

USU



White Paper

Wissensmanagement in AI-nfach

Diese Aufgaben übernimmt GenAI in USU Knowledge Management

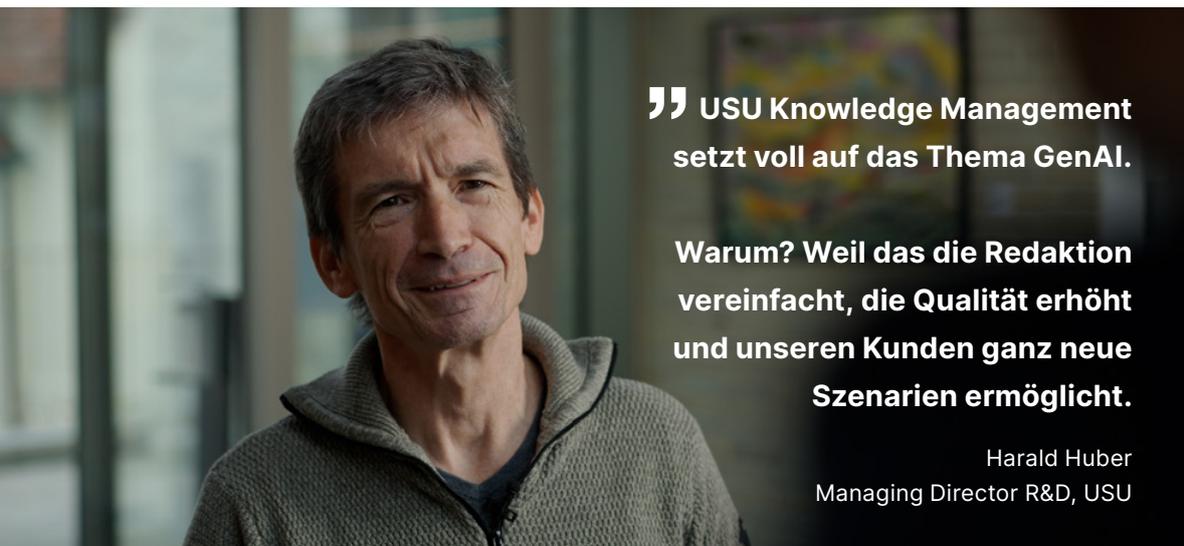
Inhalt

Einleitung	3
<hr/>	
Was bisher geschah	4
<hr/>	
GenAI: So stark wie die Wissensdatenbank, auf die sie zugreift	5
<hr/>	
GenAI Meets USU Knowledge Management	6
Lernen Sie KAI kennen	6
<hr/>	
Beispielhafte Use Cases	7
Editoren und Serviceteams	7
Qualitätsverantwortliche	10
Architekten und Softwareentwickler	11
Management	11
Talententwickler	12
<hr/>	
Fazit	12

Einleitung

Seit der Einführung von Generativer Künstlicher Intelligenz (GenAI) wie ChatGPT gab es im Kundenservice und vielen weiteren Bereichen revolutionäre Veränderungen. Während die Integration von GenAI in den Arbeitsalltag neue Möglichkeiten eröffnete, entstand zeitgleich vieler Orts ein Missverständnis: Der Glaube, dass Wissensdatenbanken an Bedeutung verlieren oder sogar überflüssig werden könnten. Doch das Gegenteil ist der Fall. GenAI, wie sie in modernen Chatbots und Assistenzsystemen zum Einsatz kommt, ist abhängig von der Qualität und Verfügbarkeit von Daten, die nur durch eine gut gepflegte Wissensdatenbank gewährleistet werden kann.

Wir bei USU erkennen die unverzichtbare Rolle, die eine Wissensdatenbank im Zeitalter der GenAI spielt. Mit der Kombination aus GenAI und unserer umfassenden Wissensdatenbank setzen wir einen neuen Standard im Kundenservice. Die Zukunft des Kundenservice liegt in der harmonischen Integration von Technologie und menschlichem Know-how – ein Ziel, dem wir uns bei USU verpflichtet fühlen.



Welche Aufgaben werden von GenAI in USU Knowledge Management übernommen und welche Vorteile bieten sich? Welcher Mehrwert entsteht für die unterschiedlichen Benutzergruppen? Und braucht man überhaupt noch eine Wissensdatenbank, wenn man GenAI nutzt? Mit diesen Fragestellungen setzen wir uns in diesem White Paper auseinander.

