



White Paper

KI-basierte Automation im Wissensmanagement

Reduzierter Aufwand und höhere Qualität in Ihrem Kundenservice

Inhalt

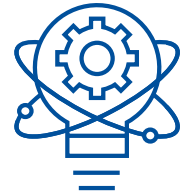
Einleitung	3
Die wichtigsten Aufgaben im Wissensmanagement	4
Durch KI-basierte Automation den Kunden-Service verbessern	5
Workflows führen automatisch durch den Pflegeprozess	5
Selbstlernende Suchen beschleunigen das Finden	6
Self-Service und Chatbot liefern automatisch Antworten	6
Datenintegrationen beschleunigen Entscheidungsbäume	7
Nutzungsanalysen liefern Daten für die Optimierung	7
Fazit	7

Einleitung

Wissen ist ein wesentliches Gut für jedes Unternehmen. Da die Menge an Informationen ständig wächst, wird die Verwaltung des unternehmensrelevanten Wissens immer aufwändiger. Schon lange geht es nicht mehr nur um das Dokumentieren und Abspeichern. Unmengen an Dokumente werden regelmäßig geprüft, aktualisiert oder optimiert. Häufig arbeiten mehrere Autor:innen und Expert:innen gemeinsam an der Erstellung, Prüfung und Freigabe. Und zum Schluss werden Inhalte auch über mehrere Kanäle den Service-agent:innen oder auch Kund:innen zur Verfügung gestellt.

All diese Aufgaben sind ohne automatisierte Prozesse kaum mit vertretbarem Aufwand zu bewältigen. Herkömmliche Wissensmanagementsysteme, die nur der Datenspeicherung dienen, reichen dagegen nicht mehr aus, den Anforderungen eines zunehmend wettbewerbsorientierten Kundendienstes gerecht zu werden. In diesem Whitepaper erfahren Sie, welches Potenzial Automation und Künstliche Intelligenz im Wissensmanagement bieten und wie Sie dadurch den Service anbieten können, den Ihre Kund:innen erwarten.

Die wichtigsten Aufgaben im Wissensmanagement



Die wohl schwierigste Aufgabe im Wissensmanagement ist die Verwaltung von Inhalten.

Aber wie kann sichergestellt werden, dass die verfügbaren Inhalte stets aktuell und leicht auffindbar sind und dabei auch die internen Verfahren und Prozesse eingehalten werden? Im Alltag ein Fulltime-Job, bei dem häufig ein ganzes Redaktionsteam dahintersteckt, das sich u.a. um folgende Aufgaben kümmert:

- Bedarfsidentifikation und Erstellung neuer Inhalte
- Überprüfung vorhandener Inhalte auf Richtigkeit und Aktualität
- Anpassung vorhandener Inhalte auf Lesbarkeit und Benutzerfreundlichkeit
- Freigabe von Inhalten (häufig durch mehrere Personen)
- Veröffentlichung von Inhalten
- Feedback zu Inhalten bewerten und einpflegen
- Übersetzte Versionen und markt- bzw. länderspezifische Versionen aktuell halten
- Stetige Optimierung, Aktualisierung bzw. Abschalten von vorhandenem Inhalt

Wenn diese Prozesse nicht toolgestützt und automatisiert ablaufen, nehmen sie sehr viel Zeit Ihrer knappen Ressourcen in Anspruch.

Die Herausforderungen der Serviceagent:innen

Unternehmen leben von glücklichen Kund:innen. Kund:innen sind wiederum glücklich, wenn sie möglichst schnell die richtigen Informationen und passenden Antworten auf ihre Fragen bekommen. Und das ist eine große Herausforderung für jedes Servicecenter.

Die meisten Unternehmen speichern ihr Wissen heute an mehreren Orten, z. B. in SharePoint, auf Netzlaufwerken oder in klassischen Wikis wie Confluence. Dabei ist der lesende und schreibende Zugriff auf dieses Wissen von überall aus möglich. Das ist zwar praktisch, macht es aber unmöglich, die Erstellung und Pflege von Inhalten zentral zu überwachen oder gar zu automatisieren. Eine quellübergreifende Suchmaschine kann zwar auf alle Speicherorte zugreifen. Was

allerdings auch sie nicht kann: aus den Inhalten und dem Benutzerverhalten zu lernen oder in Vorgangssysteme wie CRM und CCaaS integriert zu werden, um Agenten möglichst nahtlos im Prozess zu unterstützen.

Durch diese Problematik geraten die Serviceagent:innen häufig in eine missliche Lage, da sie die gewünschten Informationen nicht schnell genug finden, sie vielleicht auf veraltete Dokumente zugreifen und somit im schlechtesten Fall zu langsam und die falsche Antwort liefern.

Und hier setzt die Automation im Wissensmanagement an.



Durch KI-basierte Automation den Kundenservice verbessern

Workflows führen automatisch durch den Pflegeprozess

Erstellungs-Workflows

Oft sind an der Erstellung eines neuen Wissensartikels mehrere Personen beteiligt. Sachbearbeiter:innen liefern Beiträge, Redakteur:innen übersetzen sie in einen für die Zielgruppe leicht konsumierbaren Artikel, Expert:innen prüfen die Richtigkeit und geben letztlich den Artikel für die Nutzung frei. Je nach Wissensdomäne und Einsatzzweck des neuen Wissensartikels

sind dabei mehr oder weniger Schritte notwendig und es kommen auch unterschiedliche Personen zum Einsatz. Gut, wenn es digitalisierte Workflows gibt, die die Regeln kennen und alle Beteiligten automatisch durch den Prozess führen – und die Personen ggf. auch erinnern, wenn eine Aufgabe mal liegenbleiben sollte.

Wiedervorlage-Workflows

Einmal erstellte Wissensartikel sind nicht auf unbegrenzte Zeit gültig und sollten deshalb regelmäßig überprüft werden. Aber wer denkt schon selbständig daran, dass er 6 oder 12 Monate nach der Erstellung die Aktualität seines Artikels überprüft? Hier greifen die Wiedervorlageworkflows, die automatisch den zuständigen Bearbeitern nach Ablauf des voreingestellten Datums die Artikel zur Prüfung vorlegen.

Dauert die Aktualisierung länger, kann sie auch in einer neuen Version des Wissensartikels stattfinden. Ist die Aktualisierung abgeschlossen, tauscht der Wiedervorlageworkflow automatisch die alte Version gegen die neue aus. So wird eine fortlaufende Versorgung der Anwender mit stets aktuellen Inhalten gewährleistet.

Übersetzungs-Workflows

Mehrsprachige Inhalte stellen eine zusätzliche Herausforderung dar. Manche Artikel sind 1:1-Übersetzungen der Ursprungsartikel, andere dagegen müssen markt- oder länderspezifische Informationen enthalten. Letztlich müssen die unterschiedlichen Sprachversionen synchronisiert werden. Hier helfen Übersetzungs-

workflows. Bei einer Änderung des Master-Artikels werden automatisch alle verknüpften Sprachversionen in die Wiedervorlage versetzt und so den jeweiligen Übersetzern bzw. lokalen Experten vorgelegt. So wird die Aktualität der Wissensartikel in allen Sprachversionen sichergestellt.

Feedback-Workflows

Die besten Beurteiler von Inhalten sind die Benutzer:innen und Feedback ist entscheidend für die Pflege von Inhalten. E-Mails können verloren gehen oder vergessen werden. Hier helfen Feedback-Workflows. Mit einem Mausklick können Anwender:innen Verbesserungsvorschläge senden, die das System automatisch

den zuständigen Personen zustellt. Diese sammeln Feedbacks, bewerten sie und erstellen ggf. eine aktualisierte Version des Wissensartikels. So wird sichergestellt, dass die Artikel die Bedürfnisse der Konsument:innen auch tatsächlich erfüllen.

Gültigkeits-Workflows

Häufig werden Inhalte erstellt, die nur innerhalb eines bestimmten Zeitraums relevant sind, z. B. für Rabattaktionen oder zeitlich begrenzte Ereignisse. Diese Wissensartikel sollen dann auch nur in diesem Zeitraum gefunden und genutzt werden können. Manuell Artikel datumsgesteuert an- und abzuschalten ist aufwändig

und dazu auch noch sehr fehleranfällig. Hier helfen Gültigkeits-Workflows, die das Gültigkeitsintervall eines Artikels überwacht und automatisch Inhalte aktiviert bzw. deaktiviert. So können Sie sicherstellen, dass Inhalte auch nur im dafür vorgesehenen Zeitraum genutzt werden.

Selbstlernende Suchen beschleunigen das Finden

KI-basierte Suchfunktionen gehen über die reine Suche nach Schlüsselwörtern hinaus. Sie verstehen den Kontext und die Absicht der Suchanfragen der Benutzer:innen. Sie lernen auch durch die Interaktion der Anwender fortlaufend dazu und stellen so sicher, dass die Qualität der Suchergebnisse immer besser

wird. Ein Aufwändiges Verschlagworten neuer Wissensartikel kann entfallen. Auch bei neuen Themen und Fragestellung stellt die selbstlernende Suche sicher, dass die gesuchten Inhalte ganz oben in der Ergebnisliste erscheinen.

