

# 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 MERCK

INNIO ABB KUKA



KOMPTECH



weisstechnik®  
a schunk company

40.000.000+

ENDKUNDEN

rexroth  
A Bosch Company

DUDEN



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**



**Servicestruktur**

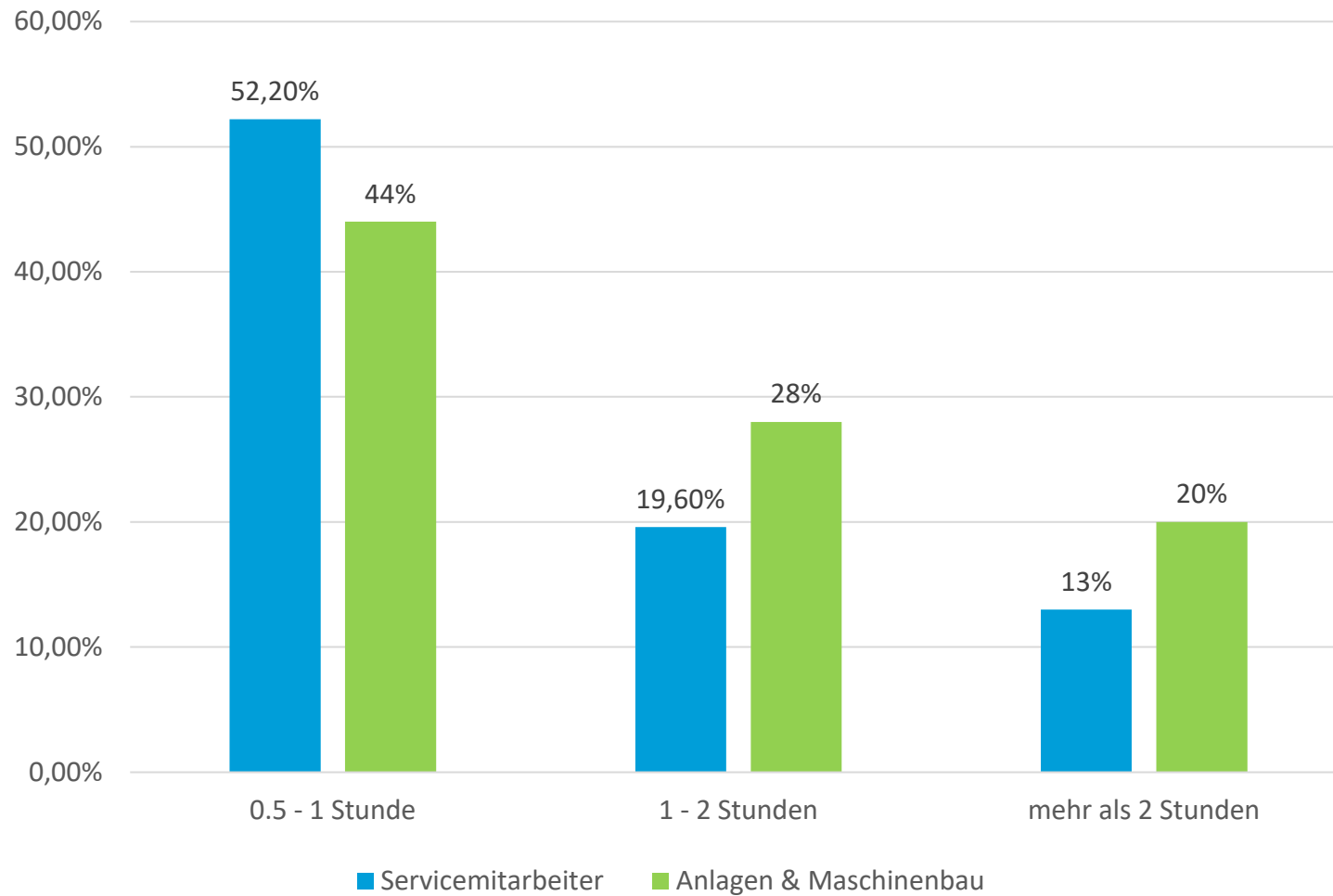


**Wissenstransfer**

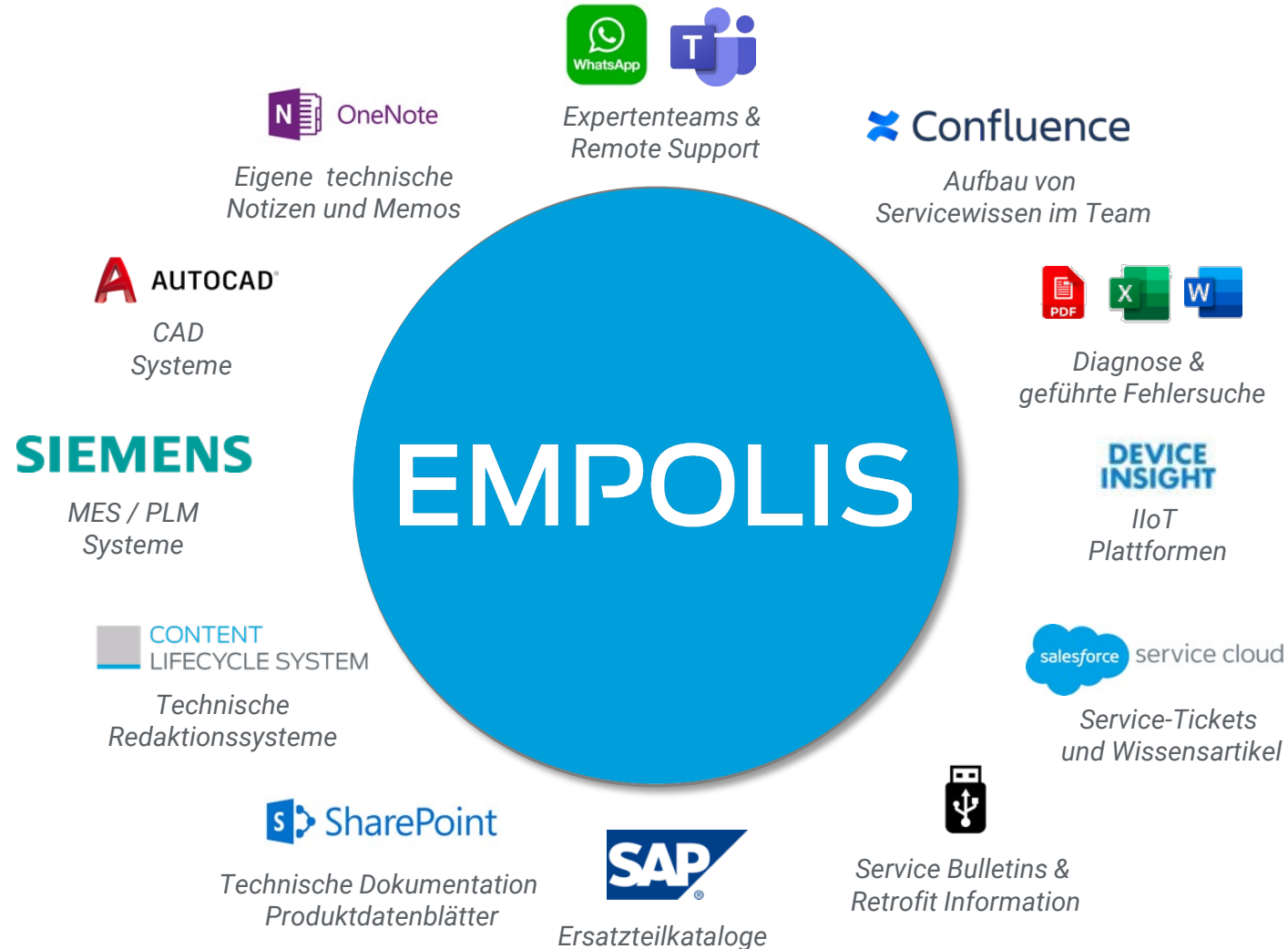


**Neue Serviceprodukte**

# Inside Service Report 2021



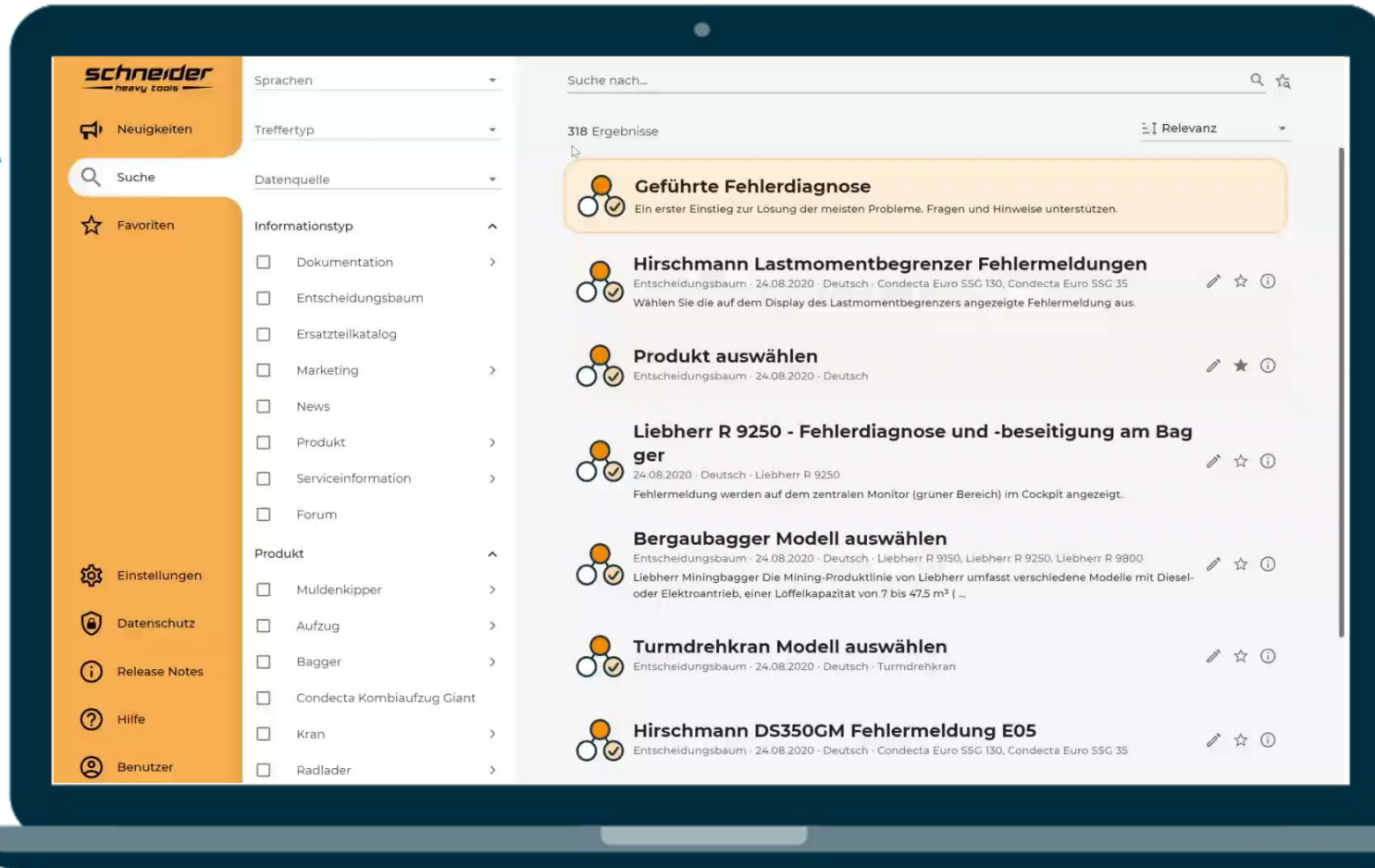
# Datensilos im Service sind Herausforderungen aller Unternehmen



