

++ KEY FACTS

Die selbstlernende Lösungsdatenbank USU KnowledgeCenter unterstützt Serviceorganisationen sehr erfolgreich dabei, Effizienz und Servicequalität kontinuierlich zu steigern.

USU KnowledgeCenter bietet Ihnen

- + eine rasche, kontextbezogene Recherche nach passenden Lösungen
- + die parallele Suche in nahezu beliebigen Datenquellen mit nur einer Anfrage
- + die einfache und workflow-gestützte Erstellung von Lösungsdokumenten
- + die effiziente Wiederverwendung von Expertenwissen in dynamischen Entscheidungsbäumen.

Lösungsdatenbanken im IT Service Desk

USU KnowledgeCenter ist eine modular aufgebaute Produktsuite für die intelligente und zielgerichtete Bereitstellung von Informationen in wissensintensiven Geschäftsprozessen. Sie hilft insbesondere Serviceorganisationen, die Qualität zu steigern und gleichzeitig die Servicekosten zu senken.

+ Herausforderungen im IT Service Desk

IT-Serviceorganisationen sind einem ständigen Druck ausgesetzt, die Qualität und Effizienz ihrer Serviceleistungen immer weiter zu steigern. In der Praxis bedeutet dies eine möglichst schnelle und direkte Beantwortung von Anfragen beim ersten Kontakt (maximale First Call Resolution Rate). Bekannte Lösungen, Workarounds, Arbeitsanweisungen etc. müssen vom Front Office bis zum 3rd Level Support schnell gefunden und somit wieder verwendet werden können. Darüber hinaus gibt es immer höhere fachliche Anforderungen: Es genügt nicht mehr, nur die technische Infrastruktur

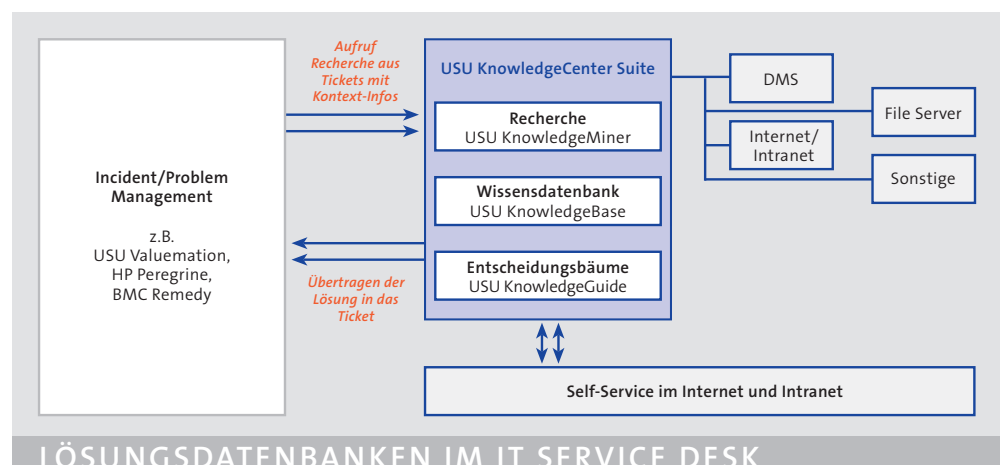
zu betreiben, sondern es wird auch die Beantwortung fachlicher Fragen erwartet, z.B. „Wie geht der Personalumzug in SAP HR?“. Die Einführung des ITIL®-Standards erfordert professionelle Prozessstrukturen, um vorhandenes Wissen aktuell und qualitätsgesichert zur Verfügung zu stellen. Ebenso soll Expertenwissen auch für Nicht-Experten möglichst einfach zugänglich und wieder verwendbar sein.

+ Wissensbereitstellung im IT Service Desk

Die Produktsuite USU KnowledgeCenter bietet drei Hauptmodule, um den effizienten Betrieb einer Serviceorganisation zu unterstützen. Endanwender können dabei auch direkt über einen Self-Service via Internet / Intranet unterstützt werden:

Das Modul USU KnowledgeMiner

sorgt für eine schnelle und treffsichere Informationsrecherche. Mit nur einer Suchanfrage wird in nahezu beliebigen Informationsquellen



++ 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 nahezu beliebige Quellen*
- + optimierte Verfügbarkeit, Vollständigkeit und Korrektheit der Lösungsdokumentation*
- + eingebaute Nachrichtenfunktionen, die das E-Mail-Volumen um bis zu 90% reduzieren.*

parallel gesucht. Neben der Lösungsdatenbank USU KnowledgeBase und den dynamischen Entscheidungsbäumen USU KnowledgeGuide können z.B. auch externe Dokumentenmanagementsysteme oder Intranet-Seiten durchsucht werden. Selbstoptimierende Algorithmen sorgen dafür, dass die Findequote im laufenden Betrieb kontinuierlich steigt, und zwar ohne den Eingriff eines Administrators. Die permanente Anzeige von automatisch aktualisierten Nachrichten bietet eine zusätzliche Informationsversorgung. Die Integration in ein Ticketingsystem wie z.B. USU Valuation, BMC Remedy, HP Peregrine etc. ist möglich: Die Suche kann unter Berücksichtigung bereits erhobener Daten direkt aus der Ticketerfassung heraus gestartet werden.

Das Modul KnowledgeBase

ist eine Wissensdatenbank zur zentralen Verwaltung und Speicherung aller Dokumente, die für den Betrieb der Serviceorganisation wichtig sind. In diesem System ist der komplette Lebenszyklus eines Dokuments von der Beauftragung über die Erstellung, Redaktion, Freigabe, Wiedervorlage bis

hin zur Archivierung abgebildet. Dokumententypen und Workflows sind sehr einfach konfigurierbar, wobei die in einer typischen Serviceorganisation üblichen Konfigurationen bereits „out of the box“ verfügbar sind.

Das Modul KnowledgeGuide

bildet dynamische Entscheidungsbäume ab, mit deren Hilfe der Benutzer sehr schnell von der Symptombeschreibung zur Problemdiagnose und Lösungsbeschreibung geführt wird. Anders als bei den heute üblichen statischen, redaktionell sehr aufwändigen Systemen wird bei dynamischen Entscheidungsbäumen die Reihenfolge der Diagnosefragen vom System automatisch ermittelt. Durch selbstlernende Technologie wird die zu einer Lösung hinführende Frage möglichst früh gestellt und somit die Dauer bis zur Problemlösung verkürzt. Und dies ohne den Eingriff eines Administrators. Dieser drastisch verringerte Pflegeaufwand macht in vielen Situationen den wirtschaftlichen Einsatz von Entscheidungsbäumen erstmals möglich.