

Wissen gezielt verteilen – Besserer Service dank schneller Suche

Über ein spezielles Wissensmanagementportal können Servicemitarbeiter bei Bizerba gezielt auf alle wichtigen Informationen zugreifen, die sie für ihren Einsatz beim Kunden benötigen. Als zentrale Suchanwendung kommt der iFinder zum Einsatz.



Die Herausforderungen im Service

Die Digitalisierung stellt Serviceabteilungen in Unternehmen vor immer größere Herausforderungen. Die Produktkomplexität nimmt zu, die Anzahl der unterschiedlichen Gerätetypen steigt, während die Innovationszyklen dafür immer kürzer werden. Die Kunden erwarten dabei eine maximale Verfügbarkeit der Geräte und eine sofortige Reaktion, wenn es doch mal Probleme geben sollte.

Die Schulungsaufwände für das Einarbeiten neuer Mitarbeiter steigen. Erschwerend kommt hinzu, dass durch den demographischen Wandel Wissen verloren geht. Doch Wissen befindet sich nicht nur in den Köpfen der Mitarbeiter. Es liegt auch in digitaler Form vor – in der Praxis jedoch meist unstrukturiert in verschiedenen Ordnern oder auf verschiedene Datenbanken verteilt mit unterschiedlichen Berechtigungen. Der Service-Bereich spielt bei Bizerba eine erhebliche Rolle. Mitarbeiter sind häufig beim Kunden vor Ort, um Waagen, Schneidemaschinen oder Auszeichnungssysteme zu installieren oder zu warten. Um ihre Arbeit ordnungsgemäß auszuführen, greifen die Servicemitarbeiter auf verschiedene Datenquellen zu – seien es

Kundenprofil

Bizerba ist ein führender Hersteller für Waagen, Schneide-, Inspektions- und Auszeichnungstechnologie. Die bekannten Ladenwaagen und Schneidemaschinen findet man nicht nur beim Bäcker oder Metzger um die Ecke, sondern auch in großen Handels- und Industrieunternehmen. Das 1866 gegründete Familienunternehmen verzeichnete 2017 einen Umsatz von über 677 Millionen Euro. Neben seinem Hauptsitz im badenwürttembergischen Balingen betreibt Bizerba ein weltweites Netz von Produktionsstandorten, wie beispielsweise in Italien, Frankreich, aber auch in China, den USA und Kanada. Insgesamt beschäftigt Bizerba 4.100 Mitarbeiter. Sein Hauptaugenmerk legt das Unternehmen auf den Service: etwa 1.300 Mitarbeiter sind allein in diesem Bereich tätig.

Servicehandbücher, die im Intranet abgelegt sind oder Ersatzteilkataloge, die in dafür vorgesehenen speziellen Service-Informationssystemen vorliegen. War der Mitarbeiter auf der Suche nach einer bestimmten Information, musste er wissen, welche Datenquelle dafür in Frage kam – und ob zu dem Sachverhalt überhaupt Informationen existierten.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://myfinder.bizerba.com/>. The page title is "My Finder". The interface includes a search bar with the text "Find", a search icon, and a "Personalisieren" button. Below the search bar, there are callouts for "Erweiterte Suchoptionen" and "Suchtext eingeben". On the left side, there are callouts for "Dashboard öffnen" and "Datenquelle auswählen". A grey box at the bottom left contains the text: "Die Suchoberfläche des iFinder wurde an das CI von Bizerba angepasst. Über den „My Finder“ können Mitarbeiter nun zentral nach Dokumenten suchen, ohne die Systeme einzeln ansteuern zu müssen."

Die Lösung: Knowledge Retrieval Application

Ob CRM-System, SAP-System, Intranet, Ersatzteilkatalog oder diversen Schulungsunterlagen – jede einzelne Suchanfrage an ein einzelnes System kostete viel Zeit und somit wertvolle Ressourcen. Deshalb hat Bizerba mit der Knowledge Retrieval Application ein zentrales Wissensportal geschaffen, über das die Mitarbeiter auf alle relevanten Dokumente zugreifen können, die sie für ihre Arbeit benötigen. Das Portal ist auf 3.500 Anwender ausgelegt. Mitarbeiter, die beim Kunden vor Ort sind, sollen jederzeit von überall bequem auf Servicehandbücher, technische Serviceinformationen, Installationschecklisten, Wartungschecklisten, Ersatzteilkataloge, Unterlagen zu Best Practices und ähnlichen Servicefällen zugreifen können – mit dem Ziel: Das richtige Wissen, zur richtigen Zeit am richtigen Ort.

