



SIEMENS

**Wissensmanagement im
Service & Support-Portal
bei Siemens**

**Industry Automation (IA)
Drive Technologies (DT)**

SIEMENS


Organisation



Siemens AG

Aktiv in drei Sektoren

Industry



Industry Automation

Drive Technologies


Building Technologies

Osram

Industry Solutions

Mobility

Energy



Fossil Power Generation

Renewable Energy


Oil & Gas

Service Rotating Equipment

Power Transmission

Power Distribution

Healthcare



Imaging & IT

Workflow & Solutions

Diagnostics

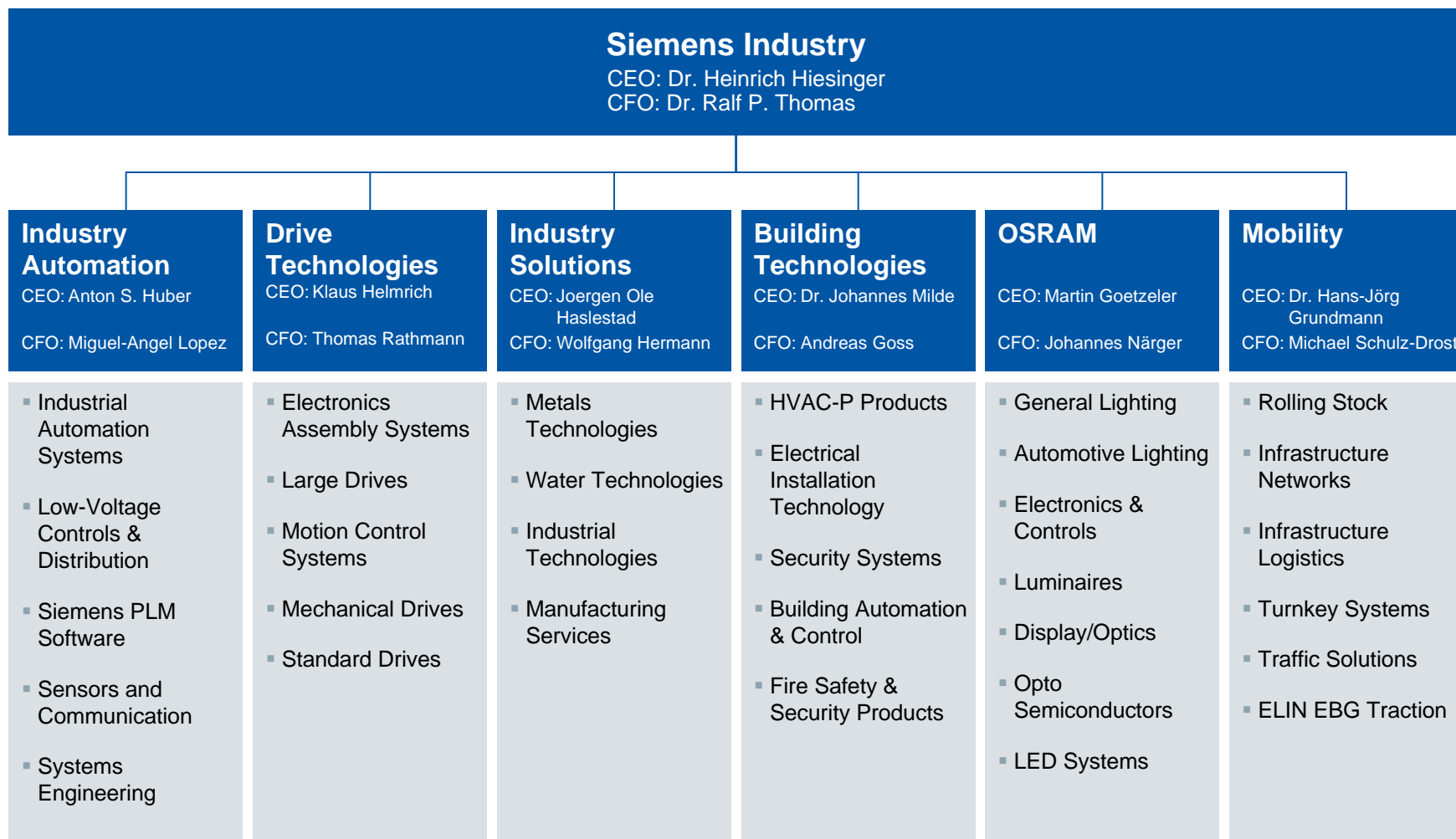
Sektor-übergreifende Aktivitäten



IT Solutions and Services

Siemens Financial Services

Sektor Industry Organisation





SIEMENS

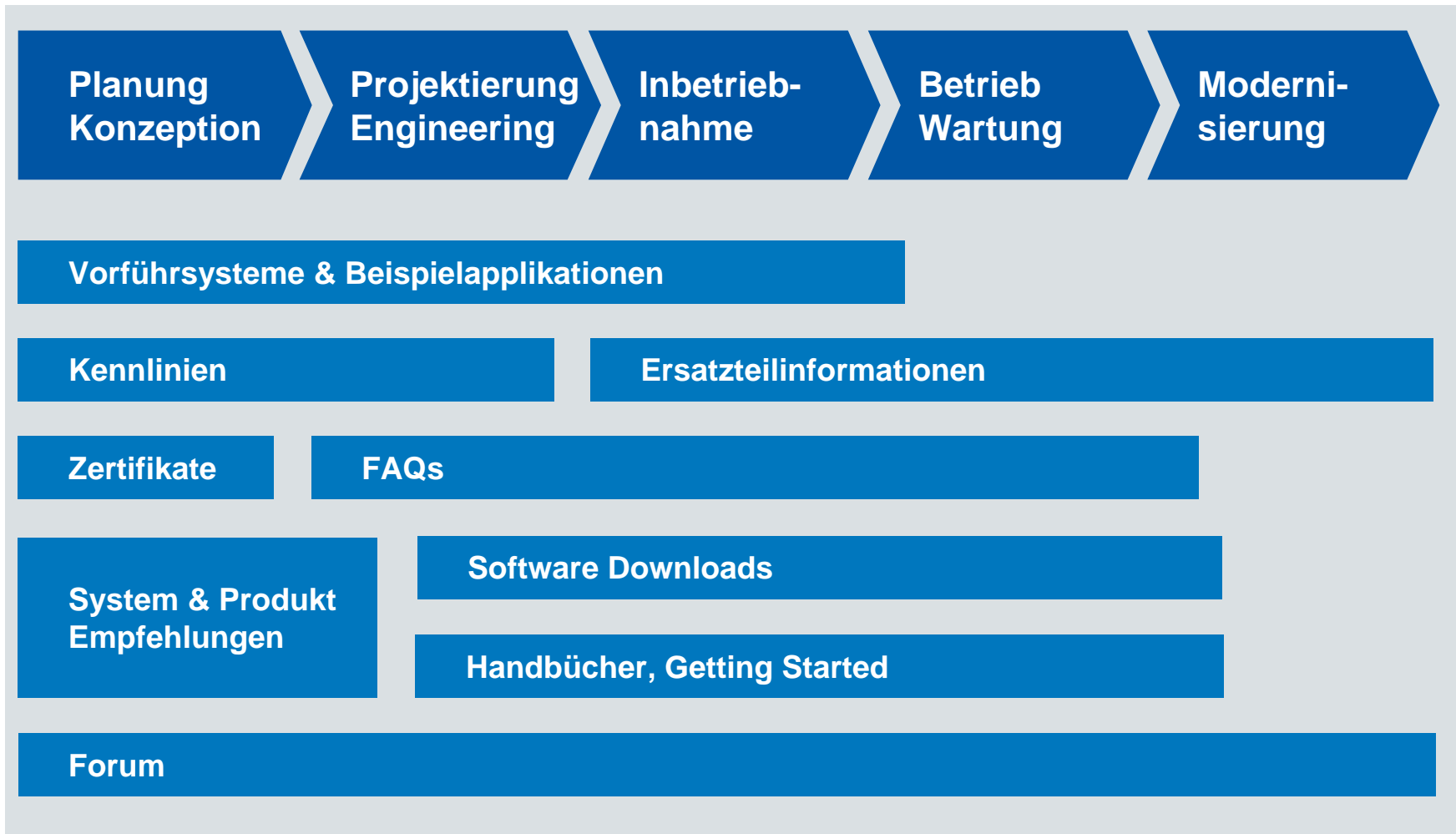
Aufgaben und Ziele des Service & Support-Portals

Unterstützung der Kunden mit allen technischen Informationen ...