Was bisher geschah

Mit der Einführung von ChatGPT und dem Aufkommen von Large Language Models (LLMs) hat die Welt der künstlichen Intelligenz einen bedeutenden Sprung nach vorn gemacht. Besonders im Kundenservice hat diese Technologie für Begeisterung gesorgt und neue Möglichkeiten eröffnet.

Typische Use Cases umfassen:

01 | Automatisierte Kundenkommunikation

Die Fähigkeit von GenAI, Kundendialoge zu automatisieren, hat die Effizienz im Kundenservice signifikant gesteigert.

02 | Erstkontakt mit Kund:innen

GenAI ermöglicht einen sofortigen und präzisen Erstkontakt, wodurch die Kundenzufriedenheit verbessert wird.

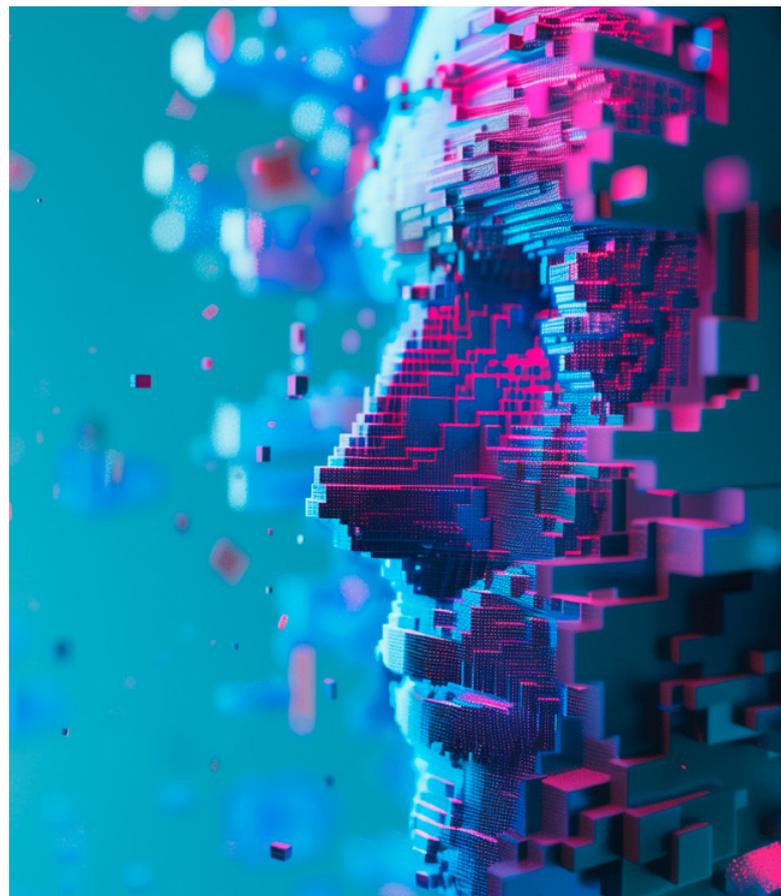
03 | Personalisierte Unterstützung

Durch die Anpassungsfähigkeit von GenAI können Kundenanfragen individuell und kontextbezogen beantwortet werden.

04 | Sprach- und Textanalyse

GenAI bietet fortschrittliche Möglichkeiten zur Analyse von Kundenfeedback und zur Sentimentanalyse, was tiefere Einblicke in die Kundenbedürfnisse ermöglicht.

Trotz der vielfältigen Vorteile, die GenAI bietet, gibt es auch Herausforderungen. Die Genauigkeit der Informationen kann variieren und Antworten entsprechen nicht immer den Tatsachen. Wir haben erkannt, dass die Qualität der Daten entscheidend ist und die Basis einer Top-Wissensdatenbank sein sollte.



GenAI: So stark wie die Wissensdatenbank, auf die sie zugreift



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

In Fällen, in denen GenAI auf qualitätsgesichertes Wissen zugreift, hat sie sich als äußerst effektiver virtueller Kunden-Service-Mitarbeiter erwiesen. Sie entlastet Service-Agent:innen, indem sie validierte Unternehmensinformationen liefert und bei Bedarf auf frei verfügbare Informationen aus dem Internet zurückgreift.

Fehlerhafte Antworten resultieren dabei oft aus unpräzise formulierten oder mehrdeutigen Inhalten. GenAI ist nur so gut wie die Daten, mit denen sie gefüttert wird. Ohne Zugang zu einer Wissensdatenbank wird GenAI ungenaue und falsche Ergebnisse produzieren.

