

## Case Study

### Carl Zeiss Microscopy

 Empolis



## Zufriedene Kunden dank intelligentem Wissensmanagement So optimiert Zeiss Microscopy seinen Support

**Sensible Hochleistungsmikroskope von Carl Zeiss Microscopy haben ihre ganz eigenen Anforderungen an den Kundenservice in puncto Datenverfügbarkeit und Schnelligkeit. Mithilfe der Wissensplattform von Empolis wird das gesamte Wissen für alle Servicetechniker digitalisiert, um Prozesse zu beschleunigen und die Servicequalität zu steigern. Das lohnt sich in vielerlei Hinsicht.**

Moderne Hochleistungsmikroskope sind in unterschiedlichen Bereichen von großer Bedeutung. Sie helfen, ein besseres Verständnis von neuronalen Erkrankungen zu schaffen, präzise Operationen durchzuführen, die Erforschung der Energieerzeugung voranzutreiben oder sogar Produktionsprozesse für Mikrochips zu überwachen und zu optimieren. Für all diese Anwendungsfälle ist Carl Zeiss Microscopy einer der weltweit führenden Hersteller. Hinter den Mikroskop-Systemen von Zeiss stecken nicht nur leistungsfähige Produktionsanlagen,

sondern auch eine internationale, umfangreiche Support-Infrastruktur und ein kompetentes Serviceteam mit über 1.000 geschulten Mitarbeitern. Früher mussten sie, trotz ihres Fachwissens, für die Bearbeitung von Serviceanfragen in verschiedenen Systemen aufwendig recherchieren. Sie suchten in bis zu 800 Seiten starken Handbüchern, in 6 verschiedenen Dateiformaten und in 7 Quellsystemen. Bei über 20.000 Tickets pro Jahr musste dieses Vorgehen grundlegend überdacht werden.

## Case Study

# Carl Zeiss Microscopy



### Ein klares Ziel: Signifikante Verbesserung des Status Quo

Die über die Jahre gewachsenen IT-Strukturen wurden nach Anforderungen der einzelnen Bereiche aufgebaut und ergänzt, ohne dass eine Harmonisierung stattfand. Das führte schließlich zu dem hohen manuellen Aufwand. Zudem sank kontinuierlich die Kundenzufriedenheit, denn die Mitarbeiter hatten relevante Informationen nicht schnell genug zur Hand, was die Bearbeitung von Kundenanfragen und -problemen zusätzlich erschwerte und verzögerte.

Für Projektleiter Martin Fischer, Head of Global Service and Customer Care bei Carl Zeiss Microscopy, war die Zeit für Veränderungen gekommen: „Mein Team und mich hat die zentrale Frage beschäftigt: Wie können wir Informationen so bereitstellen und nutzen, dass der Serviceprozess signifikant beschleunigt und die Qualität erhöht wird? Auf dieses übergeordnete Ziel haben wir dann konsequent hingearbeitet.“

### Schneller Projektfortschritt dank guter Vorbereitung

Es war an der Zeit, mit einem zentralen Knowledge Management System über alle Datenquellen hinweg den Zugriff auf die Daten zu ermöglichen, ohne bestehende Freigabe- und Aktualisierungsprozesse zu gefährden. Gleichzeitig brauchte man Metadaten, um externalisierbare Kriterien zu den Dokumenten hinzuzufügen und die gezielte Suche nach Informationen zu erleichtern.

Nach Prüfung verschiedener Anbieter von Content-Delivery-Portalen, entschied man sich für die Wissensmanagementlösung von Empolis.

## Case Study

# Carl Zeiss Microscopy



Ausschlaggebender Grund: Metadaten sind in evaluierten Systemen vorhanden, doch die Anforderungen gingen noch viel weiter, da beispielsweise eine mobile App mit Offline-Funktion benötigt wurde. Ebenso brauchte man, neben Informationen im XML-Format, viele andere Dateiformate. Zudem sollte der Zugriff für Externe über ein Rollen- und Rechtesystem genau gesteuert werden.

„Die Offline-Funktionalität war für uns sehr wichtig, da unsere Servicetechniker manchmal an Geräten arbeiten, die sehr sensibel hinsichtlich elektromagnetischer Strahlung oder Vibration sind. Empolis konnte uns – neben vielen anderen Features – diese wichtige Funktionalität im Standard bieten.“, so Fischer.

