

Wissensmanagement im Service

19.07.2022

Referent: Peter Maier, Geschäftsführer, Service Parts Management GmbH & Co. KG

Sie kennen alle die eklatante Situation, wo der Techniker vor Ort mit seinem Latein am Ende und der Experte nicht verfügbar ist. Ärger mit dem Kunden, Zweiteinsätze, Zeitverzug und im schlimmsten Fall Ausfallkosten für eine stillstehende Produktion.

Angefangen hat alles mit einem Wiki, aber es war kaum mehr als eine Krücke und hielt den Anforderungen nicht wirklich stand. Der Bedarf an belastbarem Wissen nimmt mehr und mehr zu, auch getrieben von der Variantenvielfalt. Die zugrunde liegenden Informationen entstehen permanent bei Serviceeinsätzen oder über Ticketsysteme und stecken in jedem Service-Management-Tool, ganz abgesehen von beleghaften und digitalen Dokumenten, verteilt über eine ganze Server-Landschaft. Und nicht zuletzt das Wissen ‚alter Hasen‘, die früher oder später in Rente gehen.

Was uns wirklich treibt ist das Wissen, das uns im Falle eines Incidents in die Lage versetzt, ein Problem so schnell wie möglich zu lösen. Die gute Nachricht lautet: Auch hier gilt Pareto - 80 % der Fragen können mit 20 % des Wissens beantwortet werden. Doch wie geht man vor? Zwischenzeitlich gibt es unzählige Angebote, von kleinteiligen Lösungen, die nur Tickets auswerten, selbstlernende Systeme, die sich permanent verbessern bis hin zu mächtigen Lösungen, die mittels KI alle relevanten Informationsquellen zu einem Gesamtsystem zusammenfügen, ohne dass ein Dokument noch angefasst werden muss. Außerdem: Wissensmanagement eröffnet weitere Optionen in Verbindung mit Augmented Reality und Predictive Maintenance.

Grundlagen und Inhalte:

- Wissensmanagement und seine Bedeutung im Service: Erschließung von Einsparpotenzialen, Verkürzung der Reaktionszeiten, Weiterentwicklung bestehender Geschäftsmodelle, KI im Gesamtkontext dieser Anwendungen
- Wissenserfassung: Erfassung, Vernetzung und Bearbeitung von (un)strukturiertem Wissen
- Wissensverarbeitung: Textmining, Verarbeitung von unscharfem Input, Mehrsprachigkeit, Erkennen von Zusammenhängen und Mustern, Vermeidung von Wissensverlusten, Strukturierung und Sicherung von Wissen
- Wissensbereitstellung: Intelligenter Zugriff, einfach und schnell im Bedarfsfall
- Intelligente Fehlersuche & geführte Diagnose: Finden statt Suchen, Bedeutung dig. Assistenten und Chatbots als niedrigschwellige Helfer, Knowledge Graph statt Black Box
- Einführung eines Wissensmanagement-Prozesses und -Systems, strukturierter Wissenstransfer & Systemintegration, Verknüpfung mit AR-Anwendungen und Predictive Maintenance.

Investieren Sie diesen Tag, um sich einen fundierten Überblick über das Thema Wissensmanagement zu verschaffen und Ihren Service weiter auszubauen. Peter Maier ist Experte in den Bereichen Service, Operations und Logistik und war viele Jahre bei der Linde AG in leitender Position tätig, ferner Geschäftsführer Operations für die Hako Group und als Senior Consultant bei Management Engineers. Seit 2011 konzentriert er sich darauf, Unternehmen bei der Entwicklung und Umsetzung globaler Logistik- und Service-Strategien sowie bei der Implementierung robuster Prozesse und Managementsysteme zu unterstützen. In diesem Zusammenhang arbeitet er mit namhaften Software-Anbietern der Branche zusammen.

Teilnehmer – Seminar für Führungskräfte aus dem After Sales Service:

Geschäftsführer, Serviceleiter und -manager, Führungskräfte aus dem Bereich After Sales

Veranstaltungsort, Zeit und Teilnahmegebühr:
Parkhotel Pforzheim von 09:00 Uhr bis 16:30 Uhr

510 EUR
zuzügl. ges. MWSt.