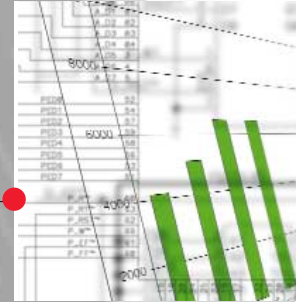


# Service Portale: Plattformen für Information und Interaktion

Neue Wege  
zur Serviceoptimierung  
über das Internet



# Neue



## Leistungsdimensionen

Das Internet stellt nicht nur die Weichen auf die elektronischen Marktplätze für Handel und Beschaffung, sondern führt auch die Servicebereiche von Unternehmen in neue digitale Leistungsdimensionen. Die Plattform dafür sind Internet-Service-Portale, die per Mausklick jederzeit und von überall den Zugriff auf benötigte Daten, Dokumente und Informationen ermöglichen.

### **Treibende Kraft: Moderne Internettechnologie für effizientere Serviceprozesse**

Den Zugang zu dieser neuen Welt Web-optimierter Dienstleistungen eröffnet b-next mit einem modular aufgebauten Set von vier Softwarekomponenten, die sowohl einzeln als auch kombiniert für den Aufbau und Betrieb innovativer Service-Portale genutzt werden können. Konzeption und Umsetzung erfolgen in enger Zusammenarbeit mit renommierten internationalen Großunternehmen. Moderne Internettechnologie ersetzt herkömmliche, aufwendige Wege der Informationsversorgung von Serviceorganisationen. Rollenbasierte gestaltete Oberflächen ermöglichen von jedem Internet-fähigen Endgerät wie PC, Laptop, Hand-held oder auch WAP-Handy aus den direkten Zugriff auf benötigte Informationen und Unterlagen.

### **Integrierte Intelligenz: Knowledgebase für schnellere Problemlösungen**

b-next integriert intelligentes Knowledge-Management in Portal-Software. Die treibende Idee dahinter: Das Wissen und die Erfahrungen aus vielen Köpfen und Quellen zu bündeln, zu strukturieren und über das Internet an jedem Platz der Welt zu jeder Zeit verfügbar zu machen. Das amerikanische Marktforschungsunternehmen IDC hat errechnet, dass allein die 500 größten Unternehmen der Welt in den nächsten Jahren rund zwölf Milliarden Dollar dadurch verlieren werden, dass Mitarbeiter Probleme umständlich nachvollziehen müssen, die andere vor ihnen bereits gelöst haben. Die Portal-Software von b-next hilft dieses Problem zu lösen.



### **Optimierte Wege: Informationen und Ersatzteile auf Knopfdruck**

b-next setzt mit seinem Service-Portal aber noch weitergehende Akzente. Über die Informations- und Wissensbereitstellung hinaus werden Ersatzteile-Shops, Trouble Ticket-Management, Performance-Analysen und zentrales Quality Reporting für zielgerichtetes Servicemanagement in die Funktionen des Portals eingebunden. Mehr noch: Durch die Offenheit des Portals für die Verknüpfung mit operativen Kundendienstsystemen wie Siebel Service und Backend-ERP-Systemen wie SAP R/3 erhöhen sich die Nutzenpotenziale für Serviceoptimierungen auf der

ganzen Linie. Mehr Effizienz und Kundenzufriedenheit sowie signifikant sinkende Kosten sind die Folgen - und eine direkte Hebelwirkung auf eine verbesserte Ertrags-situation im Servicebereich.

# Die zentralen

## Das Wissensmanagement

Wir setzen moderne Knowledge-Managementtechnologien ein, um Servicemitarbeiter über das Web-Portal mit Information und Wissen zu versorgen. Service-Dokumente und Handbücher, Reports und Engineering Change Notes, Problemlösungsbeschreibungen und Software-Downloads werden in einer zentralen Knowledgebase verwaltet und im Rahmen eines einheitlichen und konsistenten Hyperlink-Managements bereitgestellt. Schnelle Suchmaschinen erleichtern den Weg zu benötigten Informationen und das Finden verwandter Dokumente. Umfassende Content-Management-Funktionalitäten mit rollenbasierten Verantwortlichkeiten für das Anlegen, Ändern und Löschen von Informationen unterstützen die Erstellung und das Verwalten der Inhalte. Lokale oder sprachspezifische Bereiche lassen sich ebenso einfach integrieren wie die Einbindung themenorientierter News Abonnements oder die Einrichtung von Foren für den Wissensaustausch.

## Die Problembehandlung

Unternehmensspezifisch ausprägbare Eskalationsstrategien leiten die Prozesse der Fehlerbehandlung von einer Ebene auf die andere, falls höhere Instanzen für die Problemlösung eingeschaltet werden müssen. Über das Service-Portal können entsprechende Trouble Tickets einfach erfasst und verwaltet, auf Länderebene oder global konsolidiert und workflowgesteuert durch die



# Komponenten

Funktionskette des Eskalationsmanagements geführt werden. Alle Beteiligten erhalten jederzeit einen Einblick in den aktuellen Bearbeitungsstand und können sich über integrierte Trackingfunktionen via Web über den Status von Ersatzteillieferungen oder Rückholaktionen informieren. Bei Zeitverzögerungen werden zusätzliche Eskalationsmechanismen aktiviert, um termingerechte Problemlösungen zu gewährleisten.

## Die Ersatzteilversorgung

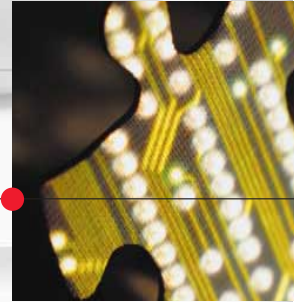
Über das Service-Portal können die für laufende Wartungsarbeiten oder aktuelle Reparaturen benötigten Ersatzteile direkt ausgesucht und bestellt werden. Dazu wird der integrierte Online-Shop angewählt, der Teilkatalog und Stücklisten grafisch aufbereitet präsentiert, über technische Daten informiert und bei Bedarf Modelle und CAD-Darstellungen über das Netz bereitstellt. Changehistorien von Teilen können ebenso einfach eingesehen werden wie historische



Bestellinformationen. So komfortabel wie der Informationszugriff gestaltet sich auch die Bestellabwicklung: Warenkorbfunktionen steuern die Online-Bestellung, wobei Verfügbarkeiten unmittelbar geprüft und Statusinformationen über Lieferungen jederzeit abgerufen werden können. Mit der Verknüpfungsmöglichkeit zwischen den Frontend-Prozessen des Portals und den Backend-Funktionen von Materialwirtschafts- oder anderen ERP-Komponenten lassen sich durchgängige Prozessketten für die Ersatzteilversorgung aufbauen.

Optimale Servicequalität bedarf eines effektiven Managements und Controllings der Prozesskette der Serviceorganisation. Dazu sind entscheidungsunterstützende Daten, Reports und Analysen notwendig. Mit Performance-Messungen für reguläre wie für Trouble Ticket-Fälle, Schwachstellenanalysen und der regionalen wie länderübergreifenden Zusammenstellung von Qualitäts- und Servicekennzahlen deckt die Komponente Service Management Informationssystem diese Anforderungen ab. Sie liefert historische Daten für Vergleichsstatistiken, unterstützt Benchmarktests zur Verkürzung von Durchlaufzeiten und eröffnet mit konsolidierten Planungs- und Steuerungsdaten die Perspektive eines weltweiten Servicemanagements von höchster Effizienz.

# Modular



Die für das Service-Portal entwickelten Komponenten sind sowohl für den autonomen als auch den kombinierten Einsatz konzipiert. Im integrierten Zusammenwirken entfalten die modularen Bausteine den größtmöglichen Nutzen. Ihre Leistungsfähigkeit stützt sich auf State-of-the-Art-Technologien:

Systemtechnische Basis der **Service Information Knowledge-Base** ist ein hochverfügbarer, skalierbarer Hyperwave Information Server. Eine benutzerfreundliche, unternehmens- wie rollenspezifisch gestaltbare Oberfläche vereinfacht den Zugriff auf die zugrundeliegende Oracle-Datenbank, wobei integrierte Attribut- und Volltextsuche sowie Ähnlichkeitssuchverfahren das schnelle Auffinden benötigter Daten und Dokumente vereinfachen. Das System verfügt unter anderem über Schnittstellen für den Import und Export von XML-Dokumenten sowie für die Anwendungsintegration auf Basis von HTTP, RMI und CORBA.

Die Komponente **Trouble Ticket-Management** basiert auf einem J2EE-konformen Applikationsserver und wird über eine HTML- oder Java-ausgerichtete Benutzeroberfläche bedient. Das Leistungsspektrum beinhaltet Funktionen zur Verwaltung und Wartung von Trouble Tickets, Workflows für deren Weiterleitung sowie Ähnlichkeitssuchverfahren, die im Problemfall im Datenbestand des Portals nach vergleichbaren Problemlösungen fahnden. Gelöste Trouble Tickets werden mittels einer XML-Exportfunktion in das Service Information Portal übernommen und erweitern das hier verwaltete Know-how-Potenzial.



# Komponenten-basiert

Der in das Portal integrierbare **Ersatzteile-Shop** eröffnet den Web-gestützten Zugang zu Teilekatalogen und Stücklisten. Grafische Produktpräsentationen mit Zoom-funktionen und Links zu Stücklisten-positionen erhöhen die Transparenz. Warenkorbfunktionen und administrative Unterstützung der Artikel- und Kundenverwaltung vereinfachen Bestell- und Abwicklungsprozesse. Über entsprechende Schnittstellen ist auch eine direkte Integration in ERP-Systeme mittels XML oder SAP BAPI möglich.

Das **Management Information System** nutzt als Reportingkomponente den Cognos Data Warehouse Server für die Generierung von Berichten und OLAP-Analysen. Die Flexibilität der Auswertungsmöglichkeiten beweist sich sowohl in einem breiten Spektrum von Standard-reports und -analysen als auch in individuell gestaltbaren Berichten. Das System verfügt über offene Datenimportschnittstellen und sorgt mit automatischer Datenübernahme, -umwandlung und -übermittlung in ein DBMS für eine einwandfreie

Datenbasis. Wie alle Komponenten nutzt auch das Management Information System eine Oracle Datenbank als Plattform.

## Mit dem Service-Portal von b-next...

- erhält Ihr Service eine global zugängliche Informations- und Interaktions-Plattform,
- stehen alle benötigten Daten und Dokumente für Ihre Service-Mitarbeiter auf Knopfdruck zur Verfügung,
- bietet eine Knowledgebase elektronische Soforthilfe für Problemlösungen,
- können Ersatzteilbestellungen direkt via Web angestoßen und verfolgt werden,
- ist weltweites Trouble Ticket-Management möglich,
- lassen sich Kundendienstsysteme von Siebel oder ERP-Systeme von SAP direkt einbinden,
- werden Planung, Steuerung und Kontrolle Ihrer Serviceaktivitäten optimiert
- und die Kosten im Servicebereich spürbar gesenkt.

# Braintrust für



# Electronic Solutions

b-next versteht sich als eSolutions-orientierter Lösungspartner für die Entwicklung und Umsetzung anspruchsvoller informationstechnischer Projekte im Internet-Zeitalter. Das Unternehmen berät und betreut führende Banken, Versicherungen und Industriebetriebe in ausgewählten Branchen.

Leistungsakzente setzt b-next sowohl in spezifischen Aufgabenbereichen wie dem Handelsgeschäft von Banken als auch in komplexen Projekten wie der Optimierung des Warenflusses innerhalb der Supply Chain von Handels- und Industrieunternehmen. Zunehmend werden die Experten aus Herford hinzugezogen, wenn es um die Realisierung innovativer Lösungen auf den Plattformen von Internet und Intranets geht. In diesem zukunftssträchtigen Markt entwickelt sich das Unternehmen zu einem Braintrust für Electronic Solutions.

Ergänzend zu eigenen Produkten, Beratung und Consulting setzt b-next gemeinsam mit dem Kunden erarbeitete Konzepte und Strategien softwaretechnisch um und entwickelt eigene Softwareprodukte für spezielle Aufgabenbereiche. Die Attraktivität der Produkte und Dienstleistungen von b-next basiert auf aktuellem informationstechnischen und betriebswirtschaftlichen Know-how, das um branchenspezifisches Wissen ergänzt wird. Kooperationen mit führenden Technologieunternehmen wie IBM, Oracle oder Sybase erweitern das Know-how-Potenzial, dessen stetige Weiterentwicklung eines der wesentlichen Anliegen des Unternehmens ist.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?  
Wünschen Sie weitere Informationen?  
Schreiben, faxen oder mailen Sie uns.  
Oder rufen Sie direkt an: Telefon  
0 52 21 / 99 28 00 Herr Wieboldt.  
Wir freuen uns auf den Kontakt mit Ihnen.