviceportals ein und erhält die entsprechenden Dokumente für diesen Anlagentyp. Herr Miller reduziert die Trefferanzahl mit den Filtern „Störungstyp Geräusche“ und „Service Berichte“.

Mithilfe der semantischen Technologie des Portals werden ihm einige Berichte zu ähnlichen Anlagentypen angezeigt, wodurch er auf das gesammelte Erfahrungswissen seiner Kollegen zugreift. In einem Störungsbericht zur „Anlage

DI 32“ findet er die Meldung „Blubbergeräusche beim Reinigen“ und in einem weiteren zur selben Anlage die Meldung „Anlage gluckert beim Desinfizieren“.

Er öffnet den Bericht, erfasst die damalige Ursache und die Problemlösung: Ein Filter musste gewechselt werden.

Herr Miller löst das Problem auf die gleiche Weise und dokumentiert dies in seinem Servicebericht. Dieser steht nun seinen Kollegen automatisch über persönliche Berechtigungen im Serviceportal zur Verfügung. Jeder neue Bericht vergrößert somit den gesammelten Erfahrungsschatz im Service.

Diese Beispiele aus dem Servicealltag zeigen, dass der schnelle und einfache Zugang zu den richtigen Informationen das Wichtigste für den Mitarbeiter ist, ganz gleich auf welchem Service-Level. Cloudbasierte Serviceportale bündeln das komplette Expertenwissen eines Unternehmens und stellen dies für alle Mitarbeiter an einer zentralen Stelle zur Verfügung. Ob Dokumentensuche, geführte Fehlerdiagnosen oder der Zugriff auf das Expertenwissen der Kollegen: Servicemitarbeiter können den Wissensschatz endlich so nutzen, dass sie Probleme und Anfragen schneller, sicherer und mit einer höheren Qualität lösen können.

#### Zum Autor



**Stephan Meyer**  
Senior Sales Manager,  
Empolis Information  
Management GmbH