



MIT INTELLIGENTEM WISSENSMANAGEMENT DAS BERATUNGSGESCHÄFT OPTIMIEREN:

*Schnellere Projekte und höhere Kundenzufriedenheit bei der proALPHA
durch den Einsatz von Empolis Knowledge Express®*

EMPOLIS

Seit etwa 30 Jahren fungiert proALPHA als enger digitaler Partner für mittelständische Unternehmen. Die von proALPHA und seinen Partnern bereitgestellten ERP-Kern- und Zusatzlösungen dienen als digitale Grundlage für die gesamte Wertschöpfungskette und finden Anwendung bei mehr als 7.700 Unternehmen weltweit in verschiedenen Sektoren, darunter die industrielle Fertigung, der Großhandel und weitere Branchen. Ob es um Datenanalyse und künstliche Intelligenz, Beschaffung, Finanzleistungsmanagement, Sicherheit, Qualitätskontrolle, Produktion oder Zeitmanagement geht, proALPHA hat zum Ziel, mittelständischen Unternehmen durch die Nutzung seiner digitalen Lösungsplattform den notwendigen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.

Das ehrgeizige Ziel: Die Verknüpfung sämtlicher Wissensquellen

Die ERP-Lösungen von proALPHA werden häufig im Rahmen von komplexen Beratungsprojekten angeboten und implementiert. Analog zu anderen IT-Beratungen steht auch proALPHA hierbei vor der Herausforderung, große Informationsmengen zu bewältigen. Um effizient zu arbeiten und hohe Qualität zu liefern, benötigen die Berater ständigen Zugang zu umfassendem und aktuellem Wissen. Die Suche nach Informationen kostete die Mitarbeiter hierbei ca. 15-20 Prozent ihrer Arbeitszeit – insbesondere, wenn diese in verschiedenen Quellen wie ERP-System, Projektmanagementsystemen, Microsoft Teams, Intranet oder Service-Management-Systemen verteilt vorliegen.

In der Vergangenheit hat das Unternehmen bereits Maßnahmen ergriffen, um das Wissensmanagement zu optimieren. Dabei versuchten Gruppen von Mitarbeitern, ihr Wissen mithilfe verschiedener Tools zu strukturieren und leicht auffindbar zu machen. Die Ergebnisse erfüllten in verschiedener Hinsicht jedoch nicht die Ansprüche von proALPHA. Die Suche in verschiedensten Datentöpfen gestaltete sich nach wie vor zeitaufwendig und die Datenqualität litt unter redundanten Informationen sowie fehlerhaften und veralteten Inhalten. Das Unternehmen evaluierte daher verschiedene Möglichkeiten, diese Datensilos zu überwinden und die enthaltenen Informationen mithilfe von Künstlicher Intelligenz zu kontextualisieren und durchsuchbar zu machen. Damit sollten alle Beratungsprozesse beschleunigt sowie, die Beratungsqualität und die allgemeine Kundenzufriedenheit nachhaltig erhöht werden. Vor diesem Hintergrund entschied sich proALPHA für die Einführung von Empolis Knowledge Express®.

„Wissensmanagement ist das Fundament für den Erfolg in einem komplexen Beratungs- und Dienstleistungsumfeld.“

Sandra Schönefeldt, Projektleiterin Knowledge Management bei der proALPHA-Gruppe.

Der erste Schritt zum professionellen Wissensmanagement: Der Proof-of-Value-Ansatz

Basierend auf den oben genannten Zielen wurde gemeinsam durch Empolis und proALPHA ein sogenannter Proof-of-Value (kurz: PoV) erstellt. Ein PoV diente als eine Vorprojektphase, in welcher die Lösung für einen Zeitraum von drei Monaten anhand realer Daten im pro-ALPHA Umfeld ausprobiert wurde. In der Testphase integrierte proALPHA Daten aus drei verschiedenen Systemen: dem Projektmanagement-Tool, dem Service-Tool und dem Intranet. Im Rahmen der Entwicklung dieses Prototyps wurde gemeinsam ein maßgeschneidertes Wissensmodell und eine intuitive Suchlogik für proALPHA erstellt. Schließlich wurde Empolis Knowledge Express® erfolgreich in die Systemlandschaft von proALPHA integriert.

„Der PoV hat uns bei der Entscheidungsfindung sehr geholfen. Ausschlaggebend für die Einführung war die Einfachheit, Daten und Systeme schnell anzubinden.“

Sandra Schönefeldt, Projektleiterin Knowledge Management bei der proALPHA-Gruppe.

Bessere Projekte dank KI-basiertem Wissensmanagement: Empolis Knowledge Express®

Die Ergebnisse der Testphase zeigten proALPHA deutlich, wie sehr Empolis Knowledge Express® die Berater im täglichen Doing unterstützte, sodass sich proALPHA für eine vollwertige Empolis Knowledge Express®-Instanz entschied. Die resultierenden Vorteile fasst die zuständige Projektmanagerin und ihr Beraterteam wie folgt zusammen:

- **Überwinden von Datensilos:** Sichere Zusammenführung und Verfügbarmachung des Wissens aus allen Abteilungen, wie z. B. Beratung, Entwicklung, IT-Consulting, Vertrieb und Kundendienst in einem Data-Hub.
- **Intuitive und zentrale Suche:** Schneller und zentraler Zugriff auf die benötigten Wissensressourcen. Sie greifen nahtlos auf qualitativ hochwertige Daten und Informationen zu, wie Pflichtenhefte oder Referenzkunden, und können dadurch effektiver arbeiten.
- **Digitalisierung von Expertenwissen:** Empolis Knowledge Express® ermöglicht die Digitalisierung und Bewahrung des Expertenwissens aus dem täglichen Doing heraus, ohne große Mehraufwände. Hierzu können sämtliche Quellen genutzt werden, in denen neues Wissen entsteht, so z. B. Tickets, Chatverläufe, E-Mails, persönliche Notizen oder sogar transkribierte Telefonate. Durch wenige Clicks können diese Inputs zu professionellen Wissensartikeln aufbereitet werden.
- ✓ **Bessere Qualität:** Effiziente und schnelle Verfügbarkeit relevanter Informationen für die Mitarbeiter. Durch die Implementierung von Empolis Knowledge Express® können Mitarbeiter aktuelle Informationen finden, Duplikate vermeiden und höchste Datenqualität gewährleisten. Das bietet die Basis für ein effizientes, zukunftsfähiges Wissensmanagement und sichert das Expertenwissen für künftige Kollegen und Projekte.
- ✓ **Höhere Effizienz:** Bessere Handlungsfähigkeit und Produktivität der Mitarbeiter durch den schnellen und zentralen Zugang zu den richtigen Informationen. Mit Empolis Knowledge Express® finden proALPHA Mitarbeiter das, was sie zum Arbeiten benötigen, signifikant schneller. So wirkt sich das Wissensmanagement positiv auf den Bereich der IT-Beratung und darüber hinaus aus.

