

The USU logo is displayed in a bold, blue, sans-serif font within a white rectangular box in the top left corner. The background of the entire page is a close-up photograph of a smiling woman with dark, curly hair, wearing a red sweater, with another person's face blurred in the foreground.

USU

White Paper

Ihr Use Case. Ihre Anforderungen. USU Knowledge Management.

Pass(t)genau zu Ihrem Use-Case im Kundenservice.

Inhalt

Einleitung	3
Maßgeschneiderte Features	4
Use-Case basierte Benutzeroberflächen: Individuell. Übersichtlich. Effizient.	6
Was nicht passt, wird passend gemacht	7
Individuelle Kundenprojekte	7
Kunden-Beispiele Use-Case basierter Oberflächen	8
Welche Herausforderung dürfen wir für Sie umsetzen?	10

Einleitung

In der heutigen Wissensgesellschaft stehen Kundenservice-Leiter:innen vor der Herausforderung, aus der Vielzahl von Anbietern die passende Wissensdatenbank für ihr Unternehmen auszuwählen.

Dabei ist es wichtig, sich nicht für irgendeine Lösung zu entscheiden, sondern für die Lösung, die am besten zum eigenen Business passt. Oberflächlich betrachtet, könnte man meinen, jeder Kundenservice benötigt die gleiche Software – dem ist allerdings nicht so. Je nach Unternehmensstruktur, internen Prozessabläufen und je nach Branche, ändern sich die Anforderungen an eine Wissensmanagement Software und vor allem auch an die Benutzeroberfläche.

Wir sind uns bewusst, dass jedes Unternehmen einzigartig ist und je nach Anforderung bzw. Use Case und je nach Branche unterschiedliche Features im Vordergrund stehen oder entwickelt werden müssen. Genau hier setzen wir als USU an: Wir bieten Ihnen eine flexibel anpassbare Wissensdatenbank, die wir genau an ihren Use Case anpassen. Dabei unterstützen wir Sie mit über 30 Jahren Erfahrung, über 800 Mitarbeiter:innen weltweit, umfangreichem Branchen- und Fachwissen, einer Beratung auf Augenhöhe und einem engagierten Support-Team während des gesamten Prozesses.

Die beste Lösung passt sich Ihren Anforderungen an. Nicht umgekehrt.

Im Folgenden zeigen wir Ihnen, dass Sie mit unserer Wissensdatenbank-Lösung nicht nur eine benutzerfreundliche und skalierbare Plattform erhalten, sondern darüber hinaus maßgeschneiderte Funktionen, die Ihren spezifischen Anforderungen gerecht werden.



Maßgeschneiderte Features

USU Knowledge Management wurde speziell für den Einsatz im Servicebereich entwickelt. Es stellt Kund:innen, Mitarbeitern:innen oder Partner:innen die benötigten Informationen aus einer Quelle über den präferierten Kanal zur Verfügung. Es wird in Contact Centern, IT-Helpdesks und einer Vielzahl von unternehmensweiten Anwendungsfällen wie zum Beispiel der Personalabteilung eingesetzt.

Knowledge Management bietet eine Reihe von Modulen, die es Ihnen ermöglichen, genau die Lösung zu entwickeln, die Ihren Bedürfnissen entspricht, für B2C, B2B oder beides.

Und wenn ihr Business wächst, wächst unsere Lösung mit und passt sich auch zukünftigen Herausforderungen an. Modular aufgebaut, maßgeschneidert – sie bezahlen nur für das, was Sie brauchen.

USU Highlight-Module

Entscheidungsbäume

Geführte Dialoge führen Benutzer:innen mit einer Reihe von Fragen Schritt für Schritt durch den Prozess. Der Verlauf und die Diagnose werden im System nachverfolgt und können automatisch in andere Systeme übergeben werden, z. B. in Ihr CRM und Ticketing-System wie Salesforce, so dass die Agent:innen nicht mehr alle Schritte protokollieren müssen, die sie gemacht haben. **Mehr Infos**

