

EMPOLIS

**Optimierung Ihres Service durch
KI-basiertes Wissensmanagement**

mobileX Connect
20.10.2022



**NOW YOU CAN MAKE
SUPER-HUMAN
OPERATORS**

**POWERED BY
AI.**

Ihr Referent



Tim Leidinger
Channel Sales Manager

EMPOLIS in Zahlen

2012

GEGRÜNDET

220

MITARBEITER

4

PRODUKTE



120

LÄNDER



700.000+

PROFESSIONAL USERS

KOENIG & BAUER 

 GEBR. PFEIFFER
Fortschritt aus Tradition



HE HOMAG 

INNIO  

 
a schunk company

40.000.000+

ENDKUNDEN


A Bosch Company





 **WÜRTH**

 **vodafone**



EMPOLIS Referenzen

ABB

AGCO

Andres GmbH



BOMAG
FAYAT GROUP

DUDEN

GEBR. PFEIFFER
Fortschritt aus Tradition

HILTI

HOMAG

INNIO

KOENIG & BAUER

KOMPTECH

KUKA

MERCK

PFEIFFER VACUUM

PHOENIX
CONTACT



rexroth
A Bosch Company

SAF Holland

VOITH

Vaillant

vodafone



weisstechnik®
a schunk company

WÜRTH



„Wo unsere Servicetechniker früher die Informationen an 9 verschiedenen Stellen suchen mussten, haben wir jetzt ein zentrales System – praktisch ein One-Stop-Shopping for Information.“

Klaus Müller - Leiter Informationsarchitektur und Contententwicklung



Die Herausforderungen für den digitalen Kundenservice



Komplexe Produkte

Variantenvielfalt, erweiterte Produktpalette (Kleinserien), Komplexität der Produkte steigt



Servicestruktur

Gleichbleibender Service über alle Servicestandorte hinweg, unterschiedliche Wissensstandards und Informationsquellen



Wissenstransfer

Demographischer Wandel, Fluktuation & Fachkräftemangel, Onboardingprozess

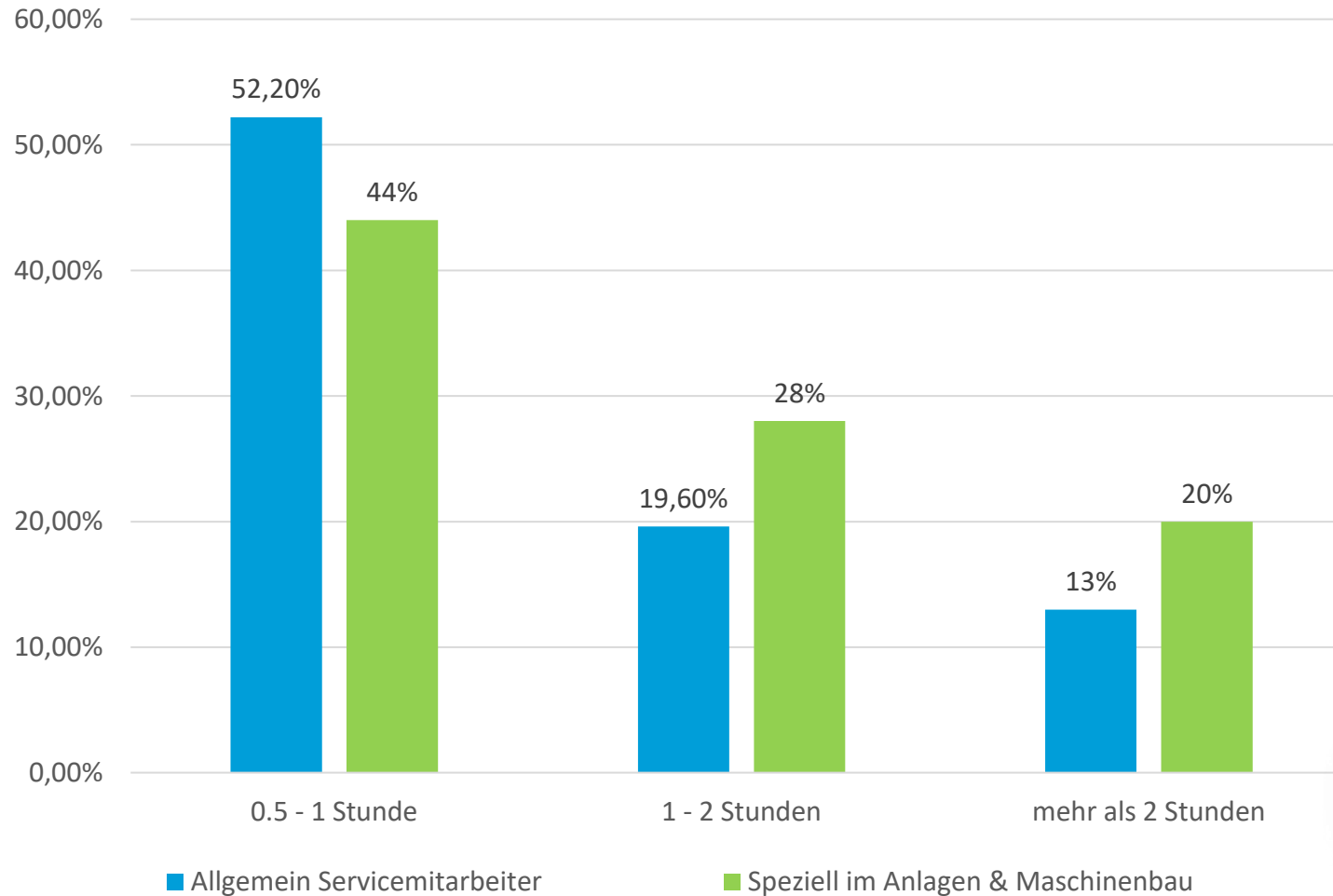


Neue Serviceprodukte

Neue Umsatzpotenziale und Dienstleistungen, Wandel von einmaligen zu wiederkehrenden Einnahmen

Insight Service Report 2021

Suchdauer eines Servicemitarbeiters pro Tag



Kundenbeispiel Weiss Umwelttechnik

Schnell abrufbares Servicewissen sorgt bei Weiss Umwelttechnik, dem innovativen Hersteller von Simulationsanlagen, für einen reibungslosen Service mit höchster Präzision und sicherer Ersatzteilversorgung.