Nach ersten Gesprächen und einem Proof of Concept konnte Empolis auf ganzer Linie überzeugen. Sämtliche Experteninformationen aus Anleitungen, Dokumentationen, Ersatzteilkatalogen, gelösten Fällen aus Ticket-Systemen und sogar Marketing-Dokumenten werden mit der Empolis-Software erstmals über eine zentrale und einfache Navigation allen Servicetechnikern zur Verfügung gestellt – und das aus verschiedenen Quellen, on- und offline.

### Standardsoftware erfüllt kundenspezifische Anforderungen

Das gesamte Projekt wurde dafür in einzelne Teilprojekte untergliedert, nacheinander ausgerollt und implementiert. Auf diese Weise konnten sich die Servicetechniker an das neue System, das den klangvollen Namen Mira trägt, gewöhnen.

Ganz wesentlich für den Projekterfolg war die intensive Vorbereitung. Die Erarbeitung von harmonisierten Metadaten als semantische Basis, ganz zu Beginn des Projektes, stellte das Projektteam immer wieder vor verschiedene Hürden – doch der Aufwand lohnte sich. Der Aufbau von Diagnose- und Entscheidungsbäumen war gut investierte Zeit, um das Expertenwissen intelligent zu digitalisieren.

Martin Fischer kommentiert die Entscheidung wie folgt: „Das eine ist die systematische Erfassung von Wissen, schön und gut. Aber strategisch gesehen steckt in der Digitalisierung von Wissen viel mehr. Auf einen Schlag sind Techniker, die vielleicht noch nicht komplett ausgebildet sind, mithilfe der intelligenten Assistenten fast so schlau wie die besten Experten. Das ist für uns ein wichtiger Wettbewerbsvorteil.“

*„Auf einen Schlag sind Techniker mithilfe der intelligenten Assistenten fast so schlau wie die besten Experten.“*

**Martin Fischer**, Head of Global Service and Customer Care,  
Carl Zeiss Microscopy

## Case Study

# Carl Zeiss Microscopy



Einen Zeitvorteil konnte Zeiss auch bei der Anbindung weiterer Datenquellen gewinnen: Dank der API von Empolis Service Express geschieht dies schnell und unkompliziert. Inzwischen sind beispielsweise Dokumente in 12 Sprachen über Mira abrufbar.

### Herausragende Ergebnisse für Mira

Die sehr guten Erfahrungen bei Zeiss Microscopy mit einer Standardsoftware aus der Cloud haben sich intern schnell herumgesprochen und immer mehr Fachbereiche interessieren sich für die moderne Art des Wissensmanagements.

„Wir glauben, dass die Steigerung der Lösungsgeschwindigkeit einzelner Tickets um 30 Prozent erst der Anfang ist. Da geht noch mehr, denn bislang haben wir uns auf einzelne Bereiche konzentriert“, meint Martin Fischer stolz.

Er und sein Team sind hochmotiviert, die Art und Weise, wie Zeiss in Zukunft Kundenservice anbietet, weiter zu optimieren. In ersten Projekten wird aktuell getestet, wie mit Augmented Reality Lösungsempfehlungen automatisiert auf der Brille des Servicetechniker eingeblendet werden können. Damit könne man Techniker schneller ausbilden und Updates oder Neuigkeiten leichter schulen.

In jedem Fall aber bildet das Wissensmanagement mit Empolis eine wichtige Grundlage für diverse zukünftige Anwendungsfälle.



*Steigerung des Net-Promoter-Score*



*Reduzierung der Mean-Time-to-Repair*

### Über Carl Zeiss Microscopy

Carl Zeiss Microscopy ist einer der weltweit führenden Hersteller von Mikroskopen und Mikroskoplösungen für Biowissenschaft und Materialforschung, Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle. Der Konzern baut außerdem optische Sensorsysteme für die integrierte Prozessanalyse. Neben exzellenten Licht-/Ionen- und Elektronenmikroskopen produziert ZEISS auch verschiedenste Fluoreszenz-Lichtschnittsysteme und hochauflösende Röntgenmikroskope.



Weitere Informationen finden Sie unter: [www.empolis.com](http://www.empolis.com)