



TITELTHEMA KENNZAHLEN IM SERVICE

## Mit iterativer Suche zur Lösung des Servicefalls

Der demographische Wandel bringt viele Herausforderungen mit sich – das ist nichts Neues. Worum aktuell aber an vielen Stellen gerungen wird, ist das Wissen, das durch den Generationswechsel – und auch den technischen Wandel – verloren zu gehen droht. Wie sichert man Wissen von Mitarbeitern nachhaltig – und wie stellt man es Technikern, Entscheidern und Kunden so zur Verfügung, dass die Lösung nur einen Schritt entfernt ist? Dafür hat sich die Innosoft GmbH mit der Service Mate GmbH zusammengetan. Die Rede ist vom technischen Service 4.0 – was dahinter steckt, hat **SERVICETODAY**-Redakteur **Michael Braun** mit **Rainer Goos**, Geschäftsführer der **Innosoft GmbH**, diskutiert.

**Michael Braun:** Herr Goos, das Bild des klassischen Service-Technikers wandelt sich – was nicht zuletzt auch an demographischen Entwicklungen in der Gesellschaft liegt. Welche Herausforderungen beobachten Sie in diesem Kontext?

**Rainer Goos:** Das klassische, stereotype Bild besteht im Prinzip ja aus dem auf sich allein gestellten Service-Techniker, der in Eigenverantwortung unterwegs ist, Kundentermine absolviert, die Systeme der Kunden wieder ans Laufen bringt. Das sind die guten,

alten Kollegen, die im Prinzip alles wissen und fast alles können, einfach aus der Erfahrung heraus, gerade auch bei langlebigen Maschinen, die selbst schon ein gewisses Alter aufweisen. Das Problem ist in vielen Service-Organisationen nur: Dieses Wissen steckt in den Köpfen der Techniker, ist wenig oder nur unzureichend dokumentiert, hilft also nicht weiter, wenn der Techniker selbst einmal keine Zeit hat oder die nachfolgende Generation nachrückt. Da können diese Kollegen noch so engagiert sein, ihnen fehlt dann einfach die Erfahrung und somit vielfach eben auch Wissen.

**Michael Braun:** Das ist eine Herausforderung, der sie mit aktuellen Lösungsansätzen begegnen...

**Rainer Goos:** Das ist richtig. Wir haben uns intensiv damit beschäftigt, wie wir einen nachhaltigen Wissenstransfer mit großem Mehrwert für die Service-Organisationen anstoßen und etablieren können. Wir haben uns gefragt, wie dieses Servicewissen gesammelt und so hinterlegt werden kann, dass es hilfreich abrufbar ist und idealerweise schon den nächsten Schritt vorschlägt, den der Techniker durchführen muss. Das machen wir aber nicht alleine, sondern kooperieren hier mit der Service Mate aus Würzburg.

**Michael Braun:** Wie sieht diese Kooperation genau aus?

**Rainer Goos:** Wir als Innosoft sind jetzt seit Jahren darauf spezialisiert, Serviceorganisationen zu digitalisieren, gerade wenn es um Angebots- und Auftragsverwaltung, um Ticketbearbeitung oder die Disposition im Außendienst geht. Unsere Software ist klassisch als on premise-Lösung verfügbar oder auch als Field Service Management-Lösung aus der Cloud. Service Mate integriert als Technologie-Plattform die bisherigen Systeminseln einer Service-Organisation. Beides führen wir in einer Lösung zusammen. Die Idee ist, dass Service-Mitarbeiter von jedem Ort auf die für sie relevanten Service-Inhalte zugrei-

fen können. Um das zu erreichen, werden technische Dokumentationen und Serviceberichte verknüpft. Diese können dann beispielsweise aus dem Ticketsystem bei Innosoft stammen, oder aus der Auftragsverwaltung. Wir verbinden quasi die Stärken beider Welten in einem System.

