

White Paper

Entscheidungshilfe Knowledge Management

Diese Anforderungen sollte eine
Wissensmanagement-Software
im Kundenservice mitbringen



Inhalt

Einleitung	3
Unterschiedliche Benutzergruppe, unterschiedliche Anforderungen	5
Anbindung an Generative AI-Technologien	6
Service-Agent:innen unterstützen	8
Intuitive Bedienbarkeit	11
Redaktion der Inhalte	13
Mehrsprachigkeit	17
Medieneinbindung	18
Integrationen	19
Technische Anforderungen	23
Support und Zukunftsfähigkeit	25
Fazit	27



Einleitung

In der dynamischen Welt des Kundenservices, wo der feine Unterschied zwischen gut und herausragend oft in den Details liegt, ist ein leistungsfähiges Wissensmanagement unerlässlich. Dieser Leitfaden dient als Ihr Navigator durch die komplexen Landschaften moderner Wissensmanagement-Tools, und betrachtet essenzielle Funktionen und zentrale Anforderungen, die für Ihren Erfolg entscheidend sind. Unser Ziel ist es, Ihnen zu verdeutlichen, wie:

- Ihr Unternehmen von einem fortschrittlichen Wissensmanagement-Tool profitieren kann,
- Sie das Potenzial Ihrer aktuellen Lösung voll ausschöpfen oder
- Eine Investition in neue Technologien Ihre Position stärken könnte.

Im Zentrum eines erstklassigen Kundenservice steht ein Wissensmanagement-System, das nicht nur zuverlässig und effizient als zentrale Wissensquelle (Single-Source-of-Truth) dient, sondern auch sicherstellt, dass Informationen ständig aktualisiert, qualitätsgesichert und für alle Beteiligten leicht zugänglich sind.

Heutzutage herrscht ein permanenter Informationsüberfluss wodurch die Fähigkeit, rasch und präzise Antworten zu liefern, immer mehr zur entscheidenden Kompetenz wird. Ein effizientes Wissensmanagement-Tool geht das kritische Problem des Wissensverlusts durch Personalwechsel aktiv an. Es sichert nicht nur Ihr wertvolles Unternehmenswissen, sondern erleichtert auch das Onboarding neuer Mitarbeiter, sodass Ihr Kundenservice auch in Zeiten des Wandels hervorragende Leistungen erbringt.

Die aktuelle Revolution in der Wissensverwaltung wird durch die Integration generativer KI-Technologien wie ChatGPT und andere fortschrittliche Large Language Modells (LLMs) angetrieben.

Diese Technologien haben das Potenzial, die Effizienz zu steigern, Automatisierungsprozesse zu verbessern und eine dynamische Anpassung an sich verändernde Kundenbedürfnisse zu ermöglichen.

Die Fähigkeit eines Wissensmanagement-Systems zur nahtlosen Interaktion mit **Generative AI** (GenAI) wird immer wichtiger. GenAI leistet nicht nur einen Beitrag zur ständigen Aktualisierung und Erweiterung der Wissensdatenbank, sondern ermöglicht auch ein unvergleichliches Kundenerlebnis durch individuell zugeschnittene Antworten und Lösungen. Zudem bietet die Integration von GenAI-Technologien eine effektive Möglichkeit, das exponentiell wachsende Informationsvolumen zu handhaben und die Relevanz sowie Aktualität des Wissensbestandes zu gewährleisten. Indem routinemäßige Anfragen automatisiert werden, können Ressourcen gezielter auf komplexe und wertschöpfende Aufgaben ausgerichtet werden, was letztendlich die Kundenzufriedenheit und -bindung erhöht.



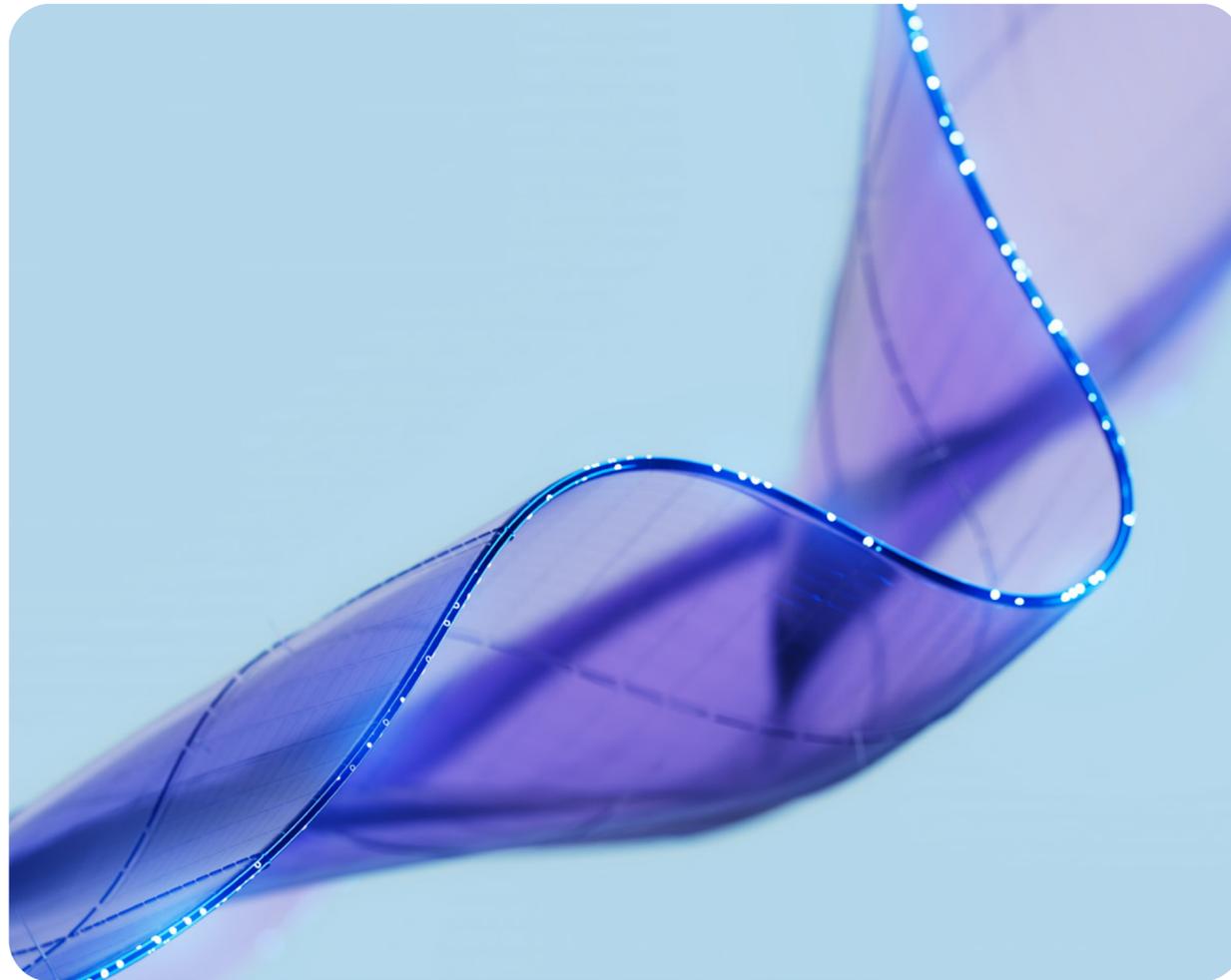
Im Folgenden zeigen wir Ihnen, **welche Anforderungen ein Wissensmanagement-Tool erfüllen sollte**, um nicht nur heutigen Anforderungen gerecht zu werden, sondern auch Ihr Unternehmen zukunftssicher zu machen.

Unterschiedliche Benutzergruppe, unterschiedliche Anforderungen

Erfahren Sie, wie eine auf die spezifischen Bedürfnisse Ihres Unternehmens angepasste Wissensdatenbank aussehen kann. Diese Leitlinien dienen dazu, die wesentlichen Anforderungen an eine Wissensmanagement-Software zu veranschaulichen.

