

PROKOM_Kongress 2010

Mainz, 24. Februar 2010

Referat:

“Einsatz von Wissensmanagement zur effizienten Kundenbearbeitung”

Festo AG & Co. KG

Leiter Global Market Evaluation

Markus Ott

Agenda

- Technologieführer in der Automation
- Wissensmanagement bei Festo
- Steigerung der Vertriebseffizienz durch Integration von Wissensquellen und -Informationskanälen
- Multiplikation von Wissen rund um Anwendungen und Referenzen
- Abruf relevanter Wettbewerbsinformationen im Vertriebsprozess
- Resumée

Festo – ein unabhängiges Familienunternehmen



Festo Aktiengesellschaft Automation und Didactic

- Ca. 1,3 Mrd. € Umsatz

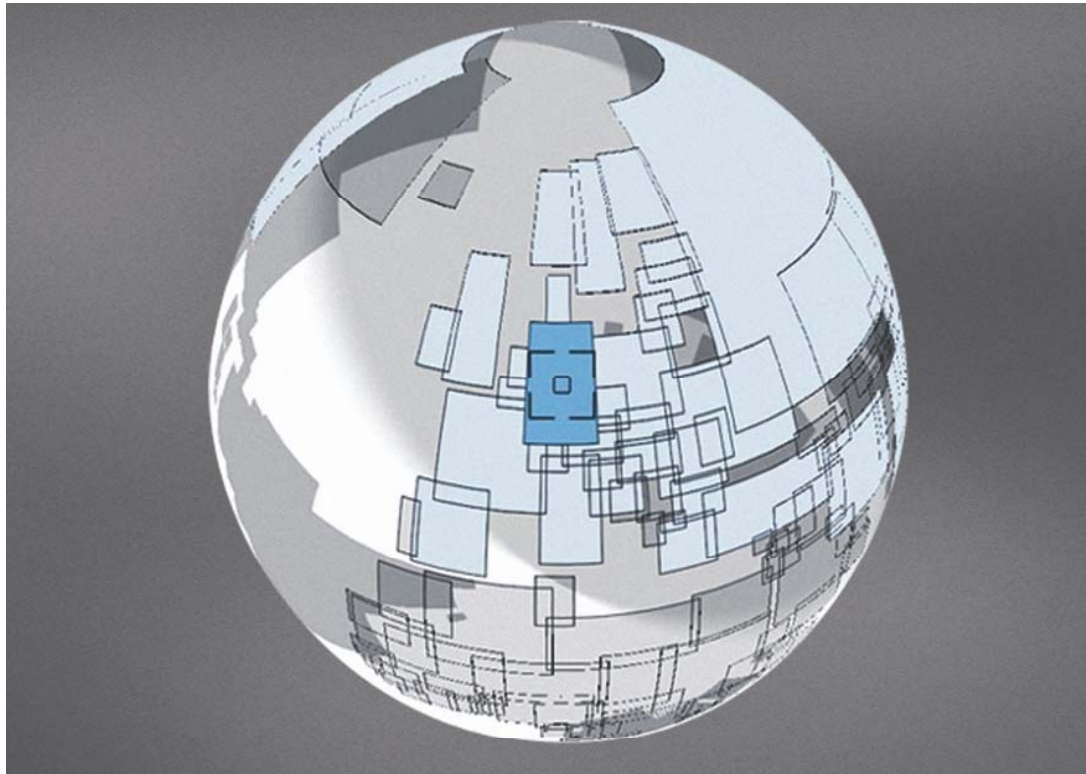
Innovativ

- 2.800 Patente weltweit
- ca. 100 Innovationen pro Jahr
- F&E: 7,5 % vom Umsatz

Selbstlernend

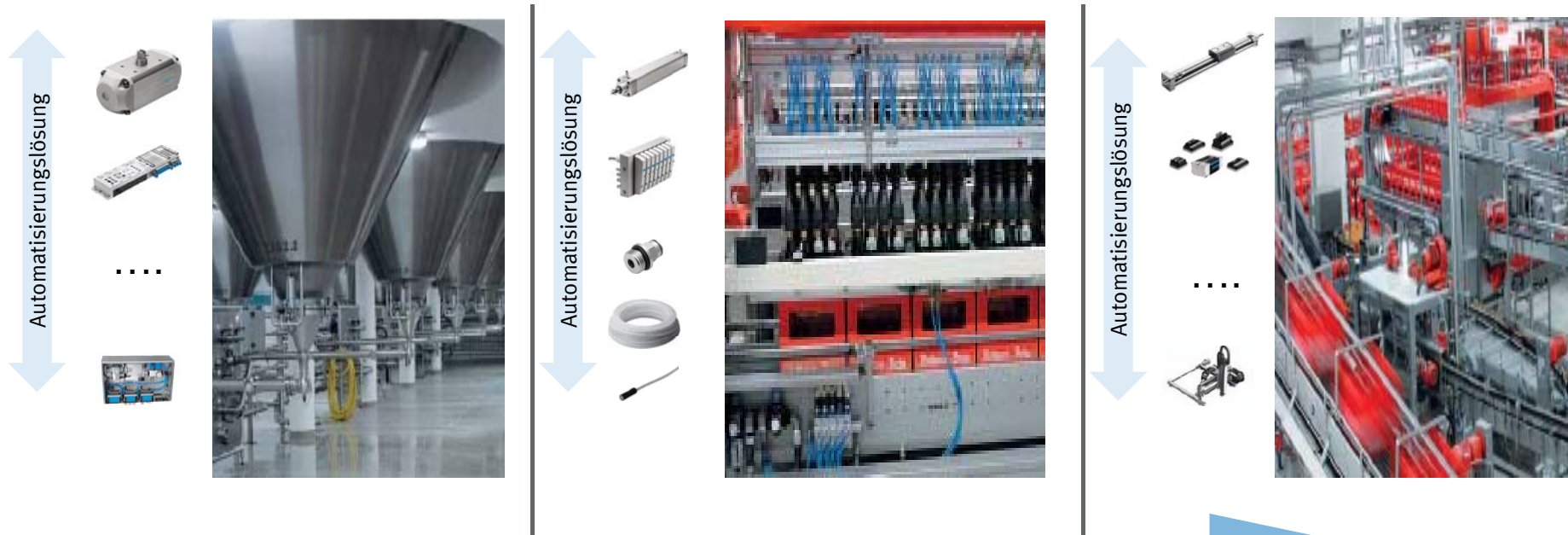
- 13.300 Mitarbeiter
- Aus- und Weiterbildung:
1,5% vom Umsatz

Vertrieb – grenzenlos und individuell



- Partner für **über 300.000 Kunden**
- In **176 Ländern** mit **57 Gesellschaften**
- **Über 1.000 Vertriebsingenieure** und Projektingenieure
- **Beratung und Service** entlang der Wertschöpfungskette
- Website als **Vertriebskanal**

Festo – Partner von über 200 Branchen



Beispiel: Produktionsprozess in der Getränkeindustrie

Unsere Kernkompetenz – Fabrik- und Prozessautomation



Pneumatik



Elektrische
Antriebstechnologie



Steuerungstechnik,
Sensorik...