Der Einsatz von GenAI hat die Rolle der Wissensdatenbank als Tool zur Speicherung und Verwaltung von Wissen verändert. Ab sofort kann USU Knowledge Management um GenAI erweitert werden. Inhalte werden nicht mehr ausschließlich von und für Menschen erstellt, sondern von Mensch für Mensch und GenAI aber auch von GenAI für Mensch und GenAI.

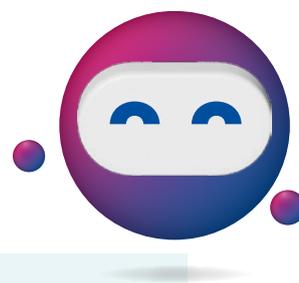
GenAI Meets USU Knowledge Management

Lernen Sie **KAI** kennen

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, Qualitäts-

verantwortliche, 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 unterstützt in diesen Bereichen



Editoren & Serviceteams



Qualitätsverantwortliche



Architekten & Softwareentwickler



Management



Talententwickler

- Beantwortung von Nutzerfragen
- Überarbeiten/Umschreiben von Dokumenten
- Übersetzungen
- Ausführen von Services

- Identifikation von Qualitätsproblemen
- Management von QS-Tasks

- Integration externer Datenquellen
- externe AI-basierte Suchfunktionen
- Qualitätsoptimierung externer RAG Konzepte

- Unterstützung bei Problemlösungen
- Management von Workflows
- Management von Berechtigungen
- Erstellen von Reports

- Erstellung von Tests
- Vorbereitung von Coachings
- Durchführung von Tests

Beispielhafte Use Cases

Editoren und Serviceteams

Die Art und Weise der Content Erstellung wird sich nachhaltig ändern. GenAI versteht Texte anders als ein Mensch, und um diese effektiv weiterverarbeiten zu können, müssen sie in einer bestimmten Weise strukturiert und formuliert werden. Funktionsweisen müssen detailliert ausformuliert, Abhängigkeiten und

Kausalketten ausgearbeitet werden. Ist diese Basis einmal geschaffen, kann KAI autonom Verbesserungen vorschlagen und durchführen.



Redaktionsprozess

Klassischer Wissensbereitstellungsprozess

Für jeden Verwendungszweck muss ein neues Dokument (Schulungsunterlage, Interne Anleitung, etc.) geschrieben werden. Häufig passiert dies auch von

unterschiedlichen Personen. Der Inhalt der Dokumente ist gleich, sie unterscheiden sich lediglich in der Darstellung und Aufbereitung.