iFinder als zentrale, übergreifende Suche

Als zentrale Suche in der Knowledge Retrieval Application kommt der iFinder der IntraFind Software AG zum Einsatz. Der iFinder ist eine hocheffiziente, konfigurierbare Suchmaschine, die Mitarbeitern den zentralen Zugriff auf alle relevanten Informationen unter Wahrung der vergebenen Zugriffsrechte ermöglicht. Alle Anwender können also nur auf die Informationen zugreifen, die sie auch berechtigt sind zu sehen. Für externe Servicemitarbeiter können die Zugriffsrechte noch weiter eingeschränkt werden. In der Regel bekommen alle Mitarbeiter im Feld die entsprechenden Dokumente ganz bewusst nur als Preview angezeigt. Da das umfangreiche Servicewissen ein wertvoller Datenschatz ist und diese Originaldokumente unter

keinen Umständen über die Suche heruntergeladen werden und das Unternehmen verlassen dürfen, war die Absicherung des Informationszugangs nur über die Preview eine der wesentlichen Anforderungen an die neue Suchmaschine.

Die Suchergebnisse lassen sich nach Dateityp, Quelle, Kategorie und Zeitraum der Erstellung des Dokuments filtern. An Datenquellen sind an den iFinder Servicehandbücher, Collaboration Plattformen (wie zum Beispiel Sharepoint), das Intranet und der Ersatzteilkatalog angebunden. Der Index umfasst etwa 5 Millionen Dokumente.

Eine weitere Anforderung von Bizerba war neben der Indexierung von speziell geschützten Dokumententypen und der Anbindung sämtlicher relevanter Datenbanken die Unterstützung des firmeneigenen CI. Der iFinder bietet hierfür einfach zu integrierende Komponenten für ein Custom User Interface: Suchfeld und Trefferliste sind individuell an das jeweilige CI anpassbar.

Da die Servicetechniker von Bizerba die Informationen meist dann brauchen, wenn sie unterwegs beim Kunden vor Ort sind, ist das Serviceportal mit dem iFinder nicht nur auf dem Desktop-PC oder Notebook abrufbar, sondern passt sich auch an die Darstellung vom Tablet und Smartphone problemlos an. Der iFinder bietet für jedes Einsatzszenario die passende Benutzeroberfläche.

Use Cases: Der iFinder bei Bizerba in der Praxis

Von der Knowledge Retrieval Application profitieren vor allem Servicetechniker, aber auch Mitarbeiter weiterer Bereiche wie Produktion, Montage, Gerätetest, Vertrieb und das Produktmanagement. Als Hauptdatenquelle und zentraler Zugriffspunkt für alle Servicetechniker von Bizerba dient das Intranet. Für die Servicedokumentation spielen vor allem die Bereiche Servicehandbücher und Ersatzteillisten eine wesentliche Rolle. Für die Bizerba-Servicetechniker geht es vor Ort beim Kunden oft darum, Geräte zu installieren, zu warten oder zu reparieren. Detailinformationen hierfür sind vor allem im Servicehandbuch oder den technischen Serviceinformationen zu finden. Oftmals wird auch einfach die Teilenummer eines zu bestellenden Ersatzteiles benötigt. Über das Suchfeld des iFinder können die Mitarbeiter nun zentral über alle Datentöpfe hinweg nach den gewünschten Informationen suchen.

