

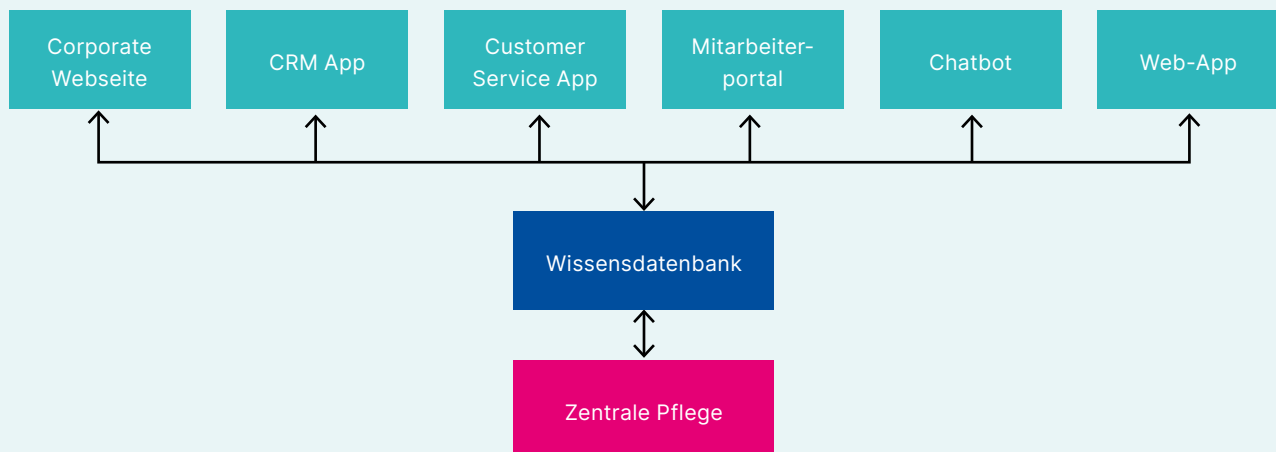
USU Knowledge Management – Wichtige Funktionen

USU Knowledge Management ist mehr als nur eine Wissensdatenbank.
Lernen Sie hier die wichtigsten Funktionen kennen und gewinnen so wichtige Erkenntnisse für einen Herstellervergleich.

Wissenszugriff Single-Source of Truth

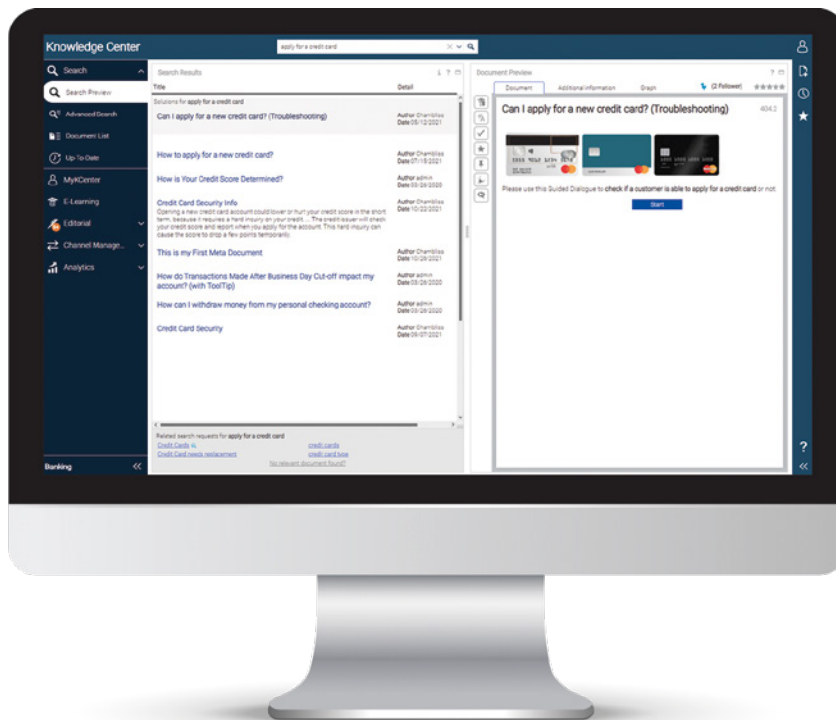
Die Wissensdatenbank von USU Knowledge Management ist die zentrale Quelle für sämtliches qualitätsgesicherte Wissen. Sie müssen ihre Informationen also nicht mehrfach ablegen, sondern können sie zentral pflegen und über die unterschiedlichsten Kanäle Ihren Mitarbeitern oder Kunden zur Verfügung stellen.