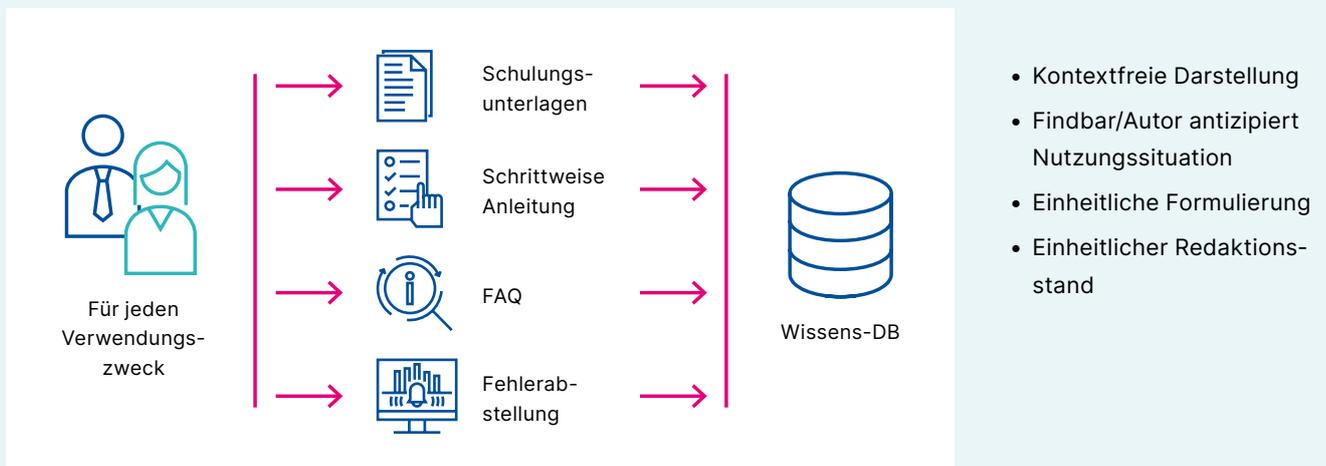
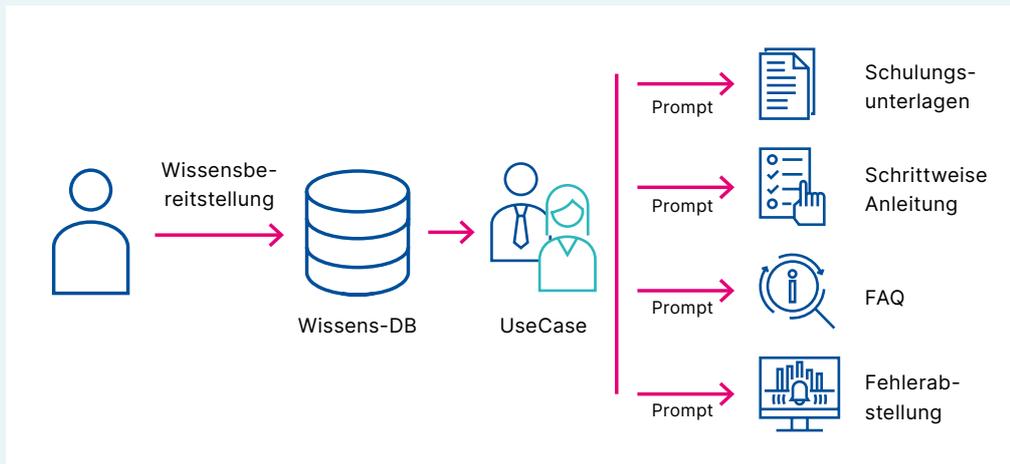


Abbildung 1: Klassische Darstellung des Wissensbereitstellungsprozesses

Wissensbereitstellung mit KAI

Content wird nur noch einmal erstellt, allerdings ausführlicher als bisher. Durch dynamische oder fixe Prompts werden aus einem Dokument mehrere Dokumente für unterschiedliche Zwecke erstellt. Dadurch wird der Redaktionsaufwand deutlich reduziert.

Die Erstellung von FAQs wird nicht mehr nötig sein. KAI wird sich nicht mehr nur auf die Top 10 FAQ konzentrieren, sondern, bei einer vollumfassend ausformulierten Sachlage, bis zu 100% der Fragen abzudecken.



- Der Aufwand für die Bereitstellung wird sich deutlich reduzieren
- Änderungen können sehr schnell eingepflegt werden
- Eine Ausweitung von Antworten zu Aktionen kann ohne weiteres erfolgen

Abbildung 2: Wissensbereitstellungsprozess mit LLM

Beantwortung von Nutzeranfragen

In einem Kundenservice-Szenario fragt ein Kunde am Telefon: „Welche Garantioptionen bietet Ihr Unternehmen?“

Prozess klassisch

Traditionell beantwortet ein Servicemitarbeiter die Anfrage, indem er die verfügbaren Garantievarianten aus dem Gedächtnis, einem Handbuch, einer FAQ-Liste oder einem internen System abrufen. Dieser Vorgang kann zeitaufwendig sein und ist besonders bei hoher Anfragezahl oder bei weniger erfahrenen Mitarbeitern fehleranfällig.

Prozess mit KAI

Ein Large Language Model (LLM) nimmt die telefonische Kundenanfrage auf und wandelt sie in Text um. Diese Textinformation wird dann an unser KI-System KAI weitergeleitet, welches die Anfrage analysiert, kategorisiert und die entsprechenden Themengebiete identifiziert. Anschließend werden dem Servicemitarbeiter automatisch alle relevanten Informationen zu den Garantioptionen vorgeschlagen, die der Kunde benötigt.

Überarbeiten / Umschreiben von Dokumenten

Ein Kunde wendet sich an den Kundenservice mit der Frage nach der Einrichtung eines neu erworbenen Smart-Home-Geräts. Die Informationen liegen dem Support-Team in einem umfangreichen, textlastigen Dokument vor. Für den Kunden, der eine schnelle und einfache Anleitung sucht, ist dieses Format nicht optimal.

