

Fact Sheet

USU Knowledge Management in Drittanbieter Case Management

USU Wissensmanagement wurde entwickelt, um Wissen zu den Menschen zu bringen, wann und wo immer sie es brauchen. Deshalb verfügt USU Knowledge Management über eine Vielzahl von Schnittstellen, die eine Integration mit Software von Drittanbietern ermöglichen.

Der schnelle Zugriff auf Wissen ist vor allem für Service-Mitarbeiter wichtig, die Fragen oder Probleme von Kunden und Anwendern schnell und korrekt beantworten sollen. Service-Agenten arbeiten in der Regel mit Case-Management-Software wie CRM- oder Helpdesk-Anwendungen. USU Knowledge Management lässt sich nahtlos integrieren, so dass die Agenten aus ihrer gewohnten Arbeitsumgebung heraus darauf zugreifen können.

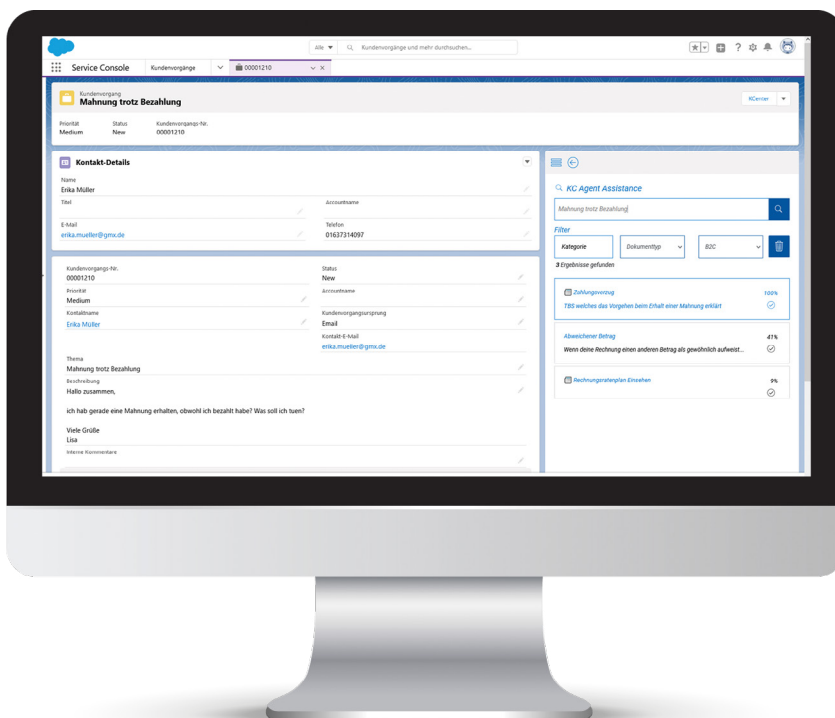


Abbildung 1: Integrationsbeispiel – USU Knowledge Management und Salesforce

Anwendungsfälle

Suche: Von der Fallmanagement-Anwendung aus können Suchen sowohl manuell als auch automatisch gestartet werden, sobald ein Fall oder Ticket geöffnet wurde. Die Suchbegriffe werden automatisch aus dem Fall/Ticket extrahiert und an USU Knowledge Management weitergeleitet, das eine Liste der Suchergebnisse zurückgibt.

Ergebnisse durchsuchen: Von ihrem Case-Management aus können die Agenten die Suchergebnisse durchsuchen. Diese können statische Dokumente, Multimedia-Inhalte, aktive Dokumente oder geführte Dialoge enthalten. Die Agenten können auch Filter verwenden, um die Ergebnisliste einzugrenzen. Mit Aktiven Dokumente oder Entscheidungsbäumen, brauchen die Agenten nur dem geführten Dialog zu folgen, um die gesuchte Antwort zu finden.

Ergebnisse speichern: Mit einem Klick kann die ausgewählte Antwort oder Lösung im Fall/Ticket gespeichert werden, entweder als Link zum Originaldokument oder als Kopie desselben. Auf diese Weise können Agenten schnell dokumentieren, wie der Fall/ das Ticket gelöst wurde. Diese Aktion löst den selbstlernenden Algorithmus von USU Knowledge Management aus, so dass nachfolgende, ähnliche Suchanfragen besser beantwortet werden.



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

www.usu.com

Standard-Integrationen

USU bietet eine Reihe von Standard-Integrationsmodulen mit gängigen CRM- und Helpdesk-Anwendungen. Diese Module enthalten USU Knowledge Management-Widgets, die konfiguriert und in das UI der CRM-/ Helpdesk-Anwendung integriert werden können und die Kommunikation mit USU Knowledge Management übernehmen. Dabei ist es unerheblich, ob diese Anwendungen on-premise oder in der Cloud laufen. Mit diesen Modulen ist die Integration dieser Tools innerhalb weniger Minuten abgeschlossen.

Einige CRM- und Helpdesk-Software-Anbieter haben die Kompatibilität der USU-Integrationsmodule mit ihren Tools geprüft und zertifiziert und bieten diese über ihren Marketplace an. Sie finden uns bei Salesforce, Genesys und Nice.



NICE®

GENESYS™



Benutzerdefinierte Integrationen

Alle Standard-Integrationen werden von USU mit Hilfe der USU Knowledge Management Web API vorgefertigt. Diese API steht auch Kunden zur Verfügung, so dass Sie problemlos Ihre eigene Integration entwickeln können, um Wissen in jede beliebige Software zu bringen.

Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU