

## Case Study

# Wenn Kundenfragen bereits vor dem Anruf beantwortet sind



## Auf einen Blick

### Die Organisation

HASOMED

[www.hasomed.de](http://www.hasomed.de)

### Branche

Praxissoftware & Medizintechnik

### USU-Lösung

USU Knowledge Management

### Die Herausforderung

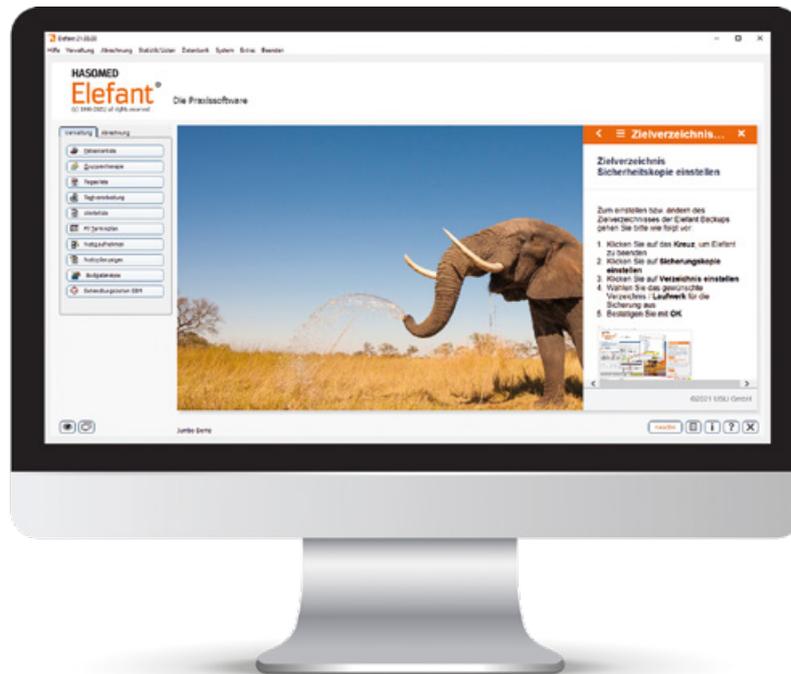
Der Alltag in psychotherapeutischen Praxen ist vielschichtig und komplex – neben der Behandlung der Patienten fällt eine Menge organisatorisches Praxismanagement an – vor allem durch die sich quartalsweise ändernden Abrechnungsregularien. Der Kundenservice ist mit einer Vielzahl von Anfragen hierzu konfrontiert und phasenweise sehr stark belastet. Durch die Einführung eines Self-Service auf Basis einer Wissensdatenbank und deren Integration in die Praxissoftware sollte das Wissen für Anwender einfach und direkt zugänglich sein und so zu einer deutlichen Vereinfachung in der Praxis führen.

### Die Lösung

Auf Basis des Fachkonzeptes implementierte USU eine Wissensdatenbank mit qualitätsgesicherten Inhalten für den Produktbereich Praxissoftware. Nach der Übertragung der Wissensdokumente aus unterschiedlichen Quellen erstellte das Projektteam die Self-Service-Lösung als Frontend und integrierte sie in die eigene Software. So steht sie über ein Widget den Anwendern in der gewohnten Umgebung zur Verfügung.

### Das Ergebnis

Durch das neue integrierte Self-Service-Angebot sind die Antworten auf vielfältige Anwenderfragen nur noch einen Klick weit weg. Die im Hintergrund laufende Wissensdatenbank liefert die passenden, qualitätsgesicherten Antworten auf Knopfdruck direkt und rund um die Uhr. Dadurch entfallen Anrufe des Praxispersonals beim Support und die wertvolle Zeit kann für Patienten genutzt werden. Aufgrund des Erfolges dient der Einsatz von USU Knowledge Management als Blaupause und soll die Grundlage für den Kundenservice innerhalb der kompletten HASOMED Produktpalette schaffen.