Motion

- Bewegen
- Transportieren
- Greifen
- Saugen
- Bearbeiten
- Orientieren

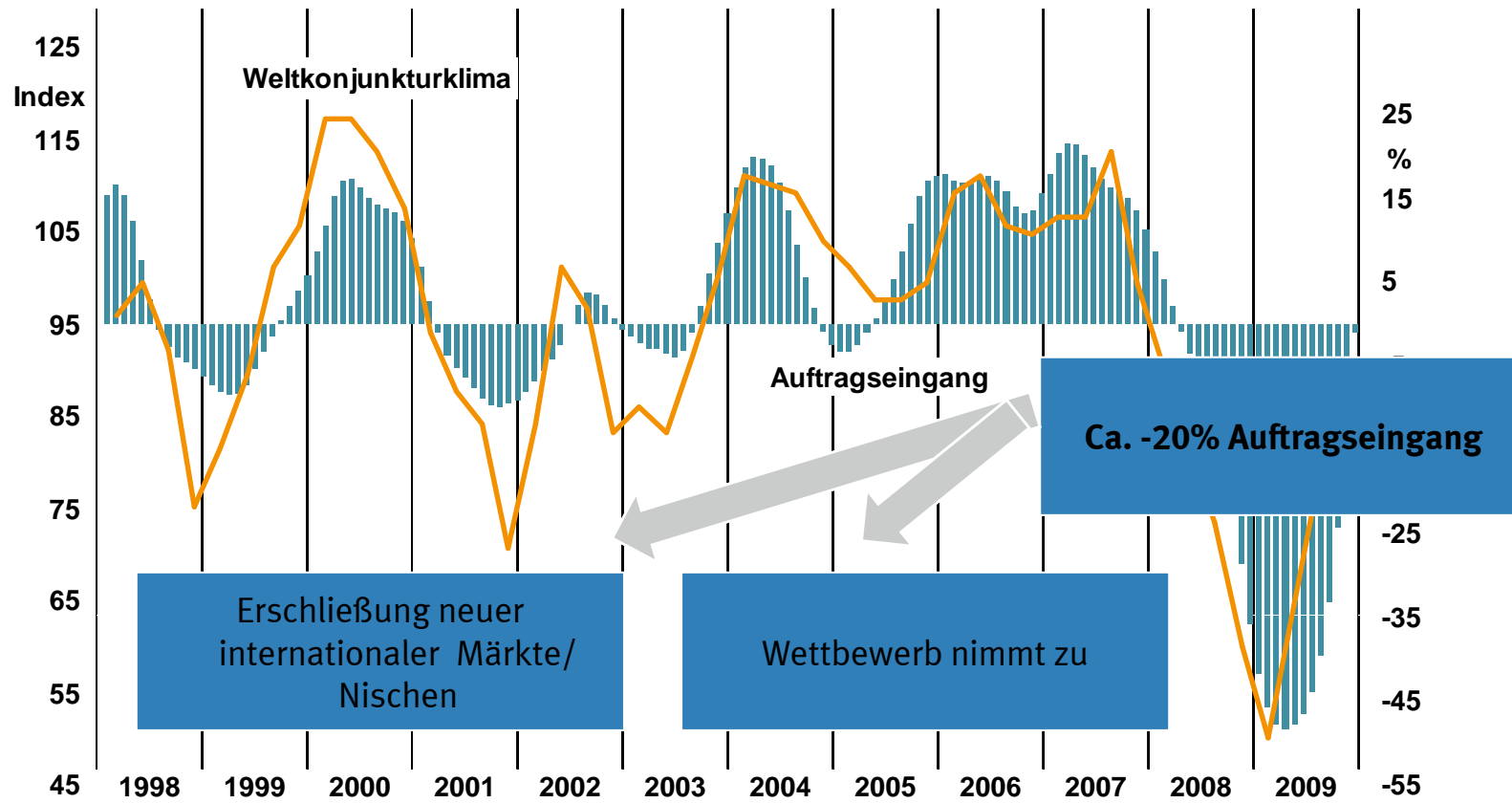
Control

- Steuern
- Kontrollieren
- Überwachen
- Optimieren
- Regeln
- Auswerten

Agenda

- Technologieführer in der Automation
- Wissensmanagement bei Festo
- Steigerung der Vertriebseffizienz durch Integration von Wissensquellen und -Informationskanälen
- Multiplikation von Wissen rund um Anwendungen und Referenzen
- Abruf relevanter Wettbewerbsinformationen im Vertriebsprozess
- Resumée

Derzeitige Herausforderungen im Maschinenbau



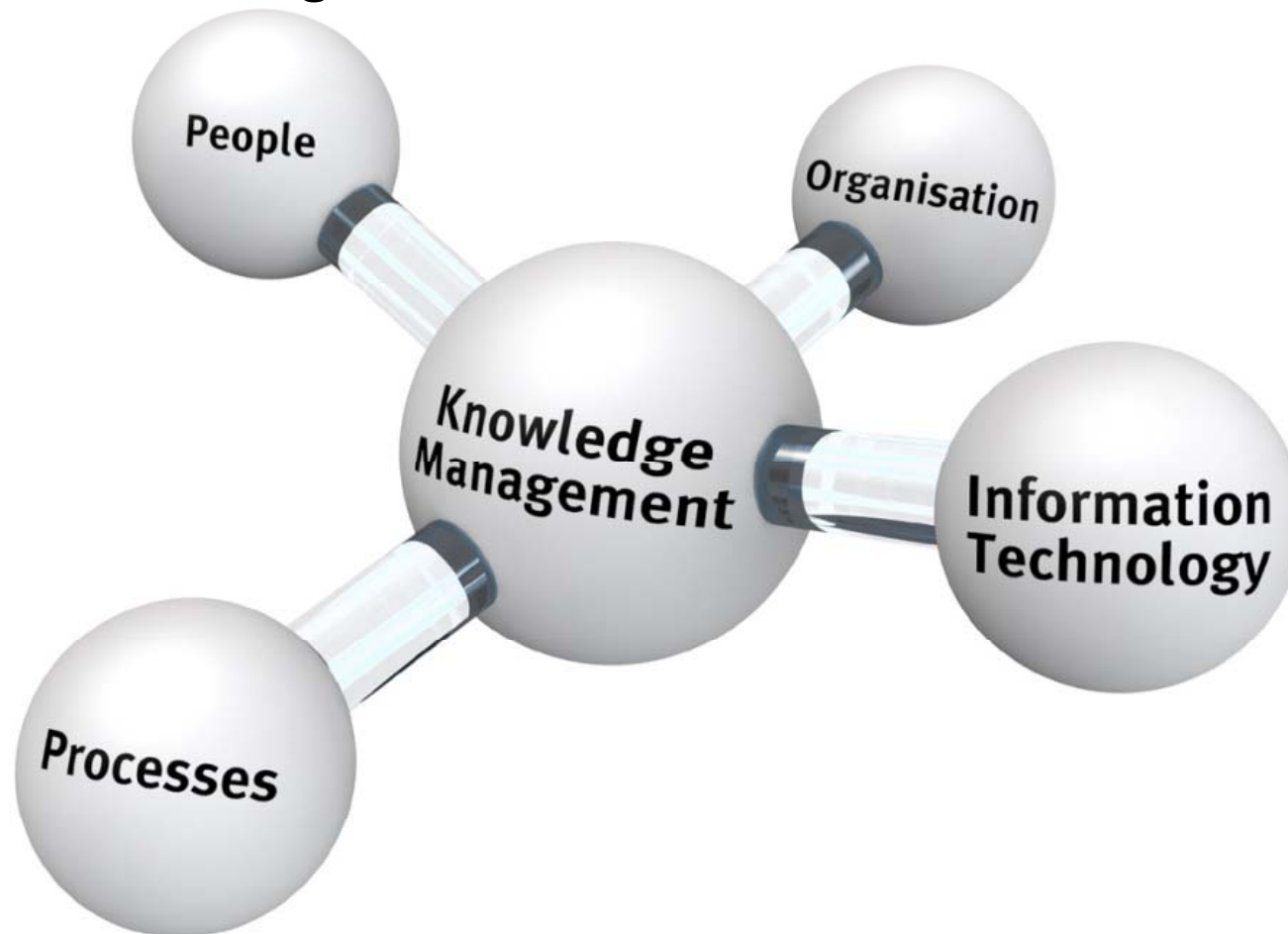
*) Veränderungsrate zum Vorjahresmonat der saisonbereinigten und geglätteten Auftragseingangsindizes

Quelle: ifo-Institut, VDMA



Quelle: Universität Sankt Gallen

Was heißt Wissensmanagement bei Festo?