The image shows a screenshot of the Siemens website's navigation menu. The main menu includes: International, Automation and Drives, Deutsch | Français | Italiano | Español | 中文, Contact | Sitemap, Home | Product Support | Applications & Tools | Services | Information | Forum, Login | Register, [Advanced] Search. Five callout boxes provide detailed information for the following menu items:

- Produkt Support**
 - IA & DT Produkte
 - FAQ's, Downloads
 - Handbücher, Updates
 - Approvals, Zertifikate
- Forum**
 - IA & DT Kunden Plattform
 - Kunden fragen
 - Kunden antworten
 - Praktische Erfahrung
 - Tips ...
- Applikationen & Tools**
 - IA & DT Lösungen
 - Applikationen & Beispiele
 - Konfigurationen
 - Vorführsysteme
 - Tools ...
- Services**
 - IA & DT Services
 - Technical Support
 - Technical Consultant
 - Ersatzteile & Reparaturen
 - Service On Site ...
- Informationen**
 - IA & DT Informationen
 - Dokumentationen
 - Veranstaltungen
 - Automation Value Card
 - INFO Services

... über den kompletten Lebenszyklus



Ziele und Vorteile des Service & Support-Portals

Zeitersparnis ...

... durch einfachen und direkten Zugang zu Informationen und Software

- Software Updates
- Zertifikate
- Kennlinien, Freigaben

Know-how-Aufbau ...

... durch ausführliches Informationsangebot

- Produktinformationen (Handbücher, Getting Started, ...)
- FAQs
- Forum

Kosten- und Risikoreduzierung ...

... durch Beispiellösungen und Auswahlhilfen

- Beispielapplikationen
- Micro Automation Sets
- Performance Tools

Höhere Systemverfügbarkeit ...

... durch Serviceangebote, die schon in 12 Regionen integriert sind

- Technical-Support-Angebot
- Ersatzteilmformationen
- Kontaktdatenbank

Produktsicht – mit einem Klick alle Informationen zum Produkt

3RK1300-0CS01-1AA1 VERBRAB ET200X EL...

Produktinformation | Beiträge | Technische Daten | Änderungsh...



Produktbezeichnung
EM 300 RS, FU...
REVERSIERSTA...
AC-3, 0,06KW/40...
FUER FREMDC...

Verantwortlich
Technical Assistan...
Tel.: +49 (0911)...
e-Mail: techn...

Suche nach weiteren Bildern
Ersatzteilrecherche

Produktlebenslauf



→ Link kopieren

Zielsetzung

- Mit einem Klick – alle Informationen zum Produkt
- Über die Produktbezeichnung zu allen relevanten Informationen

Realisierung

- Kundengerechte Oberfläche und Bedienung
- Integration neuer Inhalte (z. B. Bilder, technische Daten)
- Schnelle Navigation mittels Bestellnummer oder Produktbezeichnung

