



Unser Ratgeber-System ist eine Software, welche Wissensweitergabe erleichtern und für jeden zugänglich machen kann. In innovativen Unternehmen ist die Lebensdauer der Produkte/ Dienstleistungen deutlich länger als die Innovationszyklen. Wissen zu älteren Produkten/Dienstleistungen konzentriert sich auf wenige, ältere Know-How Träger. Dadurch ist das Fachwissen zu einzelnen Produkten/Dienstleistungen nur punktuell verfügbar, es existieren verschiedene Fachgruppen und Fähigkeitsunterschiede. Die Einführungszeit neuer Mitarbeiter ist lang, der Schulungsaufwand intensiv und wird durch die Sprachenvielfalt zusätzlich erhöht. Und das ist der Punkt an welchem das Ratgeber- System zum Einsatz kommt.

## Funktionen

- Das Ratgeber-System ermöglicht Ihnen durch den Diagnoseeditor spezifisches Expertenwissen abzubilden und maschinell verfügbar zu machen. Damit lässt sich Expertenwissen im Unternehmen unter den Anwender teilen was unabhängig von Ort, Zeit und Sprache geschieht. Seltenes Wissen „älterer“ Mitarbeiter lässt sich sichern und verfügbar machen, wodurch dem Mitarbeiter eine Entscheidungsunterstützung bei Lösungsansätzen geliefert wird. Weiterhin kann durch den Feedback-Prozess der Anwender fehlende Wissensinhalte ergänzen und die Lösungsquote des Systems somit laufend erhöhen. Diese Funktion, Fehlerbilder und Lösungen menügeführte einzufügen, minimalisiert den Aufwand für die Einarbeitung der Problemstellungen und Lösungen. Weitere Individualerweiterungen werden gesondert offeriert. Im Ratgebersystem gibt es drei Berechtigungsstufen. Den Wissensmanager, er ist für das Erreichen der gesetzten Zielsetzungen an das Wissenssystem verantwortlich. Ihm obliegen die Strukturierung der Wissensbereiche, die Planung des Wissensaufbaus und die kontinuierliche Verbesserung der Wissensbasis nach Systemeinführung. Der Wissensredakteur kann auf die Wissensbasis zugreifen. Wissensredakteure erfassen Fehlerbilder und zugehörige Lösungen in der Wissensbasis. Im operativen Betrieb optimieren die Redakteure die Wissensbasis aufgrund des eingehenden Anwenderfeedbacks. Der Anwender kann Inhalte der Wissensbasis durchsuchen. Wird dabei ein Fehlerbild selektiert, erscheinen die zugehörigen Lösungen auf der Anzeige. Während die erfahrenen Mitarbeiter die ausgegebenen Lösungen als „Checkliste“ verwenden, können weniger erfahrene Mitarbeiter das System zur Diagnose der anliegenden Fehlerursache nutzen. Dabei beantworten sie die vom System gestellten Fragen, was die Menge der möglichen Lösungen sukzessiv reduziert.



## Funktionen

- Die Vorteile, die Ihnen das Ratgeber- System bietet ist vor allem eine kurze Reaktionszeit bei der Lösungsfindung. Neben der Zeitersparnis, erreichen Sie höhere Kundenzufriedenheit durch kürzere Wartezeiten und besserer Qualität. Eine Kompetenzsteigerungen Ihrer Mitarbeiter, sowie eine größere Zufriedenheit dieser und eine allgemeine Erhöhung Ihrer Quality Standards ist ebenfalls ein großer Vorteil für Ihr Unternehmen.