

## ++ KEY FACTS

Die selbstlernende Wissensdatenbank USU KnowledgeCenter unterstützt Mitarbeiter im Bürgerservice sehr erfolgreich dabei, Effizienz und Servicequalität kontinuierlich zu steigern.

USU KnowledgeCenter bietet Ihnen

- + eine zentrale Wissensbasis für alle Mitarbeiter im Bürgerservice
- + eine rasche, kontextbezogene Recherche nach passenden Antworten
- + einen Auskunftsservice im Internet
- + die einfache und workflowgestützte Erstellung von Dokumenten und Entscheidungsbäumen.

Der dienstleistungsorientierte Bürgerservice liegt auch auf Bundesebene voll im Trend. Das beweist die Innovationsinitiative der Bundeskanzlerin Angela Merkel für die zentrale Behörden-Service Nummer 115.

## Wissensdatenbanken für den Bürgerservice

USU KnowledgeCenter ist eine modular aufgebaute Produktsuite für die intelligente und zielgerichtete Bereitstellung von Informationen in wissensintensiven Geschäftsprozessen. Sie hilft insbesondere im Bürgerservice, die Qualität zu steigern und gleichzeitig die Servicekosten zu senken.

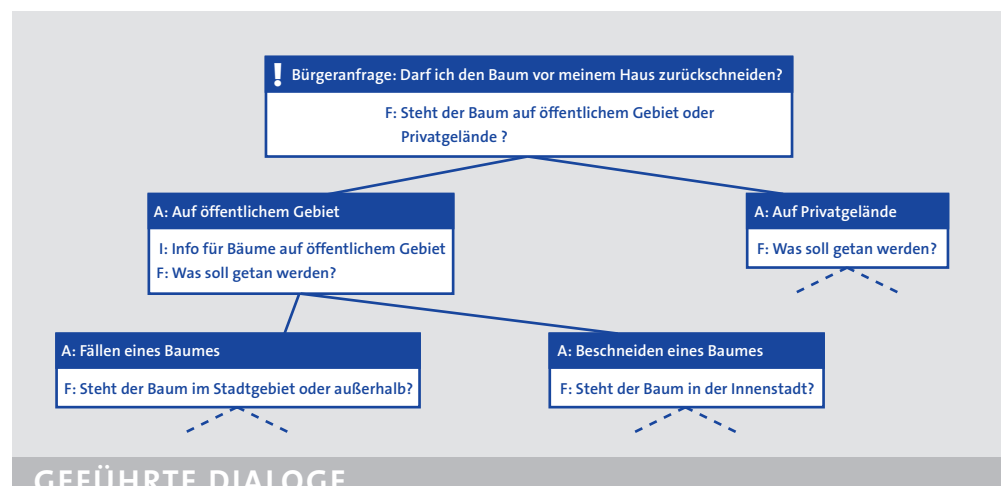
### + Herausforderungen im Bürgerservice

Der Druck zu Effizienzsteigerung und Kosteneinsparung im Bürgerservice wächst. Auch die öffentliche Verwaltung will und muss als Dienstleister auftreten, um für Stadt, Region oder Land erfolgreich tätig zu sein. Kommunale Leistungen müssen sich an marktwirtschaftlichen Gegebenheiten orientieren und werden vielerorts an externe Service-Gesellschaften ausgelagert oder von anderen Kommunen übernommen. Einer hohen Serviceorientierung und schlanken, wirtschaftlichen Abläufen gehört die Zukunft.

### + Erste Anlaufstelle: Telefon

Ein wesentliches Serviceangebot für Bürger ist die Auskunft per Telefon. Untersuchungen zeigen, dass bis zu 60 % aller telefonischen Anfragen intern weitervermittelt werden müssen. Dies führt zu langen Gesprächszeiten, wirkt inkompetent und hinterlässt nicht selten unzufriedene Anrufer. Außerdem belasten Anrufweiterleitung und Rückfragen auch die Fachbereiche.

