

USU KnowledgeCenter 5: Zentrale Informationsplattform im Call- und Service-Center

NUTZEN

- Deutliche Steigerung von Effizienz und Qualität im Service-Center durch höhere Lösungsquoten und kürzere Call Handling Time
- Höhere Call-Dokumentationsqualität
- Rascher Zugriff auf relevante Informationen in internen und externen Datenquellen durch die selbstlernende Suche
- Steigerung der Antwortqualität durch einheitliche und aktuelle Beauskunftung
- Deutliche Reduktion der Aufwände für Informationsversorgung und -bereitstellung
- Drastisch verkürzte Rüst- und Einarbeitungszeiten der Service-Mitarbeiter, insbesondere bei der Integration externer Mitarbeiter und Teilzeitkräften
- Einfachere Verlagerung von Teilaufgaben (z.B. in Randzeiten oder bei Kapazitätsengpässen) an externe Service-Center durch einfachen Informationszugriff – auch für Ungeübte
- Agenten können mehrere Themenbereiche abdecken – ohne Vorqualifizierung von Anrufern.

Das Service-Center ist die zentrale Kontaktstelle Ihrer Kunden. Ihre Service-Mitarbeiter sind vielfach der erste und einzige Ansprechpartner nach außen. Entscheidend sind deshalb eine hohe Servicequalität, die rasche Beantwortung von Fragen und die vollständige Erledigung von Kundenanliegen durch den ersten Ansprechpartner. Erfolgreiche Service-Organisationen zeigen: Durch eine professionelle Informationsversorgung können Agenten jederzeit qualitätsgesichert und damit korrekt antworten.

Informationen fachgerecht vermitteln

Viele Wissensdatenbanken sind eher Dokumenten-Managementsysteme und werden passiv genutzt. USU KnowledgeCenter ist dagegen der zentrale und aktive Informationskanal für die selbstständige Recherche sowie für die gezielte Informationsversorgung der Agenten

durch die Team-Leitung, z.B. zu einheitlichen Sprachregelungen, neuen Produkten oder Prozessen. USU KnowledgeCenter reduziert damit die Vielzahl parallel betriebener Informations- und Kommunikationskanäle, steigert die Effizienz in der Informationsbereitstellung und erhöht gleichzeitig die Informationsqualität.

USU KnowledgeCenter 5: Das 360°-Informationszentrum im Service



Informationen rasch finden

Die Bereitstellung und Nutzung von Informationen kann gleichermaßen aufwändig und kostenintensiv sein. Für die Recherche muss man wissen, wie der zu suchende Begriff genau heißt, oder wo bestimmte Dokumente gespeichert sind, die man mehrmals pro Tag benötigt. Mit der intelligenten, selbst lernenden Suche in USU KnowledgeCenter finden Sie Dokumente auch bei unscharfen Suchbegriffen. Oder Sie rufen das Dokument mit der übersichtlichen One-Click-Navigation direkt auf.



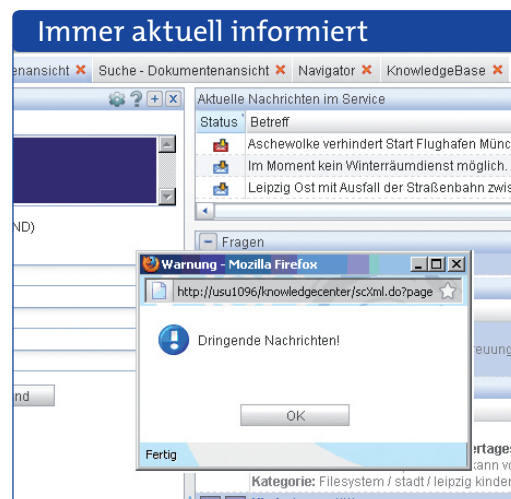
Für zeitlich begrenzte oder tagesaktuelle Informationen, z.B. für Marketing-Aktionen und dadurch erhöhte Kundenanfragen, stehen Ihnen manuelle und automatische Verfahren zur Verfügung, um genau diese Dokumente rasch nutzen zu können. Ihre Service-Mitarbeiter können Auskünfte schneller geben, und der Aufwand für Informationsbereitstellung und -nutzung ist deutlich geringer.