Prozess klassisch

Traditionell müsste ein Service-Mitarbeiter das umfangreiche Dokument durchgehen, die wesentlichen Schritte extrahieren und dem Kunden eine Schritt-für-Schritt-Anleitung erstellen. Dieser Prozess ist zeitaufwendig und kann insbesondere bei komplexen Anfragen zu Verzögerungen führen.

Prozess mit KAI

Durch den Prompt „Erstelle eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Einrichtung des Smart-Home-Geräts“, kann KAI das umfangreiche Dokument in eine übersichtliche Anleitung umwandeln. KAI analysiert den ursprünglichen Text, identifiziert die Schlüsselinformationen und strukturiert sie in einem nutzerfreundlichen Format.

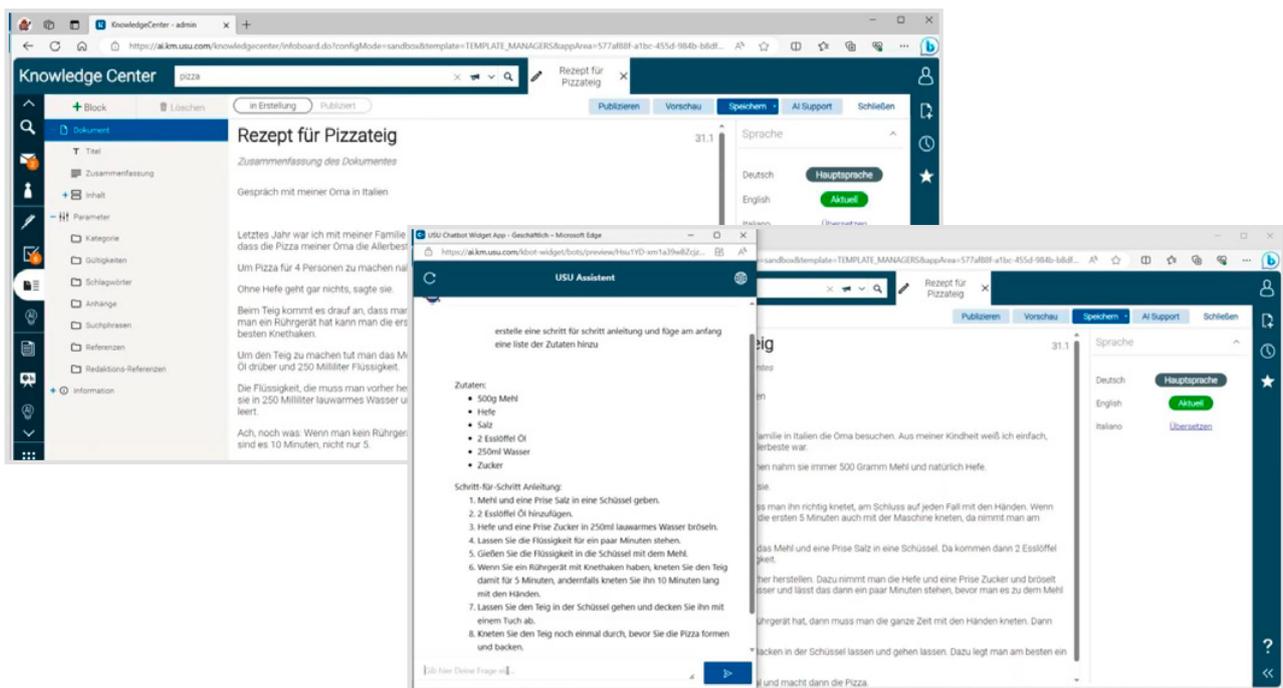


Abbildung 3: Umschreiben von Dokumenten

Ausführen von Services

Im Kundenservice werden häufig wiederkehrende Services wie Vertragsänderungen oder Bestellungen bearbeitet. Für eine effiziente und schnelle Abwicklung dieser Dienstleistungen ist es notwendig, sämtliche Informationen schnell zu erfassen und entsprechende Aktionen einzuleiten.

Prozess klassisch

Bisher musste der Service-Mitarbeiter die Anfrage persönlich entgegennehmen, manuell die Vertragsdetails des Kunden prüfen, aktuelle Angebote durchsehen und die Vertragsverlängerung im System eintragen. Dieser manuelle Prozess ist zeitaufwendig und birgt das Risiko von Fehlern.

Prozess mit KAI

Mit hinterlegten Prompts in USU Knowledge Management kann KAI Service-Agenten bei der Abwicklung unterstützen. Sobald der Kunde seine Absicht zur Vertragsverlängerung äußert, erfasst GenAI die Anfrage und prüft automatisch die Kundendaten sowie verfügbare Vertragsangebote. GenAI identifiziert das optimale Angebot, führt die Vertragsverlängerung durch und sendet eine Bestätigung mit den neuen Vertragsdetails an den Kunden. Der gesamte Prozess erfolgt ohne manuelle Eingriffe, basierend auf den hinterlegten Prompts und der Verknüpfung von Kundenanfragen mit den entsprechenden Dokumenten im USU Knowledge Management.

Qualitätsverantwortliche

Widersprüchlichkeiten bei Prozessbeschreibungen

In einem typischen Kundenservice-Umfeld eines Einzelhandelsunternehmens müssen Mitarbeiter häufig Kundenfragen zu Produktdetails, Rücksendekosten, Lieferbedingungen, Rabattaktionen und Stornierungsbedingungen beantworten.



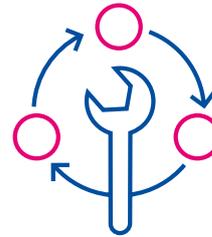
Prozess klassisch

Ohne GenAI müssen die Verantwortlichen sämtliche Dokumente manuell prüfen, Widersprüche identifizieren und korrigieren. Dies ist ein arbeitsintensiver Prozess, der viel Zeit in Anspruch nimmt und Raum für Fehler lässt. Ein unentdeckter Widerspruch in den Rücksendekosten oder unklare Rabattregelungen könnte zu Kundenbeschwerden und Verlust von Vertrauen führen.

Prozess mit KAI

KAI durchforstet die gesamte Dokumentation automatisch nach widersprüchlichen Informationen. So kann KAI beispielsweise durch einen Prompt angewiesen werden, „Analysiere die Angaben zu Rücksendekosten in allen Dokumenten und identifiziere Unstimmigkeiten.“ KAI findet die Diskrepanzen und liefert einen Bericht, der alle Inkonsistenzen aufzeigt.

Architekten und Softwareentwickler



Integration von Knowledge Management in AI-basierte Suchsysteme

In einem dynamischen Kundenservice-Umfeld benötigen Architekten und Softwareentwickler schnellen Zugriff auf aktuelle und präzise Informationen, um effektiv auf Kundenanfragen reagieren zu können. Die Integration der Wissensdatenbank in externe AI-basierte Suchsysteme spielt eine entscheidende Rolle, um eine nahtlose Informationsbeschaffung aus verteilten Datenquellen zu gewährleisten.

Prozess klassisch

Ohne die Unterstützung von GenAI müssen Architekten und Softwareentwickler Datenquellen manuell durchsuchen und Informationen zusammenführen, um Antworten auf Kundenfragen zu generieren. Dieser Prozess ist nicht nur ineffizient, sondern birgt auch das Risiko von veralteten oder inkonsistenten Informationen.

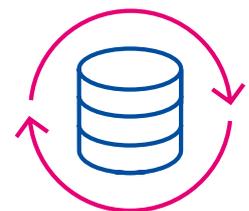
Prozess mit KAI

Mit der Integration von Knowledge Management in vektorbasierte AI-Suchsysteme können Mitarbeiter eine Anfrage stellen, und die AI durchsucht automatisch alle verbundenen Wissensdatenbanken, um die Information unabhängig von ihrer ursprünglichen Quelle zu finden. Dieser Prozess nutzt die Fähigkeiten von LLMs, um den Kontext der Anfrage zu verstehen und präzise, kontextbezogene Antworten zu generieren. Beispielsweise kann ein Mitarbeiter im Kundenservice fragen: „Was sind die aktuellen Rücksendebedingungen?“, und KAI liefert sofort die aktuellsten Informationen, die aus verschiedenen Dokumentationen zusammengetragen wurden.

Management

Management Analyse

Immer wieder stehen Kundenservice-Leiter vor der Herausforderung, die Qualität und Effizienz ihrer Wissensdatenbank (WDB) zu überwachen und zu verbessern. Die Analyse des Redaktionsstatus und die Bewertung der Dokumentennutzung sind entscheidend, um den Erfolg der Wissensdatenbank für das Unternehmen zu maximieren.