# Intelligente Suche

Erkennung von Synonymen,  
Fachbegriffen & Kontext

Automatische  
Suchvorschläge



Highlighting der  
Suchtreffer

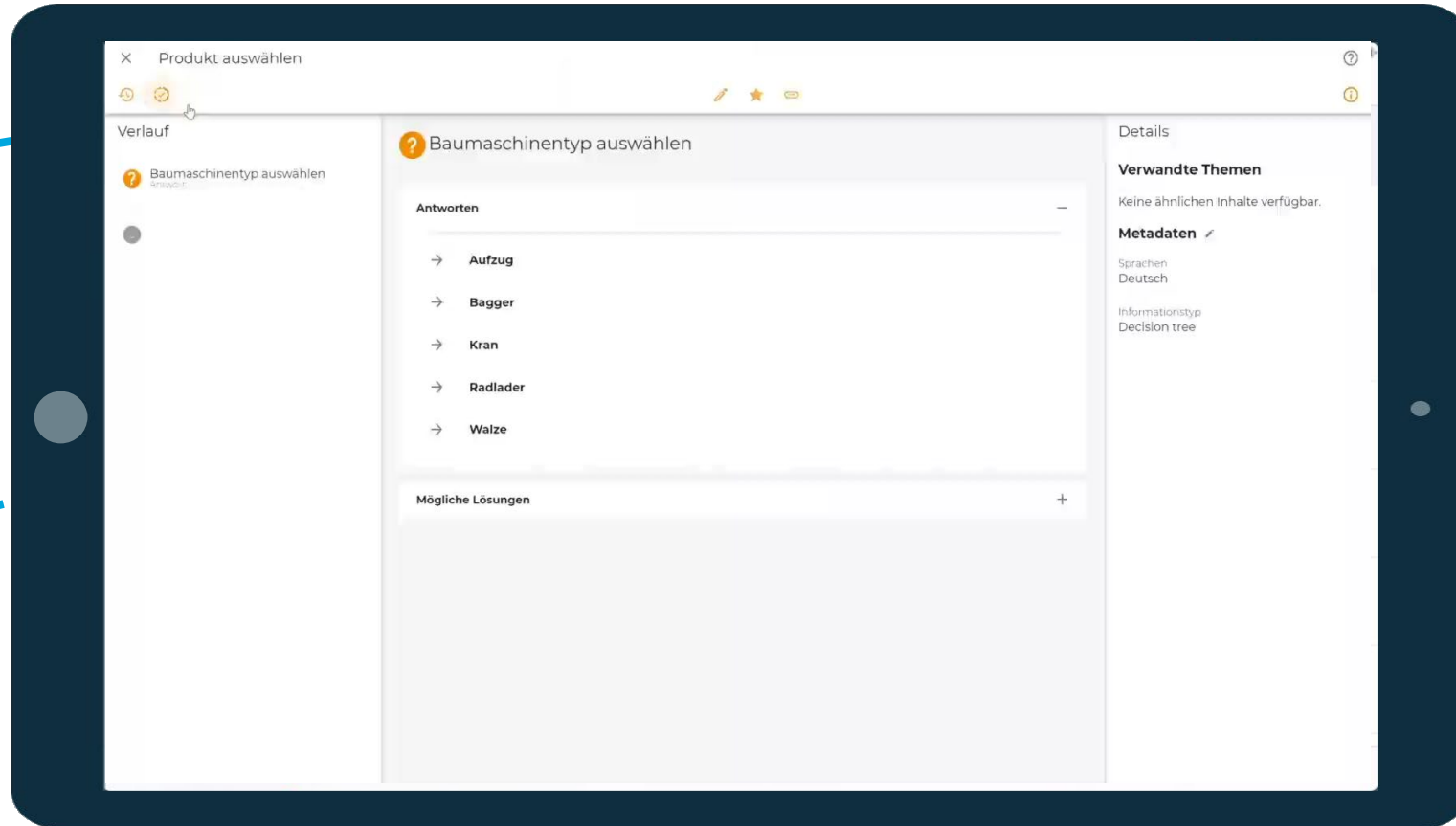
Zentraler, rollens-  
basierter Zugriff auf  
alle Dokumente



# Geführte Fehlerdiagnose

**Schritt-für-Schritt-Anleitungen**

**Erstellung ohne Programmierung**



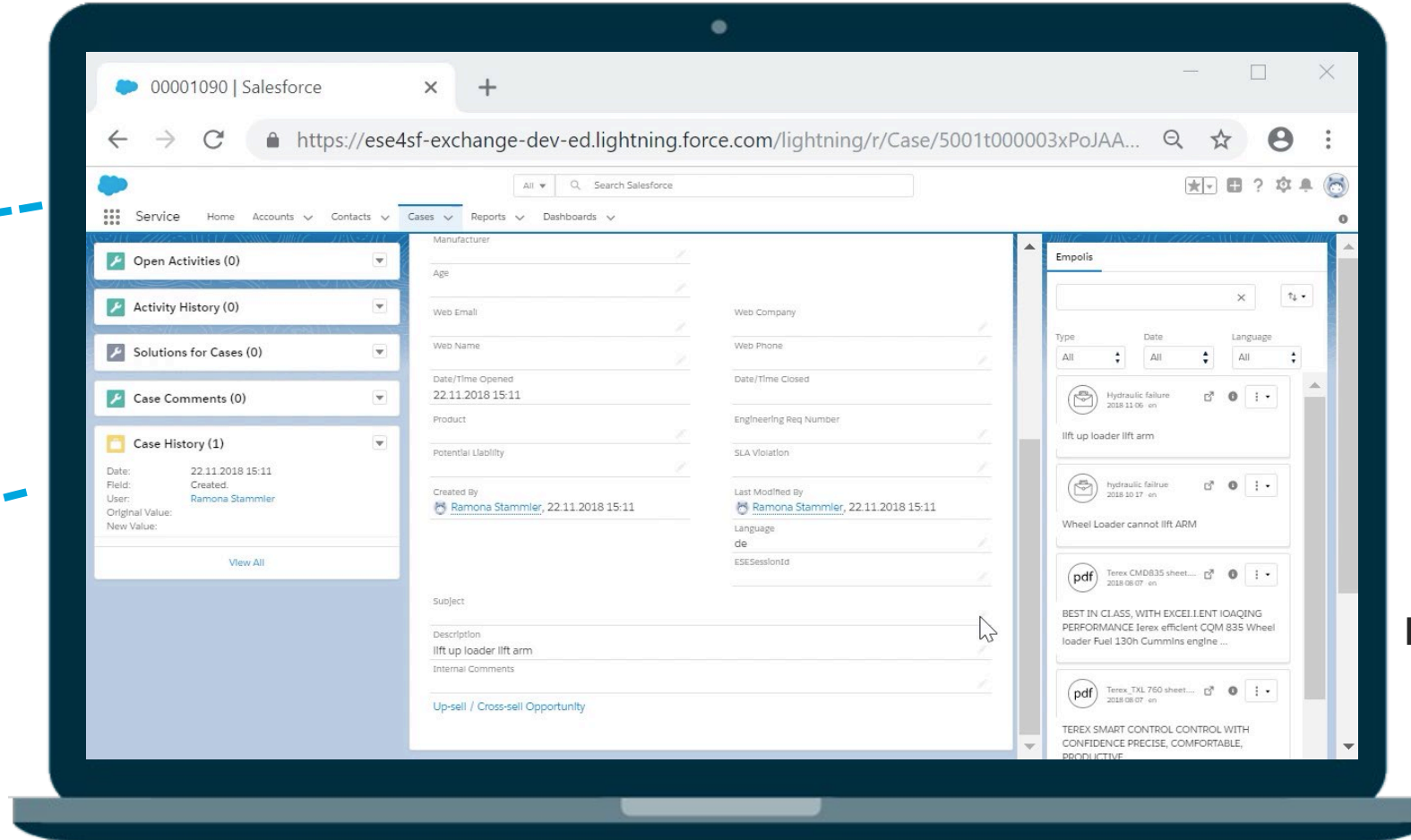
**Nachvollziehbare  
Antworten &  
Zusatzinformationen**

**Ideales  
Automatisierungs-  
potenzial**

# Integrationen

**Vollständige Übersicht von Kundendaten, Problem und Lösungsvorschlägen**

**Speicherung der Arbeitsschritte für Übergabe an weitere Kollegen**



**Automatische Lösungsvorschläge**

**Direkter Datenzugriff während des Telefonats**



Vorgang

Vorgang

★ 1

08:58

Auftraggeber

---

**Leber OHG**

Rechnungsempfänger

---

**Julia Fritsch**

Verantwortlicher

---

**Meldung 20002558** 13.04.2015 →

YK - Kundenmeldung

Status  
MAUF MIAR

Gewünschte Bearbeitung  
Keine Angabe

Beginn des Fehlers  
08.03.21, 19:44

Störende  
Keine Angabe

---

**Anhänge** 12 →

**Bagger startet nicht immer - 10007279** →  
Datum: 15.04.2015, 22:47 (1,77 KB)

**Bagger startet nicht immer - 10007279** →  
Datum: 15.04.2015, 22:47 (1,88 KB)

**Bagger startet nicht immer - 10007283** →  
Datum: 15.04.2015, 22:47 (1,88 KB)

mehr...

---

**Historie** 22 →

**Liebherr R 9250 - E 504 Fehlermeldung** 1 →  
18.03.2021, 12:07

**Liebherr R 9250 - E 504 Fehlermeldung** 1 →  
18.03.2021, 12:07

0  
09.03.2021, 10:32

mehr...

---

Knowledge Management (Empolis Service Express)

Empolis Suche (optional)

**Liebherr R 9250 - E 504 Fehlermeldung**

---

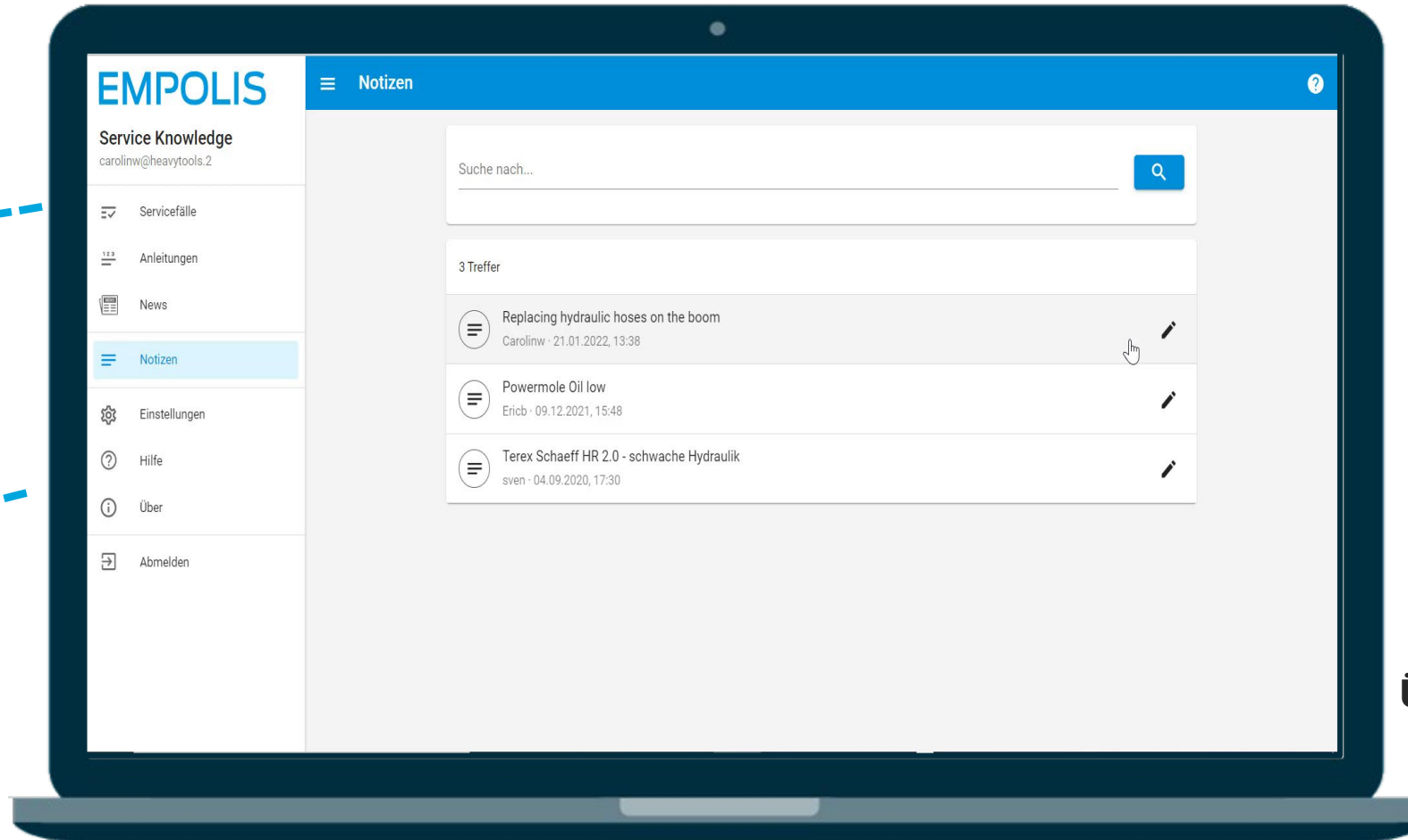
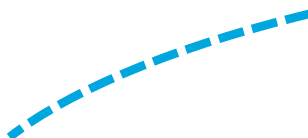
Suche mit Empolis

