

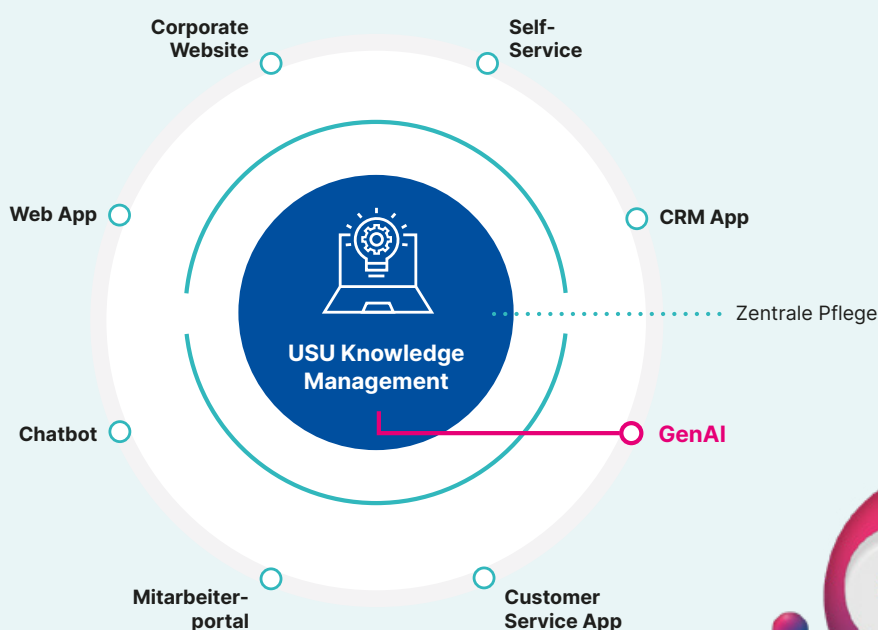
## Die Zukunft des Kundenservice

### USU Knowledge Management und GenAI

USU kombiniert modernste Knowledge Management Lösungen mit der Leistungsfähigkeit generativer Künstlicher Intelligenz (GenAI).

Unsere Wissensdatenbank-Software bildet das Fundament für herausragenden Service. Sie erhalten das benötigte Wissen genau zum richtigen Zeitpunkt, in der passenden Form und über den bevorzugten Kanal. Dank nahtlos integrierter KI liefert unser Tool präzise und zuverlässige Antworten auf jede Frage. Dies ermöglicht eine revolutionäre Verbesserung im Kundenservice, indem es Self-Service-Angebote optimiert und Service-Teams entlastet.

### Zukunftssicher mit unserer zentralen, GenAI-basierten Wissensplattform



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



## Anbindung an GenAI Services

Mit der Einführung von ChatGPT, sind LLMs auch im Service nicht mehr wegzudenken. Der Einsatz von GenAI hat die Rolle der Wissensdatenbank als Tool zur Speicherung und Verwaltung von Wissen verändert.

Dabei liegt der Schlüssel zur effektiven Nutzung von GenAI nicht in der KI selbst, sondern in der Art und Weise, wie die Inhalte, auf die sie zugreift, formuliert und strukturiert sind.

Daher ist die Basis für einen exzellenten Einsatz von generativer AI die Wissensdatenbank. GenAI ist nur so stark wie die Wissensdatenbank, auf die sie zugreift. Die Anbindung an generative KI-Technologien (GenAI) ist für Wissensdatenbanken von entscheidender Bedeutung, da sie die Qualität, Effizienz und Zugänglichkeit von Informationen erheblich verbessert.

## KAI – Ihr virtueller Assistent

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. KAI liefert qualitätsgesicherte Auskünfte, basierend auf unserer Wissensdatenbank, und optimiert den Inhalt so, dass GenAI in immer mehr Bereichen unterstützen kann.

KAI eröffnet neue Möglichkeiten in Ihrer Wissensdatenbank, indem er qualitätsgesicherte Auskünfte für

Service-Agents und Endkunden im Self-Service generiert. Er optimiert Ihre Inhalte für den Einsatz von KI und bietet Ihnen Kontrolle über die Antworten und Ergebnisse. KAI reduziert Redaktionsaufwände durch automatische Dokumentenprüfung, -erstellung und -übersetzung. Die fortschrittliche Sprachverarbeitung verbessert die Kommunikation und sorgt für reibungslose Zusammenarbeit.

Zudem automatisiert KAI Serviceprozesse durch selbständige Prozessstarts, was Redakteuren und Serviceagenten wertvolle Zeit spart und die Kundenzufriedenheit steigert.

→ [Lernen Sie KAI kennen](#)



### KAI unterstützt in diesen Bereichen



Editoren &  
Serviceteams



Qualitäts-  
verantwortliche



Architekten &  
Softwareentwickler

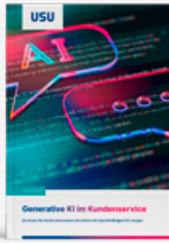


Management



Talententwickler

## Erfahren Sie mehr zum Thema Wissensmanagement



### White Paper: Gen KI im Kundenservice

So nutzen Sie GenAI und sichern die Zukunftsfähigkeit

**Jetzt herunterladen**



### Webinar: So führen Sie GenAI im Service ein

Eine praxisnahe Anleitung für Einsteiger

**Jetzt ansehen**



### White Paper: Wissensmanagement in AI-nfach

Das übernimmt GenAI im USU Knowledge Management

**Jetzt herunterladen**

## Machen Sie ihren Kundenservice zukunftssicher

**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 Developer  
Knowledge Management

[anke.kanwischer@usu.com](mailto:anke.kanwischer@usu.com)