

White Paper

# Überzeugen auf Entscheider-Ebene

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



# Content

<b>Worauf es bei der Wahl des richtigen Systems ankommt</b>	<b>3</b>
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.

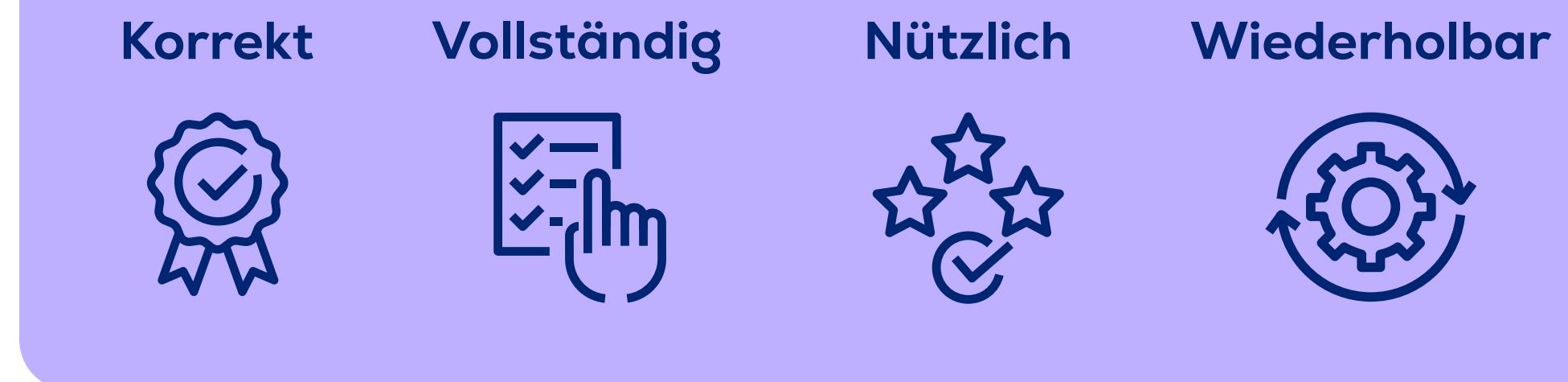
Mit unserer USU KI-Qualitätsgarantie sichern wir 100 % korrekte Antworten – jederzeit.



# 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.



**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

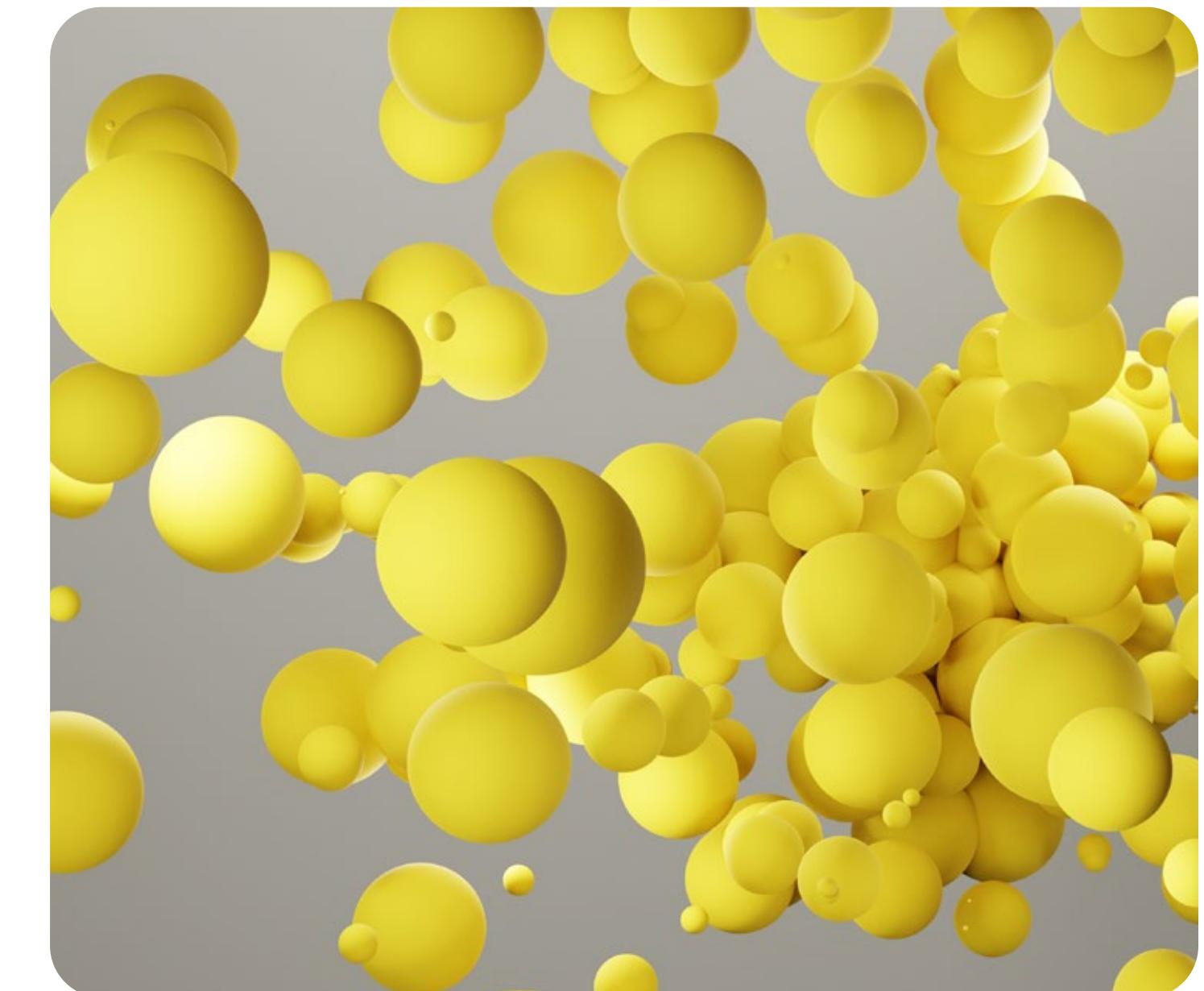
## Einfache Wissensbearbeitung

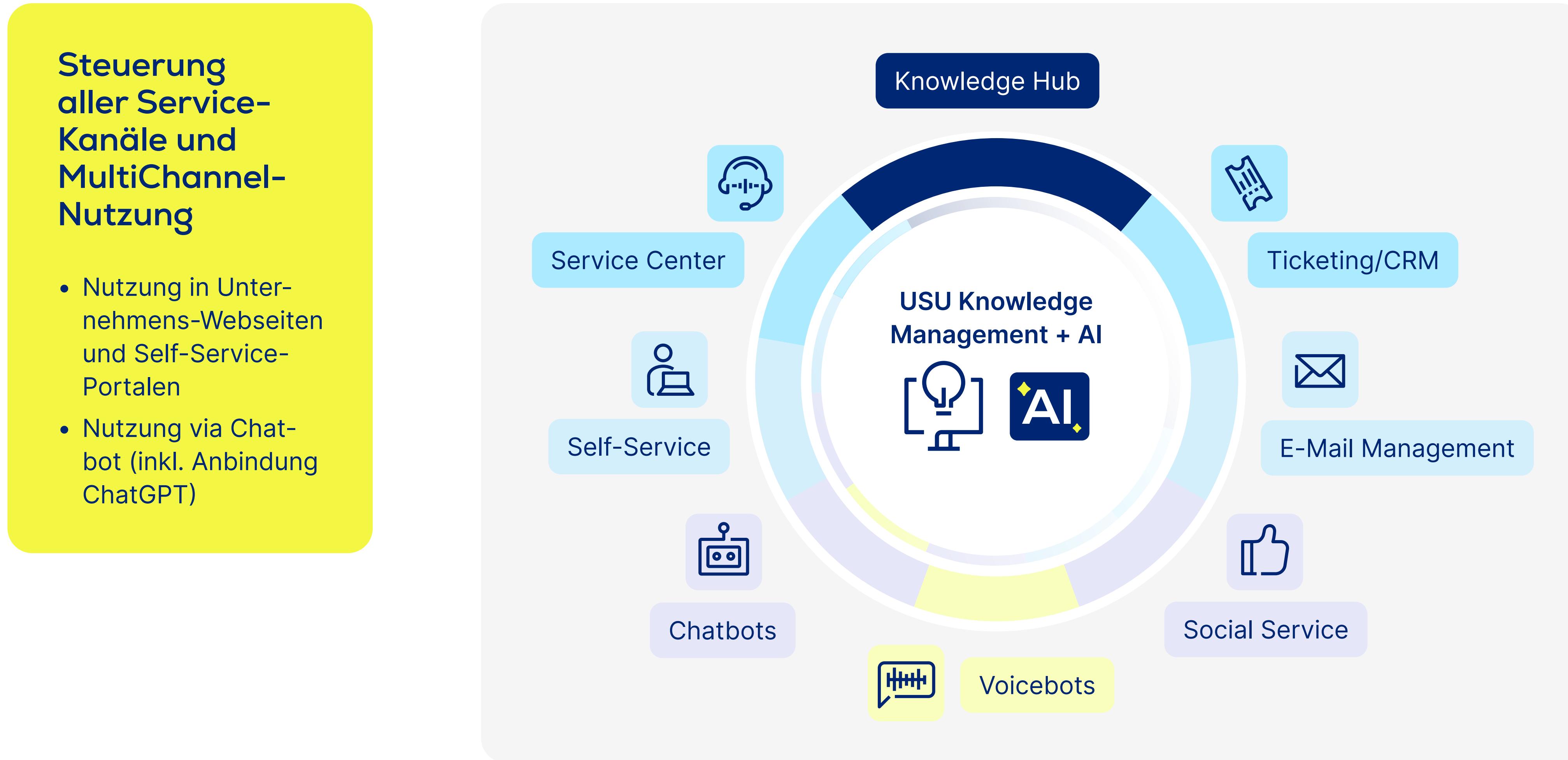
- Konfigurierbare, KI-unterstützte Workflows
- Versionierung und Historisierung
- Kommentar- und Feedback-Funktion
- Mehrsprachigkeit
- Markt- oder Themen-spezifische Varianten
- Lesbarkeits-Scoring
- Link-Checker
- Auswertungen

## 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](#).

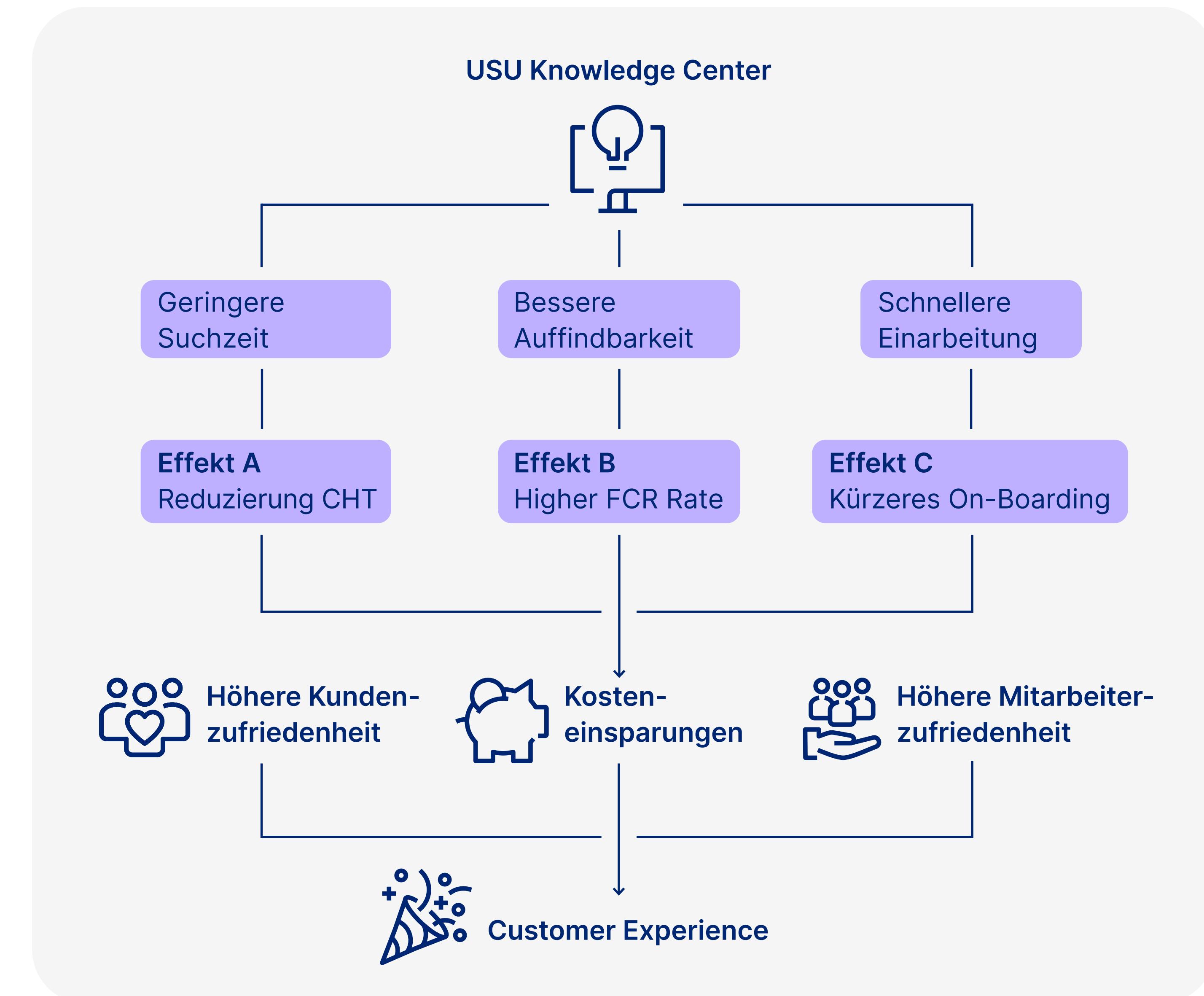




## Argument 3: Nachweisbare Kosteneinsparungen

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 Lünnemann**  
Referentin für Wissensmanagement  
beim R+V Service-Center



II

**Wir haben es dank der Lösungen der USU geschafft, unsere Anfragermenge 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



II

**Mit intelligent eingesetzten Chatbots wollten wir unseren etablierten Servicebausteinen eine neue Zukunftsfähige 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



II

**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,  
Stadtteilreinigung Hamburg

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

**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 Managerin  
Knowledge Management



**Entdecken Sie mehr  
auf unserer Website:**

[usu.com](http://usu.com)

[info@usu.com](mailto:info@usu.com)