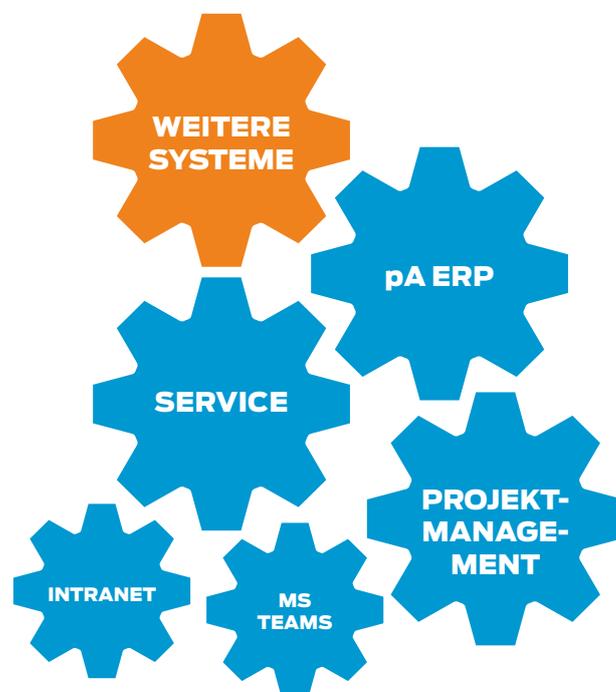
- ✓ **Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit:** Hochprofessionelles Auftreten durch die Kommunikation von korrekten, aktuellen und relevanten Informationen. Das steigert die Kundenzufriedenheit und trägt zudem zur Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung bei, da die Berater ihre gesteckten Ziele leichter erreichen können.
- ✓ **Wettbewerbsvorteil:** Nachweisliche Verbesserung der Informationsqualität, der Produktivität der Berater und der Kundenzufriedenheit in allen Projektphasen. Dies bietet der proALPHA einen spürbaren Vorteil im Wettbewerb.

„Empolis Knowledge Express® hat unseren gordischen Knoten erfolgreich gelöst [...]“

Sandra Schönefeldt, Projektleiterin Knowledge Management bei der proALPHA-Gruppe.

„Basierend auf unseren Erfahrungen bei der Erstellung von Wissensmodellen planen wir, weitere Quellsysteme anzubinden und sowohl interne als auch externe Services zu integrieren.“

Sandra Schönefeldt, Projektleiterin Knowledge Management bei der proALPHA-Gruppe.



Sie wollen davon profitieren? Sprechen Sie uns an!

Über die proALPHA Gruppe

Seit mehr als drei Jahrzehnten ist proALPHA an 65 Standorten weltweit der digitale Sparringspartner der mittelständischen Wirtschaft. Die leistungsstarken ERP-Kern- und -Zusatzlösungen von proALPHA und seinen Partnern bilden das digitale Rückgrat der gesamten Wertschöpfungskette von mehr als 9.700 Kunden weltweit – Unternehmen aus der industriellen Fertigung, dem Großhandel und weiteren Branchen. Dabei sorgt proALPHA für die intelligente Vernetzung und effiziente Steuerung aller geschäftskritischen Systeme und Kernprozesse. In zunehmend härter umkämpften Märkten ist es darüber hinaus entscheidend, auch vor- und nachgelagerte Prozesse optimal zu integrieren. Deshalb unterstützen die verschiedenen Software-Lösungen der proALPHA Gruppe mit ihren über 290 Partnern die Kunden in exakt den Bereichen, die für ihr Business von zentraler Relevanz sind. Ob Datenanalyse und Künstliche Intelligenz, Lieferkettenmanagement, Financial Performance Management, Qualitäts-, Energie-, Produktions- oder Human Capital Management – die Motivation der mehr als 2.200 Menschen bei proALPHA ist so einfach wie fokussiert: tagtäglich an einer digitalen Lösungsplattform zu arbeiten, die dem Mittelstand den notwendigen Wettbewerbsvorsprung im fortwährenden Transformationsprozess verschafft.

www.proalpha.com



Empolis-Lösungen befähigen Unternehmen und Organisationen, die exponentiell wachsende Menge strukturierter und unstrukturierter Daten zu analysieren, zu interpretieren und automatisiert zu verarbeiten. Sie nutzen damit ihr Wissenskapital, um unternehmenskritische Geschäftsprozesse zu optimieren. Entscheider, Mitarbeiter und Kunden erhalten so stets situations- und aufgabengerecht genau die Information, die für sie relevant ist und können so schneller bessere Entscheidungen treffen.

DECIDE. RIGHT. NOW.

EMPOLIS

Empolis Information Management GmbH

Europaallee 10
67657 Kaiserslautern
Germany

Phone +49 631 68037 0
Fax +49 631 68037 77

info@empolis.com
www.empolis.com

© 2024 Empolis Information Management GmbH
Ein Unternehmen der proALPHA Gruppe