



USU

White Paper

Mit USU Knowledge Management zum besten Kundenservice

Argumente, die überzeugen.

Inhalt

Die Qual der Wahl meistern	3
Argument 1: Maßgeschneiderte Features: Perfektion für anspruchsvolle Anforderungen	3
Argument 2: Unsere Zahlen sagen mehr als 1.000 Worte	5
Argument 3: Branchenübergreifende, erfolgreiche Kundenprojekte im Kundenservice	6

Die Qual der Wahl meistern

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

Unser Ziel ist es, Ihnen eine fundierte Entscheidungsgrundlage zu bieten und Ihnen dabei zu helfen, die Wissensdatenbank zu wählen, die optimal zu Ihren Unternehmensbedürfnissen passt. Wir verstehen diese Herausforderung und möchten Ihnen dabei helfen, die richtige Entscheidung zu treffen.

Mit unserer Wissensdatenbank-Lösung erhalten Sie nicht nur eine benutzerfreundliche und skalierbare Plattform, sondern maßgeschneiderte Funktionen, die Ihren spezifischen Anforderungen gerecht werden.

Darüber hinaus unterstützen wir Sie mit 30 Jahren Erfahrung, umfangreichem Fachwissen, Beratung und einem engagierten Support-Team während des gesamten Prozesses.

Unsere Knowledge Management Software bietet drei überzeugende Argumente, warum sie die ideale Wahl für Ihr Kunden-Center ist:



Argument 1: Maßgeschneiderte Features – Perfektion für anspruchsvolle Anforderungen

Unsere Lösung ist einzigartig, da sie die Rollen, Rechte und Aufgaben aller Beteiligten über den gesamten Wissensmanagement-Lebenszyklus hinweg abbildet. Dazu gehören:

- 01 | Kund:innen und Benutzer:innen**, die Informationen suchen und konsumieren
- 02 | Autor:innen**, die das Wissen bereitstellen und bearbeiten
- 03 | Manager:innen**, die für den Geschäftserfolg und die KPI verantwortlich sind
- 04 | Administrator:innen**, die Flexibilität benötigen, um sich an neue Anforderungen anzupassen.

So gewährleisten wir, dass jede Rolle/Position nur die Information zur Verfügung hat, bzw. bearbeiten kann, die sie benötigt.

Intuitiver und schneller Wissenszugriff für alle

- Single-Source-of-Truth Ansatz
- Use-Case basierte Oberflächen
- KI-gestützte Suche
- Positionsbasierte Zugriffsrechte

Unterstützung vielfältiger Wissensformate

- Unterschiedliche Inhaltstypen und Vorlagen
- Geführte Dialoge
- Grafische Entscheidungsbäume
- E-Learning: Training und Tests

Einfache Wissensbearbeitung

- Konfigurierbare, KI-unterstützte Workflows
- Versionierung und Historisierung
- Kommentar- und Feedback-Funktion
- Mehrsprachigkeit
- Markt- oder Themenspezifische Varianten
- Lesbarkeits-Scoring
- Link-Checker
- Auswertungen

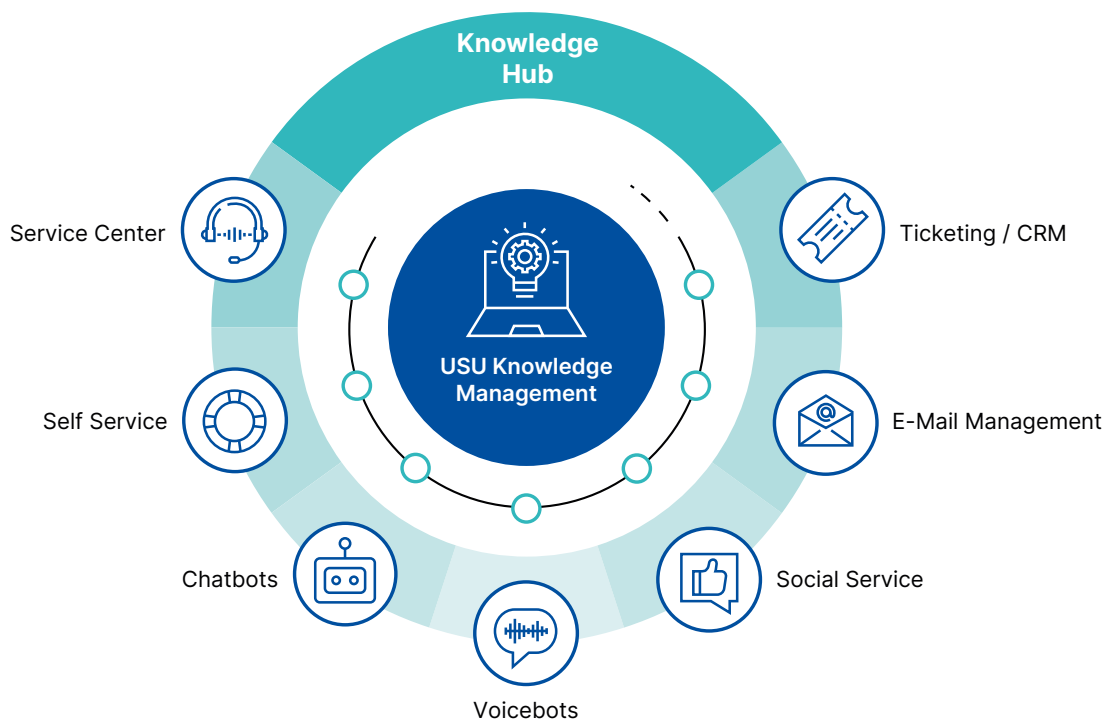
Systemintegration

- Nutzung in Vorgangssystemen (CRM- oder TicketSysteme)
- Integration per Web-API
- Dokumenten-Export
- Anbindung an digitale Sprachassistenten

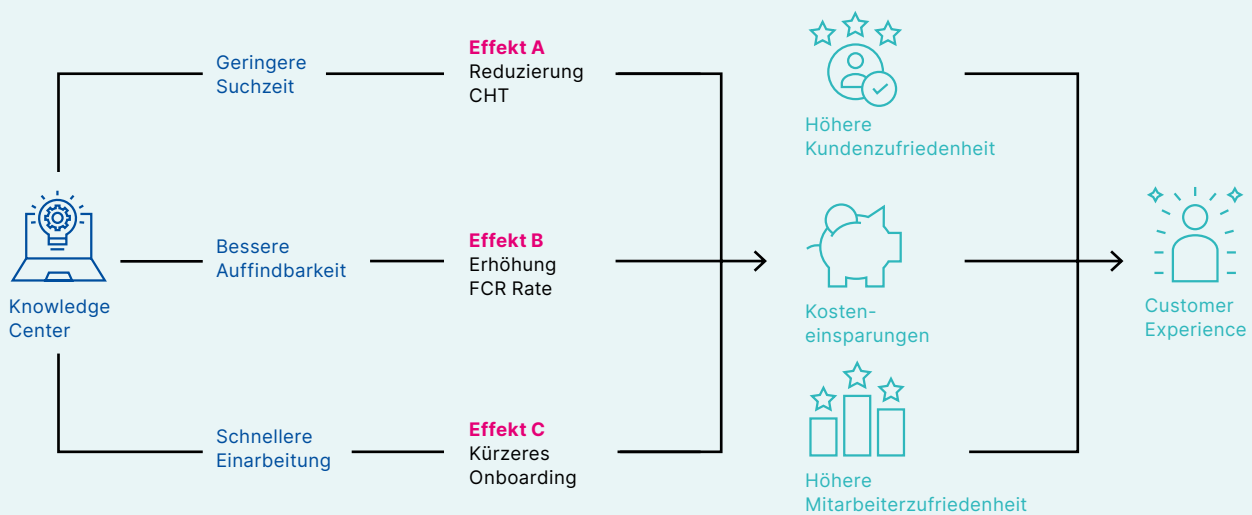
Erfahren sie hier mehr über unsere **Kernfunktionen**