Eine Quelle - viele Nutzungsmöglichkeiten



Use-Case basierte Oberflächen

Der Zugriff auf gespeichertes Wissen muss nicht immer über eine Suche erfolgen. Wenn man sich einen Überblick verschaffen möchte, ist die Navigation über Themen hilfreich. Und häufig benötigte Informationen oder aktuelle Nachrichten möchte man nicht erst suchen, sondern direkt im Zugriff haben. Deshalb ermöglicht USU Knowledge Management die flexible Zusammenstellung der Benutzeroberflächen per Drag & Drop mit Bausteinen wie z. B. Suchfenster, Ergebnisanzeige, Filtermöglichkeiten, Navigationsbaum, News, gepinnte Dokumente, etc. Sie können dabei beliebig viele Konfigurationen speichern - für unterschiedliche Anwendergruppen, Anwendungsszenarien oder auch individuell für jeden Anwender.



Konfigurierbare
Oberfläche

KI-gestützte Suche

01 | Selbstlernende Suche

USU Knowledge Management analysiert das Verhalten der Anwender und erkennt auch, welche Artikel passende Antworten oder Lösungen darstellen. Das System lernt somit, welchen Wert die Artikel bzgl. spezifischer Fragestellungen haben und stellt somit sicher, dass die gesuchten Dokumente oben in Ihrer Trefferliste landen. Außerdem werden Ihnen verwandte Suchbegriffe und Dokumente mit ähnlichen Inhalten vorgeschlagen.

02 | Semantische Suche

Themen stehen in hierarchischen oder auch synonymen Beziehungen zueinander. USU Knowledge Management nutzt diese Zusammenhänge, um Suchergebnisse in einem Knowledge Graph inhaltlich zu clustern. Das erleichtert Ihnen den Überblick und die Navigation in den Suchergebnissen.

03 | Suchfilter

Sollten die oben genannten Automatismen nicht ausreichen, um die gewünschte Information treffsicher oben anzuzeigen, können Sie die Ergebnisliste über eine Vielzahl von Kriterien wie z. B. Thema, Datum, Autor u. v. m. filtern.

Nutzergruppen und Leserechte

USU Knowledge Management bietet ein sehr flexibles Berechtigungskonzept, mit dem Sie genau justieren können, welche Benutzergruppen welche Informationen sehen. So werden Ihre Benutzergruppen nur mit dem Wissen versorgt, das für sie relevant ist. Für die Berechtigungskonfiguration stehen eine Vielzahl von Kriterien zur Verfügung, wie z. B. Anwendertyp (intern, extern, Abteilung, ...), Nutzungsort (Land, Region, Abteilung, ...), Dokumententypen (Handbuch, Anleitung, Preisinformationen, ...) und viele mehr.



Wissensformate

Inhaltstypen und Vorlagen

USU Knowledge Management unterstützt nicht nur Textartikel, sondern auch Multi-Media-Inhalte, die von einem integrierten Media-Server abgespielt werden. Außerdem gibt es auch die komplexere Inhaltstypen „Geführte Dialoge“ und „Nachrichten“ (s. nachfolgende Kapitel).

Pro Inhaltstyp können Sie festlegen...

