

## Wechselspiel: Technische Dokumentation und Kundenservice

Smart Information Management, Component Content Management System, Geschäftsprozesse, Big Data

[www.empolis.com](http://www.empolis.com)

**Martina Tomaschowski**, Vice President Marketing & Sales bei der **Empolis Information Management 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.



Im Zuge von Big Data und immer komplexer werdenden Geschäftsprozessen erkennen immer mehr Unternehmen, dass die traditionelle Trennung von Content- und Knowledge Management dringend auf den Prüfstand gehört. Insbesondere dann, wenn es um unstrukturierte Daten geht, kommt dem sogenannten Smart Information Management (SIM) als Querschnittstechnologie eine besondere Schlüsselrolle zu. Denn bei diesem Konzept geht es vornehmlich darum, die eigenen Datenquellen und Systeme intelligent miteinander zu verknüpfen.

Im Allgemeinen lässt sich SIM definieren als ganzheitliche Erstellung, Verwaltung, Analyse, intelligente Verarbeitung und Bereitstellung aller für unternehmenskritische Geschäftsprozesse relevanten Informationen – unabhängig von ihrer Quelle, dem Format, ihrer Nutzer, dem Speicherort und dem benutzten Endgerät. Dies beinhaltet, dass auch große unstrukturierte Datenmengen des Unternehmens hochwertig analysiert und Informationen intelligent und ressourcenschonend verarbeitet werden – und damit für unternehmenskritische Geschäftsprozesse nutzbar gemacht werden können. Sinnvoll ist dieser Ansatz vor allem in Geschäftsbereichen, in denen Information und Wissen wesentliche Assets sind und entscheidend zum Geschäftserfolg beitragen. Wie umfassend dabei die Prozesse sind, die angestoßen werden, zeigt das folgende Beispiel.

### Synergiepotenziale unterschiedlicher Informationsquellen

SIM wird in zunehmenden Maße für den Servicebereich interessant – denn viele global agierende Unternehmen stehen heute vor der Herausforderung, immer größere Mengen neuer bzw. aktualisierter Inhalte schneller und zu geringeren Kosten zu internationalisieren und am „Point of Service“ dem Techni-

ker zugänglich zu machen. Um diesen Effekt zu erzielen, wird in der SIM-Logik das Synergiepotenzial genutzt, das Technische Dokumentation und Kundenservice im Zusammenspiel bieten. Denn bereits die Dokumentation der technischen Geräte bietet eine Vielzahl von Informationen, die auch zur Störungsbehebung notwendig sind – je nach Zielgruppe in unterschiedlichem Umfang und unterschiedlicher Komplexität. So enthalten Gebrauchsanleitungen für Endkunden in der Regel Informationen zur Behebung einfacher technischer oder funktionaler Störungen, während Reparatur- und Wartungshandbücher detaillierte und hochkomplexe Strukturen beinhalten können. Doch vor allem letztere liegen oft ausschließlich in linear publizierter Form vor (gedrucktes Handbuch, PDF etc.), die ein flexibles Auslesen der benötigten Informationen erschwert.

Liegen die benötigten (technischen) Informationen also durchaus vor, so ist es dennoch ein herausfordernder Schritt, diese auch „passgenau“ zur Verfügung zu stellen. Denn für die vollständige Abwicklung eines Serviceauftrags werden verschiedenste Informationen aus den unterschiedlichsten Quellen benötigt. So müssen beispielsweise vertragliche Rahmenbedingungen oder individuelle Gerätekonfigurationen, Serviceanleitungen und zugehörige technische Unterlagen (Explosionszeichnungen, Schaltpläne, technische Daten) sowie Ersatzteilinformationen (Verfügbarkeit, Nachfolgerteile, Lieferzeiten, Einbauhinweise und Spezialwerkzeuge) bekannt sein. Da diese Informationen jedoch meist in unterschiedlichen Systemen gepflegt werden, wird auf spezifische Verweise innerhalb einer zentralen Informationsquelle, wie beispielsweise der Serviceanleitung, aufgrund des zu hohen manuellen Pflegeaufwands in der Regel verzichtet. Hier kann ein ganzheitlicher Ansatz – also die Vernetzung aller relevanten Informationsquellen durch ein einheitliches, intelligentes System – die technische Voraussetzung für eine kontextspezifische Zugänglichkeit der Informationen schaffen. ►

# RDS®

## IT die einfach funktioniert

### run:documents

Informationsmanagement auf Basis von SharePoint

### Mobile Solutions

Immer & überall mobil arbeiten

### Mobiler Service Desk

Skalierbare Unterstützung in Peakzeiten

### SmartCheck@RDS

Die Kosten- & Leistungsanalyse

Auf der CeBIT 2015:

### Erfolgsfaktor Business App –

für Ihren mobilen Vertrieb

Halle 6 | Stand G16/214

### Moving Business –

Mit SharePoint flexibel auf Veränderungen reagieren

Halle 3 | Stand J20

RDS Consulting GmbH

40470 Düsseldorf

Telefon: +49 (211) 96856.0

info@rds.de

www.rds.de



Smart Information Management unterstützt den kompletten Serviceprozess (Bildquelle: Empolis)

### Kontextspezifische Informationsbereitstellung

Konkret umgesetzt, könnte ein Service-Szenario mit den folgenden Schritten ablaufen: Bei einem Serviceauftrag ermittelt das (ganzheitliche) System die relevanten Vertragsinformationen anhand der Kundennummer und sämtliche maßgeblichen technischen Daten anhand der Gerätenummer bzw. -bezeichnung. Das System recherchiert dazu automatisch die beim Kunden vorhandene Gerätekonfiguration und liest die entsprechenden Parameter aus. Anhand dieser Informationen liefert es dem Servicemitarbeiter dynamisch zur Laufzeit eine detaillierte „virtuelle“ Serviceanleitung. Darin enthalten sind u.a. technische Unterlagen wie Explosionszeichnungen, Schaltpläne und technische Daten, die benötigten Ersatzteile (die automatisch aus dem Katalog abgefragt werden), Einbauhinweise sowie eine Liste der benötigten Werkzeuge. Alle Informationen werden dabei in einer gut strukturierten und übersichtlichen Form angezeigt – zum Beispiel auf einem Tablet-PC. Darüber hinaus wird auf Basis der vorhandenen Daten ein weitgehend vorausgefüllter Servicebericht erstellt, den der Mitarbeiter abschließend nur noch um spezifische Angaben ergänzen muss.

Auf diese Weise wird eine effiziente und präzise Durchführung des Auftrags sichergestellt. Die dazu notwendigen Informationen liegen vor, und anhand der mitgelieferten Gerätekonfiguration können falsche Parameter in den Komponenten unmittelbar korrigiert und das Gerät optimal eingestellt werden. Die benötigten Ersatzteile werden bereits zum Servicetermin mitgenommen und reduzieren die Stillstandzeit der Maschine.

Betriebsdaten können systemseitig mit ausgewertet werden, was eine Analyse erleichtert.

### Rückfluss und Integration neuer Informationen

Neben der Informationsbereitstellung für einen konkreten Serviceauftrag gibt es einen weiteren wesentlichen Baustein des SIM-Konzeptes: Neue Informationen und Erfahrungen, die sich vor Ort bei der Durchführung ergeben haben und die für die Technische Dokumentation relevant sind, müssen in den „Informationspool“ im Unternehmen integriert werden und sollten nicht als alleiniger Erfahrungsschatz des Mitarbeiters angesehen werden. Synergieeffekte ergeben sich, wenn zu bekannten Problemen weitere Lösungen gefunden werden, neue Fehlerfälle auftreten oder Passagen in der Bedienungsanleitung für die Kunden missverständlich sind und präzisiert werden müssen. Dieses Wissen muss direkt konsolidiert und eingearbeitet werden.

Nur über den Informationsrückfluss können weitere kontinuierliche Verbesserungsprozesse angestoßen werden: Allen voran erhalten Außendiensttechniker stets aktuelle Lösungen auch für neue oder seltene Probleme, die sie dann kompetent lösen. Aber auch Trainer können beispielsweise Hinweisen nachgehen, für welche Themen Schulungsbedarf bei Servicetechnikern, -Partnern und Kunden besteht. Insgesamt betrachtet, wird durch die Umsetzung des SIM-Ansatzes der Wissensaustausch im Unternehmen intensiviert – ein wertvoller Schritt für die Qualitätssicherung und die Entwicklung.

## SCAMAX® Dokumentenscanner

Sie suchen nach Hochleistungs-  
scannern „MADE IN GERMANY“?  
Für Sie zählen Qualität und Leistung?

Dann sollten Sie sich unsere Hoch-  
leistungs- und Produktionsscanner  
ansehen.

Präzision und Nachhaltigkeit  
werden Sie Überzeugen!

„Qualität MADE IN GERMANY!“  
[Entwicklung und Produktion in Deutschland]

„Ein rundes Konzept in Sachen  
Qualität und Nachhaltigkeit!“

„Auch ISO 14001 für  
Entwicklung, Produktion,  
Vertrieb und Administration!“  
[Ganzheitliches Umweltmanagement]

„ISO 9001 für  
die ganze Firma!“



### CCMS für ein ganzheitliches System

Um das SIM-Konzept mit Leben zu erfüllen, bedarf es allerdings passender Technologie. Um sämtliche Informationsquellen und -systeme direkt oder indirekt miteinander abzustimmen und zu einem ganzheitlichen System zu verbinden, müssen Erstellung und Pflege sowie die Verknüpfung von Informationen in einem gemeinsamen Component Content Management-System (CCMS) erfolgen. Zudem sollte für den Informationszugriff intelligente Technologie genutzt werden, die in der Lage ist, natürlichsprachliche Texte zu verstehen. Nur so können auch weniger strukturierte Quellen nahtlos und mit adäquater Gewichtung in die Suchergebnisse integriert werden.

Es hat sich gezeigt, dass sich die Zusammenführung des klassischen Component Content Managements mit dem Inhalt von Entscheidungsbäumen und der intelligenten Nutzung insbesondere in umfangreichen, multilingualen Projekten ausgesprochen schnell auszahlt. Bei der konsequenten Wiederverwendung von Inhalten sowohl bei Fragen und Antworten als auch bei der Verlinkung der bereits bestehenden technischen Dokumentation können Aufwände für Erstellung, Pflege, Qualitätssicherung, Übersetzung etc. deutlich reduziert werden.

### Fazit

Die konsequente Umsetzung des SIM-Ansatzes führt zu dokumentiertem und strukturiertem Wissen, das eine systematische Prozessunterstützung ermöglicht. Dabei können die geforderten Informationen in unterschiedlichen Detailstufen bereitgestellt werden, sodass sie gleichermaßen für Einsteiger als auch für Experten nutzbar sind. Dieser „Service“ lässt sich in einem Unternehmen an vielen Stellen nachhaltig nutzen. So wird beispielsweise bereits bei der Störungsaufnahme der Interaktionsprozess mit dem Kunden deutlich verkürzt. Darüber hinaus wird grundsätzlich eine kompetente Betreuung von Kunden ermöglicht – sowohl online, am Telefon als auch vor Ort. Nicht zuletzt lassen sich die Reparaturzeiten, Nacharbeiten sowie Ersatzteilkosten reduzieren und Servicepiraterie verhindern. ■



Besuchen Sie uns auf der  
CeBIT Halle 3 Stand G30  
16. – 20.03.2015

Internet: <http://www.inotec.eu>

InoTec GmbH Organisationsysteme  
Biedrichstraße 11  
D-61200 Wölfersheim

SCAMAX® powered by InoTec