Prozess klassisch

Die Verantwortlichen analysieren die Nutzungsmuster der Wissensdatenbank manuell, um zu verstehen, welche Dokumente häufig genutzt und welche möglicherweise überarbeitet oder aktualisiert werden müssen. Dieser Prozess erforderte einen erheblichen Zeitaufwand und spezialisiertes Know-how in der Datenanalyse, was die schnelle Anpassung der WDB an die sich ändernden Bedürfnisse der Nutzer erschwert.

Prozess mit KAI

Anstatt auf manuelle Datensammlung und -analyse angewiesen zu sein, kann das Management KAI direkt anweisen, z. B. mit dem Prompt: „Ermittle aktuelle Nutzungstrend der WDB und identifiziere Dokumente mit Verbesserungspotenzial.“ KAI nutzt leistungsfähige Algorithmen, um umfangreiche Datenmengen zu durchsuchen, Nutzungsstatistiken zu analysieren, Muster zu erkennen und präzise Empfehlungen für z. B. die Aktualisierung der Inhalte zu liefern.

Talententwickler



Effizientes Mitarbeiter Training

Die Effektivität des Kundenservice-Teams z. B. eines Online-Einzelhandelsunternehmens ist direkt abhängig von der Qualität der Mitarbeiterschulung. Insbesondere neue Produktlinien und Änderungen in den Rückgaberichtlinien erfordern regelmäßige Trainings, um sicherzustellen, dass Service-Agenten stets aktuelle und korrekte Informationen bereitstellen können.

Prozess klassisch

Bisher erforderte die Schulung eine umfangreiche Vorbereitung durch die Trainer, die manuell relevante Szenarien ausarbeiten mussten. Dies beinhaltete die Entwicklung von Kundendialogen, basierend auf typischen Anfragen und Problemen. Diese Methode ist nicht nur zeitaufwendig, sondern führt auch zu einer variablen Trainingsqualität, abhängig von den individuellen Fähigkeiten und der Erfahrung der Trainer.

Prozess mit KAI

Der Trainer gibt KAI die Anweisung: „Entwickle Trainingsdialoge basierend auf den neuesten Änderungen in unseren Rückgaberichtlinien.“ KAI analysiert die bereitgestellten Dokumente und Richtlinien und generiert ein realistisches Kundengespräch, das alle relevanten Aspekte eines möglichen Kundenservice-Szenarios umfasst.

Fazit

Quality In, Quality Out

Die Einführung von GenAI in USU Knowledge Management ist eine Revolution im Kundenservice. Die Technologie verspricht außergewöhnliche Effizienz und Qualität, wenn sie durch eine Wissensdatenbank unterstützt wird. Das macht die Wissensdatenbank zum zentralen Dreh- und Angelpunkt für den Erfolg des Kundenservice. Das Prinzip „Quality in, Quality out“ verdeutlicht die entscheidende Bedeutung von hochwertigen Daten als Basis für den erfolgreichen GenAI-Einsatz. In dieser Transformation, wo GenAI den Kundenservice neu definiert, erinnert uns Harald Huber, Managing Director R&D bei USU Software AG, daran: „Die Qualität der Inhalte ist nicht nur entscheidend, sie ist das Fundament, auf dem die Zukunft des Kundenservice gebaut wird.“

Wir bei USU verpflichten uns der Exzellenz, nicht nur indem wir die Technologie vorantreiben, sondern auch, indem wir sicherstellen, dass jede Information, die wir in dieses System einspeisen, die Qualität hat, die erforderlich ist, um die Erwartungen unserer Kunden nicht nur zu erfüllen, sondern zu übertreffen. Wir stehen an der Schwelle zu einer Zukunft, in der Kundenservice und GenAI Hand in Hand gehen – eine Zukunft, die wir mit Begeisterung und Engagement gestalten.

Das verstehen wir unter: „Wir machen Wissensmanagement AI-nfach“

Mehr zum Thema künstliche Intelligenz und Wissensdatenbanken



Webinar: Diese Aufgaben übernimmt ChatGPT für Sie

Erfahren Sie, welche Aufgaben ChatGPT im USU Knowledge Management übernimmt.

[Jetzt anschauen](#)



Vergleich: Wissensmanagement Software

Was unterscheidet die bekanntesten Wissensmanagement Lösungen?

[Jetzt herunterladen](#)



Kernfunktionen von USU Knowledge Management

Gewinnen Sie wichtige Erkenntnisse für einen Herstellervergleich

[Jetzt herunterladen](#)

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