

Referenz-Projekt "Walter Bösch KG"

Walter Bösch KG setzt zum Finden von Kundendienst-Dokumenten auf die selektifix-Technologie der infolox GmbH

Ausgangssituation:

Jeder der 160 Kundendienstmitarbeiter von bösch musste in der Vergangenheit unterschiedlichste (Papier-)Dokumente in zahlreichen Ordnern mit sich führen und zusätzlich neue bzw. geänderte Dokumente stets beim Innendienst anfordern. Das Ablegen und Wiederauffinden der Dokumente war zeitaufwändig, der Überblick über aktuelle Versionen und Vollständigkeit schwierig.

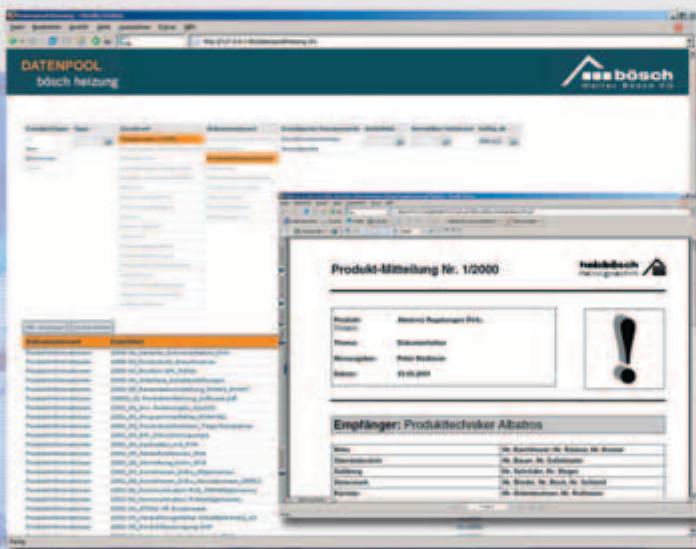
Vorgehen:

Gemeinsam mit infolox hat bösch einen Datenpool entwickelt, welcher dem Kundendienstmitarbeiter über 1400 Dokumente zu allen Produkten aus dem Bereich Heizung in übersichtlicher Form bereitstellt. Dazu wurden von bösch im Vorfeld alle Dokumente strukturiert und klassifiziert in einer Lotus Notes Datenbank erfasst.

infolox entwickelte dann einen Prozess der auf Basis eines Exports aus Lotus Notes eine Web- bzw. DVD-Applikation generiert.

Das Ergebnis:

Die DVD-Applikation verbindet eine mehrdimensionale Merkmalsuche mit einer Volltextsuche. Bei der mehrdimensionalen Suche kann der Nutzer die Treffermenge auf Basis vorgegebener Parameter eingrenzen. Auf diesem Weg ist jeder bösch-Mitarbeiter in der Lage, das passende Dokument zu seiner Aufgabenstellung zu identifizieren und auf dem Laptop anzuzeigen.



Brigitte Weiß (Leiterin Content Management, Walter Bösch KG):

"Die Applikation wird von unseren Kundendienstmitarbeitern gut angenommen und eingesetzt. Egal ob im Büro oder beim Kunden vor Ort - unsere Kundendienstmitarbeiter haben alle Dokumente wie z. B. Montageanleitungen, Bedienungsanleitungen, Schaltpläne, Anlagenhydrauliken usw. jederzeit auf dem Bildschirm.

Der Service für unsere Kunden hat bei uns oberste Priorität und die Applikation von infolox sorgt dafür, dass wir den Dienst am Kunden noch besser und effizienter unterstützen können als zuvor."

infolox GmbH
Bregenzerstraße 101
D-88131 Lindau
fon +49 8382 / 275 894-0
mail info@infolox.de
web www.infolox.de

infolox
INFORMATION LOGISTICS