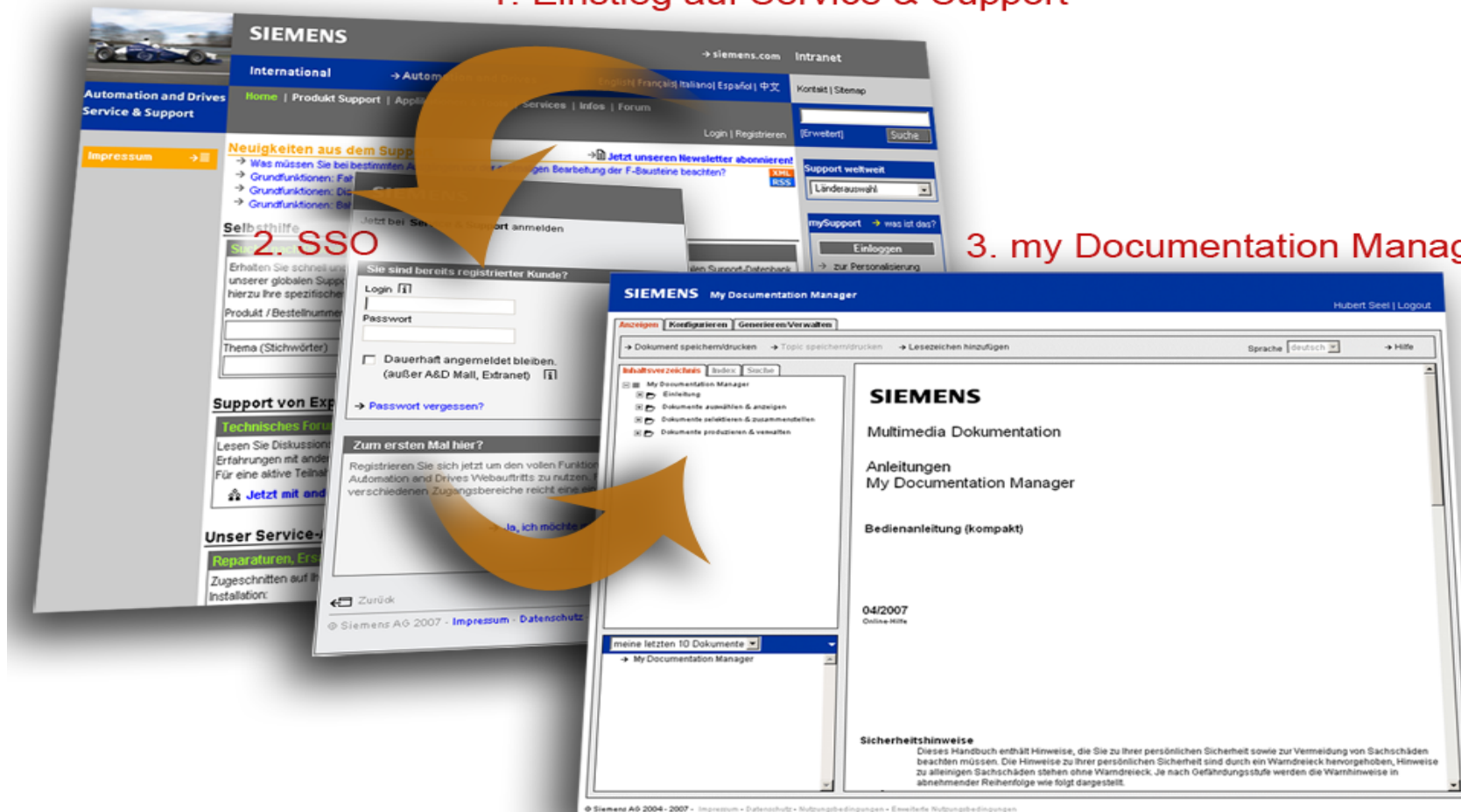
Hotline-Anfragen über Support Request rund um die Uhr