Immer aktuell informiert sein

Aussagen, die gestern korrekt waren, sind schon heute vielleicht nicht mehr hilfreich. Service-Mitarbeiter über Änderungen und Neuigkeiten zu informieren, ist daher ein ganz wesentlicher Bestandteil einer Wissensdatenbank. In der Praxis wird das leider oft getrennt: Neuigkeiten werden per E-Mail oder anderweitig vermittelt und gehen so für die Wissensdatenbank verloren, welche zunehmend veraltet.

USU KnowledgeCenter verfügt über einen praktischen „Neu“-Button, der anzeigt, was sich in den letzten x Tagen geändert hat, und kennzeichnet

geänderte Passagen in Dokumenten. Nachrichten können nach ihrer Dringlichkeit unterschieden werden und melden sich sogar als Pop-up automatisch, wenn der Anwender USU KnowledgeCenter gerade nicht nutzt, oder werden alternativ dann angezeigt, sobald der Anwender nach Neuigkeiten sucht. USU KnowledgeCenter erhöht so nicht nur den Aktualitätsgrad, sondern reduziert auch den Aufwand massiv für die Vermittlung und Nutzung von Neuigkeiten.



Hohe Informations- und Dokumentenqualität

Die größte Herausforderung beim Betrieb einer Wissensdatenbank besteht darin, die enthaltenen Dokumente regelmäßig zu überprüfen und Informationen rechtzeitig zu aktualisieren oder zu ersetzen, bevor sie veralten und ihren Wert verlieren. USU KnowledgeCenter wirkt hier aktiv mit: Eine automatisch gepflegte Liste zeigt an, welche Aufgaben, Rückmeldungen oder Anregungen für den Redakteur vorliegen, in welche Dokumente er aktuell involviert ist, in welchen Unterlagen USU KnowledgeCenter Qualitätsprobleme aufgefallen sind, oder welche zur Wiedervorlage anstehen. Werden Prozesse nicht plangemäß abgewickelt, bietet das System verschiedene Eskalationsverfahren und stellt damit die Einhaltung von Vereinbarungen sicher.

Flexibel gestaltete Workflows ermöglichen die einfache „Ein-Schritt“-Dokumentenerstellung, bieten jedoch auch eine Aufgabentrennung, z.B. nach Ersteller und Freigebendem, und erlauben damit eine Trennung nach „Inhalte-Lieferant“ und „Redakteur“. Mit umfangreichen Standard-Auswertungsmöglichkeiten können Sie die Dokumentenpflege und -nutzung permanent kontrollieren und steuern.

Umfangreiches Berechtigungssystem

Nicht jeder Mitarbeiter darf jedes Dokument sehen, editieren oder freigeben oder für andere eine Lösung erstellen oder freigeben. Die Regelung dieser Berechtigungen ist in USU KnowledgeCenter effizient gelöst: Berechtigungen können

- vorgeschlagen und nachfolgend freigegeben werden,
- pauschal für ganze Workflows, Kategorien oder individuell für einzelne Dokumente vergeben werden sowie
- auf den folgenden Editor im Workflow, auf den aktuellen Editor selbst oder auf den Dokumentenbetreuer bezogen sein.

Mit dem Berechtigungs-Wizard lassen sich Berechtigungen jeder Art und Anzahl einfach und schnell vergeben.

Individualität und Gestaltungsfreiheit

Wissensdatenbanken sehen in jedem Einsatzfall anders aus. Und sogar innerhalb eines Unternehmens unterscheidet sich die Oberfläche für Service-Agenten von jener im technischen Kundenservice, im Vertrieb, im Outbound-Call-Center, oder sie differenziert nach verschiedenen Service-Kunden. USU KnowledgeCenter ist mandantenfähig und damit individuell für jeden internen oder externen Kunden anpassbar – auch ohne IT-Know-how. Details wie Prozesse, Oberfläche, Dokumententypen, Berechtigungen lassen sich leicht und komfortabel in wenigen Minuten erstellen oder anpassen. Mit USU KnowledgeCenter nutzen Sie also eine hoch moderne Plattform für Ihre Wachstumsstrategie.