Wir beleuchten Schlüsselemente wie aktive Unterstützung der Agenten, Benutzerfreundlichkeit, redaktionelle Prozesse, Integration in bestehende Systeme, Sicherheitsmaßnahmen und Reporting-Funktionen, um Ihnen einen umfassenden Überblick darüber zu geben, was ein effektives Wissensmanagement-System für den Einsatz im Kundenservice mitbringen sollte und durch welche Funktionen bzw. Funktionalitäten bestimmte Benutzergruppen unterstützt werden:





Anbindung an Generative AI-Technologien

Mit der Einführung von ChatGPT, sind LLMs auch im Service kaum mehr wegzudenken. Die Anbindung an generative KI-Technologien (GenAI) ist für Wissensdatenbanken von entscheidender Bedeutung, da sie die Qualität, Effizienz und Zugänglichkeit von Informationen erheblich verbessert.

GenAI kann komplexe Daten analysieren, Zusammenfassungen erstellen und personalisierte Inhalte generieren, wodurch Nutzern die exakten Informationen geliefert werden, die sie benötigen. Diese Technologie ermöglicht eine dynamische Anpassung der Inhalte an die sich wandelnden Bedürfnisse der Nutzer und trägt zur kontinuierlichen Aktualisierung und Erweiterung der Wissensdatenbank bei.

Durch die Anbindung an GenAI können Wissensdatenbanken nicht nur schneller und genauer auf Anfragen reagieren, sondern auch proaktiv neues Wissen generieren, was sie zu einem unverzichtbaren Werkzeug in jeder lernenden Organisation macht.

Entscheidungshilfe Knowledge Management

Bei USU haben wir die Kraft von GenAI durch die Einführung von **Knowledge AI**, oder kurz KAI, voll ausgeschöpft – einem virtuellen Assistenten, der nahtlos in USU Knowledge Management integriert ist.

KAI ist nicht nur ein Feature, sondern ein umfassendes Instrument, das Redakteuren, Qualitätsverantwortlichen, Entwicklern und dem Management Unterstützung bietet. Es generiert qualitätsgesicherte Auskünfte direkt aus USU Knowledge Management und optimiert Inhalte, wodurch die Unterstützung durch GenAI in vielfältigen Bereichen möglich wird.

Mehr zum Thema GenAI und KAI lesen Sie im White Paper [Wissensmanagement in AI-nfach](#)



KAI unterstützt in diesen Bereichen:



Editoren & Serviceteams

- Beantwortung von Nutzerfragen
- Überarbeiten/Umschreiben von Dokumenten
- Übersetzungen
- Ausführen von Services



Qualitätsverantwortliche

- Identifikation von Qualitätsproblemen
- Management von QS-Tasks



Architekten & Softwareentwickler

- Integration externer Datenquellen
- externe AI-basierte Suchfunktionen
- Qualitätsoptimierung externer RAG Konzepte



Management

- Unterstützung bei Problemlösungen
- Management von Workflows
- Management von Berechtigungen
- Erstellen von Reports



Talententwickler

- Erstellung von Tests
- Vorbereitung von Coachings
- Durchführung von Tests



Service-Agent:innen unterstützen

Wissensmanagement zielt darauf ab, Wissen effizient zu speichern, zu teilen und aktuell zu halten, indem es nahtlos in Ihre Serviceprozesse integriert wird.

Kern jeder Wissensmanagement-Software ist es, Informationen zentral zu bündeln und zugänglich zu machen – sicher, schnell auffindbar und perfekt auf die Bedürfnisse der Nutzer abgestimmt. Eine Single Source of Truth garantiert Qualität und Relevanz. Mit Funktionen wie intelligenter Suche, Favoritenverwaltung, Update-Benachrichtigungen und dem Einsatz künstlicher Intelligenz (GenAI) wird die Beratungs- und Auskunftqualität Ihres Teams signifikant verbessert.

Leistungsstarke Suche

Selbst hochwertige Inhalte nützen wenig, wenn sie im entscheidenden Moment nicht gefunden werden. Daher steht eine fortschrittliche Suche im Herzen jedes Wissensmanagement-Tools. USU Knowledge Management stattet Ihr Team mit einer leistungsstarken, KI-gestützten Suche aus, die selbst die anspruchsvollsten Anforderungen an die Informationsfindung erfüllt. Inspiriert von Suchpionieren wie Google, bietet unsere Plattform:

01

Selbstlernende Suche

Analysiert Nutzerverhalten, um relevante Artikel zu identifizieren und an der Spitze der Suchergebnisse zu platzieren. Zusätzlich werden verwandte Suchbegriffe und Inhalte vorgeschlagen.

02

Semantische Suche

Nutzt Beziehungen zwischen Themen, um Suchergebnisse in einem Knowledge Graph zu ordnen, was die Übersicht und Navigation erleichtert.

03

Suchfilter

Ermöglicht eine präzise Feinabstimmung der Suchergebnisse nach verschiedenen Kriterien wie Thema, Datum oder Autor, falls die automatischen Funktionen nicht genügen.