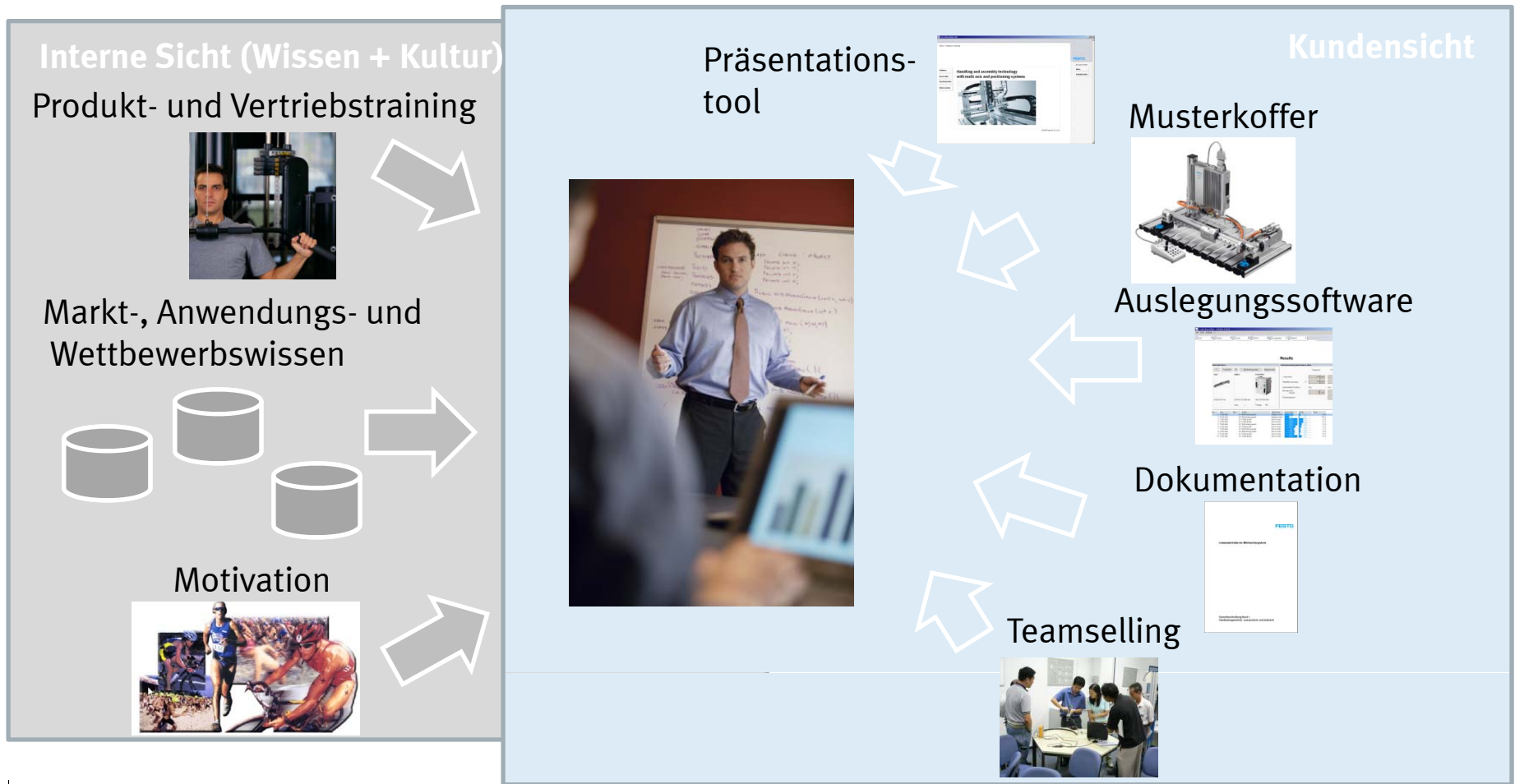
Die Bausteine des Wissensmanagements bei Festo



Agenda

- Technologieführer in der Automation
- Wissensmanagement bei Festo
- Steigerung der Vertriebseffizienz durch Integration von Wissensquellen und Informationskanälen
- Multiplikation von Wissen rund um Anwendungen und Referenzen
- Abruf relevanter Wettbewerbsinformationen im Vertriebsprozess
- Resumée

Integrierte Kommunikation zur Unterstützung des Vertriebsingenieurs



Interne Sicht (Wissen + Kultur)

