

Serviceidee

Globales Service- und Trainingsportal für alle serviceorientierten Branchen



Das exponentielle Wachstum der Technologie verstärkt die Forderung nach der Optimierung der Weiterbildungsprozesse für technische Trainer, Sales Trainer, Support, Service Berater, Mechaniker oder Verkäufer.

Ausgangslage am Beispiel der Automobilbranche

Das Spektrum der Technologien und neue Features wie elektronische Sensoren, Bordcomputer, Unterhaltungssysteme, LED, Laser Beleuchtungssysteme wachsen mit hoher Geschwindigkeit. Schritt halten mit all den Innovationen und der Schlagzahl der Produkt-Launches ist eine große Herausforderung für den Service:

Mit der Markteinführung des Produkts muss der Service – sei es in Konzern, Groß- oder Einzelhandel – in der Lage sein, die notwendigen

spezifischen Informationen nutzen zu können. Das exponentielle Wachstum der Technologie verstärkt zusätzlich die Forderung nach der Optimierung der Weiterbildungsprozesse für Technische Trainer, Sales Trainer, Support, Service-Berater, Mechaniker oder Verkäufer.

Oftmals sind im Service-Bereich jedoch verschiedene Programme im Einsatz für verschiedene Nutzergruppen oder Märkte. Was fehlt ist ein gemeinsames Portal, in dem die Anwender gemäß ihren Rollen und

Rechten die präzise Information in der richtigen Sprache auf ihrem jeweiligen Endgerät finden können.

Es genügt hier nicht das Service-Handbuch als Dokument in verschiedenen Sprachen digital bereitzustellen. Den Anwendern muss vielmehr für die schnelle Informationsrecherche eine Kombination aus intelligenten Suchmaschinenfunktionen, aussagekräftigen Metadaten und informationsbezogenen Facettenfiltern zur Verfügung stehen.

Zielumsetzung

- Erstellung eines Systems, das aktuelle, relevante Informationen schnell über alle internen Quellen hinweg bereitstellt und auf jedem Gerät verfügbar macht
- Schnelle Bereitstellung der Informationen in den Märkten und geforderten Sprachen
- Verbesserung der internen Wissensübertragung – Reduktion der Zeit zur Suche von Serviceinformation
- Synergien, Prozessoptimierung – Senkung der Wissenstransferkosten durch bessere und genauere Self-Service-Funktionen

Projektumsetzung Service- und Trainingsportal

Audi Knowledge Tank

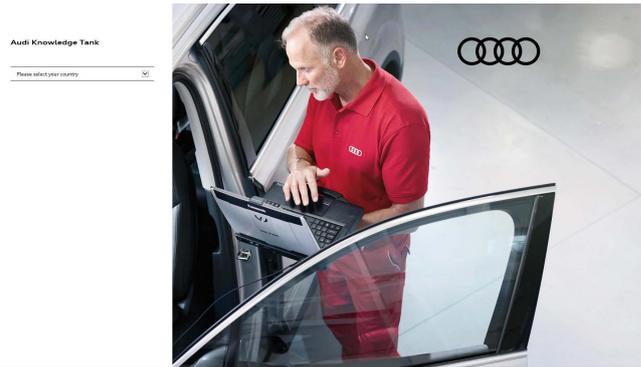
Dieses Global Service Training Portal von Audi setzte die Noxum GmbH mit ihrer Content Delivery-Lösung in Microsoft Azure um.

Der Service lebt von hoch qualifizierten Mitarbeitern und schnell verfügbaren Informationen. Gerade im Automobilssektor, dessen Marken in hohem Maß an der Servicequalität gemessen werden, muss der Qualifikationsprozess der Service Mitarbeiter, Vertriebspezialisten und Techniker besonders effizient sein: Das Audi Service Training erfolgt nach einem fest umrissenen Trainingskonzept: Dazu gehören

- Trainings am Fahrzeug vor Ort und weltweit
- Audi Service TV
- Web Based Trainings resp. E-Learning
- Training Module
- Selbststudium-Programme
- Zertifizierung
- Augmented & Virtual Training

Ergebnisse und Erfolge

Die Daten und Informationen dieser unterschiedlichen Informationsquellen werden im Audi Knowledge Tank erfasst und in verschiedenen Formaten über mehrere Projektphasen (Web, PDF, PPT, WBT) bereitgestellt. Techniker und Service-Personal bei den Audi Servicepartnern können weltweit relevante Inhalte für den jeweiligen Fahrzeugtyp über zeitgemäße Volltextsuche suchen und mit Facettenfilter eingrenzen. Daraus kann sich jeder Nutzer seine individuelle Dokumentation



Screenshot Audi Knowledge Tank

online oder offline zusammenstellen und mit Kollegen kollaborieren.

Zur Content Delivery kommt ein hybrides Web-Mobile Konzept zur skalierbaren Auslieferung der Informationsbausteine mit Microsoft Azure zum Einsatz, das für die stete Erweiterung zukünftiger fachlicher und technischer Anforderungen ausgelegt ist. Die Daten werden zentral medienneutral in XML in dem Content Management- und PIM-System von Noxum gepflegt. Neben der Mehrfachverwendung des Contents ermöglicht das gepflegte Beziehungswissen die intelligente Verknüpfung zusammengehöriger Informationsmodule d.h. z.B. von Videos, WBTs, Selbststudienprogrammen mit Training Modulen, Qualifikationswegen, Baugruppen und Fahrzeug-Modellen.

Das Portal befindet sich im Rollout, wo bereits ausgerollt ist es im Einsatz für Integrated Digital Training im Trainingskonzept des Technischen Trainings der AUDI AG: sowohl für das Training am Fahrzeug bei der Importeurschulung als auch für das Selbststudium im Rahmen von Train the Trainer-Konzepten.



Content Delivery Solutions und Cloud Computing mit Microsoft Azure

20 Jahre Erfahrung in Content Management, Extranet, Intranet und mobile Apps fließen in die Content Delivery-Technologie von Noxum ein. Mit Noxum Standardsoftware und moderner Webtechnologie können dynamische Portale und Content-Plattformen umgesetzt werden. Dabei kann Noxum- und Kundensoftware für Online- und Offlinedistribution eingebunden werden. Über die Expertise in Onlinesystemen und der Auslieferung von Multi Media-Daten sowie Cloud Computing in Microsoft Azure verfügt Noxum aus Großprojekten mit Porsche und der Stiftung Warentest sowie weiteren Referenzkunden.