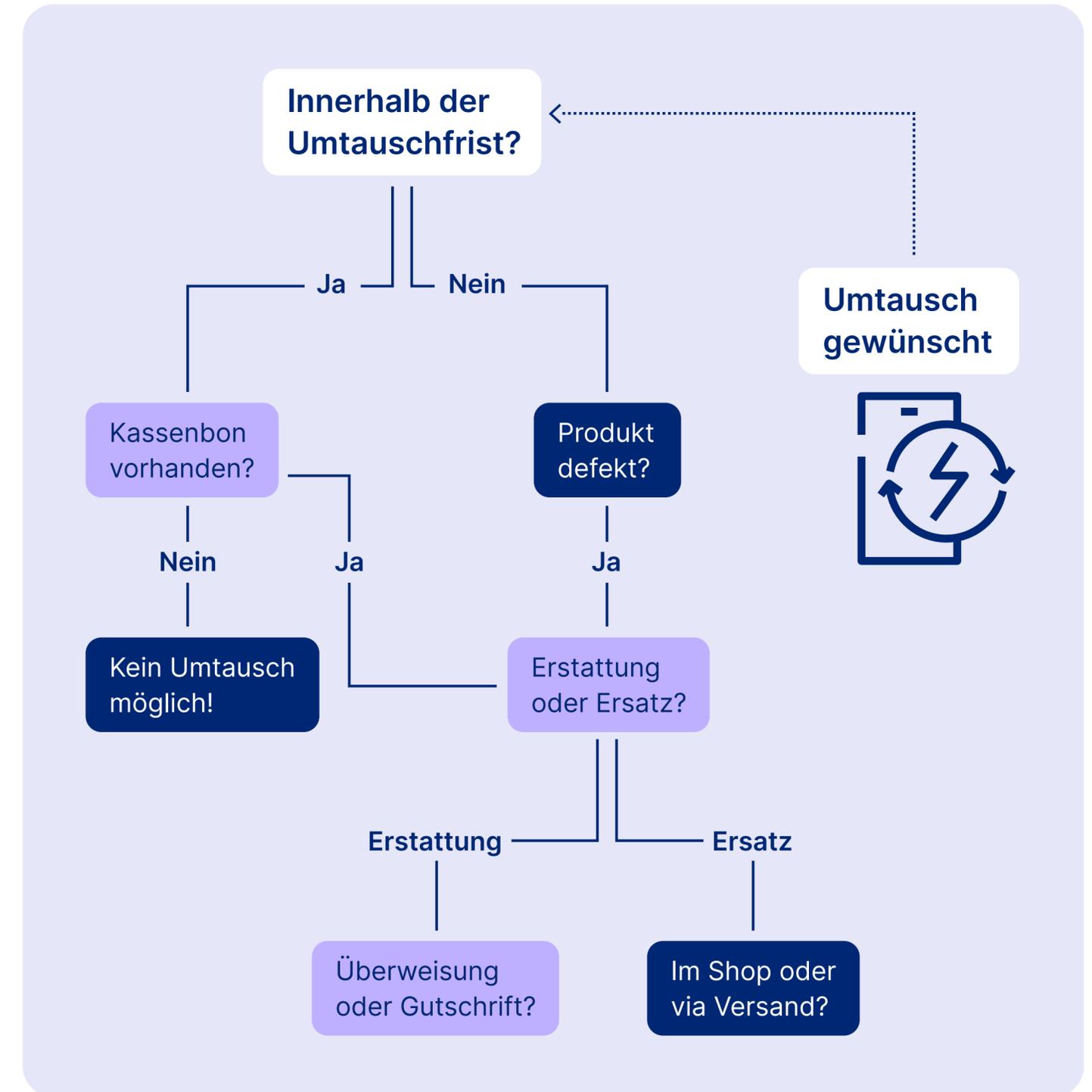
Anlegen von Favoriten

Die Möglichkeit, Favoriten anzulegen, ist genau wie die Suchfunktion ein Schlüsselement für die schnelle Auffindbarkeit von Wissensdokumenten. Mit USU Knowledge Management genügt ein einfacher Klick, und die wichtigsten Inhalte sind für Serviceagent:innen im Schnellzugriff verfügbar. Zudem beinhaltet unsere Software die Funktion, Serviceagent:innen automatisch über Aktualisierungen ihrer favorisierten Inhalte zu informieren, sodass sie immer auf dem neuesten Stand bleiben.

Geführte Dialoge

Mit USU Knowledge Management geht effektives Wissensmanagement weit über das einfache Auffinden von Informationen hinaus – es gewährleistet, dass Inhalte nicht nur rasch gefunden, sondern auch unmittelbar verstanden und angewandt werden. Unsere dynamischen Inhaltsverzeichnisse verschaffen bereits bei der Suche einen klaren Überblick über die Themenlandschaft. Einmal im Thema, unterstützen strukturierte Funktionen wie bedingte (klickbare) Dokumente, die bei Bedarf zusätzliche Informationen entfalten, sowie Entscheidungsbäume und „geführte Dialoge“, die Anwender intuitiv durch komplexe Prozesse führen, ein zügiges Begreifen und Nutzen des Wissens.

Mehr zum Thema geführte Dialog finden Sie im White Paper: [Entscheidungsbäume im Customer Service](#)



USU Knowledge Management verfeinert die Informationsaufnahme durch intuitive Hinweise direkt im Dokument. Tooltips, Screentipps oder Thumbnails bieten schnelle Einblicke, ohne dass Nutzer den Kontext wechseln müssen. Ergänzend erleichtern Bilder und die Einbindung von Medien und iFrames die Veranschaulichung und Vereinfachung komplexer Themen. Für terminspezifische Inhalte sorgt eine integrierte Kalenderansicht für klare zeitliche Zuordnungen und Sequenzen.



Vordefiniertes Branchenwissen

Aus zahlreichen Kundenprojekten hat die USU Best Practices für den Einsatz einer Wissensdatenbank für unterschiedliche Branchen wie z. B. Finanzdienstleister, IT, Einzelhandel, Technologieanbieter und Telekommunikation entwickelt. Für diese Branchen gibt es vordefinierte Strukturen und Konfigurationen. Sie beschleunigen so wesentlich die erfolgreiche Einführung des Wissensmanagements in Ihrem Unternehmen.

Versenden von Update-Alerts

In der schnelllebigen Welt des Kundenservices ist es für Serviceteams unerlässlich, stets mit aktuellen Informationen ausgestattet zu sein. Die Fähigkeit, prompt auf Veränderungen zu reagieren und Kundenanfragen mit den neuesten Daten zu beantworten, ist nicht nur ein Zeichen von Kompetenz, sondern stärkt auch das Vertrauen der Kunden.

USU Knowledge Management informiert durch **Alerts** Ihr Team unverzüglich über jegliche Aktualisierungen oder Änderungen. Dies gewährleistet, dass alle Mitarbeiter stets auf dem neuesten Stand sind und präzise Informationen in Echtzeit bereitstellen können, was gerade bei Störungen oder schnellen Änderungen im Serviceangebot entscheidend ist. Nach einer Abwesenheit (z. B. Urlaub), ermöglicht das USU Knowledge Management **Update-Widget** Mitarbeiter:innen eine schnelle Einarbeitung in die neuesten Entwicklungen. Sie erhalten eine effiziente Übersicht über wichtige Änderungen, ohne verschiedene Programme oder E-Mail-Postfächer durchforsten zu müssen.

Intuitive Bedienbarkeit

Was bringt ein Tool, wenn keiner es versteht? Natürlich nichts. Deswegen ist es wichtig, dass ein Wissensmanagement-System intuitiv bedienbar ist und vor allem auch allen Anwendergruppen (1st-, 2nd-, 3rd-Level) im Service gerecht wird.



Einfache Navigation

USU Knowledge Management bietet eine intuitive Navigation, die das Auffinden von Informationen schnell und einfach macht. Mit klarer Strukturierung, Filtern und Facettensuche unterstützt unser Tool Anwender effektiv bei ihrer Suche. Eine logische Kategorisierung und übersichtliche Darstellung der Inhalte gewährleisten eine optimale Nutzererfahrung. So ermöglicht USU Knowledge Management einen direkten und unkomplizierten Zugang zu benötigten Wissensressourcen.

Frei konfigurierbare Rollen und Rechte

Ein Rollen- und Rechtekonzept ist eine wichtige Basis eines Wissensmanagement-Tools. Es definiert, wer welche Inhalte einsehen darf, welche Funktionen ausführen kann und in welchen Gruppen agiert. Dabei sollte sich dieses Konzept an Ihre Bedürfnisse anpassen und frei konfigurierbar sein. USU Knowledge Management ermöglicht eine maßgeschneiderte Anpassung an Ihre Organisationsstruktur, indem es genau definiert, wer Zugriff auf welche Inhalte hat, welche Aktionen ausgeführt werden können und in welchen Gruppen Benutzer:innen aktiv sind. Rollen können nach Bedarf konfiguriert, Personen verschiedenen Rollen oder Gruppen zugewiesen und Berechtigungen zeitlich begrenzt vergeben werden. Dieses System sorgt automatisch für die Verwaltung von Zugriffsrechten, einschließlich festgelegter Ablaufdaten.

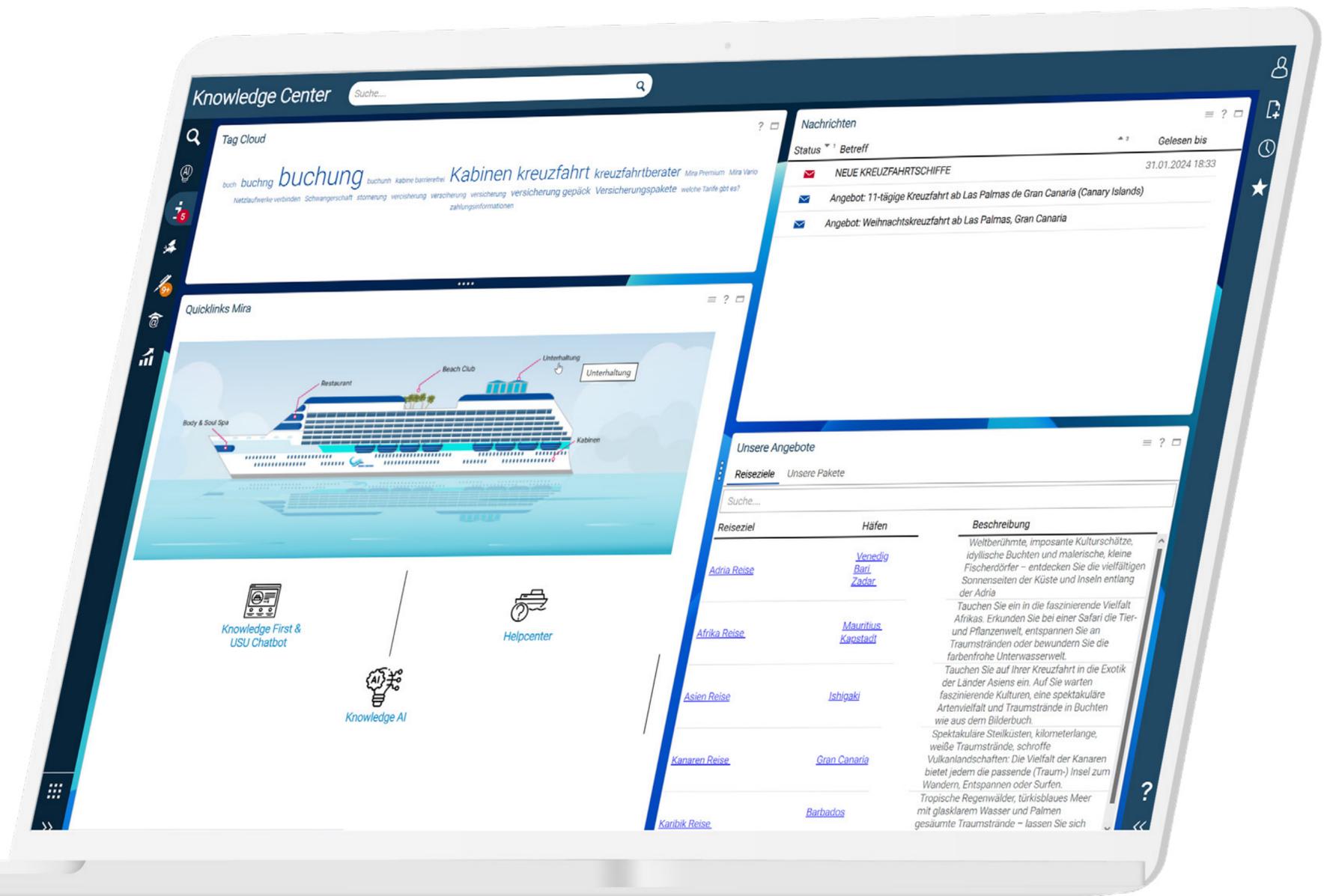




Übersichtliches Dashboard

Für eine intuitive Bedienbarkeit ist das Thema Individualisierung entscheidend. Ein einfaches Mittel, diese zu erreichen und damit die Nutzung des Tools noch einfacher zu gestalten, ist die zielgruppengerechte Aufbereitung der wichtigsten Informationen in einem passenden Dashboard.

In USU Knowledge Management sind bereits auf der Startseite relevante Themen, Funktionen, Reports und alles Wichtige zur Arbeitsunterstützung griffbereit. Basis hierfür ist das Rollen- und Rechtekonzept und die Mandantenfähigkeit. Diese regeln, wer worauf Zugriff hat, und ermöglichen die passgenaue Ausrichtung des Dashboards auf die jeweilige Zielgruppe des Wissensmanagement-Tools.



Redaktion der Inhalte

Damit Wissen zentral zur Verfügung gestellt werden kann, ist die Erstellung der Inhalte von zentraler Bedeutung. Aus diesem Grund sollte ein großes Augenmerk auf der Redaktion liegen.



Intuitiver Editor

USU Knowledge Management umfasst einen intuitiven WYSI-WYG (what you see is what you get)-Editor, der das Erstellen und Bearbeiten von Inhalten vereinfacht. Unser Editor erlaubt problemloses Einfügen aus anderen Dokumenten und bietet alle nötigen Werkzeuge für Textgestaltung, einschließlich der Einbindung von Links, Anhängen, Multimediadateien und mehr. Mit Layoutvorlagen und anpassbaren Designs unterstützt er die Erstellung qualitativ hochwertiger Dokumente für jeden Anwendungsfall. Zudem fördern vorgefertigte Schemata und Templates die klare Strukturierung von Inhalten und gewährleisten eine konsistente Dokumentenqualität. Diese Tools vereinfachen nicht nur die Content-Erstellung, sondern verbessern durch zentralisierte Anpassungsmöglichkeiten auch die Wartung und Aktualität von Informationen, was die Effizienz und Qualität im Wissensmanagement wesentlich steigert.

Priorisierende Aufgabenliste

USU Knowledge Management optimiert die Redaktionsarbeit mit einer priorisierenden Aufgabenliste, die ein visuelles Kanban-Board-Prinzip für klare Übersicht und Priorisierung nutzt. Aufgaben können mit Fristen versehen und nach Dringlichkeit sortiert werden, wobei die Integration automatisierter Wiedervorlagen und direktes Feedback direkt in die Aufgabenliste tragen wesentlich zur Vermeidung von Doppelarbeit bei und erleichtern eine effektive Lastverteilung. Diese Funktionen steigern die Effizienz und Produktivität des Redaktionsteams, indem sie einen strukturierten Überblick und eine effektive Aufgabenverwaltung bieten.





Individuelle mehrstufige Workflows

USU Knowledge Management setzt in allen Bereichen auf höchste Qualitätsstandards. Diese kommen beispielsweise im Pharma- oder Finanzsektor zum Tragen. Unsere Workflows für Freigabe und Wiedervorlage stellen sicher, dass Informationen mehrere Prüfungen – von inhaltlicher Richtigkeit bis zu Rechtschreibfehlern – durchlaufen, bevor sie freigegeben werden. Mit Funktionen wie Co-Redaktion können Fachexpert:innen ohne direkte Redaktionsrechte Inhalte überarbeiten, während die finale Verantwortung bei der Redaktion liegt, um eine konsistente Qualität zu gewährleisten. Dank konfigurierbarer Workflows, die auf einem No-Code-Prinzip basieren, lassen sich Wissensartikel leicht erstellen und pflegen. Die Workflows ermöglichen es, spezifische Berechtigungen festzulegen und die Erstellung und Pflege von Inhalten effizient zu steuern. USU Knowledge Management fördert die Einbindung von Expertenwissen und gewährleistet gleichzeitig eine hohe Qualitätskontrolle in jeder Phase der Content-Erstellung.

Durch **KAI** wird bei der Erstellung neuer- oder Änderung von bestehenden Workflows ein enormer Zeit- und Arbeitsaufwand eingespart, denn zukünftig übernimmt die Künstliche Intelligenz diese Aufgabe. Die KI generiert den Prozess mit allen benötigten Schritten und vergibt die Rechte an die entsprechenden Personen. Anschließend wird der Workflow in USU Knowledge Management hochgeladen und ist einsatzbereit.

Wichtige Dokumentinformationen



Bei USU wissen wir, dass effektives Wissensmanagement über den bloßen Inhalt hinausgeht. Die zusätzlichen Informationen eines Dokuments, wie Kategorie, Version, Änderungshistorie und Autoredetails, sind ebenso entscheidend für eine strukturierte und effiziente Dokumentenverwaltung. Diese Metadaten machen das Archivieren, Filtern und Durchsuchen von Dokumenten intuitiv und übersichtlich. Darüber hinaus erleichtert die automatische Verschlagwortung von Dokumenten nicht nur die Suche, sondern nimmt auch der Redaktion Arbeit ab. Mit USU Knowledge Management stellen wir sicher, dass jedes Detail Ihrer Inhalte sinnvoll genutzt wird, um die Zugänglichkeit und Verwaltung Ihres Wissensbestands zu optimieren.



Kommentar- & Feedback-Funktion

Service Agent:innen sind die wertvollsten Feedbackgeber für Ihre Inhalte, denn sie nutzen diese täglich. USU Knowledge Management erleichtert es Service Agent:innen, Feedback direkt in den Dokumenten zu hinterlassen, ob als Ranking zur Qualitätsbewertung oder als Textfeedback zu Inhalten und Formulierungen. Änderungsvorschläge fließen automatisch in die Aufgabenliste der Redaktion ein, die über deren Umsetzung entscheidet. Dies fördert die Qualität und Akzeptanz der Inhalte. Zudem können Agent:innen über ein einfaches Interface unpassende Suchergebnisse melden, wodurch die Suchfunktion und Inhaltsqualität kontinuierlich verbessert werden.



Dubletten reduzieren

USU Knowledge Management schafft Abhilfe bei der Herausforderung doppelter Inhalte durch eine effiziente Dublettenprüfung. Sollten sich zwei identische Wissensdokumente im System befinden, ermöglicht unser Tool einen direkten Dokumentenvergleich. Diese Funktion führt nicht nur schnell zur Entscheidung, welcher Inhalt beibehalten werden sollte, sondern sichert auch die Qualität Ihres Wissensmanagements. In USU Knowledge Management durchforstet KAI ab sofort die gesamte Dokumentation automatisch nach widersprüchlichen Informationen. So kann **KAI** beispielsweise durch einen Prompt angewiesen werden, „Analysiere die Angaben zu Rücksendekosten in allen Dokumenten und identifiziere Unstimmigkeiten.“ KAI findet die Diskrepanzen und liefert einen Bericht, der alle Inkonsistenzen aufzeigt.

Aktualität gewährleisten

Die Pflege und Aktualisierung von Inhalten ist ein kontinuierlicher Prozess, der weit über die Ersterstellung hinausgeht, gerade in einer Zeit, in der sich Informationen rasant ändern. USU Knowledge Management vereinfacht die kontinuierliche Pflege und Aktualisierung von Inhalten durch Automatisierung mit regelmäßigen Update-Alerts und Wiedervorlagen, um Inhalte aktuell zu halten. Ein integrierter Link-Checker prüft Links fortlaufend, generiert bei Bedarf Aktualisierungsaufgaben und verhindert so veraltete Verweise. Für zeitlich begrenzte Inhalte wie Rabattaktionen ermöglicht das System außerdem eine automatische Archivierung nach Ablauf, sichert so die Informationsgenauigkeit und -relevanz.





Automatische Dokumenten-Archivierung

Im Wissensmanagement ist es entscheidend, auch auf historische Inhalte zugreifen zu können. USU Knowledge Management gewährleistet dies durch eine automatische Archivierungsfunktion. Inhalte, die als „alt“ gekennzeichnet sind, werden nicht gelöscht, sondern sorgfältig archiviert, sodass sie bei Bedarf schnell wieder zur Verfügung stehen. Diese Praxis stellt sicher, dass wertvolles Wissen erhalten bleibt und jederzeit abrufbar ist, ohne die Aktualität und Übersichtlichkeit Ihrer Wissensdatenbank zu beeinträchtigen.



Einfache Migration

Bei der Aktualisierung oder Ablösung bestehender Systeme durch eine fortschrittliche Wissensmanagement-Lösung spielt die reibungslose Migration vorhandener Inhalte eine entscheidende Rolle. Wir verstehen diese Notwendigkeit und bieten eine nahtlose Integration, die eine unkomplizierte Übertragung von Wissen aus Systemen wie Confluence oder SharePoint ermöglicht. Unsere Lösung gewährleistet, dass der Übergang nicht nur technisch einwandfrei, sondern auch effizient und ohne Verlust von wertvollen Informationen erfolgt.



Mehrsprachigkeit



Mandantenfähigkeit

Unternehmen und Serviceeinheiten sind immer stärker international aufgestellt. Dabei muss nicht jedes Land sein eigenes Wissensmanagement aufbauen. Durch die Mandantenfähigkeit in USU Knowledge Management profitieren alle Länder vom gleichen System, können dabei aber so unabhängig wie nötig agieren.



Schnelle Übersetzung

USU Knowledge Management unterstützt die Pflege von Inhalten in unterschiedlichen Sprachen. Dazu stehen Übersetzungs-Workflows zur Verfügung die automatisch gestartet werden, sobald ein Artikel in der Ursprungssprache freigegeben wurde. Schnittstellen zu Translation-Memory-Systemen wie Trados oder MemoQ erleichtern den Übersetzern die Arbeit. Aber auch die Integration automatischer Übersetzungstool wie deepL oder Google Translator ist möglich. Ein Artikel wird dann on-the-fly automatisch in die Zielsprache übersetzt, sobald Sie ihn abrufen.



Markt- oder themenspezifische Varianten

In USU Knowledge Management kann die Freigabe eines Artikels auch von mehreren Personen parallel erfolgen. Dies ist z. B. notwendig, wenn die Inhalte von unterschiedlichen Themen- oder auch Marktverantwortlichen geprüft werden müssen. Spezifische Varianten, z. B. für einen Markt oder ein Produkt, können Sie dann einfach durch das Austauschen einzelner Wissensblöcke erstellen.





Medieneinbindung

Übersichtliche Medienbibliothek

Inhalte werden durch ergänzende Medien wie Bilder und Videos einfacher konsumierbar und komplexe Inhalte können schneller erfasst werden. Weiterführende Informationen werden durch Anhänge wie Excel, PPT oder PDF übersichtlich dargestellt. In einer Medienbibliothek sind Inhalte übersichtlich dargestellt und leicht austauschbar. In dieser zentralen Ablage sollten Assets lediglich verlinkt werden. So müssen ausgetauschte Inhalte nur einmal bearbeitet werden und stehen überall in der aktuellen Version zur Verfügung. Das erspart viel Zeit, hält Dokumente aktuell und spart Speicherplatz.

Eigener Mediaserver

Die Medienbibliothek ist vor allem für Bilder oder kurze Clips geeignet. Große Datenmengen, wie Videos, werden am besten durch einen Mediaserver angebunden. Dieser ist direkt in das Wissensmanagement-Tool integriert und macht Freigaben anderer Streamingdienste durch die IT unnötig. Moderner Content bedeutet Multimedia, nicht nur Text. Unser dedizierter Streaming-Server Knowledge Tube sorgt dafür, dass Sie multimediale Inhalte in vollem Umfang nutzen können, ohne dass Ihr System verlangsamt oder Ihre Server überlastet werden. So können Sie große Video-, Bild- und andere Dateien (.pdf, .iso usw.) separat speichern und gleichzeitig in Ihre Wissensmanagement Software integrieren.

iFrame-Einbindung

Services, wie z. B. ein internes Telefonbuch, bestehende Funktionen oder auch Webseiten werden über einen sogenannten iFrame in das Wissensmanagement-Tool eingebunden.

Integrationen

Ein Wissensmanagement-Tool kann noch so leistungsstark sein, es muss auch mit den anderen Systemen harmonieren, um in der täglichen Arbeit im Kundenservice zu unterstützen. Denn nichts raubt mehr Zeit, als mehrere Systeme jonglieren zu müssen, um qualitätsgesichert beauskunfteten zu können.



Ticketing

Für eine effiziente Fallabwicklung ergänzen viele Serviceeinheiten ihr System mit einem Ticketsystem. Doch der wahre Mehrwert entsteht, wenn dieses System nahtlos mit dem Wissensmanagement interagiert. USU Knowledge Management bietet genau diese Synergie: es integriert sich perfekt mit führenden Ticketsystemen wie Jira, Zendesk oder USU IT Service Management. Dies ermöglicht direkten Zugriff auf relevante Wissensinhalte und Antwortbausteine direkt im Ticket, wodurch die Notwendigkeit entfällt, zwischen unterschiedlichen Plattformen zu wechseln. Mit USU Knowledge Management wird die Bearbeitung von Anfragen nicht nur beschleunigt, sondern auch vereinfacht, indem alle notwendigen Informationen und Ressourcen direkt im Ticketverlauf verfügbar gemacht werden.

