

# TWEDDLE SETZT AUF EMPOLIS SERVICE PROCEDURES

## Geführte Fehlersuche in hoher Qualität

### DIE HERAUSFORDERUNG

Die Tweddle Group ist führender Anbieter im Bereich Informations- und Publikationslösungen für die Automobilindustrie im nordamerikanischen Raum.

Tweddle erstellt Bedienungsanleitungen und Serviceinformationen für Automobil-Werkstätten. Dabei deckt Tweddle den gesamten Erstellungsprozess ab: Redaktion, Layout, Produktion und Vertrieb. Insgesamt vertreibt Tweddle jeden Monat über 1 Million Bedienungsanleitungen.

Die Reparaturanleitungen für Werkstatt-Techniker liegen in verschiedenen digitalen Formaten vor. Ziel war es, mithilfe von Empolis die Nutzung dieser Informationen zu erweitern. Die als hierarchisch navigierbare Anleitung dienende Reparaturinformation (analog zum PDF) sollte hierbei in den Service- und Reparaturprozess integriert und damit vollständig digital und prozessorientiert durchgeführt werden.

Damit wird ein Reparaturprozess realisiert, der durch das Auslesen der Daten sowie durch die geführte Fehlersuche in Diagnosebäumen den Werkstattmechaniker dabei unterstützt, schnellere Reparaturen in immer gleich hoher Qualität durchführen zu können.

### ZIELE

- Verfügbarmachung von Reparaturinformationen für den Mechaniker in der Autowerkstatt
- Bereitstellung des gesammelten Reparaturwissens in Form von Entscheidungsbäumen
- Automatisierte Erstellung von Entscheidungsbäumen aus den publizierten Inhalten
- Minimierung von Werkstatt-Standzeiten
- Wiederverwendung der bereits vorhandenen Reparaturinformationen aus dem XML-basierten Redaktionssystem für einen neuen Publikations- und Nutzungskanal
- Unterstützung bei der Diagnose (z. B. Auslesen des Fehlercodes) in den Kfz-Werkstätten und automatische Suche nach dem richtigen/relevanten Entscheidungsbaum

### DIE LÖSUNG

Tweddle entschied sich für das Modul Service Procedures der Wissensplattform Empolis Smart Service®. Service Procedures stellt dabei das gebündelte Experten- und Servicewissen von Tweddle in Form von dynamischen Entscheidungsbäumen zur Verfügung und sichert somit einen qualitätsgesicherten Informationsprozess im Kundenservice. Werkstattübergreifend werden Service- und Reparaturprozesse mit immer gleicher Qualität und gleichem Standard erledigt.

Mithilfe der Frage-Antwort-Szenarien von Service Procedures können Werkstattmechaniker eine geführte Fehlersuche durchführen und werden dabei situativ mit der richtigen Information im richtigen Kontext versorgt.

Die Erstellung, Pflege und Verwaltung der Inhalte erfolgt mithilfe einer webbasierten Redaktionsumgebung, dem Decision Tree Designer. Alle Funktionalitäten stehen dem Anwender intuitiv bedienbar und ohne Systembruch zur Verfügung.

## **DIE IMPLEMENTIERUNG**

- Import der Legacy-Daten mittels individueller ETL Programmierung
- Transformation der Printdaten mit proprietärem Import-Tool
- Bereitstellung und Pflege der Daten in Amazon Web Services (AWS)
- Publikation in die Runtime
- Verfügbarkeit einer PaaS API zur Erstellung einer Mobile App

## **DIE VORTEILE:**

- Prozessoptimierter Zugang zum gebündelten Servicewissen
- Hohe Servicequalität bei geringer Einarbeitungszeit
- Transparente Problemlösungsprozesse
- Modular, personalisierbar und mehrsprachig
- Einfache Integration von Drittsystemen
- Grafische Redaktions- und Testumgebung

## **ÜBER DIE TWEDDLE GROUP**

Mit über 700 Mitarbeitern und Standorten in Nordamerika, Europa und Asien, ist die Tweddle Group führender Anbieter von Informations- und Publikationslösungen für Automobilhersteller (OEMs) und -zulieferer. Tweddles einzigartiges Leistungsangebot beinhaltet Entwicklung, Management und Verbreitung von Fahrzeuginformationen, um den Hersteller-Service sowie die Informationsversorgung von Fahrzeughaltern zu unterstützen. Automobilhersteller wie BMW, Fiat Chrysler Automobiles, Ford, Nissan, Subaru und Toyota setzen auf die innovativen Lösungen von Tweddle, um die Kundenzufriedenheit zu stärken und die Kommunikation mit Fahrzeughaltern zu verbessern.

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