E-Learning

Das E-Learning-Modul nutzt die Inhalte der USU-Plattform, um Wissenstransfer und Weiterbildung innerhalb Ihres Unternehmens zu unterstützen. Mit den Inhalten der Knowledge Base können Ausbilder:innen Tests und Quizfragen für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter:innen oder zur Vermittlung neuer Richtlinien und Abläufe erstellen. Detaillierte Auswertungen der Testergebnisse helfen, Wissenslücken frühzeitig aufzudecken und zu ermitteln, wo zusätzlicher Schulungsbedarf bestehen könnte. **Mehr Infos**

Knowledge Management Analytics

Analysieren Sie Ihr KM-System auf Knopfdruck. Dank einer Vielzahl von Standardberichten und der Möglichkeit, neue Berichte per Drag & Drop zu erstellen, erhalten Sie nutzwertige Einblicke in Trends bei Anfragen, Suchleistung, Inhaltslücken und vieles mehr. Das Beste daran: das gilt für alle Kanäle, die Ihre Wissensdatenbank abdeckt, nicht nur für Ihre Agent:innen. **Mehr Infos**

Medienserver Knowledge Tube

Moderne Inhalte sind multimedial und bestehen nicht nur aus Text. Wir bieten einen dedizierten Streaming-Server, um große Dateien wie Videos, Bilder, PDFs oder ISO-Dateien zu hosten und Ihrer Wissensdatenbank zur Verfügung zu stellen. Somit vermeiden Sie eine Verlangsamung des Systems, wenn Ihre Inhalte zunehmen und sind nicht auf das Hosting durch Dritte wie YouTube, Vimeo usw. angewiesen.

Self-Service Module

Widget

Im Gegensatz zu einem reaktiven System, bei dem Nutzer:innen nach Problemen suchen, besteht Knowledge First aus einem kleinen Widget auf Ihrer Website, das Wissen auf Grundlage von User-Aktivität anbietet. So können Nutzer:innen, die beispielsweise Mobiltelefonpakete vergleichen, auf das Widget klicken und erhalten automatisch relevantesten Support-Informationen auf Grundlage des jeweiligen Kontexts. Das Widget kann auch als eigene Landing Page eingerichtet oder per iFrame eingebettet werden. Der Inhalt stammt direkt aus Ihrer Wissensdatenbank, d. h. der Kundenservice kann Informationen hinzufügen und aktualisieren, ohne Änderungen vornehmen zu müssen oder überhaupt Zugang zur Website zu benötigen.

Help Center

Das Help Center macht Kund:innen und Agent:innen das Leben leichter, indem es intuitiven Self-Service auf Ihrer Website, Kundenportalen und anderen

Browseranwendungen ermöglicht und so die Anzahl der wiederkehrenden Anfragen reduziert. Die Webseite wird direkt mit ausgewählten Inhalten der Wissensdatenbank versorgt. Sobald neue Inhalte intern veröffentlicht werden, können sie auch online verfügbar gemacht werden. **Mehr Infos**

Chatbot

Knowledge Bot ist ein Chatbot, der in Ihre Website, App, oder Intranet integriert werden kann, um Self-Service und Fehlerbehebung zu ermöglichen. Die Informationsquelle ist Ihre Wissensdatenbank, somit sind keine zusätzlichen Wartungsarbeiten oder Aktualisierungen erforderlich. Wenn ein Artikel veröffentlicht oder aktualisiert wird, stehen die gleichen Informationen auch dem Chatbot zur Verfügung. Im **Chatbot Universe** können x-beliebig vielen Chatbots zusammengeführt und durch einfache Integration von **ChatGPT** wird Kund:innen eine erstklassige User Experience geboten.

Use-Case basierte Benutzeroberflächen: Individuell. Übersichtlich. Effizient.

Als Kundenservice-Agent:in ist es entscheidend, Informationen schnell zu finden. Eine anpassbare Benutzeroberfläche hilft dabei, die Themen zu strukturieren und sich einen Überblick zu verschaffen.