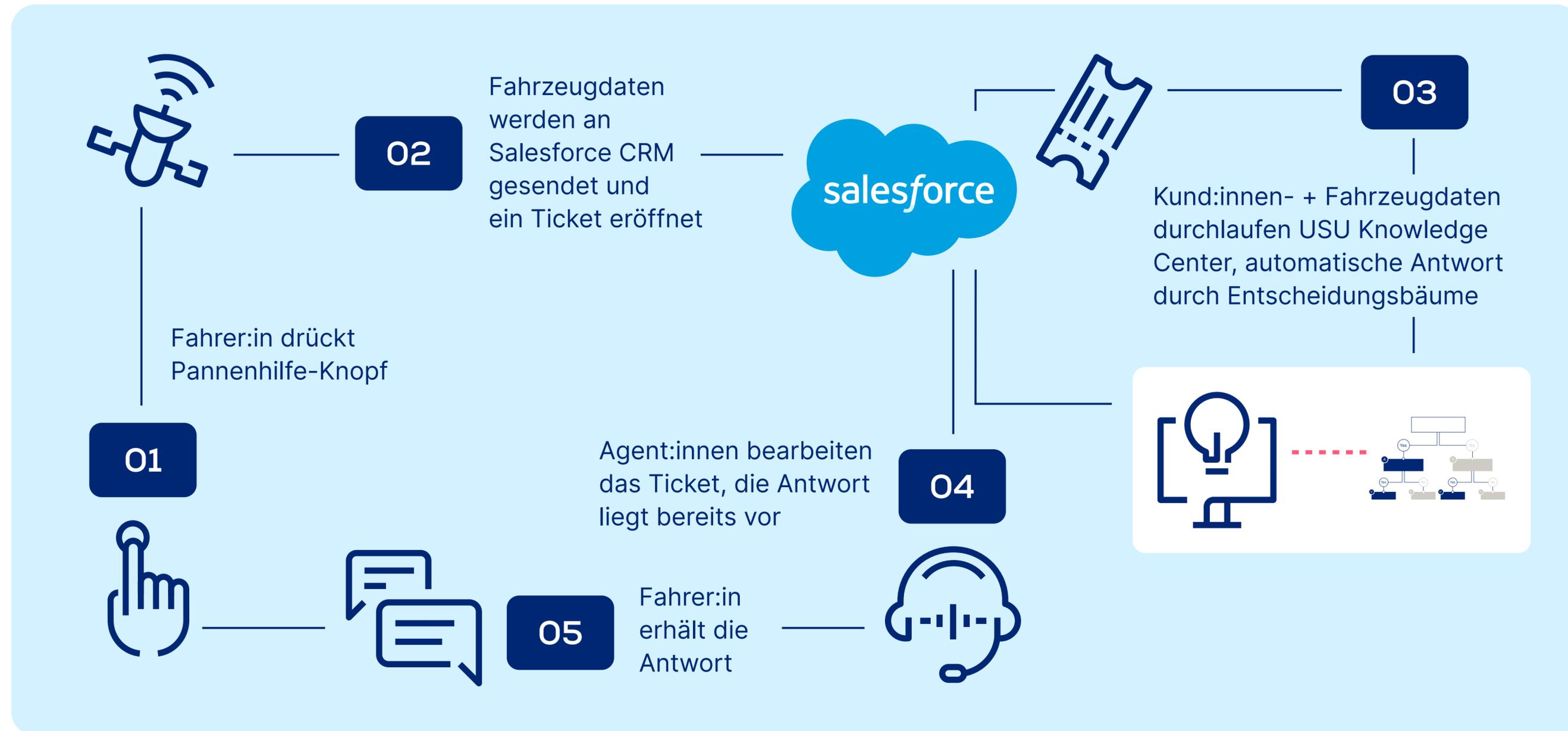


CRM-System

Um die Arbeit in Serviceeinheiten zu vereinfachen und effizienter zu gestalten, bietet USU Knowledge Management eine Integration mit gängigen CRM-Systemen wie Salesforce oder NICE inContact an. Diese Integration ermöglicht es Teams, auf Kundendaten und Wissensinhalte innerhalb eines einzigen Systems zuzugreifen. Die Verwendung zertifizierter Schnittstellen reduziert den Aufwand für den Wechsel zwischen verschiedenen Anwendungen und sorgt dafür, dass relevante Informationen leicht zugänglich sind. So können Mitarbeiter schneller auf Anfragen reagieren und die Qualität des Kundenservices verbessern, ohne zwischen mehreren Plattformen hin und her navigieren zu müssen.



VW bietet seinen Kunden Pannenhilfe auf höchstem Niveau und nutzt dafür USU Knowledge Management und Salesforce:



Mehr dazu in unserer [Case Study](#).



Self-Service und Chatbot

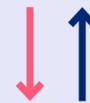
Heutzutage erwarten Kund:innen sofortige Lösungen und Antworten, direkt auf Knopfdruck. Unabhängig von Ihrer Branche oder ob Sie lokal oder global agieren, bietet USU genau die Self-Service-Lösung, die Sie benötigen. Als Basis dient USU Knowledge Management. Die Self-Service-Lösungen der USU greifen auf diese Basis, die als Single-Source-of-truth agiert zu und stellen Kund:innen das Wissen über diverse Self-Service-Kanäle zur Verfügung.

Sie können die einzelnen Self-Service-Tools in Kombination oder auch unabhängig voneinander einsetzen. Setzen Sie ihre Lösung individuell und nach Bedarf zusammen. Egal ob Sie aktuell noch über kein Self-Service Tool verfügen oder ob Sie Ihr bestehendes Tool erweitern möchten.

Mehr zum Thema **Self-Service** in unserem E-Book [Customer Self-Service](#).

Diverse Kanäle – Eine Single-Source-of-truth

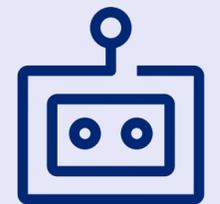
KCenter Widget



HelpCenter



Chatbot



Wissensdatenbank

+



KI

↓ Fragen ↑ Antworten



Integriertes E-Learning

USU Knowledge Management optimiert den Einarbeitungsprozess durch E-Learning, das direkt im System integriert ist. Mit geführten Dialogen können sowohl neue als auch erfahrene Mitarbeiter:innen schnell lernen und ihr Wissen effektiv anwenden. Zusätzlich ermöglicht das Tool das Erstellen und Auswerten von Fragebögen und Tests innerhalb der Wissensdatenbank, was ein nahtloses Lernen und Überprüfen des Wissensstands ermöglicht.

Mit dem Einsatz von KAI in USU Knowledge Management können Trainer Aufgaben wie die Entwicklung von Trainingsdialogen übernehmen, beispielsweise basierend auf den neuesten Änderungen in den Rückgaberichtlinien. KAI durchforstet die vorgelegten Dokumente und Richtlinien gründlich und erstellt realistische Kundengespräche, die alle wichtigen Aspekte eines möglichen Kundenservice-Szenarios einschließen. Das bedeutet nicht nur eine signifikante Zeitersparnis, sondern sichert auch eine durchgehend hohe Qualität der Trainingsmaterialien.



Prozessintegration durch Formulare

USU Knowledge Management optimiert den Kundenservice durch Formulare, die Kundendaten effizient erfassen und automatisch an die zuständige Serviceabteilung weiterleiten. Diese Prozessautomatisierung verbessert die Bearbeitung von Kundenanliegen und steigert die Kundenzufriedenheit durch schnelle Reaktionszeiten.



Integration externe Dienstleister

USU Knowledge Management unterstützt die nahtlose Integration externer Dienstleister wie Übersetzungsbüros, externe Redaktionen, Partner oder Freelancer. Unsere Plattform ermöglicht spezifischen Zugriff oder Anbindungen, sodass diese externen Akteure effektiv mit Ihrem Team zusammenarbeiten können. Dank des Rollen- und Rechtemanagements erhalten diese Gruppen genau den Zugang, den sie für ihre Arbeit benötigen, ohne Zugriff auf sensible Informationen. So wird sichergestellt, dass externe Dienstleister ihre Aufgaben effizient und sicher innerhalb Ihres Wissensmanagement-Systems erfüllen können, während gleichzeitig die Integrität und Sicherheit Ihrer Daten gewahrt bleibt.