Erfolgreiche Städte zeigen, dass es alternative Wege im Bürgerservice gibt. Eine zentrale Stelle nimmt alle Anrufe entgegen und beantwortet bis zu 95 % sofort. USU KnowledgeCenter unterstützt den Bürgerservice in diesen Städte mit einer zentralen und intelligenten Wissensdatenbank und steigert damit die Kundenzufriedenheit nachweislich. Anrufende – ob Bürger, Unternehmer oder Touristen – erhalten sofort und kompetent Auskunft.



## ++ NUTZEN

*Mit USU KnowledgeCenter begegnen Sie den gestiegenen Anforderungen an eine dienstleistungsorientierte Verwaltung mit einer besseren Servicequalität und erhöhen die Zufriedenheit Ihrer Bürger durch*

- + *nachweisliche Reduzierung der Anrufdauer um 20-30%*
- + *direkte Beantwortung von Fragen beim ersten Anruf (hohe Erstlösungsquote)*
- + *eine exzellente Findequote bei der Dokumentensuche*
- + *eine hohe Verfügbarkeit, Vollständigkeit und Korrektheit relevanter Dokumente.*

### **Bessere Rechercheergebnisse**

Nahezu beliebige Informationsquellen können mit Hilfe einer intelligenten Suchfunktion durchsucht werden. Dies können z.B. Abteilungslaufwerke, Dokumentenmanagement-Systeme oder die Webseite der jeweiligen Stadt sein.

### **Selbstoptimierende Suche**

USU KnowledgeCenter lernt automatisch von den Anwendern, welche Dokumente die passende Antwort auf die jeweilige Frage geboten haben. Unsere Kunden berichten, dass nach einer anfänglichen „Trainingszeit“ des Systems passende Ergebnisdokumente meist an den ersten drei Positionen in der Ergebnisliste zu finden sind. Bei der nächsten, ähnlichen Fragestellung genügt ein Blick auf die Ergebnisliste, und die Auskunft ist erteilt. Dies minimiert die Anrufbearbeitungsdauer erheblich.

### **Natürlichsprachige Eingaben**

Anwender können mit USU KnowledgeCenter in natürlicher Sprache korrespondieren und direkt die Formulierung des Anrufers verwenden. Ob „Taxiführerschein“ oder „Regenwasser“: das System übersetzt Suchbegriffe in die Amtssprache und findet immer die passende Information – z.B. „Führerschein zur Personenbeförderung“ oder „Niederschlagswasser“. Die intelligenten Selbstlernmechanismen des USU KnowledgeCenters erübrigen den Pflegeaufwand durch einen Administrator und machen den wirtschaftlichen Einsatz attraktiv.

### **Wissen effizient nutzen**

Mit USU KnowledgeCenter können Sie nicht nur vorhandenes Wissen intelligent verfügbar machen. Auch die Eingabe und Pflege neuer Informationen ist leicht möglich, wobei durch konfigurierte Workflows sowohl deren Qualität als auch Aktualität sichergestellt werden. Komplexe Sachverhalte werden mit minimalem Aufwand so strukturiert, dass Anwender mit Fragen durch den Sachverhalt hindurch geführt werden und Anrufern schnell eine korrekte Auskunft geben können.

### **Das Internet als Informationsquelle**

Mit USU KnowledgeCenter können Sie Informationen auch im Internet verfügbar machen. Bürger können so schnell und zu jeder Zeit die gewünschten Auskünfte selbst recherchieren.

Mit USU KnowledgeCenter dokumentieren Sie alle wesentlichen Statistiken automatisch: Zu welchen Themen gab es wie viele Anrufe? Wie hoch ist die Anzahl der erledigten Anrufe pro Tag? Auf welche Fragen gab es keine Antwort? etc. So sind Leistungswerte stets aussagekräftig darstellbar.