Leichte Integration in bestehende Anwendungen

USU KnowledgeCenter bietet eine Vielzahl von Schnittstellen auf Basis moderner SOAP-Technologie, die Sie selbst – auch unabhängig von unserer Unterstützung – anpassen können, z.B.

- für die Einbindung als Self-Service-Lösung in Ihrem Portal oder Internet/Intranet
- für die Integration in ein bestehendes CRM- oder Ticket-System
- für die Anbindung externer Dokumenten-Managementprozesse und vieles mehr.

Hohe Flexibilität und rasche Verfügbarkeit

Wissensdatenbanken werden oft für sehr unterschiedliche Zwecke eingesetzt, z.B. als längerfristig angelegte, strategische Effizienzmaßnahme im Service-Center oder zur gezielten und zeitlich begrenzten Unterstützung für ein spezielles Projekt. USU KnowledgeCenter ist ganz nach Ihren spezifischen Bedürfnissen einsetzbar – installiert in Ihrer eigenen Infrastruktur oder als extern gehostete, Web-basierte Service-Lösung „on demand“. Für beide Varianten ist USU KnowledgeCenter leicht skalierbar und passt sich bei höherem oder niedrigerem Bedarf an Ihr Nutzungsverhalten an.



Mehr Produktivität sicherstellen

USU KnowledgeCenter bietet Ihnen mehr als nur Technologie. Diese ist hoch innovativ und effizient – entscheidend ist jedoch der richtige Technologie-Einsatz. Nur die korrekte Anwendung sorgt für eine hohe Produktivität. Das bedeutet

- Rollen, Inhalte, Prozesse und Spielregeln zu definieren,
- USU KnowledgeCenter in die bestehende organisatorische Landschaft zu integrieren und
- in Bereiche einzubinden, die für die Informationsversorgung verantwortlich sind (Schulung/ Fortbildung, Qualitätssicherung u.a.).

Von Erfahrungen profitieren

Mit unseren Erfahrungen, Prozess-Modellen und Vergleichswerten leiten wir Sie entlang eines praxiserprobten Vorgehensmodells. Darauf basiert auch unser Software-Konzept, was Ihren Projekterfolg sicherstellt. Unsere Betreuung endet nicht nach erfolgreichem Projektabschluss. Als Mitglied der USU KnowledgeCenter-„Familie“ profitieren Sie von den Erfahrungen und dem Feedback anderer Anwender. Im Rahmen Ihres Wartungsvertrages können Sie jährlich kostenlos einen „Maturity Day“ in Anspruch nehmen. Gemeinsam mit den USU-Beratern vergleichen Sie sich mit anderen Unternehmen Ihrer Branche. Anhand einer aktuellen Bestandsaufnahme und Analyse Ihrer Prozess-Reife und Produktivität zeigen wir Ihnen auf, wie Sie durch weitere Optimierungen noch mehr Nutzen aus Ihrer Installation ziehen. Mit USU KnowledgeCenter schaffen Sie die Möglichkeit für Ihre kontinuierliche Entwicklung zu mehr Effizienz und Qualität.

KEY FACTS

USU KnowledgeCenter 5 ist

- die Wissensdatenbank zur professionellen Organisation Ihrer Informations- und Kommunikationsprozesse
- das zentrale Arbeitswerkzeug im Call- und Service-Center
- die Basis, um Agenten sicher, effizient und standardisiert zu informieren
- nahtlos integrierbar in Ihre Umgebung dank ausgereifter Architektur und Schnittstellen
- dank neuer Technologie auch ohne IT-Know-how im Fachbereich leicht erweiterbar und äußerst anpassungsfähig
- als Self-Service-Lösung einfach in Ihr Portal oder Intra-/Internet integrierbar
- auch als extern gehostete, Web-basierte Service-Lösung „on demand“ kostengünstig verfügbar.

USU KnowledgeCenter 5 ist damit die zentrale Wissensplattform für Ihren professionellen, prozessorientierten Service-Betrieb.