

## Lösungsdatenbanken für BMC Remedy ARS

### NUTZEN

Bereits nach kurzer Zeit erhöhen Sie mit USU KnowledgeCenter Ihre Servicequalität durch qualitätsgesicherte Lösungsdokumente und senken Ihre Servicekosten durch

- nachweisliche Reduktion der Call Handling Time um 20-30%
- deutliche Erhöhung der First Call Resolution Rate
- 90% geringeren Pflegeaufwand für Entscheidungsbäume
- exzellente Findequote bei der Dokumentensuche und direkten Zugriff auf beliebige Quellen
- optimierte Verfügbarkeit, Vollständigkeit und Korrektheit der Lösungsdokumentation
- eingebaute Nachrichtenfunktionen, die das E-Mail-Volumen um bis zu 90% reduzieren.

USU KnowledgeCenter ist eine modular aufgebaute Produktsuite für die intelligente und zielgerichtete Bereitstellung von Informationen in wissensintensiven Geschäftsprozessen. Mit der Schnittstelle zu BMC Remedy ARS stellt KnowledgeCenter eine leistungsfähige Wissensdatenbank im BMC-Umfeld dar. Diese können Sie als funktional herausragende, aber dennoch kostengünstige Alternative zu BMC Remedy Knowledge Management einsetzen.

### Selbstlernende Suche

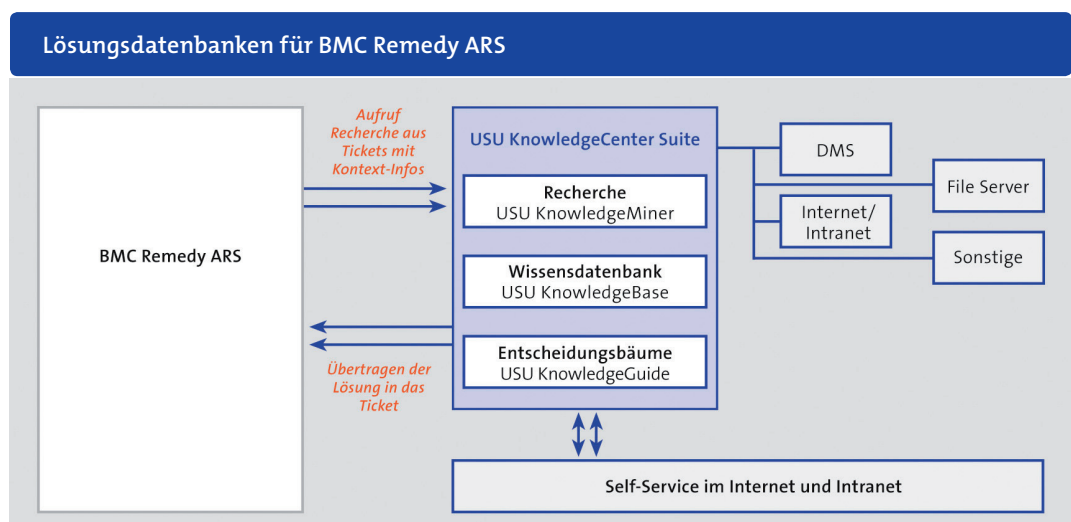
Nahezu beliebige Informationsquellen können parallel durchsucht werden. Selbstoptimierende, patentgeschützte Algorithmen sorgen dafür, dass die Findequote im laufenden Betrieb kontinuierlich steigt, und zwar ohne den Eingriff eines Administrators. Natürlichsprachige Suche, automatische Rechtschreibkorrektur, Fuzzy-Suche und weitere komfortable Funktionen ermöglichen eine schnelle und intuitive Bedienung.

### Informationsversorgung für den Endkunden

Mit Self-Service-Funktionen machen Sie spezifische Inhalte der Wissensdatenbank auch für Ihre Endkunden verfügbar. Hot News, FAQs und persönlich konfigurierbare Nachrichtendienste runden den Service auch für Ihre Kunden ab.

### Workflowgestützte Lösungserstellung

Dokumente können workflowgestützt erstellt und gepflegt werden. Typische Workflows, Dokumententypen und -vorlagen sind bereits „out of the box“ verfügbar. Weitere können Sie in



Minutenschnelle selbst hinzufügen. Übersetzungsworkflows stellen auch bei mehrsprachigen Dokumenten die Aktualität sicher. Selbstlernende, dynamische Entscheidungsbäume führen den Benutzer sehr schnell von der Symptombeschreibung zur Problemdiagnose und Lösungsbeschreibung. Der Pflegeaufwand für USU Entscheidungsbäume kann im Vergleich zu Wettbewerbsprodukten um bis zu 90% reduziert werden.

## Integration

KnowledgeCenter verfügt über eine Standardschnittstelle zu BMC Remedy ARS. Die Integration beider Anwendungen kann innerhalb weniger Stunden durchgeführt werden. Eine Integrationsanleitung ist verfügbar.

## Sicherheit

KnowledgeCenter stellt sicher, dass ein Benutzer nur Informationen erhält, für die er zugriffsberechtigt ist. Zur Authentifizierung muss sich der Benutzer nur einmal an BMC Remedy ARS anmelden. Die Daten werden automatisch per „Single Sign On“ an KnowledgeCenter übertragen.

## Skalierbarkeit

Bei bis zu einigen Hundert Benutzern genügt der Einsatz eines einzigen Servers. Größere Installationen sind einfach möglich durch die Verteilung der KnowledgeCenter-Prozesse auf mehrere Server.

## Administration

Sämtliche KnowledgeCenter-Funktionen administrieren Sie komfortabel über die Web-Oberfläche. Bei Bedarf können getrennte Rollen zur Administration unterschiedlicher Bereiche, wie z.B. der Suche oder der Lösungserstellung, eingerichtet werden. Funktionen zur Mandanten-Trennung ermöglichen darüber hinaus die Unterstützung voneinander abgegrenzter Benutzerbereiche.

## Reporting

Bereits bei der Auslieferung erhalten Sie eine umfangreiche Sammlung an Reports. Diese stellen die Nutzung von KnowledgeCenter transparent dar – vom Erstellungs- bis zum Anwendungsprozess. Darüber hinaus ist ein Reportgenerator enthalten, den Sie für die Konfiguration individueller Reports verwenden können.

## Architektur

KnowledgeCenter ist webfähig und baut auf einer modernen, skalierbaren J2EE-Plattform auf. Schnittstellen für den Datenimport und -export per XML sind verfügbar. Die Software kann auf allen heute gebräuchlichen Server-Betriebssystemen installiert werden.

### KEY FACTS

USU KnowledgeCenter ist eine leistungsfähige und bewährte Lösungsdatenbank für BMC Remedy ARS. Mit ihrer nahtlosen Integration und dem einzigartigen Selbstoptimierungsmechanismus ermöglicht sie es Ihnen, die Effizienz und Servicequalität in Serviceorganisationen kontinuierlich zu steigern.

#### USU KnowledgeCenter bietet Ihnen

- eine rasche, kontextbezogene Recherche nach passenden Lösungen
- die parallele Suche in beliebigen Datenquellen mit nur einer Anfrage
- die einfache und workflowgestützte Erstellung von Lösungsdokumenten
- die effiziente Wiederverwendung von Expertenwissen in dynamischen Entscheidungsbäumen
- eine einfache Integration mit BMC Remedy ARS über Standardschnittstellen.