

Case Study

Das Dream-Team: aktive Wissensdatenbank und Salesforce



Auf einen Blick

Die Organisation

Weltweit tätiger Hersteller
biomedizinischer Geräte und
führender Digital-Health-
Technology-Anbieter

Branche

Gesundheitswesen

Kennzahlen

5.000+ Angestellte
Umsatz 2019:
> 2 Mrd. US-Dollar

Lösung

USU Knowledge Management
– Aktive Wissensdatenbank
inkl. Integration in Salesforce

Herausforderung

- Nutzung von Salesforce CRM inkl. Add-on Salesforce Knowledge
- Inhouse-Entwickler nicht vertraut mit Salesforce Knowledge
- Für Änderungen und individuelle Anpassungen werden direkt die IT-Abteilung sowie Salesforce-Entwickler benötigt
- Hoher Kostenaufwand, da zur Redaktion der Inhalte eine spezielle und teure Redaktionslizenz benötigt wird
- Komplexe Erstellung von einfachen Redaktionsworkflows
- Eingeschränkte Suchfunktion mit selten passenden Ergebnissen

Warum USU ausgewählt wurde

- Fokussiert auf die Bedürfnisse des Kundenservices
- Flexible Nutzer-Rollen (keine Extra-Lizenzen erforderlich)
- Einfaches Userinterface und vielfältige Individualisierungsmöglichkeiten, auch im Bereich Workflows
- Zertifizierte Salesforce-Integration (verfügbar im AppExchange)
- Wettbewerbsfähige Preisgestaltung

Anforderungen und Ziele

- Migration der Salesforce-Knowledge-Inhalte auf ein neues System
- Einfache Handhabung und Konfiguration mit flexibler Lizenzierung
- Umfangreiche Möglichkeiten der Wissenserstellung
- Erstellung neuer Workflows
- Reduktion von Kundenbeschwerden aufgrund fehlerhafter Kundenservice-Auskünfte durch Bereitstellung von qualitätsgesichertem Wissen

Vorteile durch die USU Lösung

- Dreifache Steigerung des redaktionellen Outputs pro Woche
- Kürzerer Content-Bearbeitungszyklus durch automatisierte Workflows
- Konzentration auf Qualitätssicherung, Review und Standardisierung dank verbesserter Redaktionsmöglichkeiten
- Einführung von E-Learning
- Steigendes Verantwortungsbewusstsein für qualitätsgesichertes Wissen im gesamten Customer-Service-Team



Gegründet wurde der weltweit tätige Hersteller biomedizinischer Produkte in den 1980er Jahren und entwickelte sich im Laufe der Zeit zum führenden Anbieter im Digital-Health-Technology-Sektor. Wöchentlich erreichen den Kundenservice 10.000 E-Mails und Telefonanrufe. Um dieses Anfragevolumen qualitativ hochwertig und zur vollsten Zufriedenheit der Kunden bearbeiten zu können, benötigte das Unternehmen ein umfassendes Wissensmanagement.

Mit Salesforce als CRM-System, entschied sich der Kunde zunächst für das Add-on Salesforce Knowledge. Die folgenden drei Jahre wurden jedoch von immer neuen Herausforderungen geprägt: Begrenzter Funktionsumfang, weitere Entwicklungen und ein hoher Aufwand für Wissenserstellung und Individualisierungen ließen die Weiterentwicklung des Wissensmanagements an Grenzen stoßen. So konnten sich beispielsweise die verschiedenen Customer-Service-Einheiten weltweit das vorhandene Wissen nicht teilen. Dies scheiterte nicht an sprachlichen Barrieren, sondern an der fehlenden Funktion im Mandanten- sowie Rechte- und Rollensystem.

„ Um mit dem Thema Wissensmanagement zu starten, ist Salesforce Knowledge ausreichend. Wenn Sie aber bereits einen Schritt weiter sind und eine professionelle Lösung benötigen, ist USU der richtige Partner für Sie.

Migration und Implementierung

Dank der vorhandenen Wissensdatenbank beim Kunden und der Erfahrung von USU, vorhandene Systeme in die aktive Wissensdatenbank zu migrieren, wurde das Projekt bereits nach wenigen Wochen erfolgreich abgeschlossen.

„ USU hat bei der Migration der Datenbestände in die aktive Wissensdatenbank einen exzellenten Job gemacht. 514 Dokumente wurden von Salesforce in die Wissensdatenbank konvertiert.

Eine Erfolgsstory von Anfang an

Die Investition in dieses Projekt zahlt sich seit Beginn aus. „Wir haben erst vor 6 Wochen gestartet, aber die Auswirkungen der Migration auf die aktive Wissensdatenbank von USU sind schon jetzt spürbar,“ so der Projektverantwortliche des Unternehmens. „Die erstellten Dokumente der Redaktion können schneller veröffentlicht werden und Review-Zeiten wurden aufgrund der automatisierten Workflows in der aktiven Wissensdatenbank deutlich verkürzt.“

Die aktive Wissensdatenbank von USU wird von allen Usern sehr gut angenommen und alle Beteiligten sind jetzt schon vom Erfolg zukünftiger Projektphasen überzeugt. Doch nicht nur die Erleichterung im Arbeitsalltag sorgt für die große Akzeptanz unter den Usern. Ein weiterer Erfolgsfaktor, zu dem USU seinen Kunden aus Erfahrung immer rät, war die frühzeitige Einbindung zukünftiger Anwender in die Planung der Design- und

Konfigurationsprozesse. Dies führte u. a. zu einem weichen Projektübergang, verbesserter User Experience, steigender Akzeptanz und Unterstützung durch die Mitarbeiter.

Auch das Management des Kunden ist sehr zufrieden. Durch den Einsatz der aktiven Wissensdatenbank kann sowohl die Erstellung als auch Pflege der Wissensinhalte immer mehr nach der KCS-Methode erfolgen.



” Für uns war die aktive Wissensdatenbank von USU mehr als nur ein Systemwechsel, sie bedeutet eine komplette Veränderung unseres Kundenservices!



Kontaktieren Sie uns – wir beraten Sie gerne.

www.usu.com



Smart Businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU