

White Paper

Überzeugen auf Entscheider-Ebene

Argumente, warum USU die
beste Wahl für verlässlichen,
KI-gestützten Kundenservice ist.

Content

Worauf es bei der Wahl des richtigen Systems ankommt	3
Argument 1: 100% verlässliche KI-Antworten	4
Argument 2: Volle Kontrolle dank rollenbasierter Funktionen	5
Argument 3: Nachweisbare Kosteneinsparungen	8
Argument 4: Erfolgreiche Kundenprojekte	9

Worauf es bei der Wahl des richtigen Systems ankommt

Führungskräfte im Kundenservice stehen heute vor einer entscheidenden Frage:

Brauche ich im Zeitalter von KI überhaupt noch ein Wissensmanagement-System?

Der Markt ist voll von Versprechen. Nahezu jede Lösung wirbt mit KI, jeder Anbieter spricht von der „besten Technologie“. Doch wie wähle ich ein System, das nicht nur kurzfristig überzeugt, sondern auch langfristig zuverlässig mit der rasanten Entwicklung von KI Schritt hält – und zugleich Kosten senkt, Prozesse automatisiert und Mitarbeitende entlastet?

Die Wahrheit ist:

KI ist nur so gut wie das Wissen, auf das sie zugreift. Ohne eine solide, klar strukturierte Wissensbasis liefert selbst die modernste KI falsche Antworten – und jede Automatisierung läuft ins Leere.

Hier kommt USU ins Spiel:

Wir unterstützen Sie dabei, eine flexible und zukunftssichere Wissensbasis aufzubauen, die Ihre KI zuverlässig macht – heute und morgen.

Mit unserer USU KI-Qualitätsgarantie sichern wir 100 % korrekte Antworten – jederzeit.



Argument 1: 100% verlässliche KI-Antworten

Intelligente Automatisierung. Verifizierte Antworten. Volle Kontrolle.

Vertrauen ist entscheidend – besonders, wenn KI im Spiel ist. Deshalb gibt es bei USU für ein einzigartiges Qualitätsversprechen: die **USU KI Qualitätsgarantie** – eine neue Generation von KI für den Kundenservice: transparent, skalierbar und verlässlich.



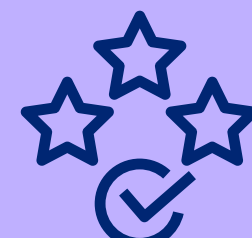
Korrekt



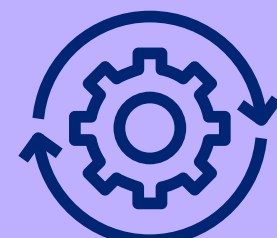
Vollständig



Nützlich



Wiederholbar



Mit USU erhalten Sie 100 % korrekte Antworten – jederzeit.

Das bedeutet: Ergebnisse, die nicht nur präzise, sondern auch vollständig, konsistent und kontextgerecht sind. Sie definieren das gewünschte Präzisionsniveau – wir stellen sicher, dass jede KI-generierte Antwort Ihren Qualitätsstandards entspricht, über alle Kanäle hinweg.

Im Zentrum dieses Versprechens steht unsere Knowledge AI (KAI) – intelligente Agenten, die mehr tun als unterstützen:

- Sie optimieren redaktionelle Prozesse – Struktur, Tonalität und Zielgruppenpassung.
- Sie sichern schnellen Zugriff auf geprüftes Wissen – im Portal, CRM oder Chatbot.
- Sie validieren KI-Antworten auf Qualität, Vollständigkeit und Compliance.

So sorgen unsere KI Agenten nicht nur für verlässliche Ergebnisse, sondern auch für effizientere Prozesse. Mit sicheren Leitplanken und voller Transparenz behalten Sie jederzeit die Kontrolle. Gemeinsam mit USU wird KI zu einem Werkzeug, dem Sie vertrauen können – weil Qualität bei uns kein Ergebnis ist, sondern der Standard.

Argument 2: Volle Kontrolle dank rollenbasierter Funktionen

Unsere Lösung ermöglicht es Ihnen, Rollen, Rechte und Aufgaben über den gesamten Wissenslebenszyklus hinweg gezielt zu steuern:

- **Endkund:innen und Service-Agents:** suchen, finden und nutzen Informationen schnell und kontextgerecht.
- **Redakteur:innen:** erstellen, pflegen und optimieren Inhalte auf Basis definierter Qualitätsrichtlinien.
- **Manager:innen:** steuern Servicequalität, KPIs und Erfolgskennzahlen über klare Reports und Dashboards
- **Administrator:innen:** passen Systeme flexibel an neue Anforderungen, Teams oder Prozesse an.

So stellen Sie sicher, dass jede Rolle genau die Informationen einsehen und bearbeiten kann, die benötigt werden.

Intuitiver und schneller Wissenszugriff für alle

- Single-Source-of-Truth
- KI-gestützte Wissenspflege und -optimierung durch KAI-Agents
- Use-Case basierte Oberflächen
- KI-gestützte Suche
- Rollenbasierte Zugriffsrechte

Unterstützung vielfältiger Wissensformate

- Unterschiedliche Inhaltstypen und Vorlagen
- Geführte Dialoge
- Grafische Entscheidungsbäume
- E-Learning: Training und Tests

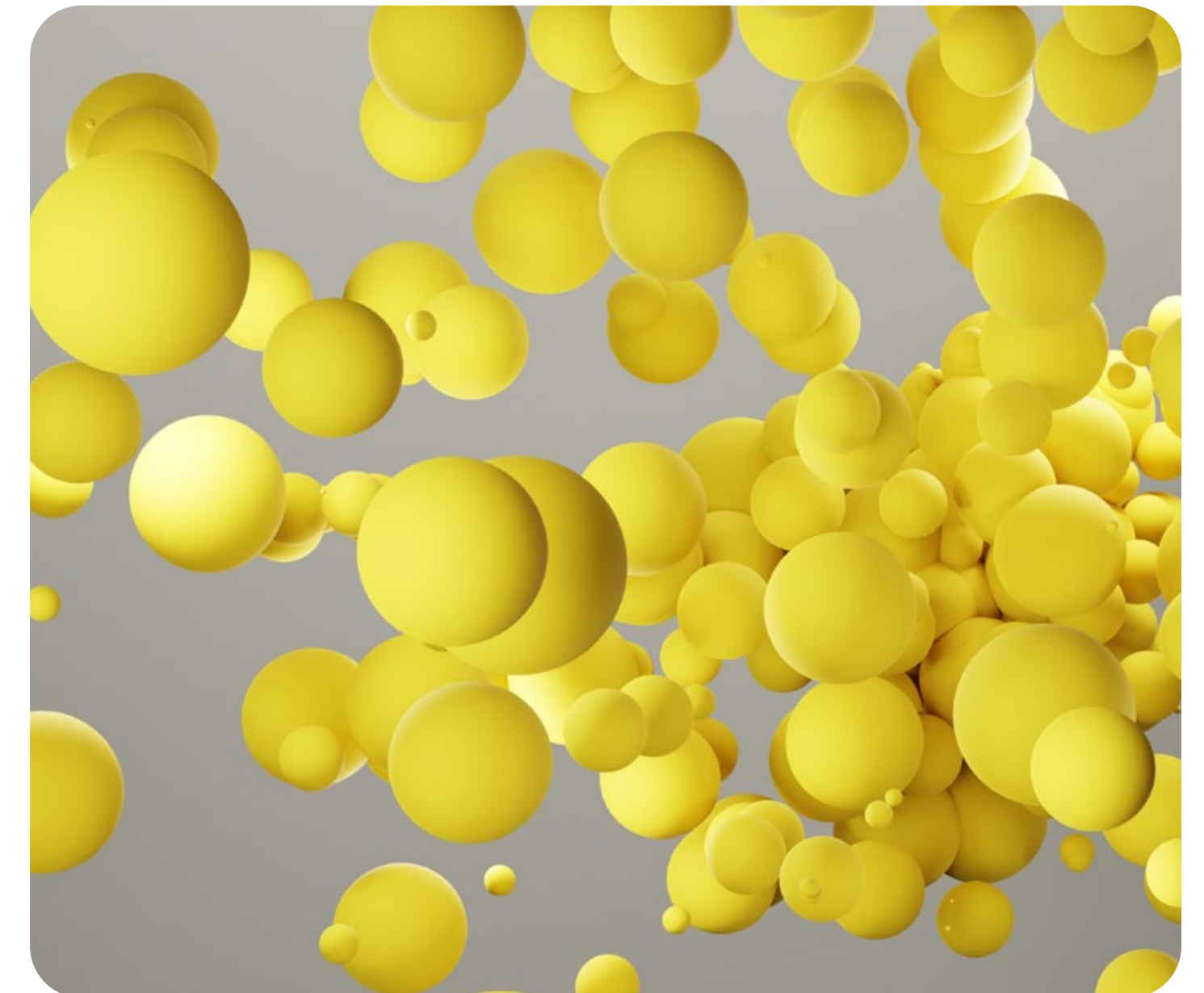
Einfache Wissensbearbeitung

- Konfigurierbare, KI-unterstützte Workflows
- Versionierung und Historisierung
- Kommentar- und Feedback-Funktion
- Mehrsprachigkeit
- Markt- oder Themenspezifische Varianten
- Lesbarkeits-Scoring
- Link-Checker
- Auswertungen

Systemintegration

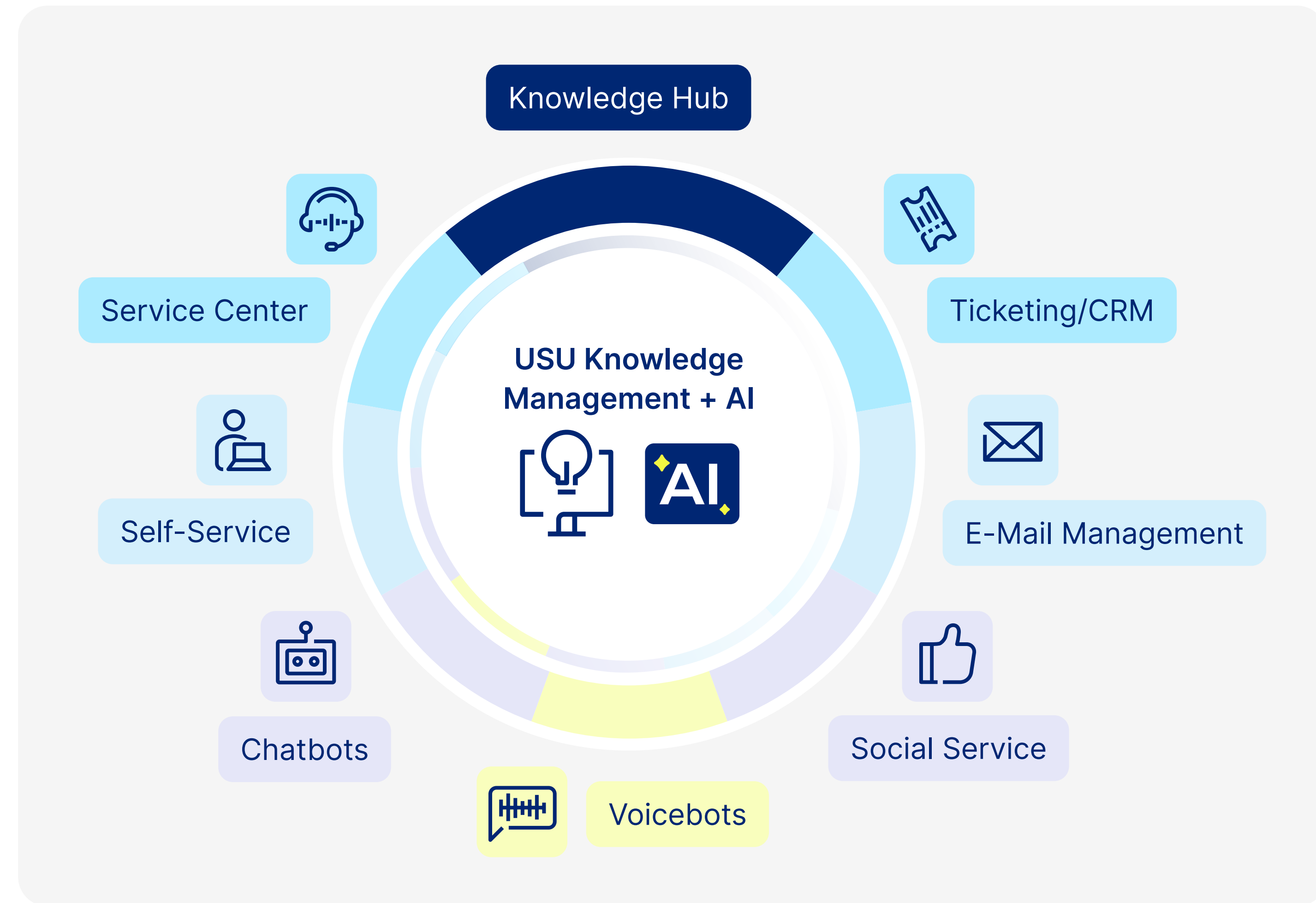
- Anbindung an bestehende Systemlandschaften – auch Legacy-Systeme (z. B. CRM, Ticketing)
- Integration per Web-API
- Dokumenten-Export
- Anbindung an digitale Sprachassistenten
- Integration mit LLM-basierten Anwendungen (z. B. KI-Agents, Chatbots, Copilots)

Erfahren Sie mehr in unserer [Leistungsbeschreibung](#).



Steuerung aller Service- Kanäle und MultiChannel- Nutzung

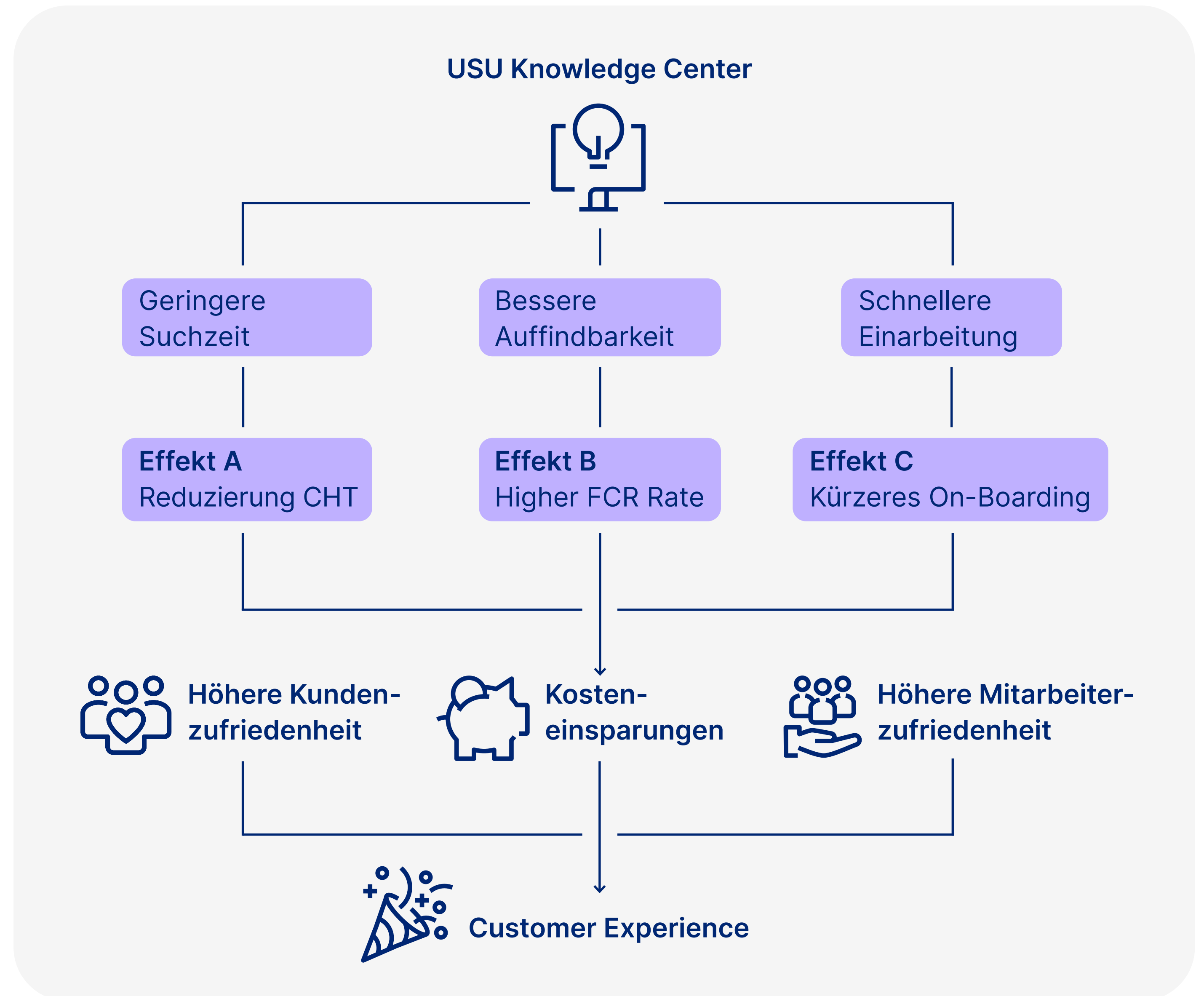
- Nutzung in Unternehmens-Webseiten und Self-Service-Portalen
- Nutzung via Chatbot (inkl. Anbindung ChatGPT)



Argument 3: Nachweisbare Kosteneinsparungen

Durch den Einsatz von USU Knowledge Center erschließen Sie nachweislich Einsparungspotenziale in zentralen Bereichen Ihres Kundenservice:

- Reduzierung der Call-Handling-Time (**Effekt A**) – durch verkürzte Suchzeiten und schnellen Zugriff auf relevantes Wissen
- Erhöhung der First-Call-Resolution Rate (**Effekt B**) – dank konsistenter, geprüfter Informationen über alle Kanäle hinweg
- Verkürzung der On-boarding Zeit (**Effekt C**) – durch klar strukturiertes, zentral verfügbares Wissen



Argument 4: Erfolgreiche Kundenprojekte

USU Customer Service Knowledge Management ist für Flexibilität gemacht – unabhängig von Branche oder Unternehmensgröße.

Unsere Kundinnen und Kunden steigern damit ihre Serviceeffizienz, senken Kosten und erzielen messbare Ergebnisse.



Es ist nicht nur eine Verpflichtung, sondern gehört zu unserem Selbstverständnis, Kunden im Pannenfall rasch, effektiv und individuell zu unterstützen. Zusammen mit unserem langjährigen Technologiepartner USU ist es uns gelungen, ein wissensbasiertes Gesamtsystem umzusetzen, das höchsten Ansprüchen gerecht wird.

Daniel Beck
Audi AG



**Steigerung der
Fallabschlussrate
auf 87% bei 8,4
Mio. Vorgängen
pro Jahr.**

Sonja Lünemann
Referentin für Wissensmanagement
beim R+V Service-Center



Wir haben es dank der Lösungen der USU geschafft, unsere Anfrage-menge zu reduzieren, indem wir unseren Kunden einen direkten Zugang zu unserer zentralen Wissensdatenbank ermöglichen. Nun nutzen unsere Mitarbeiter im Support wie auch unsere Kunden das gleiche Wissen.

René Chelvier

Produktmanager Praxissoftware, HASOMED GmbH



Mit intelligent eingesetzten Chat-bots wollten wir unseren etablierten Servicebausteinen eine neue zu-kunftsfähige Komponente hinzufügen. Dabei war es uns wichtig, für den Kunden nicht nur einen Mehrwert, sondern auch ein individuelles Serviceerlebnis zu generieren. Das ist uns definitiv gelungen.

Alexander Heisserer

Product Owner USU Knowledge Management DATEV



STADTREINIGUNG HAMBURG



Ich freue mich über den USU-Award für unser Wissensmanagement-Projekt. Durch die gute Aufbereitung ist das Wissen jetzt schneller abrufbar, und wir sehen in Zukunft deutliches Potential, unseren Hamburger Bürgerinnen und Bürgern dauerhaft eine noch höhere Service-Qualität zu gewährleisten.

Ronny Bornkast

Abschnittsleitung Service Center Privatkunden,
Stadtreinigung Hamburg

Erfahren Sie

wie unsere Kunden ihren Service mit USU
Knowledge Management verbessern konnten.

**Benötigen Sie weiter-
gehende 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 Managerin
Knowledge Management

**Entdecken Sie mehr
auf unserer Website:**

usu.com
info@usu.com