

# core

## KI-gestützte Effizienz: Wie Rolls-Royce Power Systems seinen Service mit InsightLoop revolutioniert hat

Case Study



### Über Rolls-Royce Power Systems

Rolls-Royce Power Systems ist ein weltweit führender Anbieter von Antriebssystemen und Dienstleistungen für verschiedene Branchen. Die Serviceabteilung bietet eine breite Palette von Dienstleistungen für Endkunden, Partner und OEMs. Mit einem Netzwerk von über 6.000 qualifizierten Servicetechnikern und zahlreichen Servicezentren weltweit ist das Unternehmen bestrebt, die Kundenzufriedenheit und die Betriebszeit seiner Produkte zu maximieren und effiziente Serviceprozesse zu gewährleisten. Das Unternehmen konzentriert sich auf die Entwicklung nachhaltiger, klimaneutraler Lösungen für Antrieb und Energieerzeugung. Rolls-Royce Power Systems leistet mit seinen umweltfreundlichen Technologien unter der Produkt- und Lösungsmarke mtu einen aktiven Beitrag zur Energiewende. Als führender Anbieter von Notstromaggregaten für sicherheitskritische Anlagen und integrierten Antriebssystemen für Schiffe und schwere Landfahrzeuge hat sich Rolls-Royce Power Systems seit über 110 Jahren das Vertrauen seiner Kunden erworben.

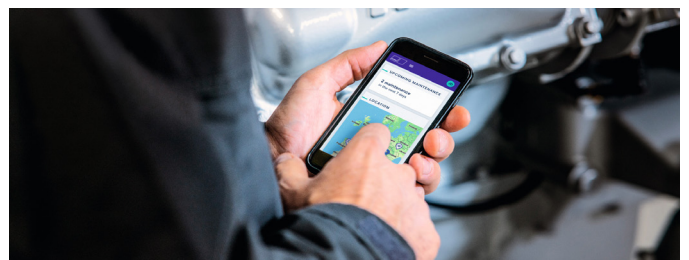
### Herausforderungen im Service

Jürgen Hölzer, Director Global Service Execution bei der Rolls-Royce Power Systems AG, erklärt: "Effizienter Service erfordert einen schnellen Zugang zu wichtigen Informationen." Bei über 70.000 eingehenden Service-Tickets pro Jahr hatte Rolls-Royce ein enormes Potenzial für Zeit- und Kosteneinsparungen, wenn die Informationen schneller zur Verfügung gestellt und damit die Servicefälle schneller gelöst werden könnten.

### Effiziente InsightLoop Einbindung

Rolls-Royce Power Systems entschied sich für die Zusammenarbeit mit Coresystems, um InsightLoop in seinen Serviceprozess zu integrieren. InsightLoop, eine KI-gestützte Lösung, wurde entwickelt, um den Serviceprozess zu optimieren, indem eine zentralisierte Datenbank mit dem Wissen aus früher gelösten Servicefällen bereitgestellt wird. Das Lernen aus vergangenen Servicefällen und die Nutzung der gesammelten Daten verbessert die Effizienz, indem frühere Lösungen für ähnliche Fälle in der Zukunft genutzt werden. InsightLoop verbessert die Planung mit Aufgaben- und Ersatzteilverhersagen und unterstützt Aussendiensttechniker mit Echtzeitzugriff auf wichtige Informationen.

"InsightLoop hat unseren Serviceansatz revolutioniert", sagt Jürgen Hölzer. "Dank der Fähigkeit, auf riesige Datenmengen zuzugreifen und diese zu analysieren, können unsere Agenten, Customer Support Manager und Techniker jetzt schneller als je zuvor fundierte Entscheidungen treffen." Ein Proof of Concept zeigte, dass InsightLoop einen erheblichen Teil unstrukturierter Daten verarbeiten kann.



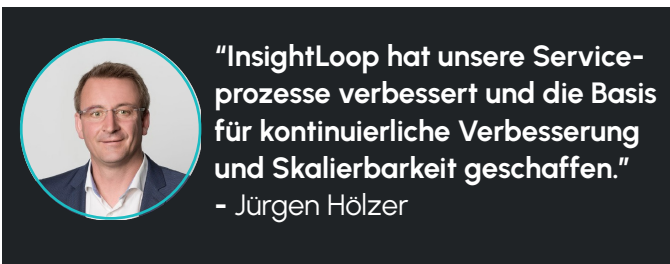
*InsightLoop optimiert Serviceeinsätze und gewährleistet eine schnelle und problemlose Wartung.*



Das Projekt begann mit einer Auswahl kürzlich eingeführter Produkte, die von aktuellen und umfassenden Informationen profitierten, und wurde dann auf weitere Produkte ausgeweitet. InsightLoop greift nun auf mehr als 200.000 Dokumente bei Rolls-Royce Power Systems zu und konsolidiert Informationen aus Servicefällen, Wissensdatenbanken, Handbüchern und Dokumenten zur Systeminbetriebnahme.

“Wir erkannten den Wert des gespeicherten Wissens in Hunderttausenden von Servicefällen, und InsightLoop erwies sich als die Lösung, die wir brauchten“, fügt Hölzer hinzu. Rolls-Royce entschied sich für die Zusammenarbeit mit Coresystems, da man die Expertise und die Ideen, die das Unternehmen einbrachte, zu schätzen wusste.

Der Zeitpunkt für die Einführung neuer Projekte oder Technologien scheint selten perfekt. Bei näherer Betrachtung wird jedoch schnell deutlich, dass die Einsparungen und Vorteile den anfänglichen Aufwand für die Implementierung von KI-Projekten überwiegen. InsightLoop ruft Daten aus verschiedenen Quellen ab, darunter das interne Service-Ticketing-System und eine Vielzahl von kundenspezifischen Dokumenten.



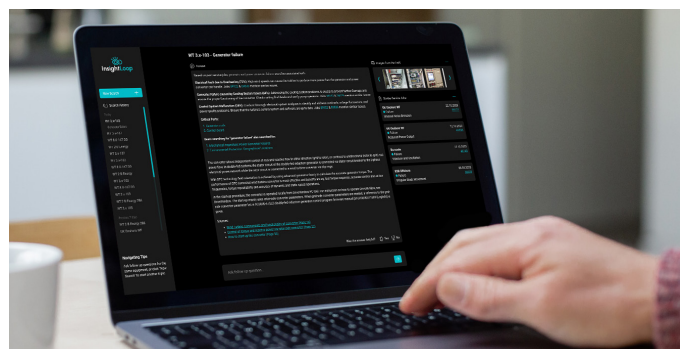
**“InsightLoop hat unsere Serviceprozesse verbessert und die Basis für kontinuierliche Verbesserung und Skalierbarkeit geschaffen.”**

- Jürgen Hölzer

## Optimierte Serviceabläufe

Die Einführung von InsightLoop bei Rolls-Royce Power Systems hat den Serviceprozess erheblich optimiert. “Wir haben seit der Einführung von InsightLoop eine bemerkenswerte Zeitersparnis festgestellt”, sagt Hölzer. “Die Servicetechniker verbringen jetzt deutlich weniger Zeit mit dem Abrufen von Informationen, so dass sie sich mehr auf die effiziente Lösung von Fällen konzentrieren können.”

InsightLoop hat positives Feedback von anderen Serviceteams erhalten, was zu Plänen geführt hat, die Lösung auf weitere Teams auszuweiten. “Unser Ziel ist es, Wissen zu zentralisieren und allen Nutzern zugänglich zu machen”, fasst Hölzer zusammen. “InsightLoop hat nicht nur unsere aktuellen Serviceprozesse verbessert, sondern auch den Weg für eine kontinuierliche Verbesserung und Skalierbarkeit in der Zukunft geebnet.”



*InsightLoop ist eine KI-gestützte Plattform, die den Field Service verbessert, indem sie Ursachen vorhersagt und den Servicebetrieb durch nahtlose Integration und fortschrittliche Datenanalyse optimiert.*