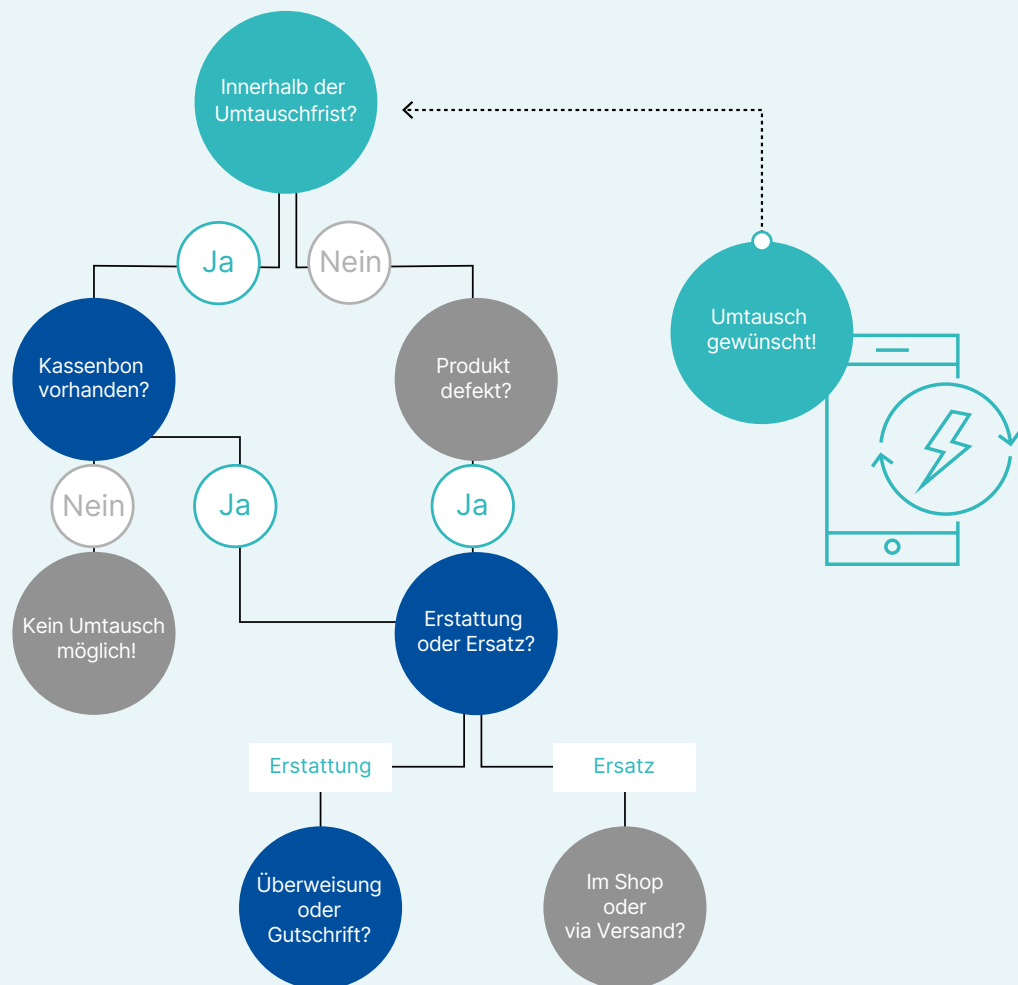
- ob eine fest definierte Artikelstruktur als Template hinterlegt werden soll
- wer Schreib- und Leserechte hat
- über welche Workflows die Erstellung und Pflege erfolgt
- nach welchem Zeitpunkt eine automatische Wiedervorlage erfolgt

Jeder neu erstellte Artikel folgt dann den Regeln des vorkonfigurierten Typs. Das beschleunigt die Wissenserstellung und Pflege und unterstützt die Standardisierung.

Geführte Dialoge

Fragen zu komplexen Themen sind häufig schwer in Form eines einzelnen Dokuments zu beantworten. So hängt z. B. die Antwort auf die Frage „Kann ich das gekaufte Produkt umtauschen“ von vielen Kriterien ab (s. Abbildung). Möchte man all diese Fälle in einem einzigen Dokument beschreiben, wird es sehr schnell unübersichtlich.