„Mit dem iFinder ist es uns gelungen, typische benötigte Dokumente bis zu 11mal schneller zu finden und damit die Kundenzufriedenheit maßgeblich zu steigern.“

Frank Steinlehner

Director Technical Support
Bizerba SE & Co. KG

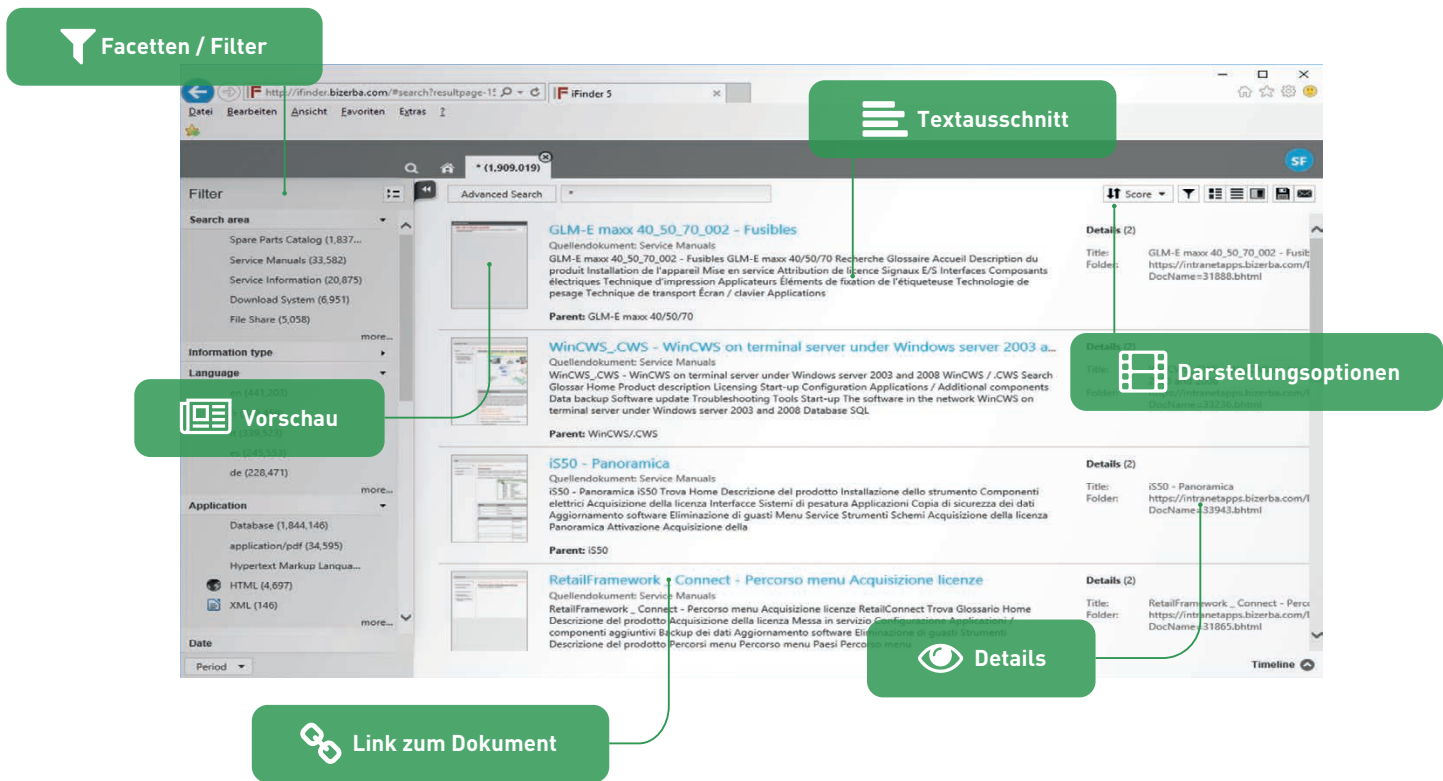
Die zahlreichen Linguistik-Funktionen helfen dem Servicetechniker dabei: Sucht man beispielsweise nach „Waage“, findet die Suchmaschine auch „Kontrollwaage“ oder „Ladenwaagen“.

Wird nach „wiegen“ gesucht, erscheinen auch Treffer mit „abgewogen“, wodurch den Servicemitarbeitern keine wichtige Information mehr verborgen bleibt.

Was bringt die Linguistik? „Sie hilft unserem Servicetechniker, die eine erforderliche Information zu finden, auch wenn der Suchbegriff in einer anderen Form vorkommt. Er übersieht die EINE wichtige Serviceinfo nicht, nur weil der Suchbegriff dort zum Beispiel nur in einer Pluralform vorkommt.“, erklärt Frank Steinlehner, Director Technical Support bei Bizerba. Auch die UND/ODER-Suche hilft dem Servicetechniker, die Ergebnisse noch weiter einzuschränken oder zu spezifizieren. So können bei der Suche nach „Baudrate Scanner GLM-I“ in der Trefferliste auch Ergebnisse angezeigt werden, die nur die Begriffe „Baudrate“, „Scanner“ oder „GLM-I“ enthal-

ten. Tipp- oder Schreibfehler bei der Sucheingabe toleriert der iFinder ebenfalls. Gibt der Nutzer als Suchbegriff „Bautrate“ statt „Baudrate“ ein, werden in der Trefferliste trotzdem die Suchergebnisse mit der korrekt hinterlegten Schreibweise angezeigt. Dank Autocomplete wird der Suchbegriff außerdem schon nach der Eingabe der ersten zwei bis drei Buchstaben vollständig angezeigt.

„Das Wissen auf unseren Unternehmensservern ist historisch gewachsen“, betont Frank Steinlehner. „Mit der Knowledge Retrieval Application und der darin integrierten Suche haben die Kollegen sofort die Informationen parat, die sie für ihre Arbeit brauchen. Mitarbeiter müssen jetzt nicht mehr jedes System einzeln ansteuern und Wissen kann besser und effizienter im Unternehmen genutzt werden. Mit dem iFinder als zentrale Suchanwendung in der Knowledge Retrieval Application haben wir einen klar messbaren ROI auf Grund der erheblichen Zeitersparnis erzielt. So gibt es Servicefälle im Second-Level-Support, in denen die gesuchten Informationen bis zu 11mal schneller gefunden wurden. Die Suchanwendung hat sich innerhalb von 9 Monaten amortisiert.“



+ In der Trefferliste werden sämtliche Dokumente übersichtlich aufgezeigt. Eine Vorschau mit Textausschnitt, in dem der Suchbegriff vorkommt, gibt es ebenfalls. Über Filter und Facetten kann der Service-Mitarbeiter die Treffer weiter eingrenzen.

Projekt im Überblick

Branche: Wäge- und Auszeichnungstechnologie

Herausforderung: Zentraler rechtegeprüfter Zugriff für alle wichtigen Servicedokumente

Lösung: iFinder

Dokumente im Index: 5 Millionen

Anwender: 4.100 Mitarbeiter und Partner weltweit

Ein weiterer Vorteil: Neu anzulernende Mitarbeiter sind über den zentralen Informationszugang durch das Wissensportal deutlich schneller in der Lage, selbstständig Wartungs- und Reparaturarbeiten auszuführen. Bizerba kann Serviceanfragen nun noch schneller beantworten. Die Mitarbeiter werden entlastet und können sich intensiver auf ihre Wartungs- und Installationsarbeit konzentrieren – ohne zeitaufwändige Recherche. Im Zuge einer schärfer werdenden

Konkurrenzsituation stellen Schnelligkeit und Qualität im Service wesentliche Differenzierungsmerkmale gegenüber Mitbewerbern dar. Hochwertige Serviceleistungen führen zu hoher Kundenzufriedenheit und Kundenbindung und stärken so die Marke Bizerba. Dazu trägt der iFinder bei. Der iFinder unterstützt dabei nicht nur die Leistungserbringung im Bereich Reparatur und Instandhaltung. Auch bei der Service-Hotline für die Partner oder im Bereich Schulung und Dokumentation leistet die Suchanwendung wertvolle Dienste.

Vorteile mit dem iFinder:

- + Alle wesentlichen Informationen über ein zentrales Portal
- + Bis zu 11mal schnellere Bereitstellung von Informationen
- + ROI innerhalb von 9 Monaten
- + Geringere Schulungsaufwände für neue, komplexere Produkte
- + Optimierte Bereitstellung von Wissen im Unternehmen
- + Schnellere Einarbeitung neuer Mitarbeiter
- + Mehr Kundenzufriedenheit durch kürzere Wartungs- Reparatur- und Ausfallzeiten
- + Stärkung der Marke Bizerba

INTRAFIND

IntraFind Software AG
Landsberger Straße 368
80687 München
Deutschland

+ 49 (0) 89 3090446-0
marketing@intrafind.com
www.intrafind.com