

USU



**Aktives Wissensmanagement
für einen erfolgreichen Kundenservice**

Ihre Referenten



Sven Kolb

Geschäftsführer & Senior Vice President



Katharina Berr

Chief Consultant & Teamleitung PreSales

Wir sind USU

> 750

Mitarbeiter weltweit

> 1.200

Kunden weltweit

~100

Mio. Euro Umsatz (2020)

> 250

internationale Partner

185 Länder

USU-Produkte eingesetzt



44 Jahre

Kompetenz & Erfahrung in IT



Nr. 1

in Kundenzufriedenheit & Preis / Leistung





Time to
UPDATE

Warum Wissensmanagement?

Wo liegen die Probleme?

Zeit

Unbeständige
Qualität

Aktualität

Aufwand

Kosten

Erreichbarkeit

Wissen digital managen!

80 % schnellere
Einarbeitungszeit

70 % weniger
Dokumente

Automatisierung

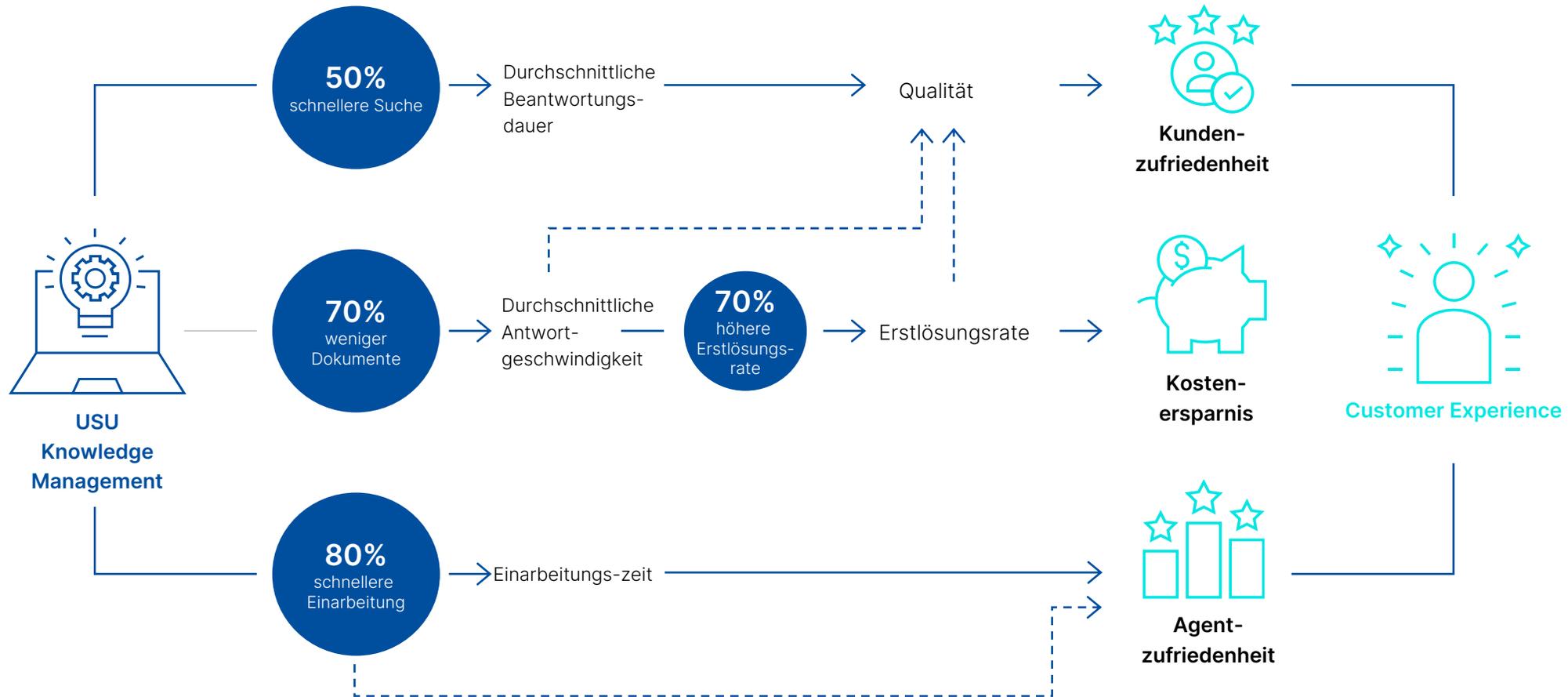
Selbstlernende
Software

Kostenreduktion

40 % schnellere
Erstlösungsrate

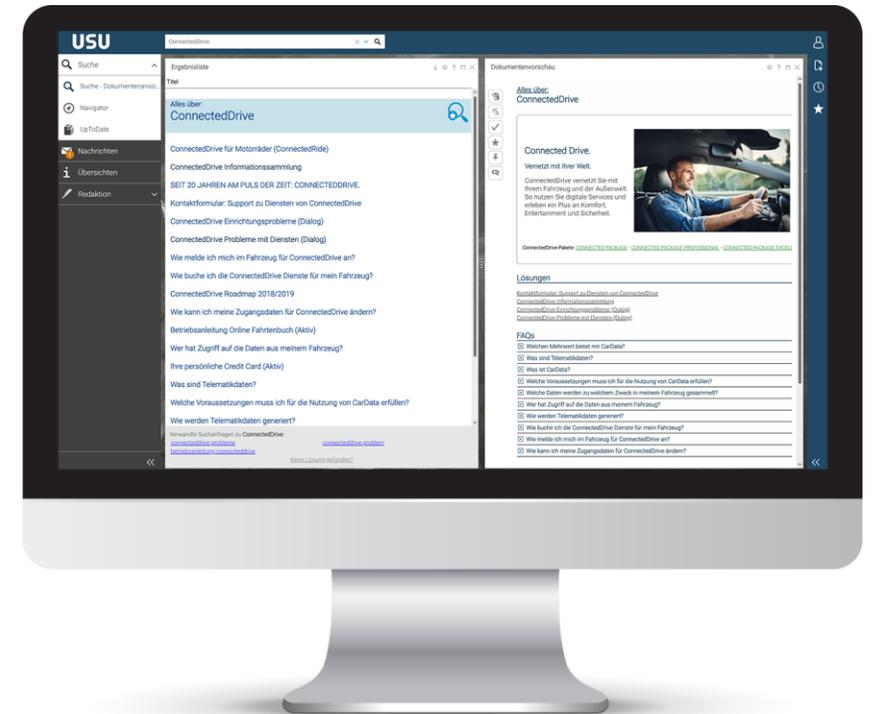
Einheitlich hohe
Antwortqualität

Wissensmanagement-Software - Ihre Vorteile



Was heißt das konkret?

- Ganz **einfache** Bedienung
- Agenten finden ohne große Einführung **schnell** die passende Information und können schnell komplexe Themen beauskunften
- **Wenig** Aufwand in der Dokumentenpflege für Redakteure und dennoch einfache, übersichtliche und **korrekte** Inhalte. Und das auch überregional und mehrsprachig.

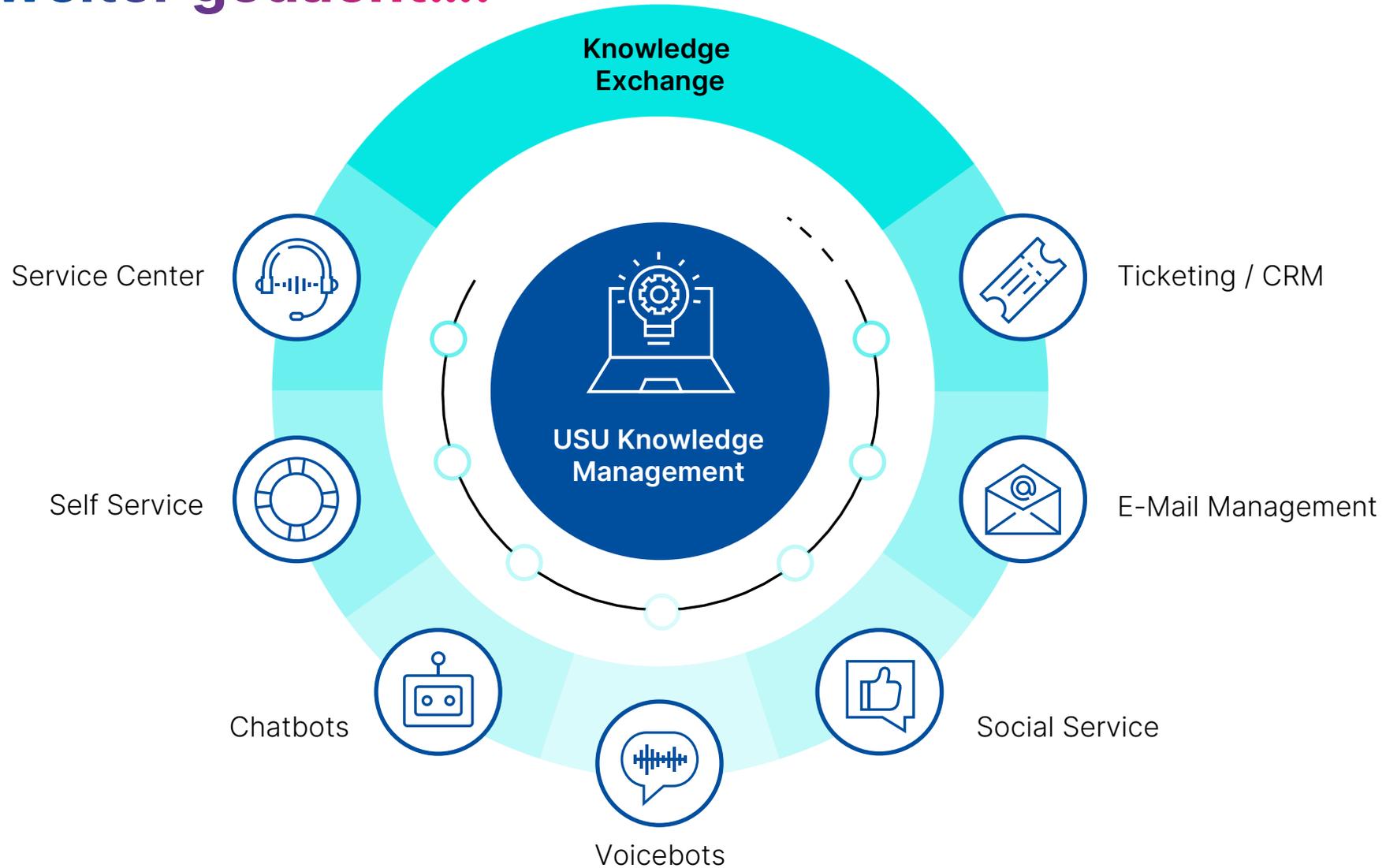


Was macht eine aktive Wissensdatenbank aus?



Der Agent kann sich auf den Kunden konzentrieren

Aktiv weiter gedacht....



Die Smarte Lösung für Ihre Zielgruppe



Serviceagent



Manager



Redakteur



Kunde



Ihre Vorteile in Zahlen

50% Höhere Produktivität

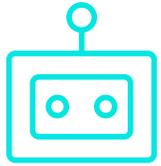
40% Höhere First Contact Resolution Rate

70% Weniger Dokumente

80% Kürzere Einarbeitungszeit



Vielzahl von Möglichkeiten



AI-Powered Search



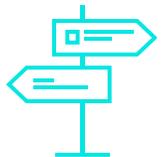
Help Community



Channel Manager



Integriertes E-Learning



Trouble Shooting Guide



Reporting



Intuitiver Editor



Multi-Language

USU Knowledge Management - Ihre Vorteile



Höhere First Call Resolution Rate



Geführte Dialoge



Kürzere Call Handling Time



Aktive Suche



Kürzere Einarbeitungszeiten



Integriertes E-Learning



Schneller ready to go international



Übersetzungsmanagement



Einfacheres Channel-Management



Integration Bot, Self-Service, etc.



Stetiges Service Improvement



Knowledge Exchange

Vielen Dank!



Sven Kolb

Geschäftsführer

sven.kolb@usu.com

www.usu.com



Katharina Berr

Chief Consultant & Teamleitung PreSales

katharina.berr@usu.com

www.usu.com