Technische Anforderungen



Bereitstellungsart

USU Knowledge Management bietet Ihnen die Flexibilität, die optimale Bereitstellungsart für Ihre Wissensmanagement-Lösung zu wählen, entsprechend den spezifischen Anforderungen und Sicherheitsbedürfnissen Ihres Unternehmens:

- **On-Premises**
Vollständige Kontrolle in Ihrer eigenen IT-Umgebung.
- **Hosting**
Nutzen Sie unsere sicheren, ISO 27001 zertifizierten Rechenzentren.
- **SaaS**
Maximale Effizienz und Skalierbarkeit ohne Hardware-Aufwand.

Jede dieser Optionen beinhaltet ein Hochverfügbarkeitskonzept mit gespiegelten Servern, um eine hohe Ausfallsicherheit zu gewährleisten. So wird gewährleistet, dass Ihre Wissensmanagement-Lösung nicht nur Ihren betrieblichen Anforderungen, sondern auch den höchsten Sicherheitsstandards entspricht.



Betriebssystem

Bei USU ist uns bewusst, wie vielfältig die IT-Landschaften in Unternehmen sind. Daher haben wir unser Wissensmanagement-System so entwickelt, dass es sich nahtlos in bevorzugte Betriebssysteme von Organisationen integrieren lässt:

- Verschiedene Microsoft Windows Server-Versionen
- Verschiedene Linux-Derivate

Diese Kompatibilität stellt sicher, dass Sie ohne technische Hürden Zugriff auf alle Funktionen unserer Plattform haben und diese vollständig ausschöpfen können.





Mobile Version

USU Knowledge Management stellt sicher, dass Ihre Inhalte nicht nur aktuell, sondern auch überall verfügbar sind. Unsere mobile Version, verfügbar für USU Knowledge Management 7.4, versorgt Ihre Servicetechniker:innen mit dem notwendigen Wissen direkt vor Ort und unterstützt Mitarbeiter:innen im Homeoffice sowie im Büro gleichermaßen effektiv.



Unsere Lösung bietet Ihnen die Wahl zwischen:

- Einer responsiven Version, die sich dynamisch an verschiedene Bildschirmgrößen und Arbeitsumgebungen anpasst.
- Einer nativen App, optimiert für spezifische Einsatzszenarien, um die bestmögliche Nutzererfahrung zu gewährleisten.



Integration per Web-API

USU Knowledge Management bietet eine umfangreiche Web-APIs (REST), über die eine Integration in beliebige Drittsysteme möglich ist. Eine umfangreiche Dokumentation Ergänzt um Programmierbeispiele erleichtern die Arbeit Ihrer Entwickler.

Offline-Client

In unserer stets vernetzten Welt mag die Idee einer Offlineversion überraschend erscheinen. Doch gerade für Außendienstmitarbeiter:innen und Einsätze an abgelegenen Standorten ist eine ständige Internetverbindung nicht immer eine Selbstverständlichkeit. Deshalb bietet USU Knowledge Management einen leistungsfähigen Offline-Client an. Dieser stellt sicher, dass alle essenziellen Funktionen und persönlichen Einstellungen – wie Ihre individuell ausgewählten Favoriten – auch ohne Internetzugang verfügbar sind. So bleiben Sie und Ihr Team auch in entlegensten Gebieten oder bei schwacher Internetverbindung voll einsatzfähig, gewappnet mit dem notwendigen Wissen, um Ihre Aufgaben erfolgreich zu meistern.

Single Sign-on

Die einfache Handhabung und damit auch die Akzeptanz einer Wissensmanagement-Lösung beginnen beim Zugriff: Ein nahtloser Einstieg ohne wiederholte Login-Hürden ist entscheidend. Deshalb integriert USU Knowledge Management die Single Sign-on (SSO) Technologie, die zusätzliche Login-Daten überflüssig macht. Ob Sie SAML, Active Directory oder eine speziell entwickelte Lösung bevorzugen, unser Tool unterstützt diverse Authentifizierungsmethoden, um sich optimal in Ihre bestehende IT-Infrastruktur einzufügen.





Support und Zukunftsfähigkeit

Anbietersicherheit

Bei der Auswahl einer Wissensmanagement-Software ist nicht nur der Funktionsumfang entscheidend, sondern auch die Sicherheit, die der Anbieter bietet. USU steht seit mit über 30 Jahren für langjährige Marktpräsenz, unterstützt durch ein Team aus über 800 erfahrenen und verlässlichen Experten weltweit. Unsere Software garantiert Zukunftssicherheit durch regelmäßige Updates und Releases. Mit erfolgreichen Referenzen aus verschiedenen Branchen bieten wir Ihnen eine bewährte Lösung und agieren als verlässlicher Partner für Ihre Wissensmanagement-Anforderungen.

Support

Beim Thema Support könnte man leicht annehmen, es sei eine Nebensache – bis zum Moment, in dem man ihn dringend benötigt. Daher ist es entscheidend, sich auf professionellen Support verlassen zu können, der idealerweise rund um die Uhr und in jeder erforderlichen Sprache verfügbar ist. Bei USU setzen wir auf diese Standards und gehen noch einen Schritt weiter: Wir bieten Ihnen persönliche Ansprechpartner und ein Team aus fest angestellten Experten, die sich durch hohe Qualität und engagierten Service auszeichnen. Es ist unser Anspruch, Ihnen jederzeit und überall den Support zu bieten, den Sie benötigen.

Anwender-Community

Support bietet nicht nur der klassische Anbieterservice, sondern auch eine Community. In dieser Community findet Austausch statt, Hilfe von anderen Anwender:innen wird geboten und Best Practices werden ausgetauscht. Eine Community ist also Hilfe- und Innovationsplattform in einem. Ergänzt um Templates und Vorlagen, profitieren so alle Anwender:innen weltweit voneinander, auch von verschiedenen Unternehmen – sofern gewünscht.

In der USU Knowledge Community finden Sie:

- **Das Info Center** – mit Best Practices, Use Cases, Release Notes, FAQs und technischer Dokumentation
- **Die Help Community** – zur weltweiten Vernetzung von Anwender:innen aus anderen Unternehmen
- **Den Market Place** – mit Integrationsmodulen und Services aus dem Partner-Netzwerk

Zukunftsausrichtung

Die Zukunftsfähigkeit eines Tools hängt nicht nur davon ab, ob es mit den sich wandelnden Anforderungen und Trends Schritt halten kann, sondern auch, ob es sich nahtlos in die wachsenden Bedürfnisse Ihres Unternehmens einfügt.

Bei USU verstehen wir, dass ein leistungsstarkes Wissensmanagement-Tool sowohl regelmäßige Updates zur Anpassung an neue Herausforderungen als auch eine flexible Einsatzfähigkeit in verschiedenen Abteilungen und Szenarien bieten muss. Ein entscheidender Faktor, der unsere USU Knowledge Management Lösung zukunftssicher macht, ist die Integration von generativer Künstlicher Intelligenz (GenAI). Durch unsere Architektur können wir schnell auf Änderungen und Entwicklungen am Markt reagieren. Unser Ansatz ermöglicht es, Wissensmanagement über den Servicebereich hinaus zu erweitern und in Bereichen wie HR, Produktmanagement, Marketing & Sales und Partnermanagement zu integrieren.

Mit USU setzen Sie auf ein Tool, das für „New Work“ und das Arbeiten von überall konzipiert ist, ein umfassendes Enterprise Knowledge Management unterstützt und durch die Integration von GenAI eine dauerhafte Anpassungsfähigkeit und Relevanz in einer sich schnell entwickelnden Welt gewährleistet. So stellen wir sicher, dass Ihre Wissensmanagement-Lösung nicht nur heute, sondern auch in Zukunft den Anforderungen Ihres Unternehmens gerecht wird.