1. Produktauswahl
2. Anwendungsfall
3. Lösungsvorschlag
4. Detailangaben
5. persönliche Daten
6. Zusammenfassung

Konfigurieren und Generieren anwenderspezifischer Handbücher

1. Einstieg auf Service & Support

3. my Documentation Manager



SIEMENS

Zahlen und Fakten



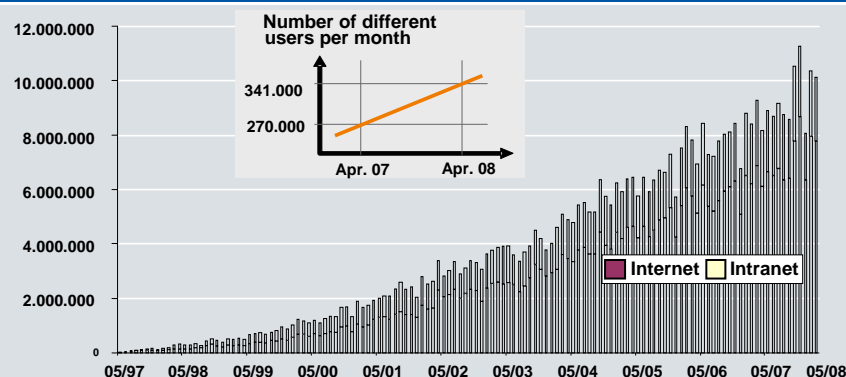
Zahlen und Fakten

Service & Support-Portal

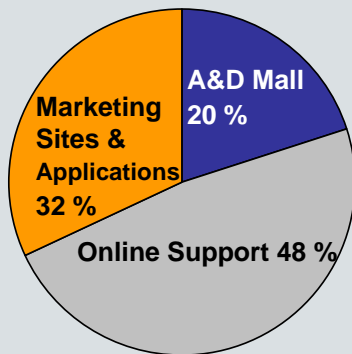


<http://support.automation.siemens.com>

Nutzung des Service & Support-Portals



Ranking in IA & I DT



Fakten

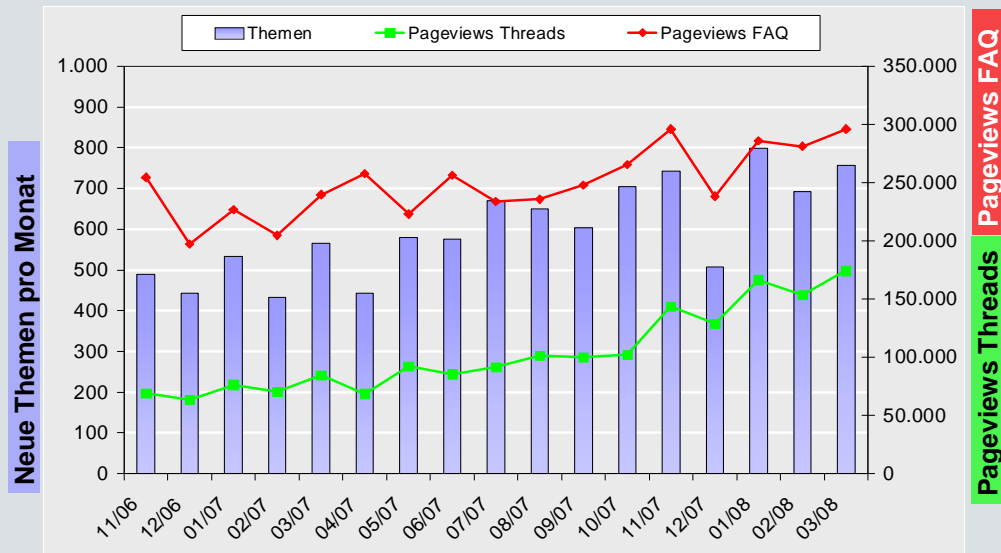
- Alle I IA & I DT Business Units sind beteiligt
- Die Beiträge sind in 6 Sprachen verfügbar: de / en / fr / it / sp / cn
- 70% externe / 30% interne Nutzer
- > 246.000 Dokumente
- Up to date 24 Std. täglich – Tag für Tag
- Einmal erstellt – weltweit genutzt

Innovatives Forum

Ziel

- Knowledge-Transfer Kunde \leftrightarrow Kunde
- Reduzierung der Anfragen im Technical Support
- Kundenbeiträge ergänzen die Knowledge Base

Nutzung und Vorteile



- **Selbstlösungsquote im Forum:**
 Deutsch: > 60%
 Englisch: > 70%
- **Kundenbindung:**
 21.500 neu registrierte Kunden
 seit September 2005
- **Knowledge Sharing:**
 16.000 Themen werden
 180.000 mal pro Monat gelesen
 → **Case Avoiding**



SIEMENS

Herausforderungen beim Management der Wissensdatenbank

Knowledge Management: Verteilung von Systemwissen in der Automatisierungstechnik

Bereitstellung von praxisrelevanten Lösungselementen aus der Automatisierungswelt mit Siemens-Produkten

Ideengeber,
Erfahrungsträger,
Erzeuger von
Wissenselementen



Know-how-
Transfer

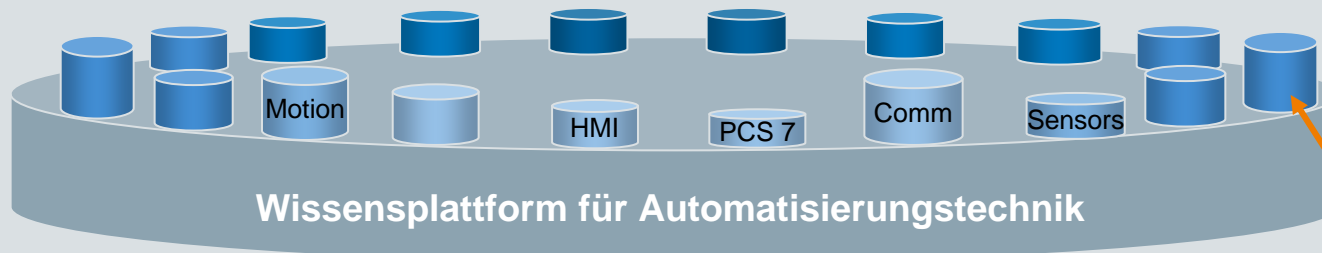


Kunden,
Fachberater,
Promotoren,
Vertrieb

Produziert die „Quelle“
das Richtige und wie kann
man dies messen / bewerten?