Entscheidungsbaum für den Produktumtausch



Deshalb gibt es im USU Knowledge Management geführte Dialoge, auch Entscheidungsbäume genannt. Sie führen den Fragenden durch eine Reihe von Rückfragen zur gesuchten Antwort oder zur Lösung seines Problems. Entscheidungsbäume werden wie alle anderen Inhaltstypen auch in der zentralen Wissensdatenbank gespeichert.

USU-Entscheidungsbäume können grafisch modelliert und dargestellt werden. Eine weitere Besonderheit ist

die Möglichkeit, Teile des Baums auch automatisch zu durchlaufen, wenn die Daten zu den einzelnen Entscheidungsschritten in digitaler Form vorliegen. So werden z. B. zur Diagnose eines technischen Problems Konfigurations- oder Sensordaten automatisch eingelesen, um die Fehlersuche und -Abstellung teilweise oder auch vollständig zu automatisieren. Grundsätzlich können Daten aus beliebigen Drittsystemen über technische Schnittstellen in die Entscheidungsbäume eingelesen werden.

Nachrichten

Bestimmte Informationen sind nur für einen begrenzten Zeitraum aktuell und gültig. Beispiele hierfür sind Sonderangebote, Veranstaltungen oder Vertretungsregelungen. Darüber hinaus gibt es wichtige Informationen, die den Anwendern direkt zugestellt werden sollen, auch wenn sie nicht danach suchen, wie z. B. aktuelle Störungsmeldungen. Für diese Art von aktuellen und befristeten Informationen gibt es im USU Knowledge Management die sog. Nachrichten. Sie werden in einem eigenen Oberflächenbaustein angezeigt, tauchen aber auch in den Suchergebnissen auf. Nachrichten haben ein Anzeigedatum (von/bis) und sind auch nur in diesem Zeitfenster von den Anwendern zu sehen.

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, dringende Nachrichten direkt mit einer Pop-Up-Anzeige auf den Bildschirm der betroffenen Anwender „zu pushen“.

Zusammenfassen von Inhalten

Wissensartikel, die thematisch zusammengehören, können entweder manuell oder auch automatisch aufgrund spezifischer Attribute zu einem größeren Artikel zusammengefasst werden (Content Curation). So können Sie z. B. die Beschreibung eines Produkts automatisch um aktuelle Sonderangebote, neu aufgetauchte Fehler oder marktspezifische Informationen anreichern. Dieses Aufteilen größerer Themengebiete in kleinere, wiederverwendbare Einheiten erleichtert deren Pflege - und das automatische und strukturierte Zusammenfassen aller relevanten Informationen unterstützt die schnelle und effiziente Informationsvermittlung.

E-Learning: Training und Tests

Zur Prüfung des Wissensstands von Anwendern, wie z. B. Service-Agenten, können Sie in USU Knowledge Management Fragebögen und Tests konfigurieren. Anwender können so ohne Medienbruch direkt in der Wissensdatenbank zwischen Wissensartikeln und Trainings hin- und herspringen. Spezifische Auswertungen zeigen die Testergebnisse an und fassen den Wissensstand zusammen.

Für die Situationen, in denen regelmäßige Fortbildungen verpflichtend sind (z. B. für eine IDD-Zertifizierung im Finanzdienstleistungsbereich), wird das Absolvieren dieser Tests als Schulungszeit erfasst und ausgewiesen.



Wissensbearbeitung

Konfigurierbare Workflows

Die Erstellung und Pflege von Wissensartikeln geschieht über Workflows. Grundsätzlich sind beliebig viele Workflows und innerhalb eines Workflows beliebig viele Schritte möglich (s. Abbildung). Die Konfiguration erfolgt ohne Programmierung direkt in der Oberfläche nach dem no-Code-Prinzip.

Beispiel-Workflows



Für jeden Workflow-Schritt können Sie Erstellungs-, Lese- und Schreibrechte getrennt konfigurieren. So hinterlegen Sie für unterschiedliche Themengebiete die jeweils zuständigen Personen und das System führt die beteiligten Personen automatisch durch die Erstellungs- und Pflegeprozesse.

Ein besonderes Konzept sind die Co-Autoren. Diese können zeitbegrenzt Schreibrechte erhalten, um ihre Expertise mit einzubringen und gemeinsam mit dem Autor an der Erstellung und Pflege zu arbeiten.

Versionierung und Historisierung

Qualitätsgesicherte Wissensartikel sollten fortlaufend überprüft und aktualisiert werden. Dazu versetzt USU Knowledge Management Wissensartikel automatisch in den Wiedervorlage-Workflow, sobald das Wiedervorlagedatum erreicht wurde.

Soll der aktuelle Artikel so lange sichtbar bleiben, bis die Überarbeitung abgeschlossen ist, wird mit dem Start der Überarbeitung automatisch eine neue Version erstellt. Die Freigabe der neuen Version führt dann automatisch zur Archivierung der alten Version. So erreichen Sie eine lückenlose Versorgung mit stets aktuellem Wissen.

Alte Versionen verbleiben im Archiv der Wissensdatenbank und machen alle Änderungen jederzeit nachvollziehbar. Außerdem können Sie so jederzeit nachweisen, welcher Wissensstand zu einem bestimmten Zeitpunkt genutzt wurde. In Branchen mit gesetzlichen Nachweispflichten ist das eine wichtige Auditierungsfunktion.

Kommentar- und Feedback-Funktion

Leser von Wissensartikeln können Kommentare hinterlegen, die für die Pflege zuständigen Personen werden dann automatisch benachrichtigt. Auf diese Weise können Sie das Wissen Ihrer Anwender automatisch in den Pflegeprozess integrieren.



Mehrsprachigkeit

USU Knowledge Management unterstützt die Pflege von Inhalten in unterschiedlichen Sprachen. Dazu stehen Übersetzungs-Workflows zur Verfügung die automatisch gestartet werden, sobald ein Artikel in der Ursprungssprache freigegeben wurde. Schnittstellen zu Translation-Memory-Systemen wie Trados oder MemoQ erleichtern den Übersetzern die Arbeit.

Aber auch die Integration automatischer Übersetzungstool wie deepL oder Google Translator ist möglich. Ein Artikel wird dann on-the-fly automatisch in die Zielsprache übersetzt, sobald Sie ihn abrufen.

Markt- oder Themenspezifische Varianten

Die Freigabe eines Artikels kann auch von mehreren Personen parallel erfolgen. Dies ist z. B. notwendig, wenn die Inhalte von unterschiedlichen Themen- oder auch Marktverantwortlichen geprüft werden müssen. Spezifische Varianten, z B. für einen Markt oder ein Produkt, können Sie dann einfach durch das Austauschen einzelner Wissensblöcke erstellen (s. Kap. „Zusammenfassen von Inhalten“).

Lesbarkeits-Scoring

USU Knowledge Management analysiert automatisch die Artikelinhalte und ermittelt einen Messwert für die einfache Lesbarkeit. Redakteure erhalten so ein schnelles Feedback, noch bevor sie einen Artikel veröffentlichen.

Link-Checker

Häufig werden Artikel untereinander verlinkt, oder auch Links zu externen Quellen verwendet. USU Knowledge Management prüft regelmäßig sämtliche Links und informiert automatisch den zuständigen Autor, sollte ein Link nicht mehr erreichbar sein.

Auswertungen

USU Knowledge Management stellt umfangreiche Dashboards und Reports zur Verfügung, damit Sie den Wissensbestand und dessen Nutzung fortlaufend analysieren und optimieren können. So können Sie z. B. erkennen, zu welchen Themen es noch keinen ausreichenden Informationen gibt. Autoren werden dann gezielt auf die Themen angesetzt, die häufig nachgefragt werden.