Reporting/Analysen

Im Zentrum einer effizienten Service-Strategie stehen optimierte Service-KPIs wie die Call Handling Time oder die First Call Resolution Rate. USU Knowledge Management trägt entscheidend dazu bei, diese Ziele nicht nur zu erreichen, sondern auch kontinuierlich zu überwachen.

Unsere Reporting- und Analysefunktionen innerhalb der Plattform bieten tiefe Einblicke in die Effektivität Ihrer Beauskunnftungen, E-Learnings und mehr. Sie zeigen auf, wo Wissensinhalte angepasst werden müssen, um Ihre Teams noch besser zu unterstützen.

Durch die Analyse häufiger Anfragen können Strategien entwickelt werden, um diese gegebenenfalls über alternative Kommunikationskanäle zu leiten. Zudem identifiziert das Reporting Themengebiete, die eine längere Beauskunnftungszeit benötigen, und bietet Lösungsansätze, wie beispielsweise die Strukturierung des Wissens in Form von geführten Dialogen, um die Call Handling Time effektiv zu reduzieren. Mit USU Knowledge Management erhalten Sie nicht nur Antworten auf bestehende Fragen, sondern entdecken auch neue Perspektiven und Verbesserungsmöglichkeiten, um Ihren Service kontinuierlich zu optimieren.

Fazit

Wie Sie gesehen haben, bietet ein ausgezeichnetes Wissensmanagement-Tool einen unbestreitbaren Mehrwert für jedes Unternehmen und jedes Service-Center. Es erleichtert nicht nur die direkte Kundenberatung und fördert den (Self-)Service, sondern unterstützt auch vielfältige Benutzergruppen durch eine breite Palette an Funktionen in ihrer täglichen Arbeit. Ein zukunftsorientiertes System, das Wissen nahtlos in alle

Service- und Self-Service-Kanäle integriert, ohne zusätzlichen Aufwand zu verursachen, unterstreicht die Bedeutung einer sorgfältigen Auswahl des richtigen Tools. Damit Ihr Service-Center auch von den aktuellen GenAI Funktionalitäten profitieren kann, sollten Sie darauf achten, dass eine Anbindung an diese neue Technologie gegeben ist. Die Kenntnis Ihrer spezifischen Anforderungen ist entscheidend, um die richtigen Funktionen für ein erfolgreiches Wissensmanagement heute und in der Zukunft zu identifizieren. Diese Überlegungen helfen Ihnen, schnell zu erkennen, wo sich eine Investition oder Neuinvestition in ein Wissensmanagement-System wirklich lohnt.

USU Knowledge Management bietet sich als ideale Lösung an, die nicht nur aktuellen Bedürfnissen gerecht wird, sondern auch zukunftsweisend agiert. Durch die Integration fortschrittlichster KI- und GenAI-Technologien, passt es sich dynamisch den sich wandelnden Kundenanforderungen an und hält Ihre Wissensdatenbank kontinuierlich auf dem neuesten Stand. Damit garantiert USU Knowledge Management, dass Ihre Kunden stets die optimale Lösung finden – sei es im direkten Kontakt oder via Self-Service.

Investieren in USU Knowledge Management bedeutet, in die Zukunft Ihres Unternehmens zu investieren und es nachhaltig voranzubringen.

Erfahren Sie mehr zum Thema Wissensmanagement

Vergleich: Wissensmanagement-Software

Was unterscheidet die bekanntesten Wissensmanagement Lösungen?

[Download](#)

Vergleich: Führende Wissensmanagement-Anbieter

Welcher Anbieter hat die beste Lösung für den Kundenservice?

[Download](#)

Kernfunktionen von USU Knowledge Management

Gewinnen Sie wichtige Erkenntnisse für einen Herstellervergleich

[Download](#)

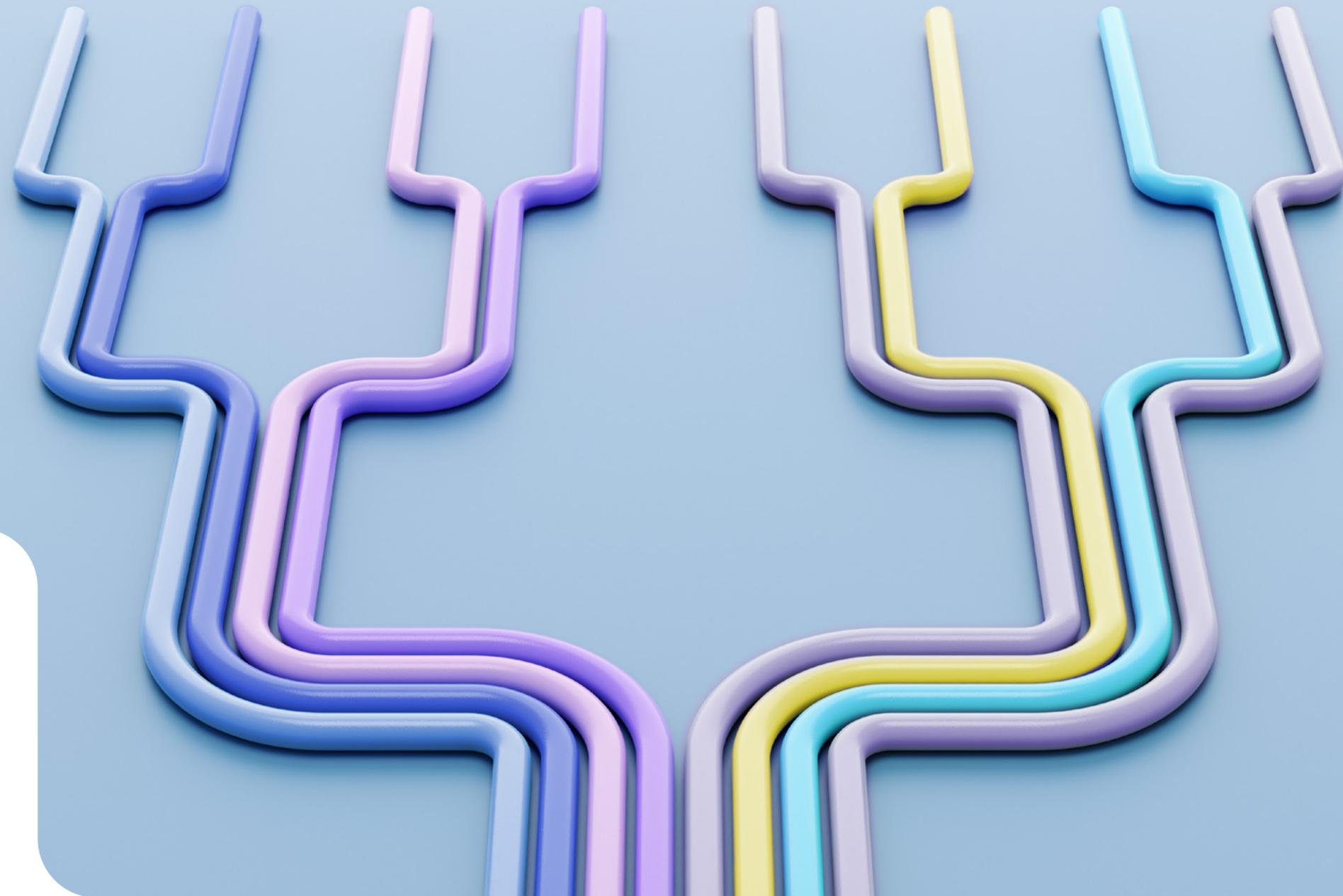
Benötigen Sie weitergehende Informationen, eine Live-Demo oder haben Sie Fragen?

Die meisten Fragen lassen sich im direkten Kontakt am besten klären. Ich freue mich darauf, Ihre Fragen und Wünsche telefonisch zu beantworten.

[Jetzt Termin vereinbaren](#)



Anke Kanwischer
USU Community Developer
Knowledge Management



Entdecken Sie mehr
auf unserer Website:

www.usu.com
info@usu.com