Integrierter Self-Service der Praxissoftware Elefant

„ Wir haben es dank der Lösungen der USU geschafft, unsere Anfragemenge 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

### Herausforderung Quartalswechsel

HASOMED ist erfolgreich im Bereich Medizinprodukte. Teil des Portfolios ist die Praxissoftware „Elefant“. Diese unterstützt Psychotherapeuten bei der umfassenden Organisation ihrer Praxis, so zum Beispiel auch im Bereich Abrechnung. Da sich dabei quartalsmäßig regulatorische Vorgaben ändern, muss die Software „Elefant“ alle drei Monate diese Änderungen auf- und ein Software-Update vornehmen. Das führt häufig zu zahlreichen Rückfragen, die den Kundenservice stark in Anspruch nehmen. Ziel der Verantwortlichen war es daher, eine wissensbasierte Lösung zu integrieren, die den telefonischen Support entlasten und dennoch qualitativ hochwertige Antworten lieferte.

### Die Idee Self-Service

Aufgrund des überzeugenden und praxisorientierten Lösungskonzeptes von USU entschied sich HASOMED – neben der stetigen Erweiterung des Service-Teams – für die Wissensmanagement-Anwendung.

In der Folge wurde das Self-Service Tool von USU in die Praxissoftware Elefant von HASOMED integriert, um Psychotherapeuten jederzeit und rund um die Uhr die Hilfe zu bieten, die sie benötigen. Über ein Widget ist der Self-Service direkt in der bekannten Umgebung nutzbar. Mit nur einem Klick steht den Psychotherapeuten die Hilfe einfach, schnell und jederzeit zur Verfügung. Das System leitet sie gemäß den eingegebenen Themen zu den wichtigsten FAQs und Schritt für Schritt zur passenden Lösung. Außerdem kann so die Vermittlung von Wissen an neue Mitarbeiter (in Form eines internen Self-Service) sichergestellt werden.

Gepflegt werden die Inhalte dafür qualitätsgesichert in der aktiven USU Wissensdatenbank. Das ermöglicht nicht nur ein einfaches redaktionelles Erstellen der Informationen, sondern auch das schnelle Pflegen von Änderungen bzw. neuer Inhalte. Durch den Dokumentenvergleich ist direkt ersichtlich, was sich geändert hat. Workflows erlauben rasche Freigaben und Alerts informieren die Mitarbeiter im Support in Echtzeit über die sich ändernden Informationen. So ist der Quartalswechsel zwar immer noch sehr herausfordernd, viele Fragen finden nun jedoch schnell und zielgerichtet eine Antwort.

### Corona-Hilfe wird zur langfristigen Lösung

Ausschlaggebend für die Implementierung der Lösung war eine Corona-Aktion von USU. Um Unternehmen in der Krise zu entlasten, hatte der Spezialist für digitale Service-Lösungen betroffenen Service-Teams von Organisationen kurzfristige kostenfreie Unterstützung angeboten – so auch HASOMED. Dort erkannte man schnell den Mehrwert und aus der zunächst kurzfristig geplanten Entlastung wurde eine dauerhafte Lösung. So entschied sich HASOMED schon nach wenigen Wochen dafür, USU Knowledge Management inklusive der Wissensdatenbank unternehmensweit und langfristig zu etablieren.

### Self-Service erst der Anfang

Nach dem Pilotprojekt Self-Service zur raschen Entlastung des Kundenservice beim Quartalsupdate von „Elefant“ folgte sukzessive der Einsatz der aktiven Wissensdatenbank für alle Servicebereiche und für alle Medizinprodukte des HASOMED-Portfolios. Durch die Wissensdatenbank wird sichergestellt, dass nur qualitätsgesicherte und aktuelle Informationen zur Beauskunftung genutzt werden. Gleichzeitig ermöglicht deren Omni-Channel-Funktionalität die rasche Integration eines Self-Service auch in anderen Bereichen. Über diesen Kanal ist einheitlich das gleiche Service-Wissen verfügbar wie über den traditionellen Support-Kanal. So wird sichergestellt, dass Anfrage-Peaks reduziert werden und alle Anwenderkontaktpunkte konsistentes Wissen bereithalten.



**Kontaktieren Sie uns –  
wir beraten Sie gerne.**

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



**Smart businesses use USU**

[info@usu.com](mailto:info@usu.com) · [www.usu.com](http://www.usu.com)

**USU**