**Michael Braun:** Wie kann man sich das dann technisch vorstellen?

**Rainer Goos:** Auf der einen Seite haben wir die gesamten Inhalte einer Service-Organisation in der Innosoft-Anwendung. Die sind für eine Service-Organisation ja verfügbar, auf die kann also zugegriffen werden. Technische Dokumentationen, Serviceberichte, Ticketdaten, all das sind wertvolle Daten, gerade wenn es darum geht, Servicefälle zu erkennen, zu klassifizieren und daraus Lösungsansätze für Herausforderungen im Feld zu generieren. Wir nennen das Smart Search: Der Service-Techniker oder der Service-Leiter greifen über eine Suche auf die Dokumente mit all ihren Daten zu, und SmartSearch sorgt mit der intelligenten Plattform dafür, dass der Suchende genau an jene Stelle geführt wird, die das beinhaltet, was er für seinen Lösungsweg benötigt. Es geht also um die gute Verdrahtung der Inhalte auf der einen Seite mit der Technologie auf der anderen Seite.

**Michael Braun:** Was macht Service Mate genau an dieser Stelle, und welche Datenquellen sind noch denkbar?

**Rainer Goos:** Das Schöne ist, dass Kunden nicht auf den Datenbestand aus Innosoft beschränkt sind. In der Umsetzung können ganz einfach auch andere Datentöpfe angezapft werden, um auf Fragen passende Antworten zu liefern und auch komplexe Abläufe abzubilden. Für uns ist einfach wichtig, Kunden mit dieser Lösung einen Mehrwert zu bieten. Deswegen ist das auch schon in Innosoft FSM integriert, und wir werden unsere Field Service Management-Lösung noch weiter dahingehend ausbauen. Service Mate schließt mit verschiedenen Komponenten an, zum Beispiel mit einer tech-

nischen Dokumentation, die einen problembezogenen Zugriff und eine automatische Verknüpfung der Informationen untereinander ermöglicht – übrigens systemübergreifend. Toll ist dann die schon angedeutete Fehleranalyse: Die geführte Diagnose kann bei Bedarf auch Schaltpläne oder Ersatzteilkataloge mit einbeziehen.

**Michael Braun:** Wie kann ich mir das dann aus Anwendersicht vorstellen?

**Rainer Goos:** Es geht konkret um Informationsgewinnung. Und um an diese Informationen heranzukommen, muss ich meinen aktuellen Case benennen. Dabei muss es aber nicht der genaue Wortlaut sein, der im Hintergrund hinterlegt sein könnte. Es geht um die Bedeutung und den Kontext, den wir mit der semantischen Suche abdecken wollen. Wenn wir an Servicefälle denken und uns fragen, an welcher Stelle der Einsprungspunkt liegen könnte, dann ist das in der Praxis in der Innosoft Oberfläche relativ übersichtlich hinterlegt. Der Anwender drückt sozusagen den SmartSearch-Knopf und kann die Suche starten. Der Anwender sucht Objekte, die ihm weiterhelfen können, und zwar in genau dem Kontext, in dem er sich aktuell befindet. Der Anwender kann eine Liste von Suchtreffern anzeigen lassen oder auch die Suche variieren. Passen die Ergebnisse, kann er sie als Lesezeichen ablegen, für spätere, ähnlich gelagerte Servicefälle.

**Michael Braun:** Und als Service-Techniker kann ich das auch unterwegs nutzen oder bin ich da auf die Mitwirkung des Innendienstes angewiesen?

**Rainer Goos:** Natürlich hat die Einsatzplanung Zugriff auf das System, aber auch die Service-Techniker selbst, wenn sie unterwegs sind. Dafür gibt es die mobile Lösung auch in Innosoft auf dem Smartphone und dem Tablet. Dort kann dann online die SmartSearch durchgeführt werden. So kann sich der Service-Techniker über eine iterative Suche der Lösung seiner Herausforderung im Feld nähern.