Steuerung aller Service-Kanäle und MultiChannel-Nutzung

- Nutzung in Unternehmens-Webseiten und Self-Service-Portalen
- Nutzung via Chatbot (inkl. Anbindung ChatGPT)



Argument 2: Unsere Zahlen sagen mehr als 1.000 Worte



Durch den Einsatz von **USU Knowledge Center** können Sie Einsparungspotenziale in folgenden Bereichen erzielen:

- Reduzierung der Call-Handling-Time (Effekt A)
- Erhöhung der First-Call-Resolution Rate (Effekt B)
- Verkürzung der On-boarding Zeit (Effekt C)

Wie sich diese Effekte in Zahlen widerspiegeln, können Sie mit unserem ROI-Kalkulator errechnen.

ROI-Kalkulator

Wie viel Einsparpotenzial steckt in Ihrem Service-Center?

Mit 40 Jahren Projekterfahrung im Kundenservice, haben wir auf Grundlage durchschnittlicher Zahlen unserer Kunden, eine Beispiel-ROI-Kalkulation erstellt, mit der sie sich selbst überzeugen können.

Wir wissen, dass jedes Unternehmen einzigartig ist. Daher bietet der ROI Kalkulator Anhaltspunkte, die sich in der Praxis und von Unternehmen zu Unternehmen unterscheiden können. Durch Eingabe ihrer Kennzahlen erfahren sie exemplarisch das Einsparpotenzial durch den Einsatz der USU Wissensdatenbank in ihrem Kontakt-Center.

Probieren Sie es doch am besten gleich aus:

Zum ROI-Kalkulator



Abbildung 1: Beispiel-Kalkulation

Argument 3: Branchenübergreifende, erfolgreiche Kundenprojekte im Kundenservice

Die USU Knowledge Management Software ist für Kontakt Center jeder Branche und unabhängig der Größe geeignet. Wir helfen unseren Kund:innen, die Effizienz Ihres Service-Teams zu steigern, Kosten

langfristig einzusparen und Ihre Ziele zu erreichen.

Auswahl an USU Knowledge Management Kunden im Bereich Customer-Service:



„ Wir haben es dank der Lösungen der USU geschafft, unsere Anfrage-menge zu reduzieren, indem wir unseren Kunden einen direkten Zugang zu unserer zentralen Wissensdatenbank ermöglichen. Nun nutzen unsere Mitarbeiter im Support wie auch unsere Kunden das gleiche Wissen.

René Chelvier, Produktmanager Praxissoftware, HASOMED GmbH



„ Mit intelligent eingesetzten Chatbots wollten wir unseren etablierten Service-bausteinen eine neue zukunfts-fähige Komponente hinzufügen. Dabei war es uns wichtig, für den Kunden nicht nur einen Mehrwert, sondern auch ein individuelles Serviceerlebnis zu generieren. Das ist uns definitiv gelungen.

Alexander Heisserer, Product Owner USU Knowledge Management DATEV



STADTREINIGUNG.HAMBURG

„ Ich freue mich über den USU-Award für unser Wissensmanagement-Projekt. Durch die gute Aufbereitung ist das Wissen jetzt schneller abrufbar, und wir sehen in Zukunft deutliches Potential, unseren Hamburger Bürgerinnen und Bürgern dauerhaft eine noch höhere Service-Qualität zu gewährleisten.

Ronny Bornkast, Abschnitsleitung Service Center Privatkunden, Stadtreinigung Hamburg



” Es ist nicht nur eine Verpflichtung, sondern gehört zu unserem Selbstverständnis, Kunden im Pannenfall rasch, effektiv und individuell zu unterstützen. Zusammen mit unserem langjährigen Technologiepartner USU ist es uns gelungen, ein wissensbasiertes Gesamtsystem umzusetzen, das höchsten Ansprüchen gerecht wird.

Daniel Beck, AUDI AG



” Steigerung der Fallabschlussrate auf 87% bei 8,4 Mio. Vorgängen pro Jahr.

Sonja Lünemann, Referentin für Wissensmanagement
beim R+V Service-Center

Erfahren Sie wie unsere Kunden ihren Service mit
USU Knowledge Management verbessern konnten.



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

www.usu.com



USU-202307

Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU