

Infoman CRM Strategie- und Prozessberatung

Mit Web 2.0 vom Mitarbeiter zum Wissensvermittler



Online-Plattform für Wissensmanagement im Maschinen- und Anlagenbau // Zugriff on Demand auf weltweit verteiltes Know-how im Service // Vor- und Nachbereitung von Events sowie Seminaren // Mitarbeiter als aktive Wissensvermittler // Anbindung an CRM-, ERP- und Ticketing-Systeme zeigt reale Bedarfe

Innovationszyklen im Maschinen- und Anlagenbau beschränken sich auf wenige Monate. Die ständige Weiterentwicklung von Produkten und Lösungen fordert von Mitarbeitern in Vertrieb und Service, komplexes Wissen zu erwerben und laufend zu erneuern. Dazu reicht es beispielsweise im Service nicht, wenn sich alle Techniker ein Mal jährlich treffen, zumal nicht für sämtliche Regionen dieselben Produktschulungen relevant sind. Gerade international agierende Unternehmen interessieren sich deshalb für ein Wissensmanagement on Demand. Hier setzt das Forschungsprojekt eColleagues an. Drei Teilprojekte - für eine Kommunikationsplattform, für Seminare und für Messen - untersuchen, wie sich Web-2.0-Technologien für Kollaboration und Weiterbildung nutzen lassen. Infoman begleitet die Innovationsprojekte als technischer Entwicklungspartner und führt anschließend die Ergebnisse in einer Plattform zusammen.

Kommunikationsplattform für Servicetechniker bei Oerlikon Barmag

Oerlikon Barmag, Weltmarktführer im Bereich Spinnerei- und Texturieranlagen, macht 95 Prozent seines Umsatzes außerhalb Deutschlands. „Unser Ziel ist es, unser weltweites Servicenetz jederzeit mit aktuellen Produktinformationen zu versorgen. Gleichzeitig möchten wir erfassen, welcher Mitarbeiter über welche Qualifikationen verfügt“, so Marcel Bornheim, Head of Customer Support bei Oerlikon Barmag. Der Anlagenbauer aus Remscheid entwickelt gemeinsam mit Infoman eine Kommunikationsplattform, über die Servicetechniker während ihrer Einsätze vor Ort bei Bedarf Wissen abfragen können. Damit das Know-how auch regelmäßig ins System eingepflegt wird, legen die Partner großen Wert darauf, dass die Bedienung einfach und der Mehrwert für jeden Mitarbeiter schnell ersichtlich ist. Marcel Bornheim: „Mit der Testphase sind wir sehr zufrieden. Langfristig erwarten wir durch qualifizierte Mitarbeiter vor Ort eine noch höhere Kundenzufriedenheit.“ Im nächsten Schritt ist geplant, die Forschungsergebnisse der anderen Teilprojekte einzubinden.



Steckbrief eColleagues

Branche: Maschinen- und Anlagenbau

Projektpartner: Homag Group AG, Oerlikon Textile GmbH & Co KG, TTS Tooltechnic Systems AG & Co. KG, IAT Universität Stuttgart, Infoman AG

Transferpartner: VDMA und VermIT

Projektlaufzeit: 15. Juli 2008 bis 14. Juli 2011
Das Projekt wird durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert.

3 FRAGEN 3 ANTWORTEN

Weshalb ist eine Online-Plattform für Wissensmanagement im Maschinen- und Anlagenbau sinnvoll?

In einer hoch spezialisierten Branche mit internationalen Standorten bietet ein On-Demand-System die Möglichkeit, weltweit verteiltes Mitarbeiterwissen effizient zusammenzuführen und abzurufen.

Was war das ausschlaggebende Kriterium für Infoman als Entwicklungspartner?

Infoman bietet ganzheitliches CRM-Prozesswissen und ist ein erfahrener IT-Lösungspartner. Dadurch ließen sich die Anforderungen rasch und kompetent umsetzen.

Welche qualitativen Ergebnisse liefert das Forschungsprojekt?

Kollaborationsplattformen ermöglichen einen umfassenden und gezielten Wissenstransfer. Unternehmen reagieren schneller, wenn sich Informationen einfach und schnell austauschen lassen. Standortunabhängig auf Wissen zuzugreifen, reduziert zudem Aufwände wie Reisekosten und minimiert die Einflüsse verschiedener Zeitzonen und Arbeitsbedingungen.