Die Oberfläche sollte übersichtlich und intuitiv bedienbar sein. Für die Anwendung im Service bedeutet das: in jeder Situation mit möglichst wenigen Klicks und ohne Medienbrüche schnell zum Ziel zu kommen. Häufig benötigte Informationen oder aktuelle Neuigkeiten, möchte man nicht immer 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



Unsere Lösung ist einzigartig, da sie die Rollen, Rechte und Aufgaben aller Beteiligten über den gesamten Wissensmanagement-Lebenszyklus hinweg abbildet. So gewährleisten wir, dass jede Rolle/Position nur die Information zur Verfügung hat, bzw. bearbeiten kann, die sie benötigt. Sie können dabei beliebig viele Konfigurationen speichern – für unterschiedliche Anwendergruppen, Anwendungsszenarien oder auch individuell für jeden Anwender.

Erfahren Sie mehr über unsere **Kernfunktionen**.

Was nicht passt, wird passend gemacht

Individuelle Kundenprojekte

Wir bieten mit USU Knowledge Management keine reine Standardlösung. Sondern eine standardisierte Basis, die flexibel auf individuelle Bedürfnisse anpassbar ist.

Über die Jahre haben wir zahlreiche kundenindividuelle Produkterweiterungen umgesetzt, wie z. B.

- Integration in externe Messverfahren, um geführte Dialoge zu automatisieren
- Erweiterung von Inhalten um strukturierte Daten, um auch nach Metadaten wie Maschinentypnummer, Kundengruppe oder ähnlichen Daten suchen zu können
- Integration in E-Mail Management, Webseiten, Chatsysteme oder Chatbots
- Spezielle Versionierungsverfahren
- Automatisierte Übersetzungsverfahren
- Migrationsprozeduren für Content aus Altsystemen

Die Individualisierbarkeit unserer Knowledge Management Datenbank, zeigt sich nicht nur in Produkterweiterungen bzw. Änderungen, sondern auch in der Anpassung der Benutzeroberfläche.



Kunden-Beispiele Use-Case basierter Oberflächen

Im Folgenden zeigen wir Ihnen ein paar Beispiele wie unterschiedlich die Oberfläche pro Use-Case aufgebaut sein kann. Damit Ihre Service-Agent:innen den bestmöglichen Kundenservice bieten können, ist es wichtig, dass Ihre individuellen Geschäftsprozesse auf der Benutzeroberfläche abgebildet sind und nicht nur Standard-Elemente wie „Suche“ oder „Navigation“.

Beispiel: Saisonale Anpassung

Ein deutsches Stadtreinigungs-Unternehmen, stand vor der Herausforderung, dass die bestehende Wissensdatenbank, die auf Lotus Notes basierte, den steigenden Anforderungen an aktuelle, qualitativ hochwertige und über verschiedene Kanäle verfügbare Informationen nicht mehr gerecht wurde. Das Aufgabengebiet scheint auf den ersten Blick überschaubar, aber der Teufel steckt wie immer im Detail. Da gibt es Themen wie Schneereinigung, Grünabfälle, Wertstoffe, Sondermüll und viele Fragen, wofür man immer wieder spezielles Fachwissen benötigt.

Nach Betrachtung der internen Prozesse und Strukturen, wurde festgestellt, dass die Anforderungen sich in dieser Branche saisonal ändern. Um diesem Bedürfnis gerecht zu werden, wurde die Knowledge Center Oberfläche dementsprechend angepasst. Somit kann je nach Saison, auf temporär wichtige Informationen direkt und ohne Umwege vom Start-Dashboard zugegriffen werden.

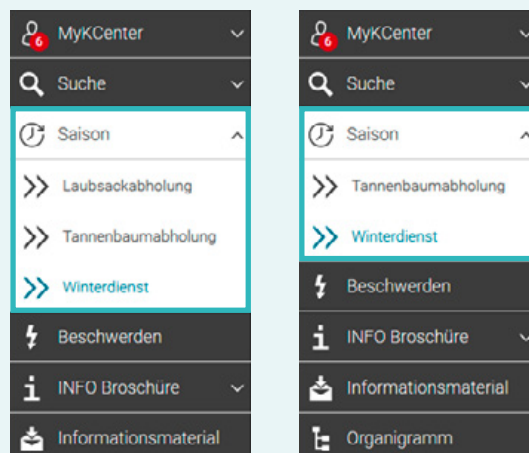


Abbildung 1: Beispiel Saisonale Anpassung im Öffentlichen Sektor

Beispiel: Ganzheitliche Portfolioabbildung

Für ein internationales Einzelhandelsunternehmen wurde für die Knowledge Center Oberfläche ein Haus entwickelt, in dem alle Produkte des gesamten Unternehmens abgebildet sind. Somit können Service-Agent:innen intuitiv, von der Start-Oberfläche aus, das zutreffende Produkt anklicken und werden direkt auf die weiterführenden Informationsseiten zum jeweiligen Thema weitergeleitet.