Produkt- und Vertriebstraining



Markt-, Anwendungs- und Wettbewerbswissen



Motivation



Präsentations-tool



Kundensicht



Musterkoffer



Auslegungssoftware



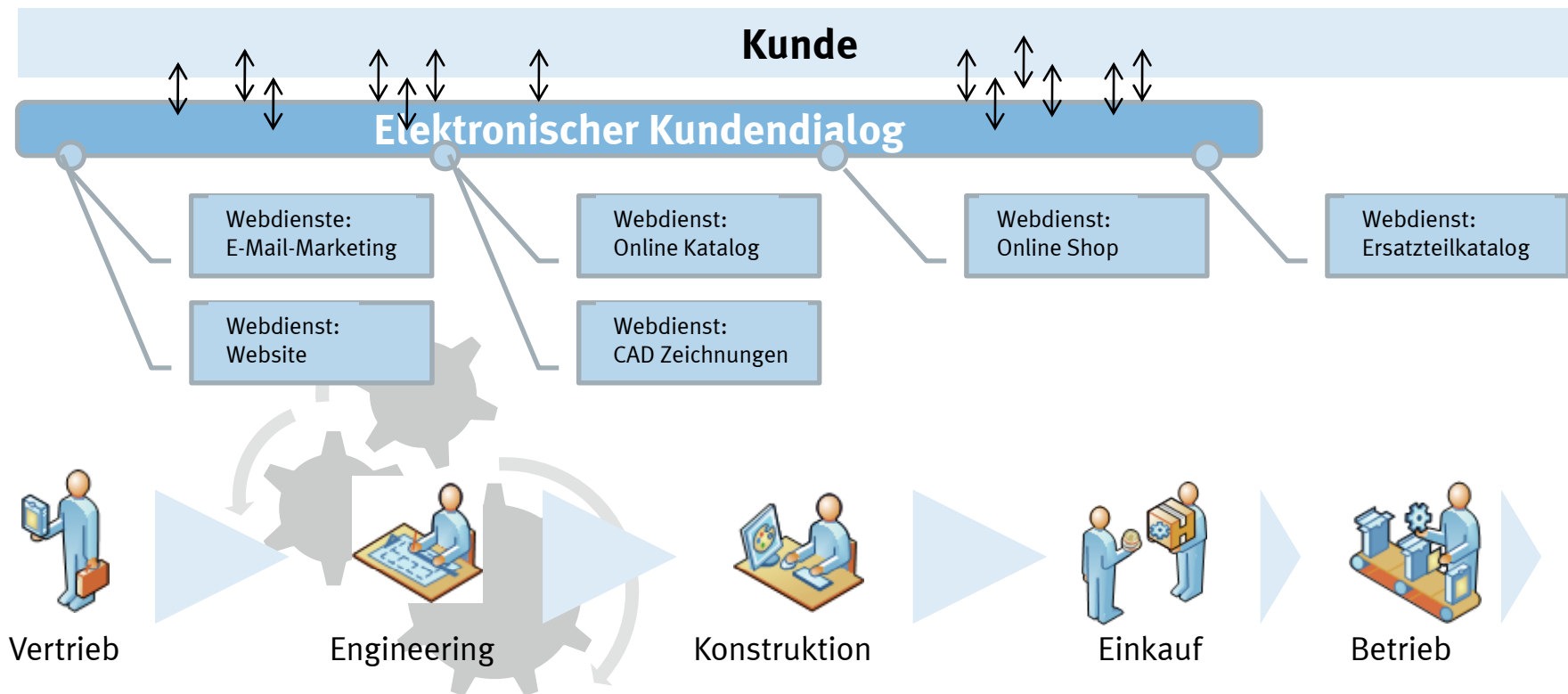
Dokumentation



Teamselling

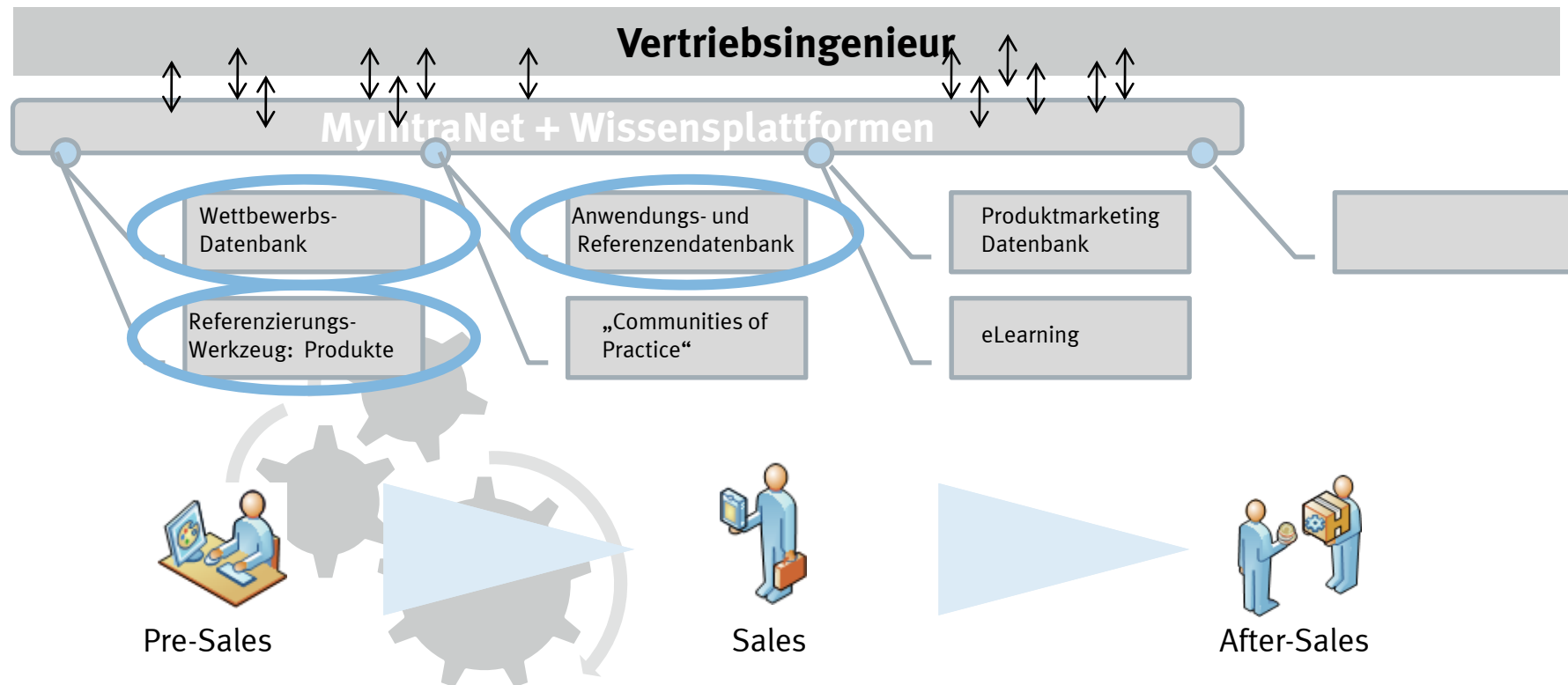


Elektrischer Kundendialog entlang der Wertschöpfungskette des Kunden



- In den unterschiedlichen Wertschöpfungsphasen der Kunden stellt Festo spezifische elektronische Hilfsmittel zur Verfügung, die zu Prozesskosten- und Zeiteinsparungen führen.

Wissens- und Kollaborationsplattformen entlang des Vertriebsprozesses



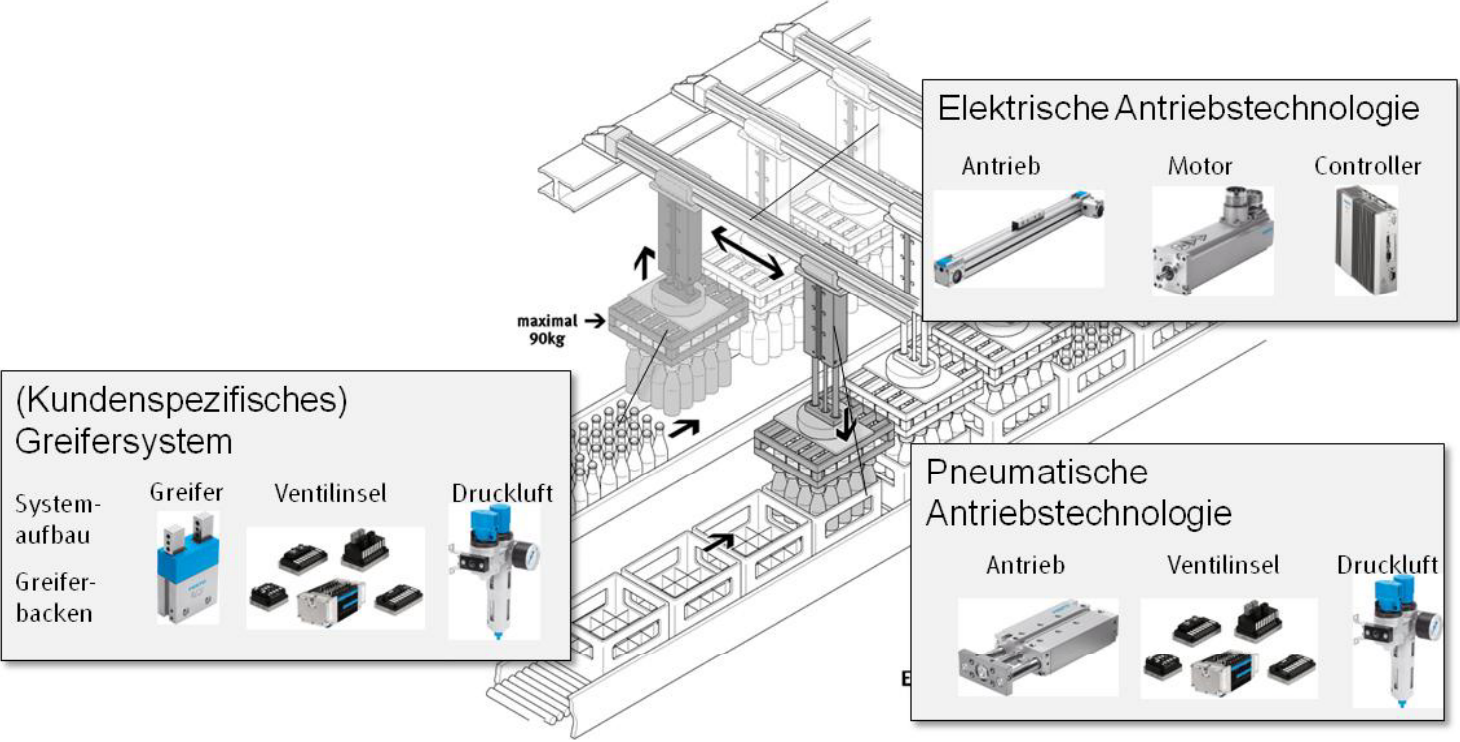
- **Wissens- und Kollaborationsplattformen** unterstützen den Vertriebsingenieur bei der effizienten Kundenbearbeitung **entlang des Vertriebsprozesses** und schaffen den Wissenstransfer.

Agenda

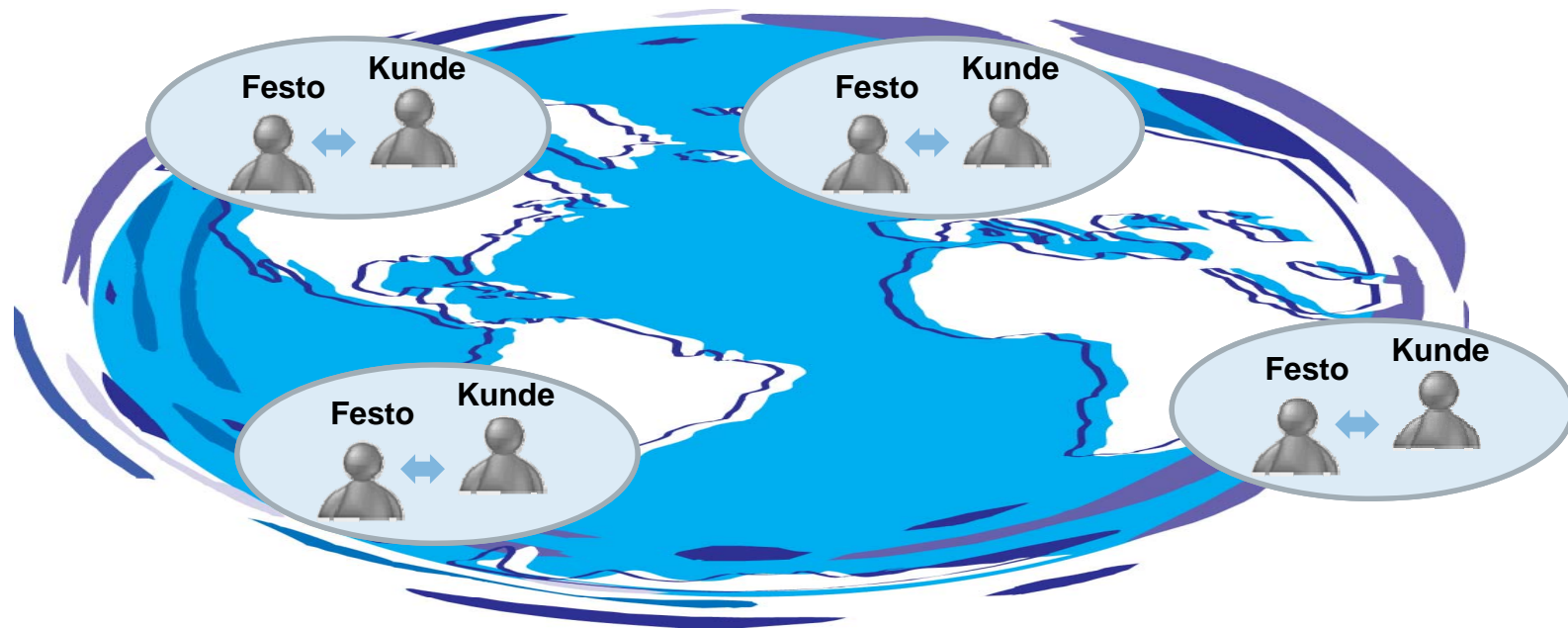
- Technologieführer in der Automation
- Wissensmanagement bei Festo
- Steigerung der Vertriebseffizienz durch Integration von Wissensquellen und -Informationskanälen
- Multiplikation von Wissen rund um Anwendungen und Referenzen
- Abruf relevanter Wettbewerbsinformationen im Vertriebsprozess
- Resumée

Automatisierungslösungen in Teilprozessen der Nahrungsmittelproduktion

Problemstellung des Kunden: Transfer von PET-Flaschen im Produktionsprozess

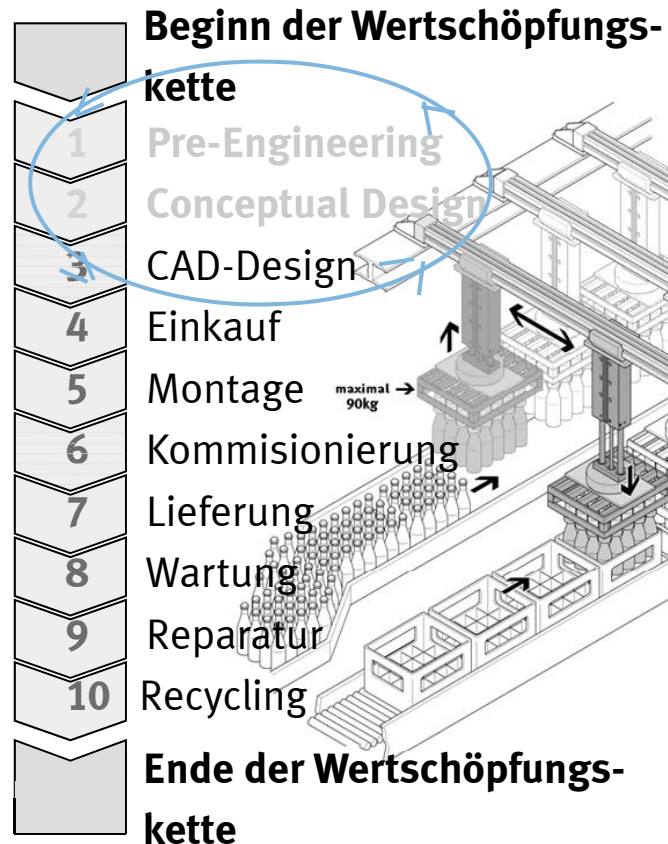


Von der Idee zur individuellen Automatisierungslösung!



- Ähnliche Problemstellungen werden oft mehrmals auf der Welt durch Vertriebsingenieure gelöst.
- „Das Rad wurde immer wieder neu erfunden“, da die umfassende Dokumentation von Lösungs-/Anwendungswissen für internationale KollegInnen nicht zur Verfügung stand.

Aufwand bei der Entstehung von Automatisierungslösungen



- Aufwand eines typischen Automatisierungsprojekts entsteht in folgenden Bereichen:

15 % Konzeption, Suchen nach neuen Technologien und Ideen, Recherche nach qualifizierten Lieferanten

25 % Projektierung, Dimensionierung, Technologie- und Systementscheidung, Machbarkeitsstudien und Angebotserstellung

10 % Aufwendungen für Logistik, Bestellungen und Auftragsabwicklung

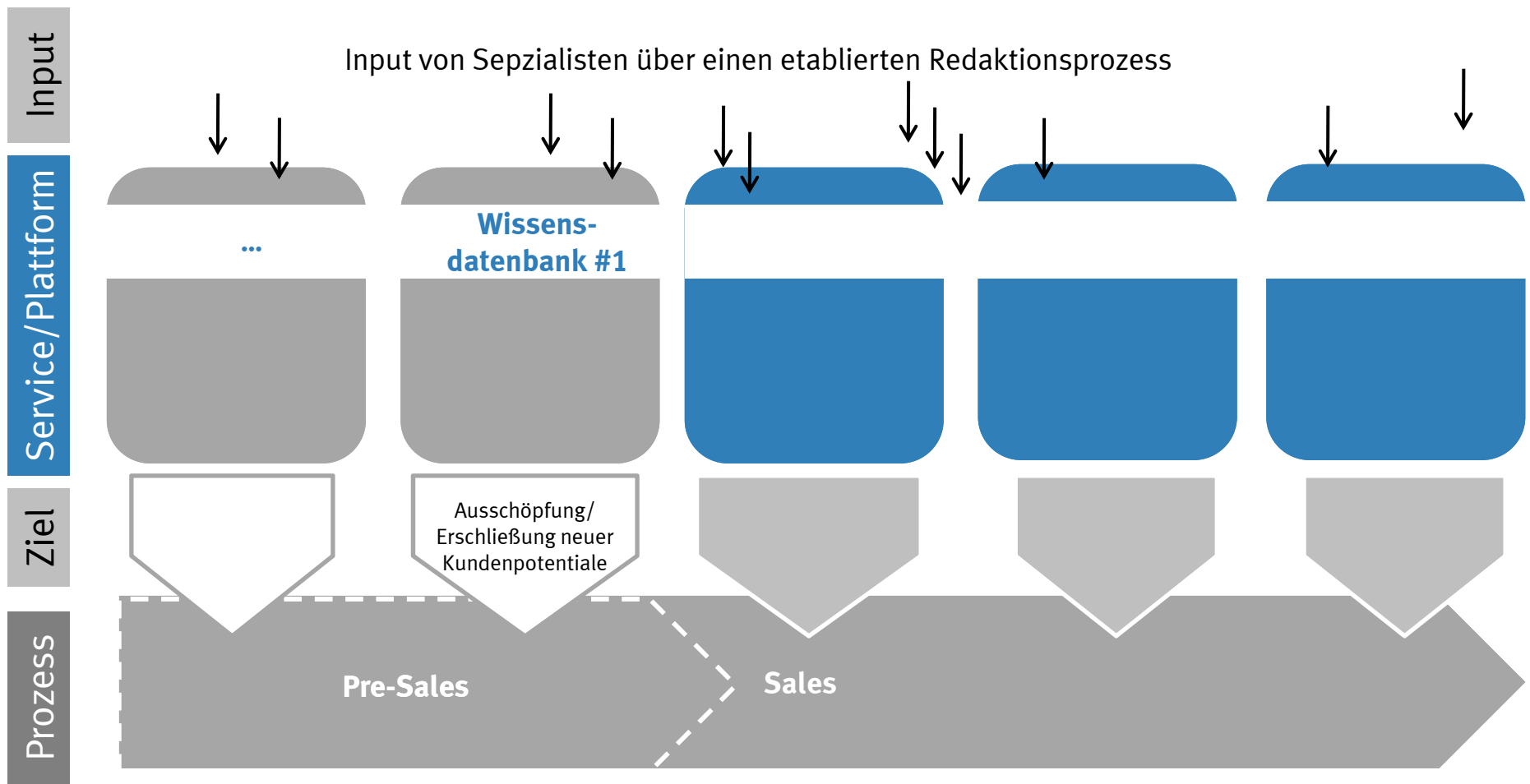
10 % Materialeinsatz wie z. B. Komponenten für Pneumatik, Elektronik, ...

30 % Aufwendungen für Herstellung, Montage und Programmierung

10 % Aufwendungen für Auslieferung, Inbetriebnahme, Projektmanagement, Endabnahme und Dokumentation

- **Mind. 40% des Aufwands können durch ein Informationsportal für Lösungswissen positiv beeinflusst und die aufwendige Suche nach Lösungs- und Technologiewissen effizienter gestaltet werden.**

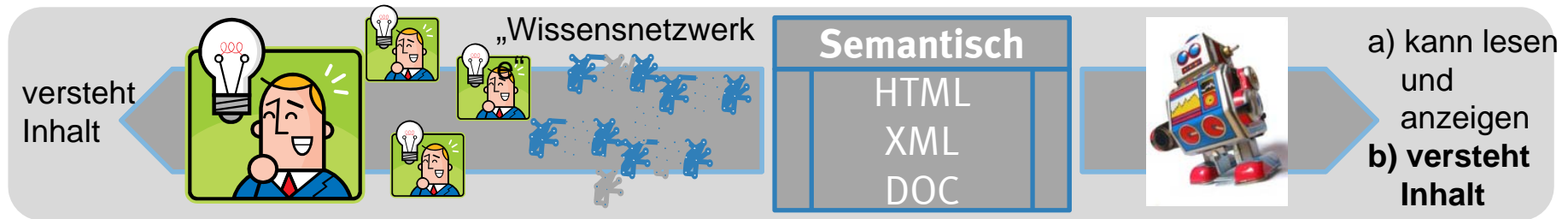
...Unterstützung des strategischen und operativen Vertriebs...



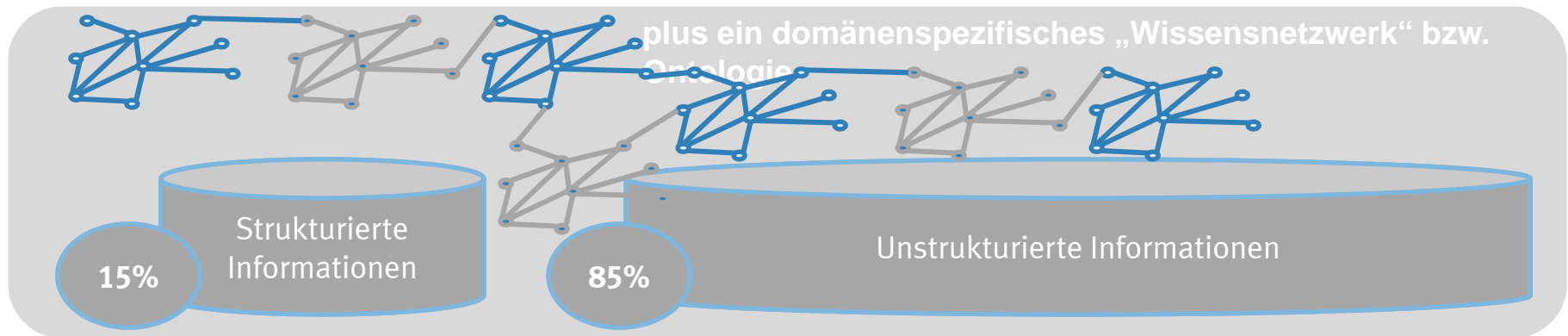
Suche nach Anwendungswissen im Web 1.0 - Problemstellung

- › Die umfassende Dokumentation und Aufbereitung von Anwendungswissen ist **sehr zeitintensiv und aufwendig**. Sie bedarf **gut verzahnter Spezialisten** (Wissensredakteure).
- › Die Aufbereitung und Sammlung des weiterführenden Lösungswissen **bedarf der Kenntnis aller Inhalte, aller Speicherorte und des entsprechenden persönlichen Netzwerks**.
- › Die **Suchresultate sind sehr generisch** und die **Schaffung von Wissensnetzwerken (Gesamtzusammenhänge) bleibt dem Nutzer überlassen**. Die bestehende Suche erlaubt es nicht, die Ergebnisse aus allen „Datentöpfe“ anzuzeigen und die Ergebnisse **automatisiert, in Relation zu einander zu bringen**.
- › Die **bestehenden Wissensnetzwerke sind meist unvollständig oder nicht aktuell**, da die Generierung statisch erfolgt.
- › Eine **Verzahnung von unterschiedlichen Klassifikationen bzw. Taxonomien ist nur bedingt vorhanden**, aufgrund des organisatorischen Aufwands und der unterschiedlichen Verantwortlichkeiten.
- › Die **Internationalisierung** von Wissensnetzwerken **stößt immer mehr an Ihre Grenzen**.

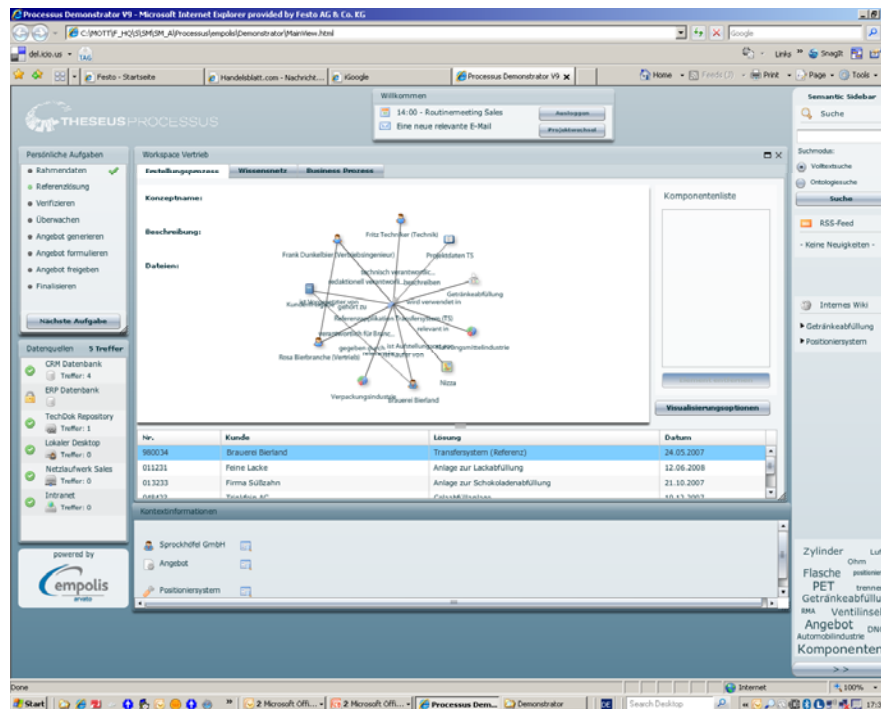
Suche nach, Dokumentation, Evaluation und Multiplikation von Lösungswissen im Web 3.0



...die **semantische** Suche erfolgt...
...über den **intelligenten Lösungsassistenten**



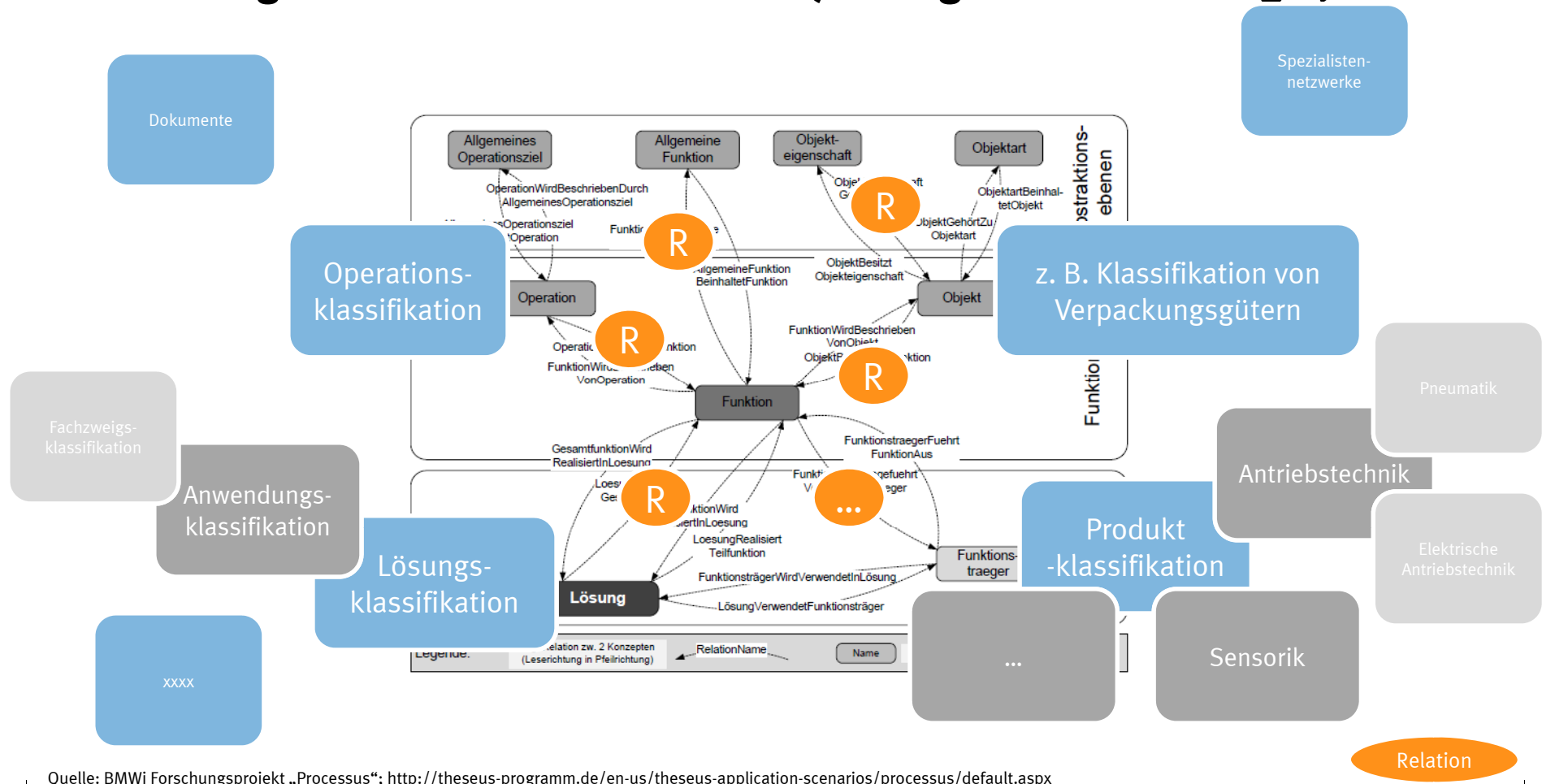
Intelligenter Lösungsassistent der nächsten Generation



Quelle: BMWi Forschungsprojekt „Theseus/Processus“

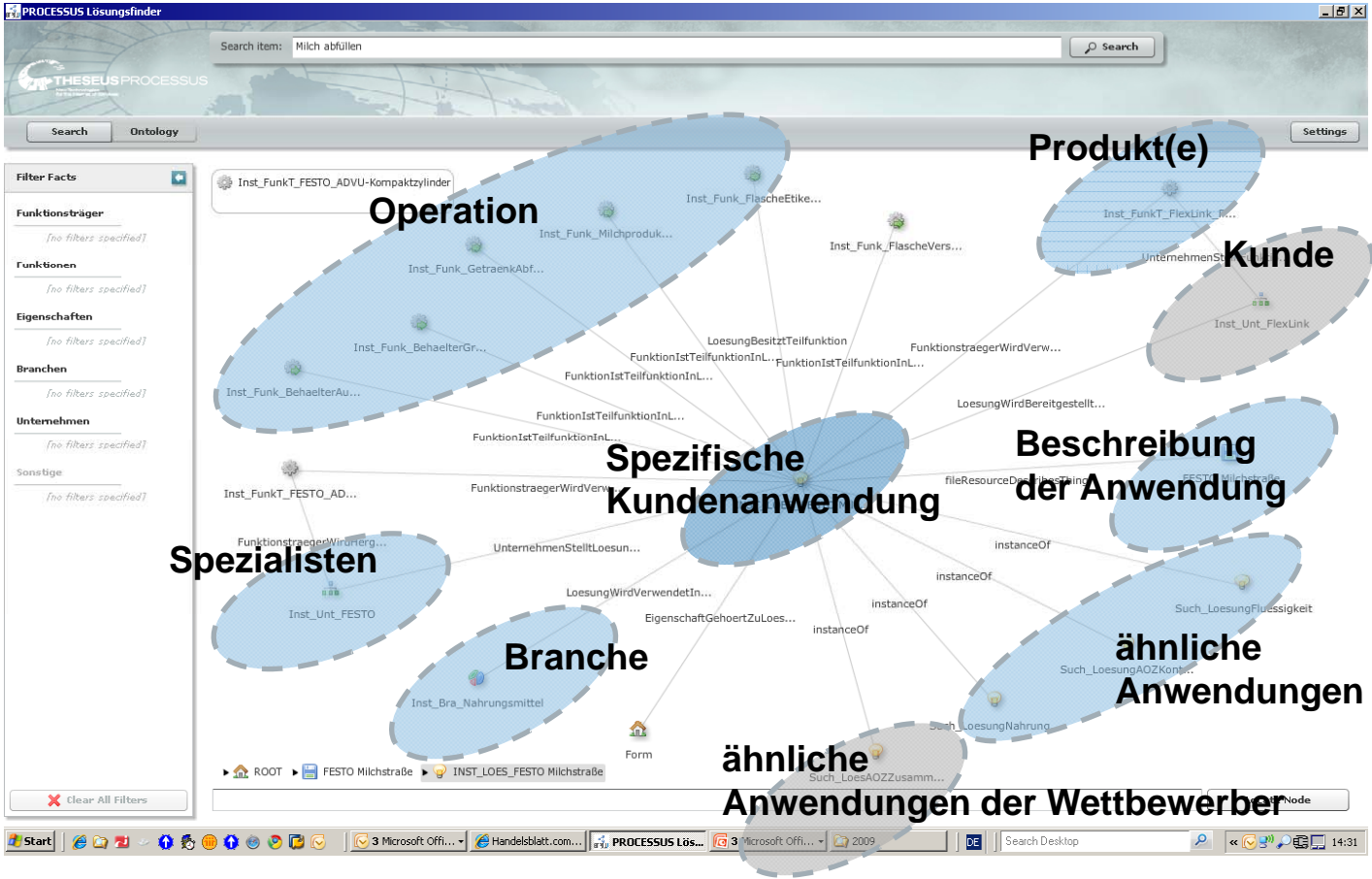
- Nutzung von **domänenspezifischen Ontologien** zur semantischen **Annotation** von Lösungsdokumenten, der effizienteren Suche (auch nach **Ähnlichkeiten**) und Herstellung von **Wissensnetzwerken**.
- Automatische **Lösungssuche in allen relevanten Daten-Repositories** und Zusammenführung der unterschiedlichsten Daten aus heterogenen Repositories im Prozesskontext.
- **Dynamische Generierung** von Wissen und Ontologien.
- Nutzung von „neuen“ **Kollaborationsplattformen** zur Dokumentation, Pflege und weltweiten Multiplikation von Lösungswissen.