variable
Darstellungsformen

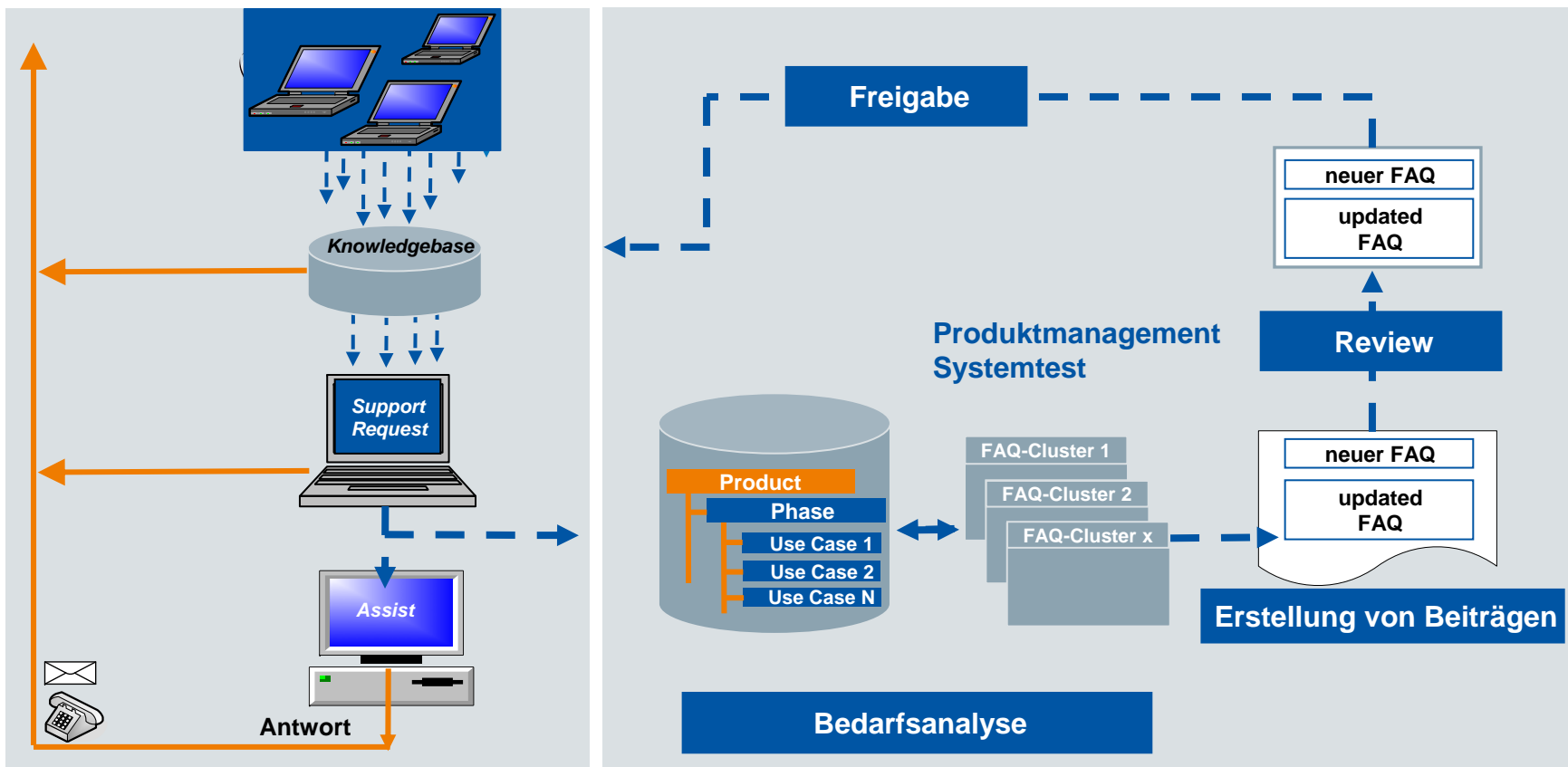


Wissensplattform für Automatisierungstechnik

Lösungselemente zur
Automatisierungstechnik

Bedarfsermittlung über Support Request

Effizienter FAQ-Prozess durch systematische Ermittlung der Anforderungen durch den Support Requests



Bedarfsermittlung über weitere Eingangskanäle

Bedarfsabfragen in der Vertriebsregionen (Fachberater, Promotoren, Vertrieb, ...)



Tagungen



European Technical Consultants Conference
Factory Automation – November 2007

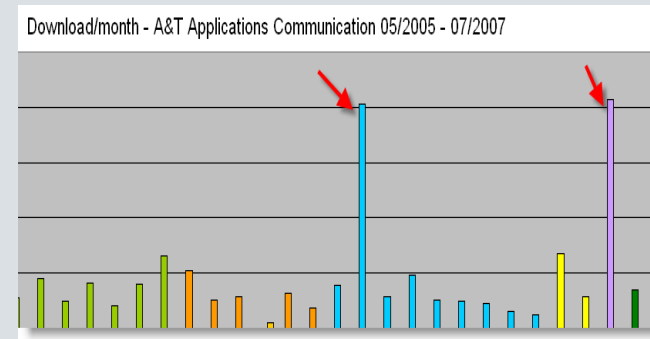
Ideen / Anregungen / Aufträge aus dem Produktmanagement, Sales & Marketing

- Markteinführung neuer Produkte
- Neue Features
- Vermarktungsstrategien

Analyse der Konferenzen im Forum

The screenshot shows a forum page with a sidebar on the left containing navigation links like 'Loginsystem', 'SINAMIC', and 'Service Konzepte'. The main content area displays a thread titled 'Industrie Software' with a sub-header 'STEP 7, CFC, ST-GRAPH, ST-GRAPH, ST-FLCSM usw.'. Below the title, there is a table of posts with columns for 'Thema', 'Letztes Beitrag', 'Antworten', 'Aufrufe', and 'Bewertung'. The table lists several posts with their respective dates and statistics.

