



## USU KnowledgeCenter Maturity Day

*Sie nutzen USU KnowledgeCenter im Call- oder Service-Center und sammeln Erfahrungen durch den praktischen Einsatz. Die kontinuierliche Optimierung und Weiterentwicklung Ihrer Lösung erhöht nicht nur den Wert Ihrer Investition, sondern trägt positiv zur Qualitätssteigerung Ihres Wissensmanagements im Service bei.*

Der Maturity Day ist ein kostenloses Angebot für USU KnowledgeCenter-Kunden mit bestehendem Wartungsvertrag. Sie erhalten damit die Gelegenheit, sich intensiv mit uns über Ihre Erfahrungen auszutauschen, von neuesten Erkenntnissen zu profitieren und durch uns Einblick in die Best Practices anderer Unternehmen Ihrer Größe oder Branche zu gewinnen.

### Zielsetzung

Wir zeigen Ihnen, wie Sie USU KnowledgeCenter nutzen können, um

- noch mehr Produktivität im Service zu erzielen,
- den Wissenstransfer und -austausch weiter zu optimieren und
- von erfolgreichen Methoden vergleichbarer Unternehmen zu lernen.

Wir kommen für einen ganzen Tag in Ihr Unternehmen, um vor Ort Einblick in Ihre Abläufe nehmen und um Sie optimal beraten zu können.

### Ihre Vorteile

- Sie kennen Ihren aktuellen Reifegrad in wichtigen Prozessen und Methoden.
- Sie bestimmen Ihre aktuelle Position und erfahren, wie Sie sich noch verbessern können.
- Sie können sich mit anderen Unternehmen vergleichen und messen.
- Sie nutzen unser kostenloses Angebot ein Mal pro Jahr, um von uns und mit uns zu lernen.

### Inhalte

Gemeinsam mit Ihnen untersuchen wir Verbesserungspotenziale in organisatorischen und technischen Aspekten, z.B.

- den Einsatz neuer Funktionalitäten (Basis: aktuelles Release)
- Möglichkeiten zur besseren Integration von USU KnowledgeCenter, z.B. im Rahmen einer Self-Service-Lösung
- die Adaption von Prozessen oder nützlichen Auswertungen, mit denen andere Unternehmen bereits positive Erfahrungen gemacht haben.

### Methodik

Auf Basis unserer bewährten Beratungsmethode analysieren wir die Themenbereiche

- Effizienz und Qualität des Pflegeprozesses
- Effizienz und Qualität der Dokumentennutzung
- Umfang und Effizienz der Feedback-Kultur, der Feedback- und Optimierungs-Prozesse.

Dazu zählt auch der Umfang und die Prozessintegration des Controllings.

## So gehen wir bei der Analyse vor

- Wir hospitieren direkt bei Ihren Service-Mitarbeitern und USU KnowledgeCenter-Anwendern, denn wir möchten den ganz „normalen“ Arbeitsalltag kennen lernen.
- Wir betrachten mit Ihnen gemeinsam die aktuellen Nutzungs- und Pflegeprozesse sowie definierte Spielregeln – idealer Weise auf Basis eines aktuellen organisatorischen Betriebshandbuchs.
- Wir analysieren die aktuellen Statistiken und das gelebte Controlling.

## Der Tagesablauf im Detail

### Teil 1: Einblick in Pflege- und Nutzungsprozesse

(Zeitbedarf ca. 1,5 Std.)

- Wir starten mit den Pflege- und Nutzungsprozessen, die wir mit Ihnen gemeinsam durchgehen. Dabei erklären Sie uns Ihre aktuellen Spielregeln. Gerne können Sie uns zur Vorbereitung Ihr aktuelles organisatorisches Betriebshandbuch zuschicken. Sofern Sie spezifische eigene Abläufe entwickelt haben, würden wir diese ebenfalls gerne kennen lernen.

### Teil 2: Hospitation im Service

(Zeitbedarf ca. 1 Std.)

- Wir besuchen Ihre telefonischen Kundenbetreuer. Gerne würden wir erleben, wie die tägliche Arbeit abläuft. Dabei wäre es sinnvoll, wenn sich die Mitarbeiter etwas Zeit nehmen könnten für den Austausch mit uns.

### Teil 3: Einblick in die Dokumentenpflege

(Zeitbedarf ca. 1 Std.)

- Im Dialog mit Ihren Redakteuren interessiert uns besonders, wie Feedback in Dokumente eingearbeitet wird, und wie die Dokumente kontinuierlich verbessert werden.

### Teil 4: Einblick in Statistik und Auswertungen

(Zeitbedarf ca. 1,5 Std.)

- Sie zeigen uns Ihre aktuellen Standardauswertungen und die Zielsetzungen, die Sie damit verfolgen. Eventuell pflegen Sie darüber hinaus noch weitere Statistiken, die wir ebenfalls gerne kennen lernen würden.

### Teil 5: Abschlussgespräch

(Zeitbedarf ca. 1,5 Std.)

Wir erklären Ihnen

- wie andere Unternehmen in Ihrer oder einer ähnlichen Branche organisiert sind
- welche Unterschiede wir im Vergleich zu Ihrem Unternehmen sehen
- wie die Dokumentenstruktur im Vergleich aussieht (z.B. Anzahl der Lösungsdokumente, Liegezeiten und Durchschnittsalter von Dokumenten, Nutzungs- und Feedbackquoten etc.)
- welche Verbesserungspotenziale wir festgestellt haben
- welche Optimierungsmöglichkeiten aus unserer Sicht bestehen

Anschließend diskutieren wir gemeinsam mit Ihnen unsere Erkenntnisse und dokumentieren das Ergebnis schriftlich. Mit der aktuellen Standortbestimmung haben Sie wichtige Daten im Überblick, können diese selbst weiter pflegen und in den nachfolgenden Monaten Ihre Entwicklung damit vergleichen.

**Wenn Sie Interesse haben, mit uns gemeinsam einen Maturity Day durchzuführen, wenden Sie sich bitte an Ihren Ansprechpartner im Vertrieb oder im Product Consulting.**