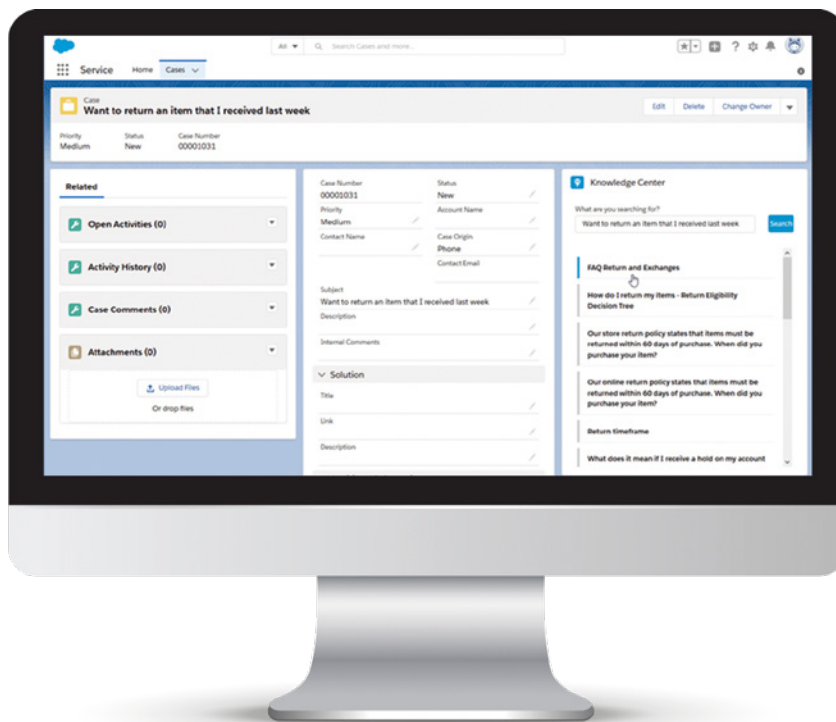
Dashboards können von berechtigten Anwendern per Drag & Drop aus einer Vielzahl unterschiedlicher Kennzahlen zusammengestellt werden. So können Sie ad-hoc neue Zusammenhänge analysieren und entsprechende Reports zusammenstellen.

Multi-Channel-Nutzung

Nutzung in Vorgangssystemen

Um das Wissen in externe Applikationen und Prozesse zu bringen, kann USU Knowledge Management in Vorgangssysteme integriert werden. Im Customer Service Bereich sind die häufigen Systeme Salesforce, Genesys oder Sematel, im IT Helpdesk Systeme wie Servicenow, Zendesk oder USU IT Service Management.

Für manche dieser Systeme stehen Apps zur Verfügung, die eine schnelle Integration ohne Programmierung ermöglichen.



Integration USU
Knowledge
Management in
Salesforce

Die Integration kann dabei so eng erfolgen, dass die Inhalte aus den Vorgangssystemen (z. B. von Service-Tickets) automatisch an USU Knowledge Management übertragen und passende Wissensartikel zurückgeliefert werden, noch bevor der Agent zu tippen begonnen hat.

Nutzung in Unternehmens-Webseiten und Self-Service-Portalen

Das Wissen von USU Knowledge Management kann direkt in Unternehmens-Webseiten, Kundenportale oder Self-Service-Portale integriert werden. Das erfolgt über Web-Komponenten, deren Erscheinungsbild an Ihr individuelles Corporate Design anpassbar ist.

Sie können so Ihren Kunden oder Mitarbeitern kontextsensitive Hilfen anbieten oder einen web-basierten Zugriff auf die Wissensdatenbank.

Nutzung via Chatbot

Bestandteil von USU Knowledge Management ist auch ein Chatbot, über den Anwender Fragen mit Hilfe des gespeicherten Wissens beantwortet bekommen. Wie auch die zuvor beschriebenen Web-Komponenten kann auch der Chatbot in Unternehmens- und Kundenportale integriert werden.

Eine Besonderheit des USU-Chatbots ist die Multi-Bot-Architektur, die das Verwalten mehrerer themenspezifischer Bots sehr effizient macht und außerdem die Integration mit externen Bots wie z. B. ChatGPT ermöglicht.

Eine weitere Besonderheit des USU-Chatbots ist die Fähigkeit, selbständig Transaktionen durchzuführen. Beispiele hierfür sind Reservierungen, Buchungen oder automatische Fehlerbehebungs routinen, die der Chatbot im Verlauf des Dialogs anbieten und dann auch selbständig ausführen kann. Sollen diese Transaktionen in Fremdsystemen ablaufen (z. B. externen Buchungssysteme), können diese mittels technischer Schnittstellen eingebunden werden. Für die Konfiguration dieser automatischen Transaktionen ist keine Programmierung erforderlich (No-Code-Prinzip).

Vordefiniertes Branchenwissen

Aus zahlreichen Kundenprojekten hat USU Best Practices für den Einsatz einer Wissensdatenbank für unterschiedliche Branchen wie z. B. Finanzdienstleister, IT, Einzelhandel, Technologieanbieter und Telekommunikation entwickelt. Für diese Branchen gibt es vordefinierte Strukturen und Konfigurationen. Sie beschleunigen so wesentlich die erfolgreiche Einführung des Wissensmanagements in Ihrem Unternehmen.

Knowledge Community

Ein Bestandteil von USU Knowledge Management ist die Knowledge Community. Das ist ein Online-Forum, in dem sich USU und die Kunden gegenseitig bei der Implementierung und dem Einsatz der Software unterstützen. In dieser Community finden Sie...

Das **Info Center** – mit Best Practices, Use Cases, Release Notes, FAQs und technischer Dokumentation

Die **Help Community** – zur weltweiten Vernetzung von Anwendern aus anderen Unternehmen

Den **Market Place** – mit Integrationsmodulen und Services aus dem Partner-Netzwerk

Technische Systemintegration

Integration per Web-API

USU Knowledge Management bietet eine umfangreiche Web-APIs (REST), über die eine Integration in beliebige Drittsysteme möglich ist. Eine umfangreiche Dokumentation ergänzt um Programmierbeispiele erleichtern die Arbeit Ihrer Entwickler.

Dokumenten-Export

In manchen Situationen ist es notwendig, Wissensartikel zu exportieren. Typische Anwendungsszenarien sind:

- Nutzung der Informationen in einem anderen System ohne direkten Zugriff, beispielsweise Offline oder in einem anderen Netzwerk
- Versenden der Informationen an Personen, die keinen direkten Zugriff haben (z. B. Kunden)
- Nutzung bestimmter Informationsbereiche in Drittsystemen (z. B. Textbausteine in CRM-Systemen)

Um diese Fälle zu unterstützen können Sie Artikel aus USU Knowledge Management im PDF- oder HTML-Format exportieren.

Anbindung an digitale Sprachassistenten

Das Wissen aus USU Knowledge Management kann auch per Sprache abgerufen werden. Ebenso können Transaktionen per Sprachbefehle durchgeführt werden. Dazu ist eine Integration des USU-Chatbots in digitale Sprachassistenten wie z. B. Amazon Alexa oder Google Assistant über spezifische „Skills“ möglich.

Betrieb als On-Prem oder SaaS

USU Knowledge Management kann sowohl im eigenen Rechenzentrum vom Kunden selbst oder als SaaS-Lösung von der USU betrieben werden. Ein Wechsel des Betriebsmodells ist möglich. So bleiben Sie jederzeit flexibel.

Mehr zum Thema Wissensmanagement



Vergleich Wissensmanagement-Lösungen

Wir stellen die vier gängigsten Wissensmanagement-Lösungen gegenüber.

Jetzt herunterladen



Vergleich: Führende Wissensmanagement-Anbieter

Haben Sie Interesse an einem Vergleich führender Wissensmanagement-Anbieter?

Jetzt herunterladen



KI-basierte Automation im Wissensmanagement

Erfahren Sie, welches Potenzial Automation und KI im Wissensmanagement bieten

Jetzt herunterladen



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

www.usu.com



Smart businesses use USU

info@usu.com • www.usu.com

USU