KOMPETENTER SERVICE BEI LANGEN PRODUKTZYKLEN

10% der anfallenden Serviceanfragen weltweit konnten nicht zeitnah abgeschlossen werden – zu komplex war die alte Ordnerstruktur mit etwa 200 Ordnern. Inzwischen wird die Wissensbasis fortlaufend aktualisiert und erweitert, um den langen Produktzyklen von teils über 20 Jahren gerecht zu werden und altersbedingter Fluktuation entgegen zu wirken.

POTENZIAL FÜR KOSTENEINSPARUNG UND SERVICEOPTIMIERUNG

Servicetechniker verbringen dank dem zentral verfügbaren Wissen durchschnittlich 45 Minuten pro Tag weniger mit Recherche. Die eingesparten Servicekosten von 220.000€ jährlich amortisieren die Investition innerhalb von nur 2 Jahren und unterstützen eine höhere Mitarbeiterqualifikation.

INTUITIVE BEDIENUNG TROTZ KOMPLEXITÄT

Alle Mitarbeiter haben sofort Zugriff auf Expertenwissen aus den letzten Jahr-zehnten. Nur mit der geeigneten Wissensbereitstellung können die hohen Qualitäts-ansprüchen der Kunden erfüllt werden.

„Immer genau die richtige Information zum richtigen Zeitpunkt zu bekommen, ist unbezahlbar. Somit rechnet sich die Investition sofort!“



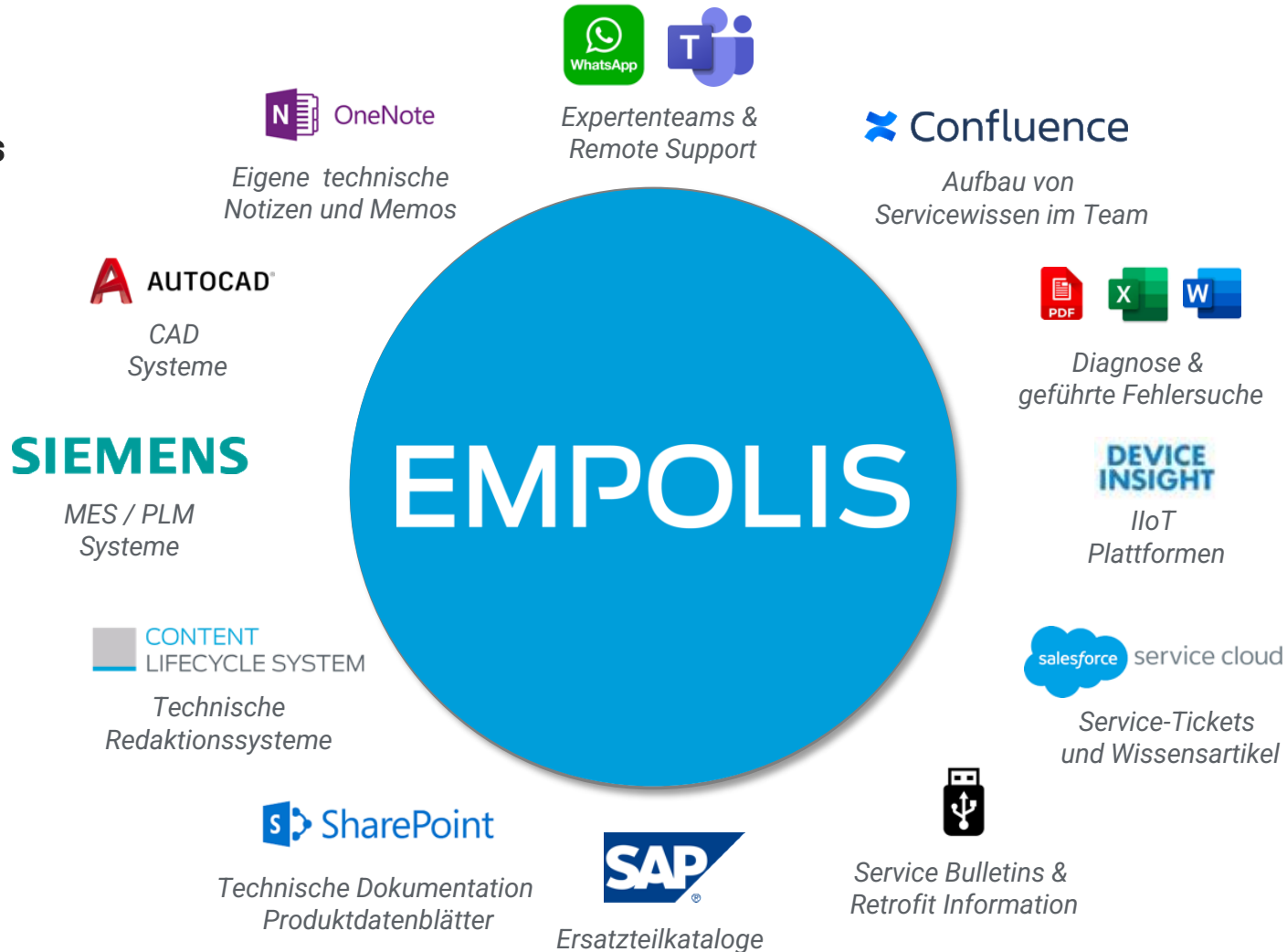
Marco Becker
Serviceteam Hotline Technical Support



Datensilos im Service sind Herausforderungen aller Unternehmen

Zentrales Portal für alle Quellen im Unternehmens

Datensilos werden aufgebrochen



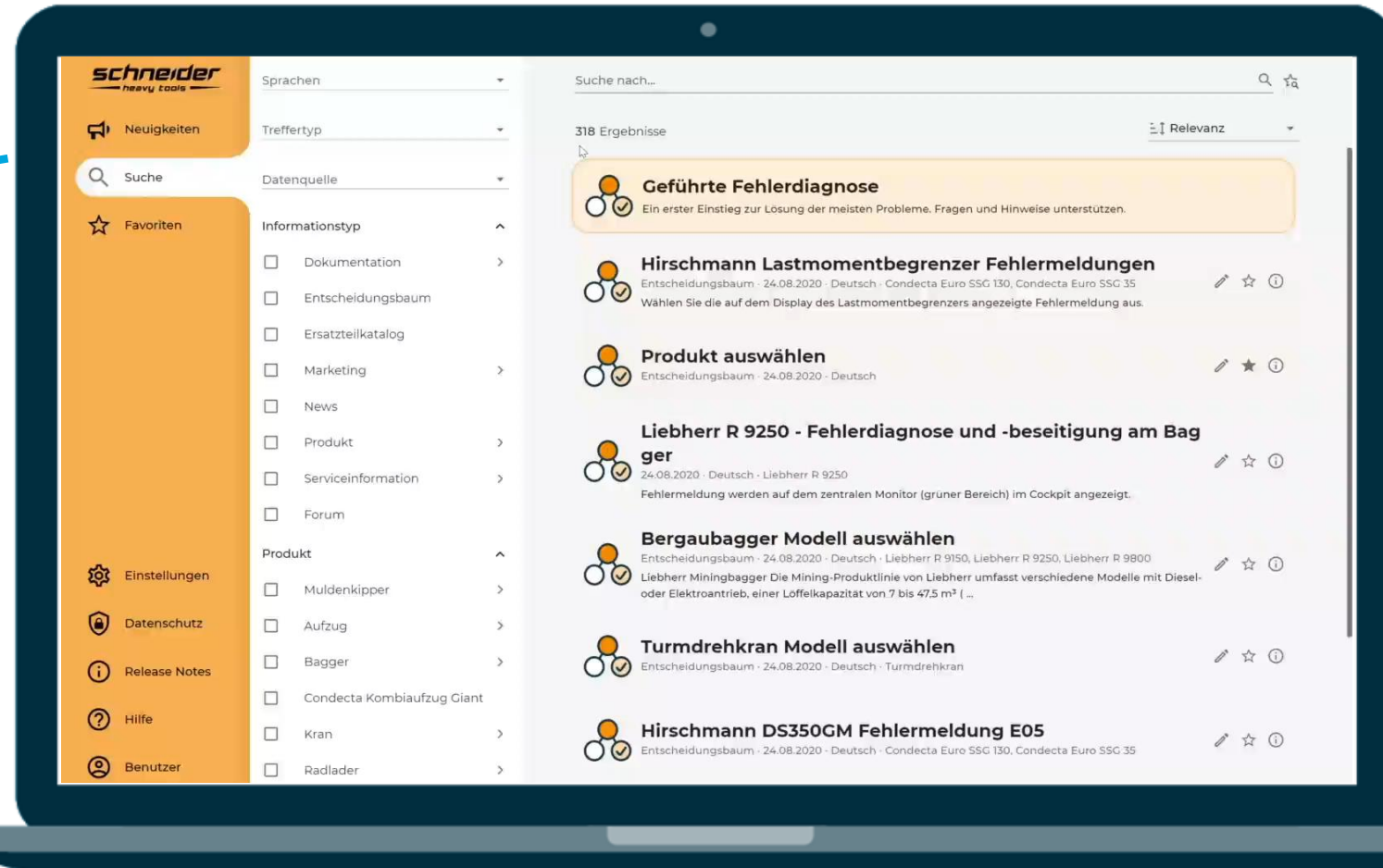
Anpassbares Rollen- und Rechtesystem

Mitarbeiter verbringen weniger Zeit mit der Informationssuche

Intelligente Suche

Erkennung von Synonymen,
Fachbegriffen & Kontext

Automatische
Suchvorschläge



Highlighting der
Suchtreffer

Zentraler, rollen-
basierter Zugriff auf
alle Dokumente

Intelligente Suche

Mit dem Zugriff auf valide Informationen bearbeiten Service Mitarbeiter Anfragen und Servicefälle schneller und mit besseren Ergebnissen.

SERVICEWISSEN AUF KNOPFDRUCK

Automatische Vervollständigung von Suchanfragen, Sortierung nach Relevanz, Vorschläge für themenverwandte Dokumente, Synonym-erkennung und Berücksichtigung fachspezifischer Begriffe – die globale Suchfunktion bringt echte Vorteile dank KI-Algorithmen.

ZENTRALER ZUGRIFF

Mit dem individuell anpassbaren Rollen- und Rechtesystem den Zugriff auf Dokumente passend zum Servicelevel steuern.

INFORMATIONSBEREITSTELLUNG OHNE DATENSILOS

Mit einem einzigen Login haben Mitarbeiter sofort Zugriff auf alle servicerelevanten Informationen – ganz egal wo und welchem Format diese abgelegt sind.

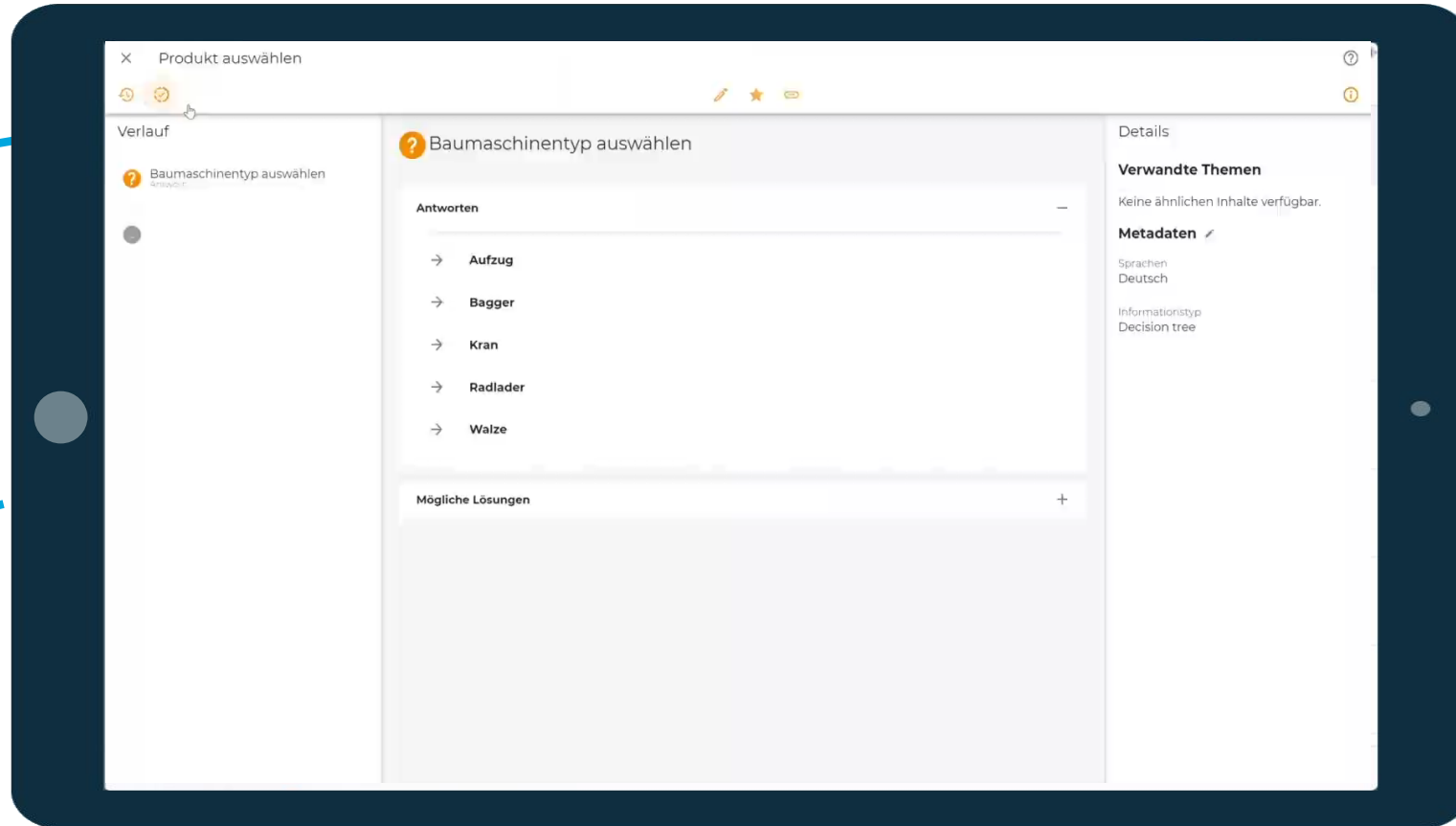
Features

- Globale Suchfunktion über alle Dokumente, Dateitypen und Quellen hinweg
- Intelligentes System, das neben Fachbegriffen auch Synonyme und Sprachvarianten versteht
- Möglichkeit, im Kontext eines Problems zu suchen
- Einfacher Zugriff und Weitergabe von Dokumenten passend zum Servicefall
- Valide, aktuelle Informationen zu Produkten und Lösungen

Geführte Fehlerdiagnose

**Schritt-für-Schritt-
Anleitungen**

**Erstellung ohne
Programmierung**



**Nachvollziehbare
Antworten &
Zusatzinformationen**

**Ideales
Automatisierungs-
potenzial**

Geführte Fehlerdiagnose

Mit Empolis Service Express verfügen Ihre Mitarbeiter stets über das richtige Lösungswissen im Außendienst und steigern damit die First-Time-Fix-Rate.

MOBILER DATENZUGRIFF OHNE EINSCHRÄNKUNGEN

Ohne funktionalen Unterschied zur Desktop-Variante nutzen Mitarbeiter im Außendienst alle Funktionen – auch offline dank vollautomatisierter Datensynchronisation.

SERVICEQUALITÄT UNABHÄNGIG VON MITARBEITERQUALIFIKATION

Neue Kollegen schneller selbstständig arbeiten lassen und Training-on-the-Job ermöglichen, statt vereinzelter, teurer Schulungsmaßnahmen.

SOFORTIGE HILFE STATT ZWEITER ANFAHRT

Gezielte Fragendialoge leiten durch die Falllösung, um Probleme schneller einzugrenzen und jederzeit die richtige Vorgehensweise sicherzustellen. Techniker bekommen die richtigen Informationen eingeblendet, sodass auch selten auftretende oder schwierige Fälle direkt gelöst und digital dokumentiert werden.

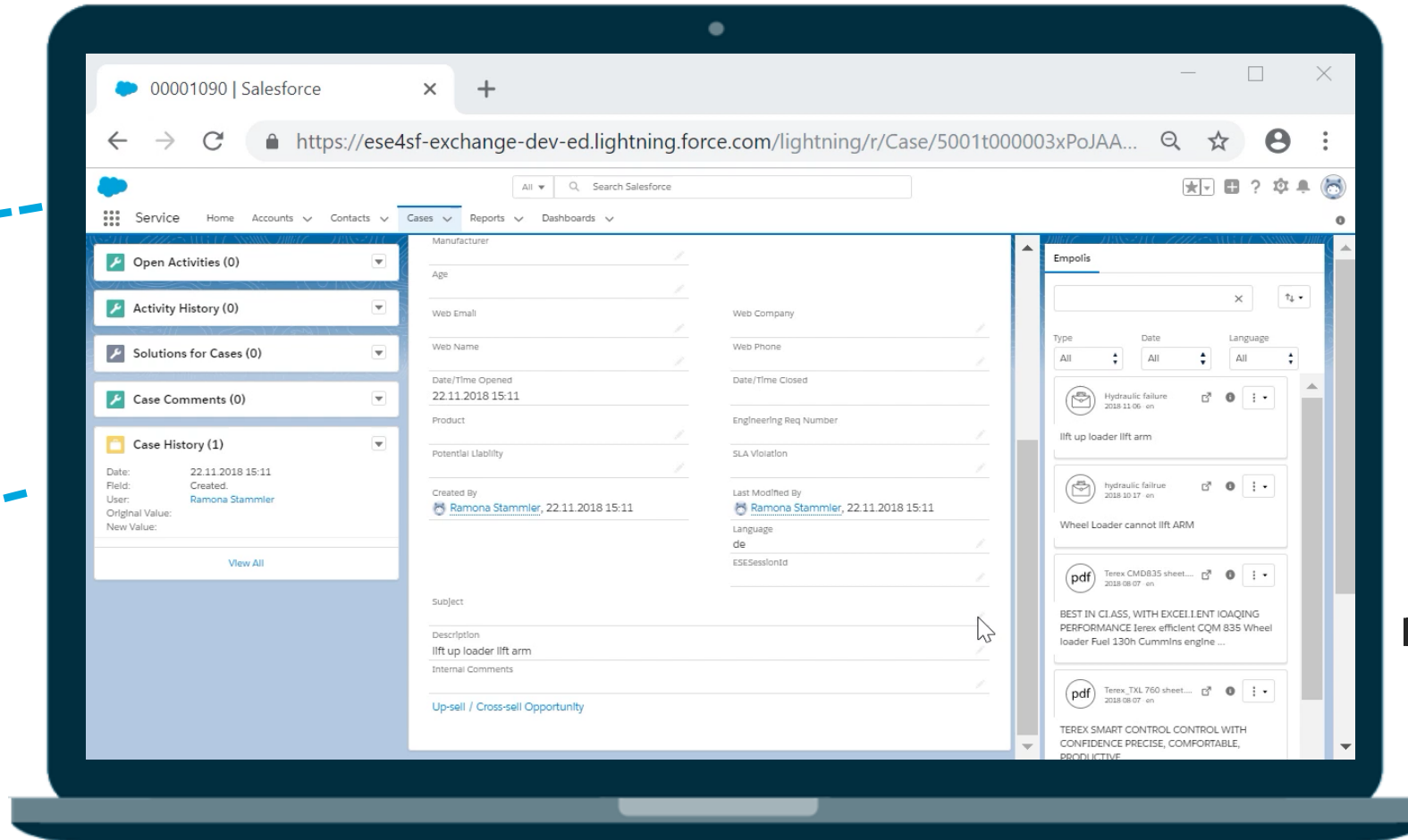
Features

- Einfacher, geräteunabhängiger Zugriff auf die Datenbank ohne Abhängigkeit von Handyempfang
- Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Identifikation von komplexen Problemen und Zugriff auf entsprechende Anleitungen
- Falls nötig: unkomplizierte Hilfe durch Videotelefonat mit Serviceexperten im Backoffice (z.B. mit Oculavis)

Integrationen

Vollständige Übersicht von Kundendaten, Problem und Lösungsvorschlägen

Speicherung der Arbeitsschritte für Übergabe an weitere Kollegen



Automatische Lösungsvorschläge

Direkter Datenzugriff während des Telefonats

Integrationen

Mit Empolis Service Express arbeiten Ihre Mitarbeiter ohne Medienbrüche und nutzen alle Informationen genau dann, wenn sie diese benötigen.

AUTOMATISIERTE LÖSUNGSVORSCHLÄGE

Auf Basis der Stichworte wird automatisch gesucht und passende Vorschläge gemacht - direkt im gewohnten System und ohne Medienbrüche.

SITUATIVER DATENZUGRIFF

CRM-, ERP- und Ticketing-Systeme einfach mit einer intelligenten Knowledge Base erweitern, ohne die Prozesse anzupassen. Kundendaten und Lösungswissen erhalten Mitarbeiter übersichtlich in einer Anwendung.

BESSERE NACHVOLLZIEHBARKEIT

Den Verlauf des Servicefalls speichern, Dokumente zum Ticket anhängen oder direkt verschicken – die einfache Nachverfolgung zeigt Optimierungspotenzial auf.

Features

- Schneller Datenzugriff während der Bearbeitung von Serviceanfragen
- Darstellung direkt im Ticketing-, ERP- oder CRM-System ohne funktionale Einschränkungen
- Übersicht von Zusammenhängen zwischen Servicefall und Kundendaten
- Automatisierungspotential effektiv nutzen



Self-Service Portal

Mit Empolis Service Express neue Wege der digitalen Kommunikation mit Kunden und Partnern erschließen, um Mitarbeiter zu entlasten und Kosten einzusparen.

BEANTWORTUNG VON STANDARDFRAGEN ONLINE

Ohne funktionalen Unterschied zur Desktop-Variante nutzen Mitarbeiter im Außendienst alle Funktionen – auch offline dank vollautomatisierter Datensynchronisation.

VORAB-QUALIFIKATION VON SERVICEANFRAGEN

Aus der Eingrenzung des Problems ein Serviceticket mit genauer Beschreibung generieren, um 1st Level Support zu entlasten.

UMSETZUNG NEUER GESCHÄFTSMODELLE

Bessere Verwaltung von komplexen Channel-Programmen und bessere Zusammenarbeit. Zugang zu erweitertem Support und Möglichkeit zur Refinanzierung.

ROLLENBASIERTER DATENZUGRIFF

Zugriffsrechte auf Dokumente individuell nach Freigabe- oder Servicelevel steuern.

Features

- Unkomplizierter, bedarfsgerechter Zugang zu den richtigen Dokumenten und FAQs
- Einfache, qualifizierte Ticketerstellung im Medium ihrer Wahl
- Geführte Schritt-für-Schritt-Anleitungen, um Fehler oder Ursachen selbstständig zu bestimmen
- Einfaches Partner-Enabling ohne lange Einarbeitungszeiten, um eigene Kunden optimal zu betreuen

Kundenbeispiel KUKA

Ein weltweites Servicenetzwerk wie bei KUKA erfordert einen geräteunabhängigen, zentralen Datenzugriff für alle Servicetechniker, welches sie passend zum individuellen Kenntnisstand optimal im Alltag unterstützt.

WELTWEITE DATENVERFÜGBARKEIT & AKTUALITÄT

Die ehemals dezentrale Datenhaltung in gewachsenen Strukturen und 22 Sprachvarianten machte den 6.300 Servicetechnikern das Leben schwer. Inzwischen greifen Anwender aus 40 Ländern zentral auf alle Dokumente zu. Die Unterscheidung von 40 Informationstypen und geführte Fehlerdialoge beschleunigen die Informationsbeschaffung zusätzlich.

UMSETZUNG DES WISSENSKREISLAUF

Kommt es zu Problemen während eines Auftrags, erarbeiten Mitarbeiter einen neuen Lösungsweg und stellen ihn zentral für alle bereit. So wird die Entstehung von Inselwissen effektiv vermieden, während die Wissensbasis kontinuierlich wächst.

NEUES GESCHÄFTSMODELL

Mehr als 50% der Nutzer der KUKA Wissensdatenbank sind Partner und Kunden, die rollenbasierte Zugänge zu Dokumenten und Anleitungen haben. Mit den kostenpflichtigen Premium-Accounts realisiert KUKA ein neues Geschäftsmodell, das zur Refinanzierung der Plattform beiträgt.

„Unser Informationsbedarf ist extrem hoch. Mit Empolis Service Express bleiben unsere Techniker stets informiert und können Informationen leicht selbst recherchieren – dadurch unterstützen wir situatives Lernen.“

KUKA

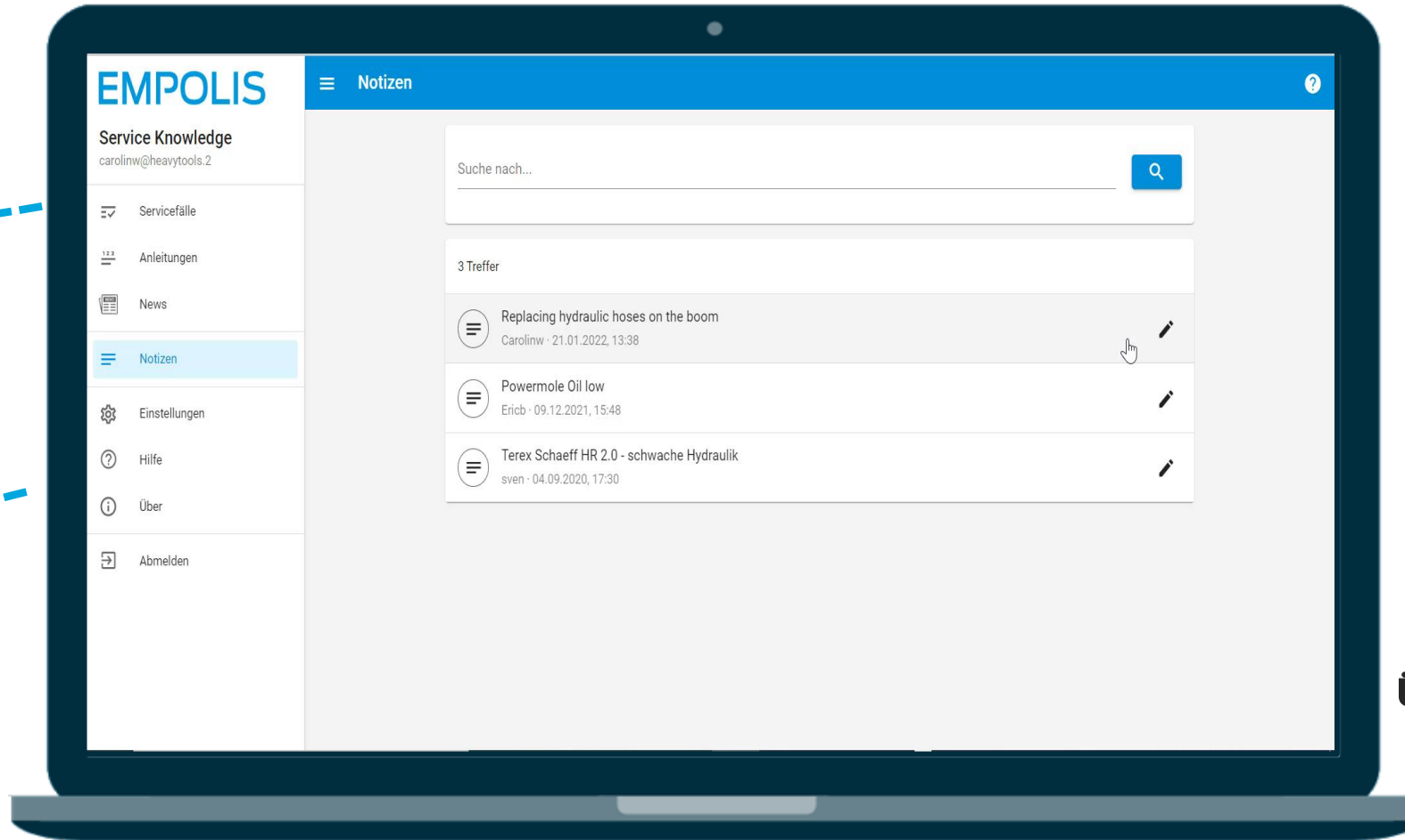
Miklos Lörinczi-Karn
Head of Training



Service Knowledge – Wissen konservieren

**Mühe-
lose
Erfassung von
Servicewissen**

**Verschiedene Quellen
als Grundlage für neue
Wissensartikel**



**Unkomplizierter
Freigabeprozess**

**Einfaches
Übersetzungsmanage-
ment mit integrierter
Übersetzung**

Service Knowledge – Wissen konservieren

Mit Empolis Service Express können Sie Wissen genau da einsammeln, wo es entsteht und Ihren Mitarbeitern in aufbereiteter Form in kürzester Zeit wieder zur Verfügung stellen.

WISSEN EINSAMMELN

Expertenwissen wird über einfache Notizen oder Interviews konserviert. Zusätzlich können weitere Wissensquellen wie Ticket- oder andere Drittsysteme und auch (problembasierte) Chats und damit das Wissen einer ganzen Community angebunden werden.

WISSEN AUFBEREITEN

Umfangreicher HTML-Editor inkl. Unterstützung von Medieninhalten, frei konfigurierbare Dokumenttypen, Entscheidungsbäume, Mehrsprachigkeit und integrierte Übersetzung, Templates u.v.m. – alle diese Features unterstützen Sie bei der Aufbereitung des vorhandenen Wissens.

WISSEN TRANSFERIEREN

Inhalte können bspw. in Form leicht verständlicher (Schritt-für-Schritt)-Anleitungen oder Best Practices wieder über die zentrale Suchfunktion zur Verfügung gestellt werden.

Features

- Unkomplizierte Tools, mit denen Mitarbeiter ihr Wissen selbständig dokumentieren können
- Anbindung verschiedenster Quellen, um Wissen dort abzugreifen, wo es entsteht
- Möglichkeit Experten- und Communitywissen aus dem Tagesgeschäft heraus zu erfassen und konservieren
- Bereitstellung von konserviertem Wissen in Form von einfachen Anleitungen
- Zugriff auf Wissens-Assets in der eigenen Sprache

Community & Team Knowledge

Mit Empolis Service Express können Ihre Mitarbeiter problembasierte Chats mit den richtigen Experten starten und so gemeinsam schneller die richtige Lösung finden.

NUTZERPROFILE & TEAMS VERWALTEN

Das Profil eines Nutzers bildet alle relevanten Informationen inkl. den individuellen Fähigkeiten ab. Zusätzlich können mehrere Nutzer bspw. auf Basis ihrer Fähigkeiten zu einem Expertenteam zusammengefasst werden.

WISSENSTRANSFER

Lösungen können sofort in Form eines Chatverlaufs im Knowledge Portal und in der Field Service App veröffentlicht oder vorher zu einem professionellen Wissensartikel weiterverarbeitet werden.

PROBLEME LÖSEN

Zur Lösung eines neuen Problems können Ihre Servicetechniker problem-basierte Chats starten und mit wenigen Klicks auf Basis der hinterlegten Fähigkeiten die richtigen Experten(teams) finden und zur Problemlösung hinzuziehen. Aus einer ggf. vorher erfolgten Suche werden auf Basis des Wissensmodells alle relevanten Informationen und Metadaten zum Problem automatisch in den problembasierten Chat übernommen. Gelöste Probleme (Lösungen) können als solche markiert und somit für den Wissenstransfer freigegeben werden.

