

++ KEY FACTS

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

USU KnowledgeCenter bietet Ihnen

- + eine rasche, kontextbezogene Recherche nach passenden Lösungen
- + die parallele Suche in beliebigen Datenquellen mit nur einer Anfrage
- + die einfache und workflow-gestützte Erstellung von Lösungsdokumenten
- + die effiziente Wiederverwendung von Expertenwissen in dynamischen Entscheidungsbäumen.

Wissensdatenbanken im Call Center

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

+ Herausforderungen im Call Center

Call Center sind einem großen Druck ausgesetzt, Qualität und Effizienz der Kunden-Serviceleistungen zu steigern. In der Praxis bedeutet dies eine möglichst schnelle und direkte Beantwortung von Anfragen beim ersten Kontakt (maximale First Call Resolution Rate). Hierzu müssen relevante Inhalte wie aktuelle Produktinformationen, Arbeitsanweisungen, Aktionen, Sonderangebote, bekannte Probleme oder Workarounds schnell gefunden und somit wieder verwendet werden können. Darüber hinaus gibt es immer höhere fachliche Anforderungen, da Produkte und Dienstleistungen

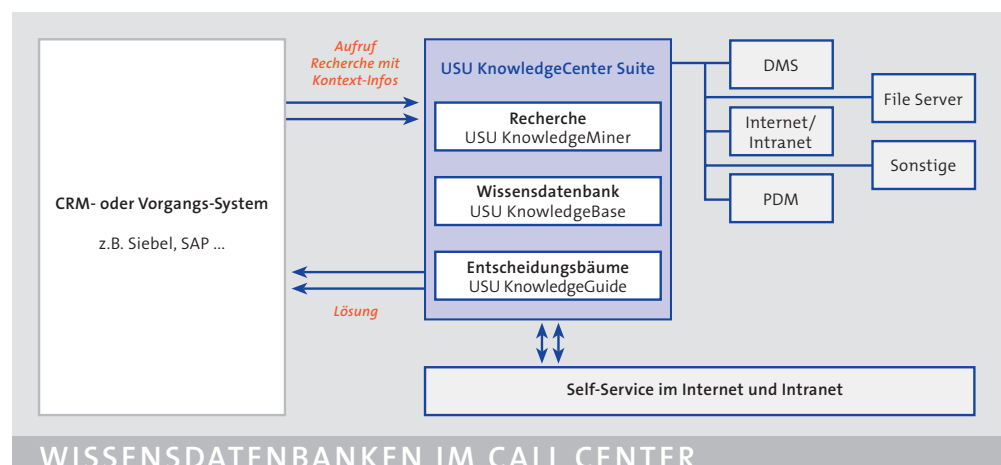
zunehmend komplexer werden. Professionelle Prozess-Strukturen sind gefordert, um vorhandenes Wissen aktuell und qualitätsgesichert zur Verfügung zu stellen. Expertenwissen soll für Nicht-Experten möglichst einfach zugänglich und wieder verwendbar sein. Letztlich muss das Leistungsniveau auch in Randzeiten und zu Sonderthemen jederzeit aufrecht erhalten bleiben.

+ Wissenbereitstellung im Call Center

Die Produktsuite USU KnowledgeCenter bietet drei Hauptmodule, um den Betrieb eines Call Centers effizient zu gestalten. Sämtliche Funktionen können Endanwender auch im Self-Service via Internet / Intranet nutzen:

Das Modul USU KnowledgeMiner

sorgt für eine schnelle und treffsichere Informationsrecherche. Mit nur einer Suchanfrage wird in nahezu beliebigen Informationsquellen parallel gesucht.



++ NUTZEN

Mit USU KnowledgeCenter begegnen Sie dem gestiegenen Wettbewerbsdruck durch eine bessere Servicequalität und erhöhen nachweislich die Zufriedenheit Ihrer Kunden.

Bereits nach kurzer Zeit steigern Sie mit USU KnowledgeCenter Ihre Servicequalität, verbessern die Effizienz Ihres Servicebetriebs und senken Ihre Servicekosten durch

- + nachweisliche Reduktion der Call Handling Time um 20-30%*
- + deutliche Erhöhung der First Call Resolution Rate*
- + 90% geringeren Pflegeaufwand für Entscheidungsbäume*
- + exzellente Findequote bei der Dokumentensuche und direkten Zugriff auf nahezu beliebige Quellen*
- + optimierte Verfügbarkeit, Vollständigkeit und Korrektheit der Lösungsdokumentation*
- + eingebaute Nachrichtenfunktionen, die das E-Mail-Volumen um bis zu 90% reduzieren.*

Neben der Wissensdatenbank USU KnowledgeBase und den dynamischen Entscheidungsbäumen USU KnowledgeGuide können z.B. auch externe Produktdaten- und Dokumentenmanagement-Systeme, Abteilungslaufwerke und Intranet-Seiten durchsucht werden. Selbstoptimierende Algorithmen sorgen dafür, dass die Findequote im laufenden Betrieb kontinuierlich steigt, und zwar ohne den Eingriff eines Administrators. Die permanente Anzeige von automatisch aktualisierten Nachrichten bietet eine zusätzliche Informationsversorgung. Die Integration in ein CRM-System ist möglich: Eine Suche kann unter Berücksichtigung bereits erhobener Daten direkt aus dem CRM-System heraus gestartet werden.

Das Modul USU KnowledgeBase

ist eine Wissensdatenbank zur zentralen Verwaltung und Speicherung von Dokumenten, die für den Betrieb des Call Centers wichtig sind. In diesem System ist der komplette Lebenszyklus eines Dokuments von der Beauftragung über die Erstellung, Redaktion, Freigabe, Wiedervorlage bis hin zur Archivierung abgebildet. Dokumenten-

typen und Workflows sind sehr einfach konfigurierbar, wobei die in einem typischen Call Center üblichen Konfigurationen bereits „out of the box“ verfügbar sind.

Das Modul USU KnowledgeGuide

führt den Anwender mittels dynamischer Entscheidungsbäume durch komplexe Sachverhalte zum benötigten Wissen. Anders als bei den heute üblichen statischen, redaktionell sehr aufwändigen Systemen wird bei dynamischen Entscheidungsbäumen die Reihenfolge der Diagnosefragen vom System automatisch ermittelt. Durch selbstlernende Technologien wird die zu einer Lösung hinführende Frage möglichst früh gestellt und somit die Dauer bis zur Entscheidungsfindung verkürzt – ohne den Eingriff eines Administrators. Dieser drastisch verringerte Pflegeaufwand macht in vielen Situationen den wirtschaftlichen Einsatz von Entscheidungsbäumen erstmals möglich. Mit dieser Methode lässt sich komplexes Wissen effizient strukturieren und anwenden.