



Knowledge Management

Profitieren Sie von Plattform- und Stand Alone-Lösungen

Maßgeschneidert auf Ihre Bedürfnisse

Spezialisten und Generalisten

Customer Experience und Employee Experience sind zwei Seiten derselben Medaille. Plattformlösungen bieten ein großes, benutzerfreundliches Ökosystems ohne aufwendige Integrationen.

Allerdings stechen meist nur eine oder zwei Lösungen heraus, die übrigen Lösungen in diesem Ökosystem bieten meist nur rudimentäre Funktionen. Setzen Sie Ihren langfristigen Erfolg nicht für den schnellen Gewinn aufs Spiel. Eine Fußballmannschaft rekrutiert Talente weltweit und nicht bloß in der Stadt, aus der der Verein ursprünglich stammt. Diversität bringt die besten Talente, Denkweisen und Fähigkeiten aus dem größtmöglichen Talentpool hervor.

Das Trainerteam würde die Teammitglieder nicht auf mehreren Positionen einsetzen. Torwäter:innen halten den Kasten sauber und Stürmer:innen schießen Tore. Der Punkt ist, dass spezifische Probleme spezielle Lösungen erfordern, unabhängig davon, ob es sich um Sport oder Software handelt. Darum setzen wir die besten Teammitglieder für die jeweilige Aufgabe ein. Und dennoch wird bei der Auswahl von Software eine Einheitslösung für alles gesucht.

Anhand des Praxisbeispiels von Volkswagen lässt sich der Wert von Knowledge Management sehr gut verdeutlichen. Der Konzern besteht aus zehn Marken, aus fünf Ländern, die auf sechs Kontinenten und in Dutzenden Sprachen tätig sind. Wie fachgerecht könnten Sie als Service-Agent im Falle einer Autopanne, einer Familie weiterhelfen, deren Auto auf dem Weg in den Urlaub mit blinkender Motorwarnleuchte am Straßenrand liegengeblieben ist?

Für Ferndiagnose & Problemlösung, benötigen Sie:

- grundlegende Kundendaten Ihrer Kontaktperson
- den aktuellen Standort
- die Marke und Modell des Fahrzeugs
- den Fehlercode des Fahrzeugs
- die Wartungshistorie, um frühere oder bestehende Probleme zu überprüfen

All diese Informationen befinden sich in verschiedenen Tools, mindestens aber in Ihrem CRM, Case Management System und Knowledge Management System. Sie müssen also nicht nur auf verschiedene Datenpunkte in verschiedenen Systemen zugreifen, sondern diese auch schnell zu einem klaren Überblick zusammenführen und eine Handlungsempfehlung aussprechen. USU Knowledge Management tut genau das.



Die vier Software-Säulen von Contact Centern



**Wissens-
management**



**Verwaltung der
Arbeitskräfte**



**Fall-
Management**



CCaaS

USU Knowledge Management ist spezialisiert auf Wissensmanagement für Dienstleistungsanwendungen. Wir versuchen nicht, alles zu können. Wir streben danach, die Besten in unserem Kernprodukt zu sein und möchten, dass Sie die beste Lösung für den jeweiligen Bereich wählen können. Deshalb bieten wir eine offene API und Standardintegrationen mit allen wichtigen Business-Tools.

Integration in Ihre bestehende Software-Landschaft



NICE inContact

 Genesys

 Microsoft

 **bmc**software

servicenow

SAP

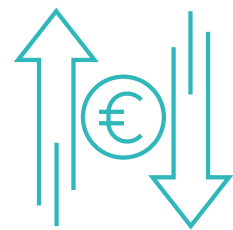

zendesk

Die eierlegende Wollmilchsau gibt es nicht

Aus übergeordneter Perspektive betrachtet erscheinen Plattformen auf den ersten Blick sinnvoll. Kurzfristig mögen Sie einen Preisnachlass erhalten, aber langfristig verursachen Plattformlösungen höhere Kosten, da die Anforderungen der einzelnen Teams nicht erfüllt werden. Dies führt zu Problemen und Frust bei denjenigen, die täglich mit den Programmen arbeiten. Für sie liegen die Vorteile von Stand-alone-Lösungen auf der Hand:

- Geringere Komplexität durch schlankere Systeme
- Flexibilität bei der Anpassung an spezifische (Markt-) Anforderungen
- Zukunftssicherheit durch Diversifikation
- Kostenersparnis durch gezielte Tool-Auswahl
- Geringeres Anbieterbindungsrisiko
- Unabhängige Upgrades ohne Auswirkungen auf andere Systeme

Eine Plattformlösung mag auf dem Papier wie eine Allzwecklösung erscheinen, doch gibt es die Eierlegende Wollmilchsau in der Realität nicht. Wählen Sie die besten Lösungen, auch von Plattformanbietern, aber beziehen Sie Spezialisten und Stand Alone-Lösungen unbedingt in Ihre Überlegungen ein. Ihre Mitarbeiter:innen werden es Ihnen danken.



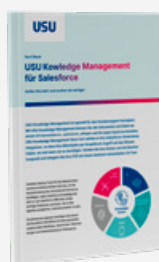
Mehr zum Thema Knowledge Management



USU Knowledge Management und Drittanbieter

USU Knowledge Management integriert in Ihre bestehende Software-Landschaft

Jetzt herunterladen



USU Knowledge Management für Salesforce

Erfahren Sie welche zusätzlichen Funktionen USU für Salesforce bietet.

Jetzt herunterladen



Vergleich: Wissensmanagement Software

Wir stellen die vier gängigsten Wissensmanagement-Lösungen gegenüber.

Jetzt herunterladen