Self-Service und Chatbot liefern automatisch Antworten

Am effizientesten für das Servicecenter und auch die Kund:innen ist es, wenn Kund:innen selbständig über Self-Service-Portale Fragen stellen können und diese automatisiert, sofort und vollständig beantwortet werden. Laut McKinsey können Unternehmen, die die Automatisierung mittels Self-Service nutzen, bis zu 40 % der Servicekosten einsparen. Und das bei einer gleichzeitigen Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Chatbots sind eine besonders komfortable Self-Service-Funktion. Bei unklaren Fragestellungen fragen sie beim den Anwender:innen zurück und navigieren sie so zur gesuchten Antwort oder Lösung. Dabei muss

aber folgendes beachtet werden: Chatbots sollten auf dieselbe Wissensdatenbank zugreifen wie die Suchfunktion und kein getrenntes Wissens-Repository benötigen. So stellen Sie die Konsistenz der Informationen über die unterschiedlichen Zugriffswege sicher und erleichtern die Pflege. Zusätzlich sollten Sie eine Multibot-Architektur wählen, die ein einfaches Hinzufügen weiterer Bots für neue Use Cases ermöglicht. Multibot-Architekturen sind leistungsfähiger und deutlich einfacher zu pflegen als monolithische Chatbots (siehe auch USU Whitepaper „**Chatbot Universe: So kombinieren Sie Spezialisten zu Alleskännern**“).

Datenintegrationen beschleunigen Entscheidungsbäume

Entscheidungsbäume sind ein effizientes Mittel, um bei komplexen Fragestellungen die Anwender:innen in einem Frage- und Antwortspiel zur gesuchten Antwort oder Lösung zu führen. Lästig wird das allerdings, wenn der Dialog Fragen zu Informationen stellt, die über Datenschnittstellen auch automatisiert aus Fremdsystemen eingelesen werden können. Entscheidungsbäume mit Schnittstellenfunktionen automatisieren das Einlesen dieser Informationen. Sie können z. B. zur Diagnose eines technischen

Problems bei einem Fahrzeug die Fahrzeug-ID und Sensordaten automatisch einlesen und somit Prüfschritte im Entscheidungsbaum automatisiert durchlaufen. Den Fahrer:innen bleibt das Nachschauen im Fahrzeugschein und das Ablesen von Daten und Zuständen vom Display ihrer Fahrzeuge erspart. Das geht deutlich schneller, komfortabler und vor allem fehlerfrei. Sie erreichen somit eine höhere Erstlösungsrate (First Call Resolution) und eine deutliche Reduzierung der Bearbeitungszeit (Call Handling Time).

Nutzungsanalysen liefern Daten für die Optimierung

Die beschriebenen Automatismen unterstützen nicht nur bei der effizienten Erstellung und Nutzung des Wissens, sie liefern auch wertvolle Daten für dessen Optimierung. Auf Basis dieser Daten kann die Nachfrage analysiert und somit automatisiert erkannt werden, welche Wissenslücken es in der Wissens-

datenbank gibt. Nicht genutzte Artikel können gelöscht und müssen nicht mehr gepflegt werden. Bei der Erstellung der Inhalte kann man sich auf das konzentrieren, was häufig und vergeblich gesucht wird. So wird sichergestellt, dass kein nutzloser Inhalt produziert wird, sondern nur tatsächlich nachgefragter.

Fazit

Automation schafft Freiräume

Kundenanforderungen steigen stetig: Die empfundene Servicequalität hängt aus Sicht von Kund:innen und Anwender:innen in direktem Zusammenhang mit der Geschwindigkeit, mit der die Lösung für gemeldete Probleme und Störungen erfolgt. Zugriff 24/7 auf online verfügbare Wissensquellen wird vorausgesetzt. Hohe Erreichbarkeit von Hotlines, kurze Wartezeiten und kompetentes Personal zählen dabei zu den Minimalanforderungen der heutigen anspruchsvollen Kund:innen. Und in Zeiten von sozialen Medien stößt ein Anbieter auf Unverständnis, wenn er nicht in der Lage ist, rasch auf Meldungen aus Foren und Netzwerken zu reagieren.

Häufig können dies hohen Erwartungen an das Servicecenter selbst mit hohem Personalaufwand kaum bewältigt werden. Die Automation im Wissensmanagement schafft hier eine wesentliche Erleichterung. Kundenanfragen werden schneller und zuverlässiger beantwortet, bei gleichzeitig sinkendem Aufwand für die Erstellung und Pflege der benötigten Information.

Höhere Kundenzufriedenheit bei geringerem Aufwand.

Wenn Sie mehr darüber erfahren wollen, wie USU Knowledge Management Ihre Agent:innen unterstützt, lesen sie auch folgende White Paper:



Agent Assist

Agent Assist bezieht sich auf eine Reihe von Features, die Agent:innen aktiv unterstützen.

Jetzt herunterladen



Aktive Wissensdatenbank

Aktives Wissensmanagement integriert Wissen bedarfs- und lösungsgerecht.

Jetzt herunterladen



Chatbots im Customer Service

Hier finden Sie ausführliche Informationen, was Chatbots im Customer Service leisten.

Jetzt herunterladen



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com



USU-202212

Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU