



**USU**

E-Book

# Customer Self-Service

Kundenanfragen automatisch beantworten

Ihr Kundenservice wird von sich wiederholenden Kundenanfragen überhäuft? Entlasten Sie Ihr Team durch Self-Service-Tools und geben Sie den Service-Agenten mehr Zeit für herausfordernde Kundenanfragen.

Kundinnen und Kunden erwarten ein Self-Service-Angebot. Sie möchten ihre Probleme proaktiv lösen und erwarten unmittelbar Antworten auf ihre Fragen.

Laut der aktuellen **Deloitte Konsumentenstudie**, versuchen **84% der Kundinnen und Kunden ein Problem selbst zu lösen**, bevor sie sich an einen Service-Mitarbeiter wenden.

Erfüllen Sie Ihren Kundinnen und Kunden den Wunsch und schaffen Sie handfeste Vorteile für Ihr Unternehmen. Wobei die Kostenersparnis längst nicht der einzige Vorteil ist.

### Nutzen für Ihren Customer Service



Reduzierung des Aufwands bei Standardanfragen



Reduzierung Kundenservice- und Supportkosten



Gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit

### Nutzen für Ihre Kunden



Einfache und schnelle Problemlösung



Zeit- und Ortsunabhängig 24/7 verfügbar



Hohe Informationsqualität

# Wie unterstützt die USU?

Ganz gleich, in welcher Branche Sie tätig sind oder ob Sie national oder international agieren – USU bietet Ihnen die ideale Self-Service-Lösung.

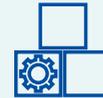
Unsere GenAI-basierte **Wissensmanagement-Software** ist das Fundament, das Ihr Service-Wissen zentral verwaltet. Dadurch ist es möglich, Inhalte über verschiedene Kanäle bereitzustellen, sodass Ihre Kunden jederzeit und überall darauf zugreifen können. Die Self-Service-Lösungen von USU nutzen diese Wissensbasis und stellen Informationen über folgende Tools bereit:

- KCenter Widget
- Help Center
- Chatbot

Mit der USU-Wissensdatenbank als Fundament können Sie unsere Self-Service-Tools flexibel und individuell einsetzen – sowohl in Kombination als auch unabhängig voneinander. Ob Sie noch kein Self-Service-Tool besitzen oder Ihr bestehendes Angebot erweitern möchten, bei USU finden Sie garantiert die passende Lösung, die Ihren Bedürfnissen entspricht.

## Diverse Kanäle – Eine Single-Source-of-truth

KCenter Widget



HelpCenter



Chatbot

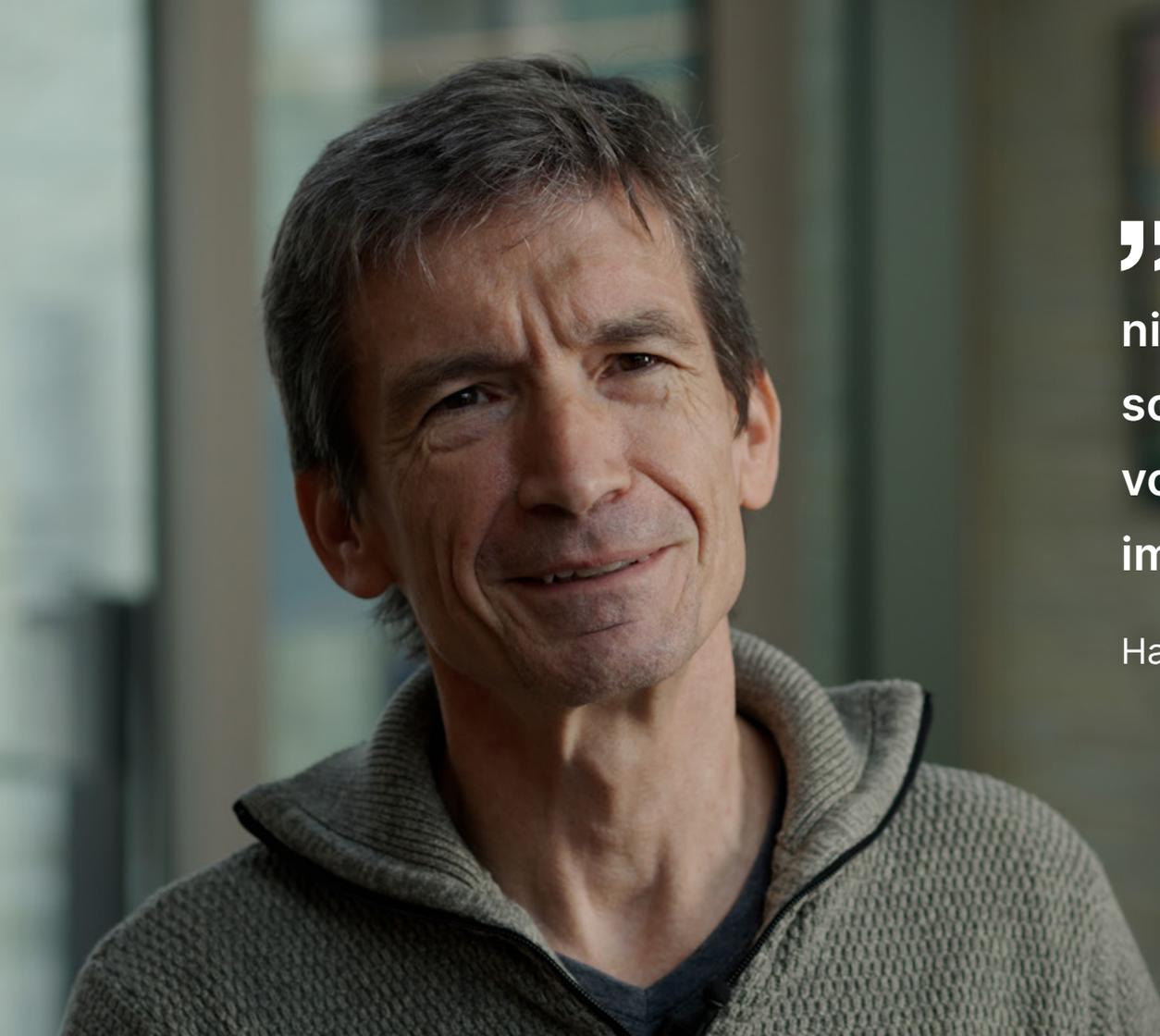


Wissensdatenbank



KAI

↓ Fragen ↑ Antworten



**” Mit GenAI revolutionieren wir nicht nur die Inhaltsaufbereitung, sondern auch die Entwicklung von Funktionen und Prozessen im Self-Service.**

Harald Huber, Managing Director bei USU

# Optimierter Self-Service durch GenAI-basierte Wissensdatenbank

Kundinnen und Kunden erwarten heute Autonomie und schnelle Lösungen. USU setzt mit seinen Self-Service-Produkten darauf, den Anteil der Fälle, die durch Self-Service gelöst werden können, kontinuierlich zu erhöhen. Während traditioneller Self-Service sich auf vorhersehbare und routinemäßige Anfragen konzentriert, bietet USU mit integrierter generativer AI (GenAI) eine innovative Lösung. GenAI lernt aus großen Datenmengen und erfasst komplexe Zusammenhänge, um auch bei ungewöhnlichen oder neuen Kundenanfragen zu unterstützen.

## Beispiel

Ein Kunde kauft eine fehlerhaft gepolte Batterie, die sein Elektrogerät beschädigt. Solche komplexen Fälle erfordern eine Betreuung, die über den traditionellen Self-Service hinausgeht, insbesondere wenn es sich um eine ganze fehlerhafte Produktcharge handelt. Hier ist es entscheidend, schnell einen angepassten Self-Service bereitzustellen.

GenAI revolutioniert nicht nur die Inhaltsaufbereitung, sondern auch die Entwicklung von Funktionen und Prozessen im Self-Service. GenAI automatisiert komplexe Prozesse wie Workflows mit verschiedenen Abhängigkeiten und Mitarbeitenden und gestaltet sie effizienter. Durch natürlich-sprachliche Eingabe, schriftlich oder verbal, können neue Prozesse erstellt oder angepasst werden. So werden Self-Services erheblich vereinfacht, der Automatisierungsgrad gesteigert und die Flexibilität erhöht, um auf unerwartete Ereignisse zu reagieren. Dies ermöglicht individuelle Lösungen, die den Kunden die Aufmerksamkeit bieten, die sie von menschlichen Ansprechpartnern gewohnt sind.

Self-Service ist heute weit mehr als die Automatisierung von Standardanfragen. Innovative Technologien wie GenAI machen den Kundenservice individueller, effizienter und wirkungsvoller.

# Dürfen wir vorstellen?



Hallo ich bin **KAI**, der virtuelle KI-Assistent in USU Knowledge Management.

Um unsere Wissensdatenbank noch gezielter für den Service auszurichten, haben wir GenAI in Form eines virtuellen Assistenten in USU Knowledge Management integriert. Knowledge AI oder kurz **KAI** unterstützt beim Schreiben und Organisieren von Inhalten und führt konkrete Aktionen aus. KAI ist kein isoliertes Feature, sondern ein umfassendes Werkzeug. KAI unterstützt Redakteure, Qualitätsverantwortliche, Entwickler und das Management.

Er liefert qualitätsgesicherte Auskünfte, basierend auf unserer Wissensdatenbank, und optimiert den Inhalt.

Sämtliche Fähigkeiten von KAI können Sie **hier** nachlesen oder **hier** in einer Demo erleben.



**Welche Self-Service-  
Lösung ist die richtige  
für Sie?**

# Knowledge Center Widget

Stellen Sie Ihren Kund:innen auf Ihrer Unternehmenswebsite mit minimalem Aufwand eine dynamische FAQ-Liste zur Verfügung.

Mit dem USU Knowledge Center Widget (KCenter Widget) können Sie ganz einfach eine Liste mit häufigen Fragen und Antworten (FAQ) zu Ihren Produkten oder Dienstleistungen in Ihre bereits bestehende Unternehmenswebsite integrieren. Für Kundinnen und Kunden ist das Widget jederzeit am rechten Bildrand sichtbar und zeigt ihnen beim Bewegen über die Website passend zum jeweiligen Inhalt, die entsprechenden FAQs an.

Unser KCenter Widget ist ein Web Self-Service, der Kundinnen und Kunden auf Ihrer Webseite nicht nur schrittweise begleitet, sondern auch exakt und unkompliziert die passende Information zu allen Anliegen liefert. In Layout und Gestaltung passen wir uns an Ihr Corporate Design an.

## Benefits

- Kontextabhängige Antworten
- Einfache Integration mit Code-Snippets
- Reduzierung von Standardanfragen
- Erweiterbar durch Chatbot
- Anpassbar an Ihr Corporate Design



# Help Center

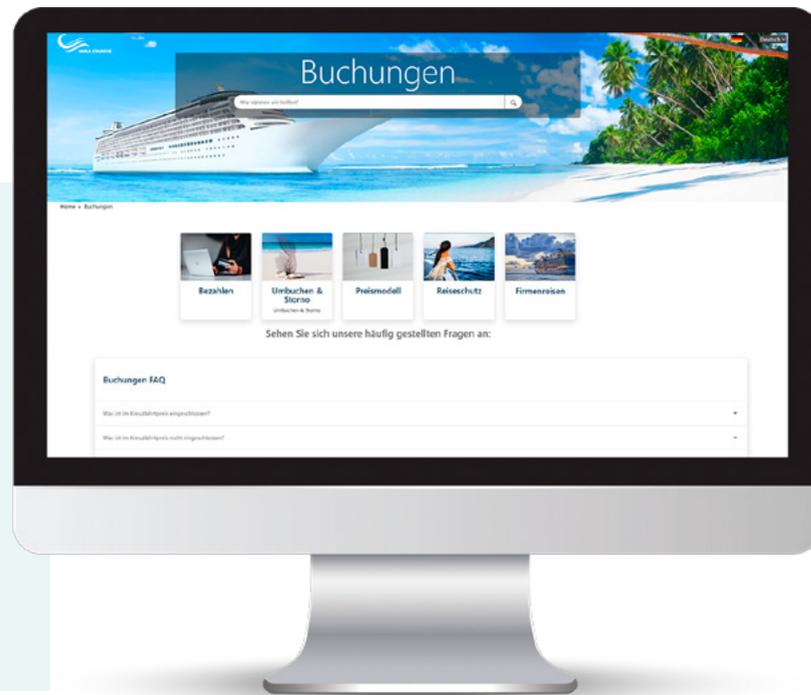
Stellen Sie Ihren Kund:innen auf Ihrer Unternehmenswebsite eine umfangreiche Suchmöglichkeit zur Verfügung.

Mit dem USU Help Center können Sie Ihren Kundinnen und Kunden eine umfangreiche Suchfunktion bereitstellen, welche auf eine umfangreiche Wissensdatenbank zugreift. Die Suche ist mit einem Klick aufrufbar und stellt durch einen selbsterlernten Algorithmus sicher, dass Ihre Kundinnen und Kunden die gesuchten Informationen auch wirklich finden.

Das Help Center ist eine eigenständige Webanwendung, die öffentlich verfügbar ist und per Link aus Ihrer Unternehmenswebsite aufgerufen wird. Die Inhalte aus der Wissensdatenbank werden auch von Google indiziert, sind also per Google-Suche auffindbar und unterstützen somit auch Ihre SEO-Aktivitäten. In Layout und Gestaltung passen wir uns an Ihr Corporate Design an.

## Benefits

- Detaillierte und umfangreiche Informationen
- Einfache Integration per HTML-Verlinkung
- SEO ready & indizierbar
- Erweiterbar durch Chatbot
- Anpassbar an Ihr Corporate Design



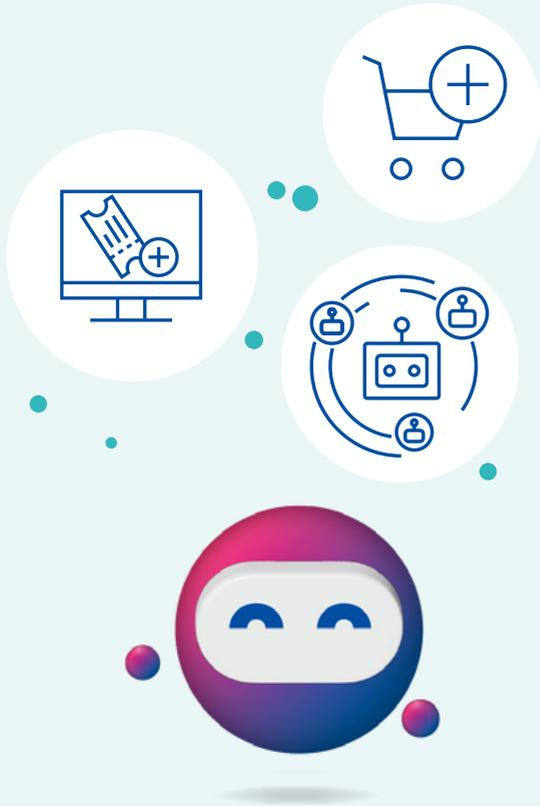
# Chatbots

Bieten Sie Ihren Kund:innen mit Chatbots eine interaktive Customer Experience (CX).

Chatbots sind eine großartige Möglichkeit, Live-Chat-Support anzubieten, ohne dass ein Kundendienstmitarbeiter hinter dem Bildschirm sitzen muss. Sie sind in der Lage, Routineaufgaben zu automatisieren, die sonst zu mühsam oder repetitiv werden könnten.

Der USU-Chatbot ermöglicht eine interaktive Kommunikation mit den Kunden und kann sie personalisiert und aktiv mit einem „Guten Tag Herr/Frau Mustermann, wie kann ich Ihnen helfen?“ ansprechen oder warten, bis er zu Rate gezogen wird. Eine Integration in Ihre Unternehmenswebsite ist mit geringem Aufwand möglich. Eine weitere Nutzungsmöglichkeit ist die Interaktion über Voice-Bots wie z.B. Amazon Alexa.





Für Kundinnen und Kunden erscheint der Chatbot als Chatfenster auf Ihrer Unternehmenswebsite. Durch Fragen führt der Chatbot Ihre Kunden zur gesuchten Information. Er kann aber nicht nur Fragen beantworten, sondern auch Aktionen im Auftrag der Kunden durchführen. So kann er beispielsweise ein Passwort zurücksetzen, Daten wie z.B. die Lieferadresse ändern oder Bestellungen abschicken. Bei komplexen Anliegen kann der Chatbot einen Service-Agenten direkt per Chat in den Vorgang integrieren oder für Kunden ein Ticket eröffnen. Darüber hinaus werden dank der Integration unseres KI-Assistenten KAI Unklarheiten beseitigt und präzise Antworten geliefert, was das Verständnis erheblich erleichtert.

Chatbots sind die idealen Helfer im Kundenservice: Sie bieten das Kundenerlebnis eines menschlichen Mitarbeiters – zu den Kosten von automatisiertem Service.

USU-Chatbots basieren auf einer einzigartigen Technologie, der sog. Chatbot Universe – Technologie, durch die Sie beliebig viele Chatbots für verschiedene Anwendungsfälle einsetzen und kombinieren können.

## Benefits

- Verbesserte Customer Experience (CX)
- Ausführung von Aktionen
- Beliebig viele Chatbots kombinierbar  
**(Multi-Bot-Architektur)**
- Anpassbar an Ihr Corporate Design

# Das Besondere der USU Customer Self- Service-Lösungen



## 01 | Individuell und flexibel

Wir bieten Lösungen mit umfangreichem Standard und passen diese bei Bedarf an Ihre Bedürfnisse an.



## 02 | Intuitiv

Unsere Produkte bieten einfache Usability und intuitives Handling.



## 03 | Kanalübergreifend

Unsere Self-Service-Lösungen stellen Inhalte auf sämtlichen Kanälen bereit und gewährleisten einheitliche Servicequalität.



# Fazit

## GenAI basierter Self-Service: der Gamechanger im Kundenservice

Kundinnen und Kunden möchten ihre Probleme so schnell wie möglich lösen und bevorzugen es, die Antworten selbst zu finden. Mit Customer Self-Service bieten Sie ihnen genau das, was sie benötigen, und schaffen ein Kundenerlebnis, das in Erinnerung bleibt.

Customer Self-Service ist nicht nur finanziell rentabel, sondern zeigt auch, dass Ihr Unternehmen die Bedürfnisse moderner Kundinnen und Kunden verstanden hat. Indem Sie Self-Service-Lösungen anbieten und in innovative Services investieren, entlasten Sie Ihre Mitarbeiter und ermöglichen es Ihren Kunden, schnell und eigenständig die benötigten Informationen zu finden. Mit den USU Self-Service Tools unterstützen wir Sie dabei, die Anforderungen sowohl Ihrer Kunden als auch Ihres Unternehmens optimal zu erfüllen. Wir helfen Ihnen, die beste Self-Service-Option zu finden und die Vor- und Nachteile sorgfältig abzuwägen. So machen Sie Ihre Kunden glücklicher und Ihren Kundenservice effizienter.

## Help Center

Bringen Sie Ihre Support-Inhalte auf Ihre Website

**Jetzt On-Demand Webinar anschauen**

Erfahren Sie mehr darüber in unserem Fact Sheet

**Jetzt herunterladen**

## Customer Service Automation

Erfahren Sie, wie Self-Service gelingt und wie GenAI helfen kann

**Jetzt On-Demand Webinar anschauen**

**Benötigen Sie weitergehende Informationen, eine Live-Demo oder haben Sie Fragen?** Die meisten Fragen lassen sich im direkten Kontakt am besten klären.

Ich freue mich darauf, Ihre Fragen und Wünsche telefonisch zu beantworten.

**Jetzt Termin vereinbaren.**



### **Anke Kanwischer**

USU Community Managerin  
Knowledge Management  
anke.kanwischer@usu.com

**Smart businesses use USU**

info@usu.com · www.usu.com

**USU**