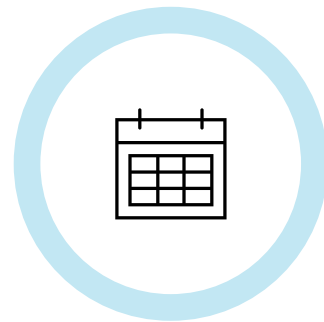
Features

- Möglichkeit Experten auf Basis ihrer Fähigkeiten zu finden und direkt zur Problemlösung hinzuziehen zu können → Expertenteam „in der Hosentasche“
- Datenschutzkonforme Speicherung aller Daten auf Servern in Deutschland
- Problembasierte Chats = 1 Chat behandelt 1 Problem
- Wissenstransferkreislauf, bei dem Lösungen (in aufbereiteter Form) allen Kollegen zugänglich gemacht werden
- Exploration und Analyse von Lösungen und Problemen im Control Center (demnächst)

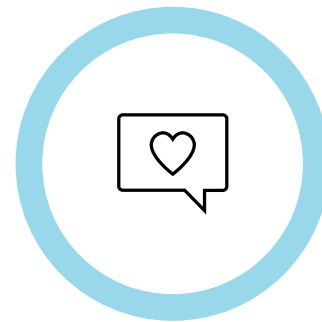
Go-Live Case Study | großer Heizungsbauer



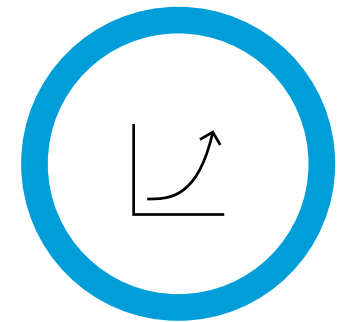
PROOF-OF-VALUE



Vertragsbeginn



KICK-OFF
Vorgespräch &
Workshop



GO-LIVE

27. August 2021
Finale Entscheidung

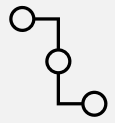
14.07.2021 – 06.08.2021

01. Oktober 2021

04.11.2021 – 15.11.2021

**Weekly Calls &
Onboarding**

01.02.2022



3

Datenquellen



3

Use Cases



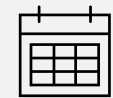
>200

Nutzer



>145k

Wissensmodell-
Konzepte



78

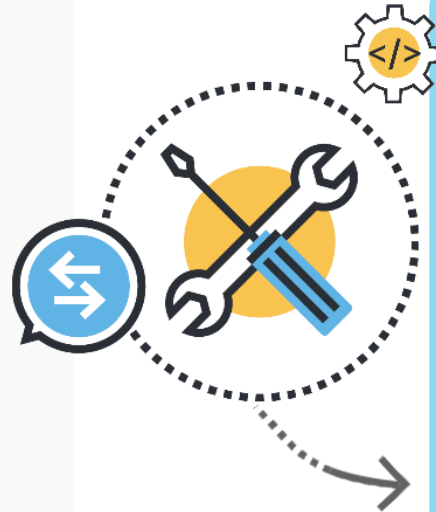
Tage

Testen Sie Empolis: One-Week Challenge

Innerhalb 1 Woche stellen wir Ihnen eine individuelle Testumgebung für 30 Tage kostenlos zur Verfügung mit Ihren eigenen Daten zum Testen und ausprobieren – ohne jegliche Verpflichtungen

DAS LIEFERN SIE

- Dokumentenbasis aus Betriebsanleitungen, Service-Notizen oder Dokumentation (max. 200 Dokumente)
- Angaben zu max. 2 Produkt- oder Maschinengruppen mit je 2 Produkten
- Eine Mindmap einer geführten Fehlerdiagnose
- Eine Aufstellung zu gewünschten Filterkategorien (z. B. Produkte, Anlagen, Modelle, Maschinen, Bauteile etc.)



DAS ERHALTEN SIE

- **30 Tage kostenlose Bereitstellung** eines vollumfänglichen Systems
- **Individuelles Serviceportal** befüllt mit Ihren Unternehmensdaten für bis zu 10 Nutzer
- **Geführte Fehlerdiagnose** zur Lösung spezifischer Probleme
- **Persönliche Betreuung** durch einen Customer Success Manager

Testen Sie Empolis: Proof of Value

Der nächste Schritt auf dem Weg zu Ihrem digitalen Kundenservice: Ermitteln Sie in einer 3-monatigen Testphase den individuellen Nutzen, testen Sie unter Realbedingungen und überzeugen Sie Stakeholder.



nur

3.990,-

inkl. Reisekosten, zzgl. MwSt.

KICK-OFF

Anforderungsworkshop

EASY START

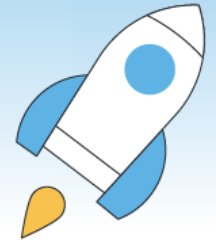
3 Monate produktives System zur Verprobung

Testen Sie Empolis: Proof of Value (Exchange Summit Angebot)

EMPOLIS

SERVICE
EXPRESS

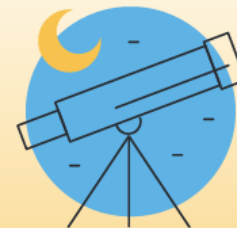
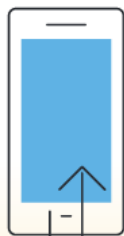
SERVICEWISSEN ZENTRALISIERT
ZUR VERFÜGUNG STELLEN!



3-MONATIGER
PROOF OF VALUE
FÜR NUR 990,- EURO*

*bei Auftragseingang bis 25.11.2022

EMPOLIS



Ihr Referent



Tim Leidinger

Channel Sales Manager

Telefon +49 (631)
Mobil +49 171 925 1038
E-Mail tim.leidinger@empolis.com

Linked in