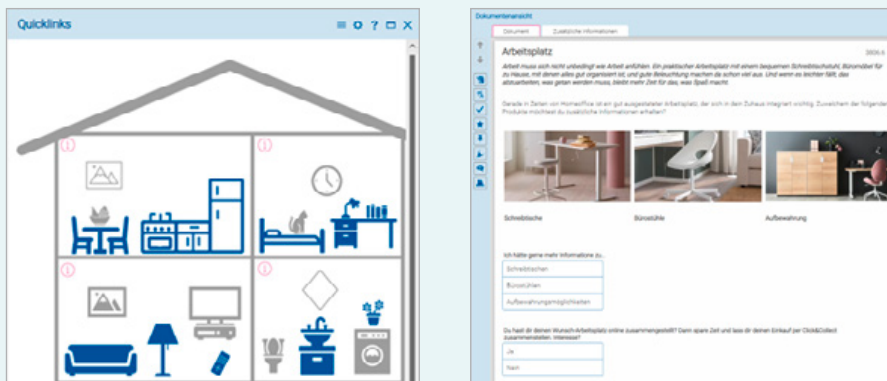


Abbildung 2: Ganzheitliche Produktabbildung im Einzelhandel

Beispiel: Rollen- und Rechtevergabe

Viele Unternehmen, haben sehr komplexe Prozessstrukturen. Häufig geht es auch um eine klare Trennung der Zugriffs-Berechtigungen auf unterschiedliche Inhalte und die zugehörige Rechtevergabe.

Genau wie im gezeigten Beispiel aus der Finanzbranche, gibt es pro Unternehmen die unterschiedlichsten Personengruppen, die jeweils auch auf unterschiedliche Informationen zugreifen.

Mit USU Knowledge Center analysieren wir die internen Workflows und passen unsere Dashboards daran an.

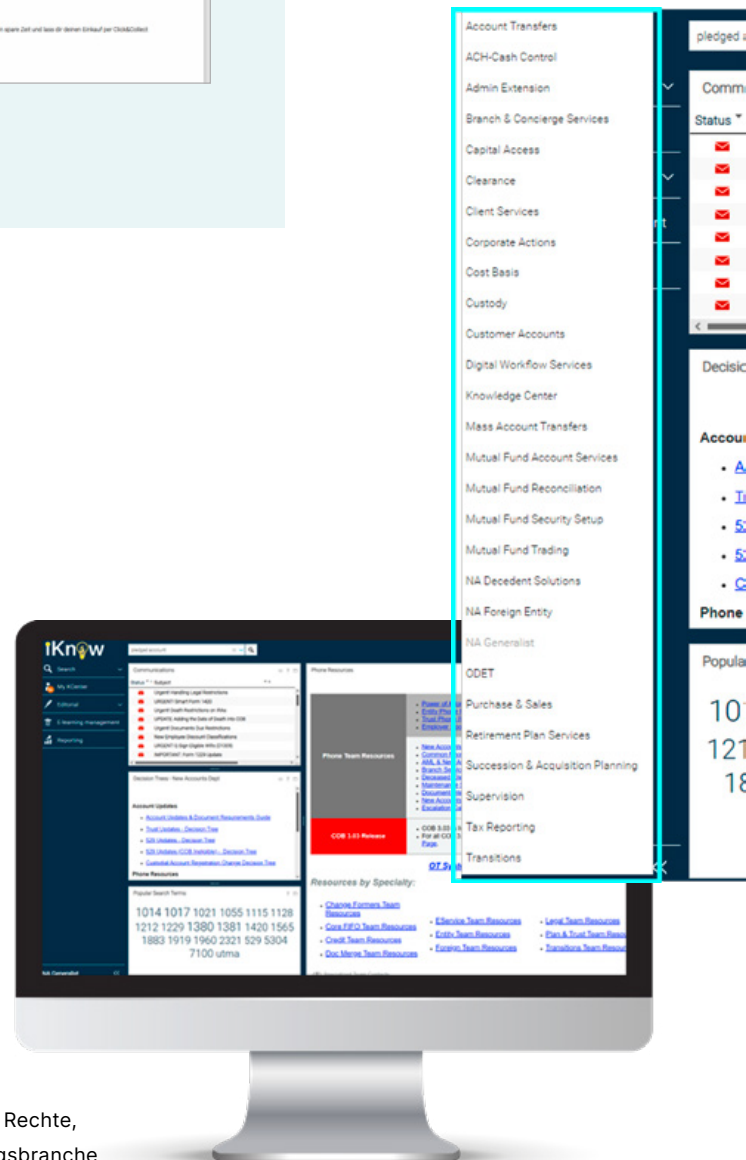


Abbildung 3: Rollen- und Rechte, Finanz- und Versicherungsbranche

Beispiel: Verkaufsaktionen

Gerade im Verkauf sind unterschiedliche Aktionen wie z. B. Rabatte, Garantieverlängerungen etc. üblich. Dabei immer alle Aktionen sortimentsübergreifend im Blick zu haben ist schwierig.

Um diese Herausforderung zu meistern, kann auf der Start-Oberfläche eine Kalenderansicht konfiguriert werden, die alle Aktionszeiträume übersichtlich im Schnellzugriff abbildet und für die Nutzer automatisch aktualisiert wird.



Abbildung 4: Kalenderansicht, Einzelhandel

Welche Herausforderung dürfen wir für Sie umsetzen?

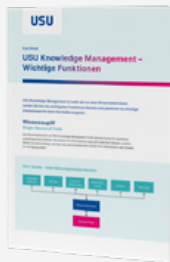
Neue Software bedeutet Veränderung der Arbeitsweise, neue Prozesse, neue Arbeitsweise und Einarbeitung. Aber das muss nicht sein. USU Knowledge Management passt sich Ihnen und ihren Prozessen an. Maßgeschneiderte Features und individuelle Oberflächen bringen Wissen an die Stelle im Prozess wo es gerade benötigt wird.

Wir bieten Ihnen einen hervorragenden Standard, mit dem sich bereits viele Use-Cases abdecken lassen. Sollte es aber mal nicht 1:1 übertragbar sein, müssen Sie nicht verzweifeln. Egal wie komplex Ihr Use-Case

ist – wir erarbeiten mit Ihnen gemeinsam Ihre konkreten Bedürfnisse und setzen diese passgenau um. Ihr Business und Ihre Kund:innen stehen im Mittelpunkt, wir kümmern uns um die individuelle und benutzerfreundliche Umsetzung. Und genau aus diesem Grund sind wir anders als andere Anbieter.

Mit 30 Jahren Erfahrung in sämtlichen Branchen und einem motivierten Team aus Berater:innen und Entwickler:innen finden wir gemeinsam die richtige Lösung für Sie. Wir sind bereit für Ihren Use-Case und freuen uns auf einen gemeinsamen Austausch.

Mehr zum Thema Wissensmanagement



Kernfunktionen USU Knowledge Management

Lernen Sie die Kernfunktionen kennen und gewinnen Sie wichtige Erkenntnisse.

Jetzt herunterladen



Vergleich: Führende Wissensmanagement-Anbieter

Haben Sie Interesse an einem Vergleich führender Wissensmanagement-Anbieter?

Jetzt herunterladen



Vergleich: Wissensmanagement-Lösungen

Wir stellen die vier gängigsten Wissensmanagement-Lösungen gegenüber.

Jetzt herunterladen



Interesse? Wir freuen uns auf einen gemeinsamen Austausch

www.usu.com

USU-202308

Smart businesses use USU

info@usu.com • www.usu.com

USU