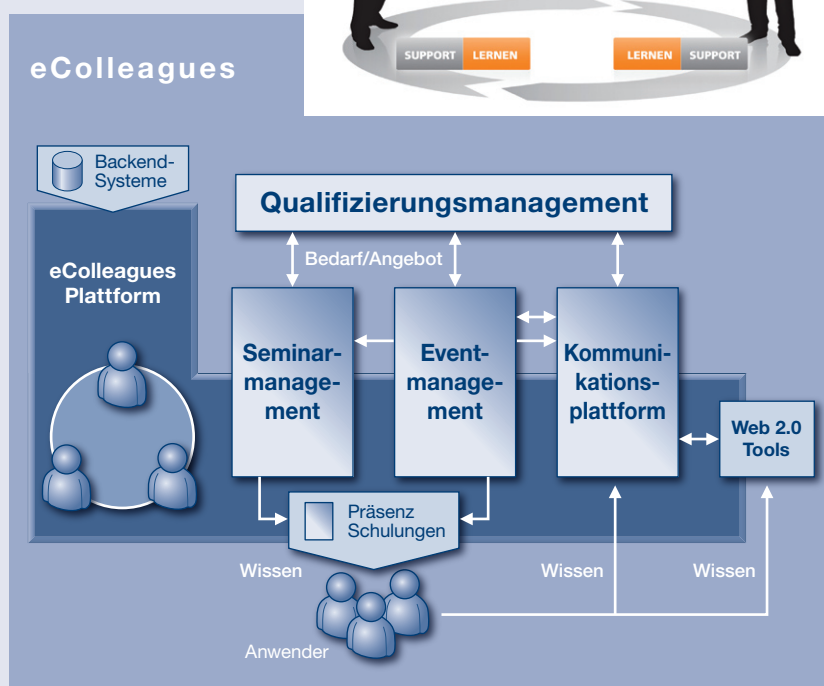
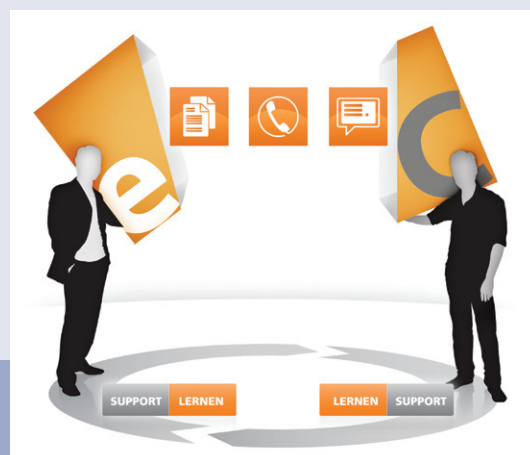
Professionelles Seminarmanagement bei TTS

Der Wendlinger Hersteller TTS Tooltechnic Systems, unter dessen Dach die eigenständigen Marken Festool, Protool und Schneider Airsystems vereint sind, nutzt das eColleagues-Projekt, um seine Seminare für Fachhandelsverkäufer künftig basierend auf Web-2.0-Technik zu organisieren. Dazu integriert das Unternehmen das gemeinsam mit Infoman entwickelte System in das Extranet des neu entwickelten Internetauftritts. Die Mitarbeiter im Seminarmanagement haben dort die Möglichkeit, Teilnehmer einzuladen, Buchungen zu bearbeiten oder den Qualifikationsstatus der Verkäufer einzusehen. Seminarteilnehmer verfolgen jederzeit bequem ihren Anmeldestatus oder laden ergänzende Schulungsunterlagen herunter. Albert Zabukovec, CIO bei TTS: „Mit diesem Service erhöhen wir den Nutzen von Seminaren für unsere Kunden weiter. Gleichzeitig lösen wir viele manuelle Prozesse bei uns ab, was die Kosten reduziert.“ Die Ergebnisse der anderen beiden Teilprojekte will TTS ebenfalls für sich nutzen.

Eventmanagement plus Online-Wissensangebote bei Homag

Eine Lösung für Event- und Messemanagement entwickelt die Homag Group AG aus Schopfloch. Rund um eine Veranstaltung lassen sich nun auch zusätzliche Wissensangebote gruppieren. Beispielsweise hat Homag über die Plattform die Möglichkeit, ein Event mit Webinars zu begleiten, Schulungsdokumente bereitzustellen oder über News zu informieren.

Die Gesamtarchitektur der eColleagues-Plattform sieht vor, das Seminar- mit dem Eventmanagement und der Kommunikationsplattform zu verknüpfen. Die Realisierung übernimmt ebenfalls der Entwicklungspartner Infoman. An das System lassen sich dann auch CRM-, ERP- und Ticketinglösungen anbinden. Aus der Vertriebsplanung über das CRM-System ergibt sich so beispielsweise, dass im zweiten Quartal ein Sales-Event nötig ist, um die Absatzziele zu erreichen. Oder häufige Fehlermeldungen aus dem Ticketingsystem zeigen den Bedarf für Schulungen zu diesem Problem. Zusätzliche Web-2.0-Elemente wie Wikis, Blogs und Chats unterstützen den Gedanken, auf Informationsquellen statt auf festgeschriebenes Wissen für eine immer komplexer werdende Branche zu setzen.



KONTAKT

Infoman AG

Meitnerstraße 10
70563 Stuttgart

Tel.: + 49 711 67971-0
Fax: + 49 711 67971-10
Internet: www.infoman.de

Projektleiter: Peter Ettenhofer/Dr. Manuel Görtz
Tel.: + 49 711 67971-602 bzw. -648
E-Mail: peter.ettenhofer@infoman.de bzw. manuel.goertz@infoman.de