# Service Knowledge – Wissen konservieren

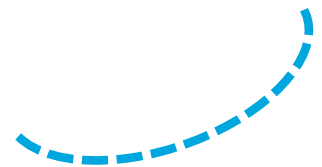
**Mühe-  
lose  
Erfassung von  
Servicewissen**



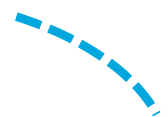
**Unkomplizierter  
Freigabeprozess**



**Verschiedene Quellen  
als Grundlage für neue  
Wissensartikel**



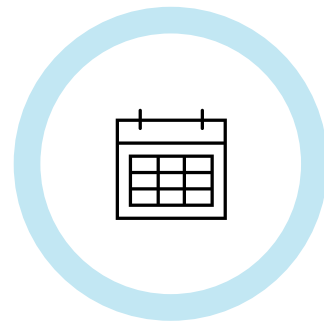
**Einfaches  
Übersetzungsmanage-  
ment mit integrierter  
Übersetzung**



# Go-Live Case Study | großer Heizungsbauer



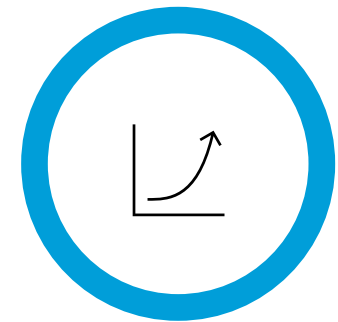
PROOF-OF-VALUE



Vertragsbeginn



KICK-OFF  
Vorgespräch &  
Workshop



GO-LIVE

27. August 2021  
Finale Entscheidung

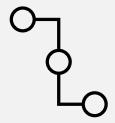
14.07.2021 – 06.08.2021

01. Oktober 2021

04.11.2021 – 15.11.2021

Weekly Calls &  
Onboarding

01.02.2022



3

Datenquellen



3

Use Cases



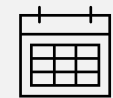
>200

Nutzer



>145k

Wissensmodell-  
Konzepte



78

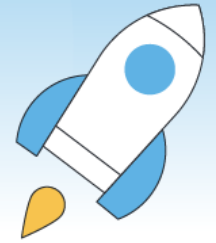
Tage

# Testen Sie Empolis

EMPOLIS

SERVICE  
EXPRESS

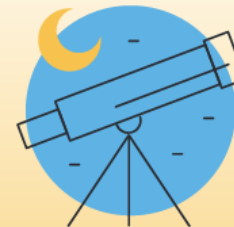
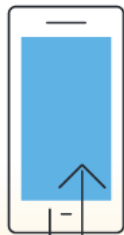
SERVICEWISSEN ZENTRALISIERT  
ZUR VERFÜGUNG STELLEN!



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](mailto:tim.leidinger@empolis.com)

**Linked in**



# EMPOLIS

Optimierung Ihres Service durch  
KI-basiertes Wissensmanagement

mobileX Connect  
20.10.2022



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

POWERED BY  
**AI.**