

Semantische Technologien von semafora systems

SemanticGuide: Lösungsfindung für Ihren technischen Kundenservice

Service Resolution Management

Der SemanticGuide ist das führende ontologiebasierte Ratbersystem, mit dem beratungs- und wissensintensive Prozesse im technischen Kundenservice automatisiert werden können. Der SemanticGuide sammelt das Wissen Ihrer Experten in einer Wissensbasis und stellt dieses allen Mitarbeitern zur Verfügung. Situationsbezogene Rückfragen ermöglichen eine schnelle und zielgerichtete Einschränkung der potenziellen Lösungen.

Nutzen

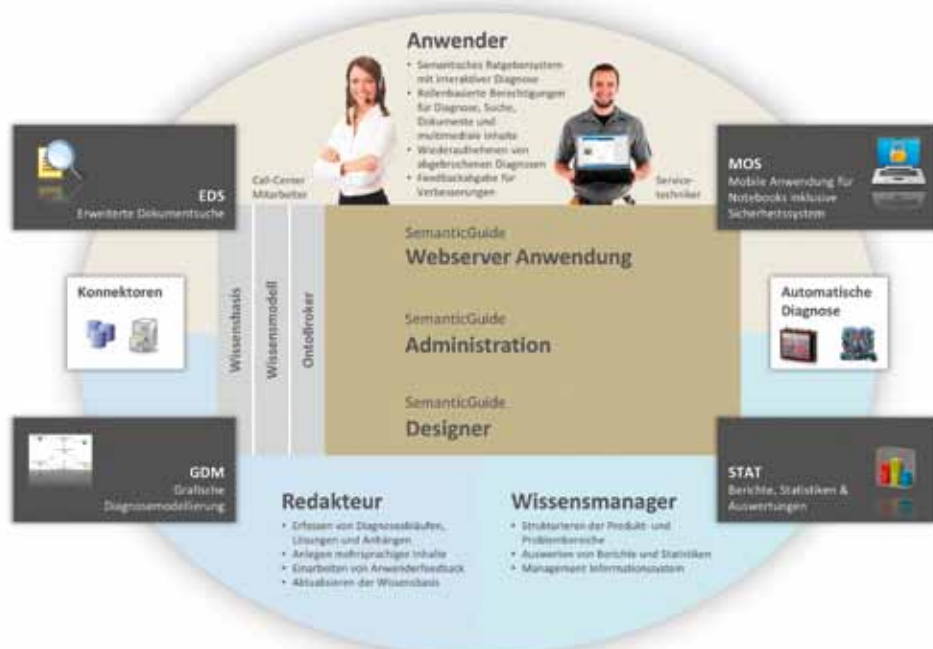
Erfassen, sichern und transferieren Sie das Erfahrungswissen Ihrer Experten und nutzen Sie damit Ihr vollständiges Unternehmens-Know-how. Mit dem SemanticGuide erhöhen Sie die Beratungskompetenz Ihrer Mitarbeiter vor Ort oder in der Service-Hotline und verkürzen die Bearbeitungszeiten durch proaktive Rückfragen und automatisierte Diagnosen. Die einfache Bedienung des SemanticGuide ermöglicht auch „Nicht-Experten“ schnell und effizient eine Lösung für aufgetretene Fehler zu finden. Die Reduzierung von Diagnose- und Stillstandzeiten sowie eine Verbesserung der Erstlösungsrate zählen zu den wesentlichen Vorteilen des SemanticGuide. Daraus ergeben sich Kosteneinsparungen für Ersatzteile (nur defekte Bauteile werden ausgetauscht) und eine deutlich höhere Kundenzufriedenheit (weniger vor Ort Besuche und schnellere Fehlerbehebung).



Einsatzbereich

Der SemanticGuide ist für den Einsatz im wissensintensiven technischen Kundenservice, vor allem für die Wartung und den Service von Maschinen und Anlagen, zugeschnitten. Die Einsatzgebiete erstrecken sich von der einfachen und schnellen Beseitigung technischer Störungen durch Servicetechniker, über die wissensbasierte Unterstützung von Call-Center-Agenten, bis hin zum Ratgeber oder Expertensystem für komplexe Produkte oder Prozesse. Sie können den SemanticGuide auch als mobile Anwendung auf einem Notebook (on- oder offline) verwenden – ideal für den Kundenservice vor Ort.

Rollen und Komponenten des SemanticGuide



SemanticGuide Designer (Redaktionsumgebung)

- Erfassen von Problembereichen und Produktkategorien zur Strukturierung der Wissensbasis
- Such- und Filterfunktionen
- Erfassen von Fehlerfällen, Lösungen, Fragen und Antworten
- Rollenbasierte Berechtigungen
- Grafische Modellierung von Diagnoseabläufen
- Wiederverwendbarkeit von Diagnosesträngen (Subdiagnosen)
- Erstellen von Agenten für die automatische Fragebeantwortung²
- Statusvergabe für Fehlerfälle
- Hinzufügen von Dokumenten und multimedialen Anhängen
- Synonymverwaltung
- Versionierung der Wissensbasis
- Sprachverwaltung der Wissensbasis
- Feedbackverwaltung
- Verwaltung von Usern und Rollen

¹ Optionale Komponenten

² Kunden-/Projektspezifische Anpassung notwendig

SemanticGuide Admin (Verwaltungsoberfläche)

- Verwaltung der Nutzeraktivierungen
- LDAP Anwender Verwaltung
- Passwortverwaltung
- Erzeugen und Bereitstellen neuer Wissensbasen für Test- und/oder Produktivsysteme
- Bereitstellung der Wissensbasis für mobile Anwender¹
- Verwaltung der OntoBroker-Inferenzserver für optimale Performanz und Verfügbarkeit

SemanticGuide (Mobile/Server Anwendung)

- Semantische Suche nach Fehlerbildern, Lösungen und Dokumenten (Ausschlussverfahren)
- Diagnose mittels Frage-Antwort-Dialogen (Herleitungsverfahren)
- Automatisierte Beantwortung von Fragen über externe Systeme und Daten²
- Protokollierung und Wiederaufnahme von Diagnosen
- Feedbackfunktion mit Anhängen
- „Smart Update“ der Wissensbasis
- Mehrsprachige Oberfläche
- Mobile Anwendung für Notebooks¹
- Sicherheitspaket für die Mobile Anwendung¹
- Synchronisation der Wissensbasis, Protokolle und Feedbacks¹
- Schnittstelle zu ERP/CRM Systemen²
- Statistik-Modul¹
- Erweiterte Dokumentsuche¹

Ausgewählte Referenzen

HEIDELBERG

Heidelberger Druckmaschinen



DITEST
AVL DITEST



GE Energy
Power & Water



SMA Solar
Technology

Weitere Informationen ...

Wir unterstützen Sie gerne bei der Verbesserung Ihrer Serviceprozesse und helfen Ihnen, aus der Kostenfalle Service einen stabilen Produktivitätsfaktor zu machen. Rufen Sie uns an!

Telefon: +49 6251 8008 382

E-Mail: SemanticGuide@semafora-systems.com

>> www.semafora-systems.com <<