Analyse des Feedbacks zu den Beiträgen und der Downloadstatistiken

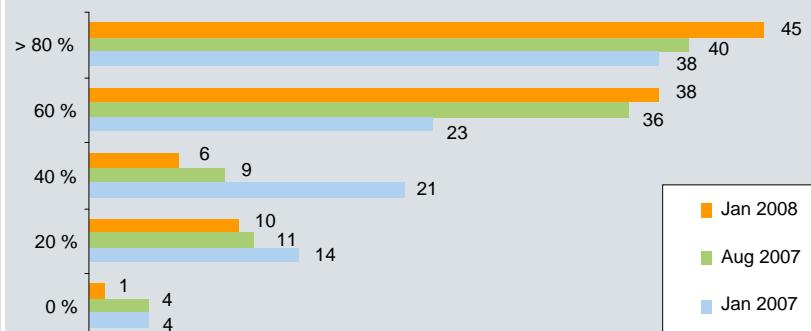


Bewertung des Service & Support Portals

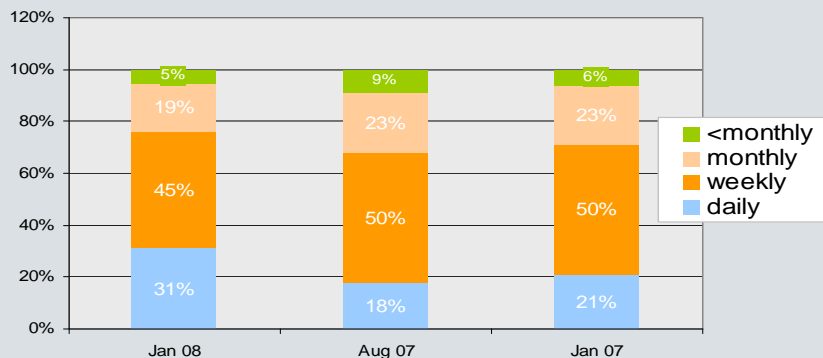
Kundenzufriedenheit

	Jan 08	Aug 07	Jan 07
Overall satisfaction	2,03	2,23	2,04
Website Design	2,09	2,21	2,21
Variety of technical support offered	1,88	2,17	2,10
Time needed to solve problems	2,41	2,57	2,37
Quality of suggested solutions	1,92	2,01	2,07

Lösungsquote im Service & Support-Portal



Nutzungshäufigkeit



Fakten der Kundenbefragungen

- **Telefonumfrage alle 6 Monate**
- **Anwender, die das Portal in den letzten 6 Monaten genutzt haben**
- **400 Kontakte**
(ca. 80% Kunden / 20% eigene Mitarbeiter)

Bewertung der Beiträge

Anregungen zu bestehenden Beiträgen

benötigen, ist keine Feldstärkemessung möglich.

Beitrags-ID:24094060 **Datum:**2006-10-19

[english](#)
 [français](#)
 [italiano](#)
 [español](#)

Dieser Artikel...
 hat mir geholfen
 hat mir nicht geholfen
 Anregung zum Beitrag

[→ Link kopieren](#)
[→ Beitrag versenden](#)

Online Beitragsbewertung

- Umfrage bei neuen Beiträgen in A&T in den ersten 3 Monaten

Beitragsbezogene Lösungsquote

Bewertung der Beiträge anhand bestimmter Kriterien

- Viewtime
- Download
- Beitrag versenden
- ...

Helfen Sie uns mit Ihrem Feedback!
Wir möchten unseren Service für Sie noch besser machen. Mit etwas Glück können Sie dabei gewinnen!

Wie Sie in nur 1 Minute einen iPod gewinnen können...

Machen Sie etwas mehr iPod-Sensoren im Netz. Einfach. Klappen Sie ein paar Feedback-Karten.

Mitmachen und iPod gewinnen!

1. Senden Sie Ihre E-Mail-Adresse anlegen
2. In etwa zwei Tagen werden wir Ihnen eine Umfrage mit Fragebogen zu Ihrem Feedback per E-Mail
3. Fragebogen ausfüllen, abschicken und Sie können automatisch an unserer Verlosung teil (Wochensende ca. 1.000€)

Ja, ich möchte einen iPod gewinnen

- Ich habe die Teilnahmebedingungen gelesen und verstehe sie.
- Ich möchte an Feedback-Maßnahmen der Siemens AG

Senden Sie den Fragebogen über ein folgende E-Mail-Adresse:

Rechtliches: Bitte Sie an der Verfügung teilnehmen wollen, benötigen wir Ihre Zustimmung zu den Teilnahmebedingungen und zu den Datenschutzbestimmungen.

Bedarfsermittlung / Bewertungsmöglichkeiten

Ist das alles?

Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit

Name: Hartmut Klein

Abteilung: I IA AS CS3 Knowledge Management

Telefon: +49 (0) 911 895 7020

Mail: klein.hartmut@siemens.com