...am Anfang war das Wissensnetzwerk (Auszug aus der Ontologie)...



Quelle: BMWi Forschungsprojekt „Processus“; <http://theseus-programm.de/en-us/theseus-application-scenarios/processus/default.aspx>

...das Wissensnetzwerk visualisieren und navigierbar machen...

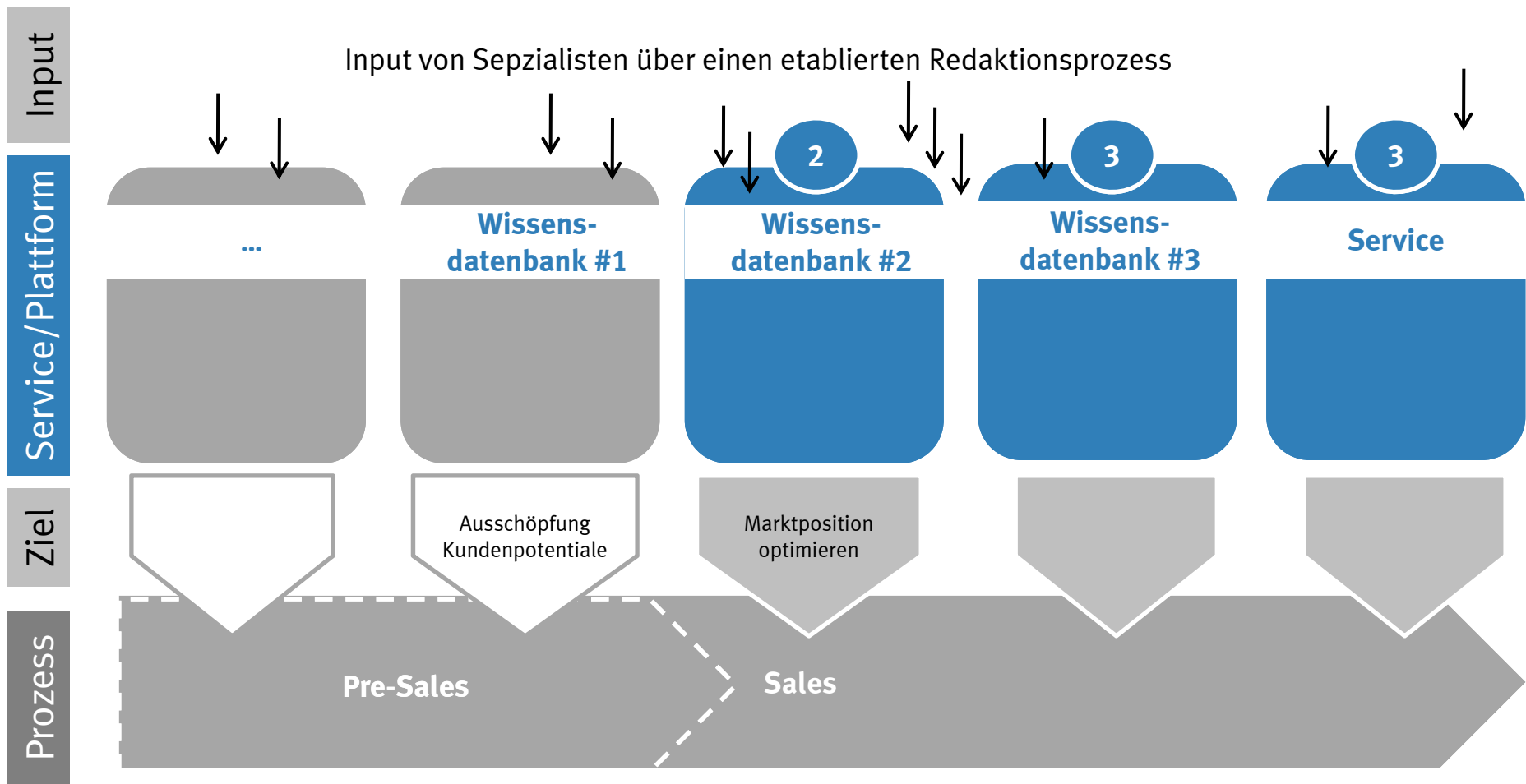


Quelle: BMWi Forschungsprojekt „Processus“; <http://theseus-programm.de/en-us/theseus-application-scenarios/processus/default.aspx>

Agenda

- Technologieführer in der Automation
- Wissensmanagement bei Festo
- Steigerung der Vertriebseffizienz durch Integration von Wissensquellen und Informationskanälen
- Multiplikation von Wissen rund um Anwendungen und Referenzen
- Abruf relevanter Wettbewerbsinformationen im Vertriebsprozess
- Resumée

...Unterstützung des strategischen und operativen Vertriebs...



Agenda

- Technologieführer in der Automation
- Wissensmanagement bei Festo
- Steigerung der Vertriebseffizienz durch Integration von Wissensquellen und Informationskanälen
- Multiplikation von Wissen rund um Anwendungen und Referenzen
- Abruf relevanter Wettbewerbsinformationen im Vertriebsprozess
- Resumée

Resumée

- Die **Befähigung der Vertriebsmitarbeiter ist ein wichtiger Stellhebel** in der „Sales Driven Company“.
- **Wissensmanagement ist eine zentrale Initiative**, um Vertriebsmitarbeiter zu befähigen und deren Aufgabenerfüllung effizient und effektiv zu gestalten.
- **Wissensmanagement ist** die Sammlung, Filterung, Dokumentation, Pflege und Multiplikation von Informationen und Wissen. Es ist aber **auch** das Gestalten von Prozessen. Und es bedarf der IT-Systeme.
- Eine offene **Unternehmenskultur** muss geschaffen werden beziehungsweise vorhanden sein.
- Wissensmanagement **steigert die Effizienz in der Kundenbearbeitung**, indem prozessspezifische Wissensnetzwerke angeboten werden. Eine Verknüpfung mit internen Services ist anzustreben.
- **Qualität ist ein Muss** für die (meisten) Inhalte. Qualität ist nur gewährleistet mit skalierbaren Redaktionsprozessen und mit Spezialisten als sog. Wissensredakteuren.

Ich wünsche Ihnen weiterhin eine tolle Veranstaltung!

Markus Ott

Festo AG & Co. KG

Leiter Global Market Evaluation

Email: mott@de.festo.com