

Wissensdatenbanken für Telekommunikationsdienstleister

Das USU KnowledgeCenter ist eine Produktsuite für die intelligente und zielgerichtete Bereitstellung von Informationen in wissensintensiven Geschäftsprozessen. Selbstoptimierende Algorithmen sorgen für eine automatisch steigende Informationsqualität und unterstützen den „Zero Admin-Ansatz“. Das USU KnowledgeCenter eignet sich besonders für den Einsatz im Telekommunikationsmarkt bei Mobilfunkanbietern, Netzbetreibern und deren Handelspartnern.

Fragen rasch und möglichst umfassend informiert werden. Anrufer wünschen außerdem, dass ihre Fragen von einem Ansprechpartner und direkt beim ersten Anruf beantwortet werden. Dies führt zu kürzeren Gesprächszeiten, vermittelt einen kompetenten Eindruck und hinterlässt zufriedene Anrufer. Außerdem werden die Mitarbeiter im 2nd Level Support oder in den Fachbereichen durch Anrufweiterleitung und Rückfragen seltener beansprucht.

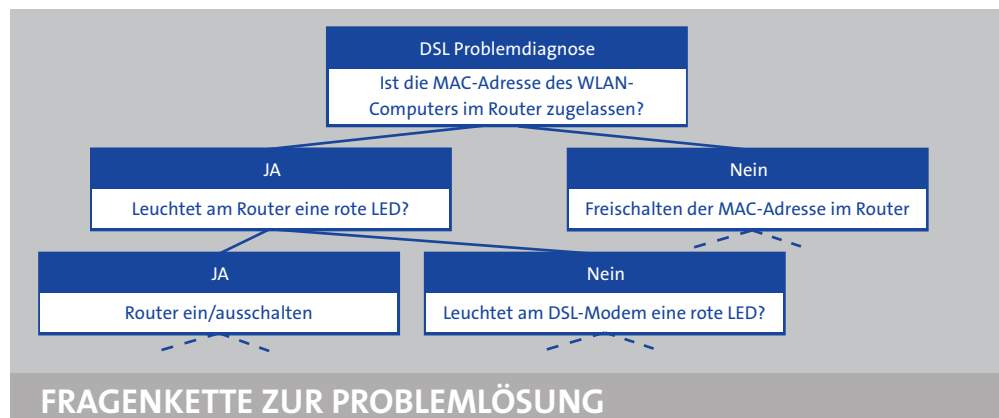
Natürlich lassen sich nicht alle Fragen ad hoc und auswendig beantworten. Fragen zur Handybedienung, zu aktuellen Aktionen, zu Vertragsdetails oder zur Portierung der bisherigen Rufnummer sind vielfach komplex. Zudem ändern sich technische Details und Tarifangebote sehr häufig. Normalerweise behelfen sich Agenten daher mit einer persönlichen Dokumentenablage oder werden durch die Teamleitung bzw. Qualitätssicherung mit aktuellen Dokumenten versorgt. Diese werden meist in File-Systemen abgelegt oder in einem klassischen Wissensmanagementsystem bereitgestellt.

+ Herausforderungen im Kundenservice

Nach Zeiten anhaltenden und starken Wachstums im Telekommunikationsmarkt stehen die Anbieter heute unter großem Wettbewerbsdruck. Bei sinkenden Margen steigen gleichzeitig die Ansprüche der Kunden an Produkte sowie Serviceleistungen und damit die Anforderungen an eine hohe Prozess- und Servicequalität. Genau hier können Service-Anbieter Kompetenz und Differenzierungsmerkmale zum Wettbewerb aufbauen. Egal ob Geschäfts- oder Privatkunden: Die Zufriedenheit der Kunden hängt davon ab, ob sie bei

++ NUTZEN

- + Nachweisliche Reduktion der Call Handling Time um 20-30%
- + Deutliche Erhöhung der First Call Resolution Rate
- + 90% geringerer Pflegeaufwand für die Entscheidungsbäume
- + Optimierung der Lösungsdokumentation
- + Zielgerichtete Informationsversorgung durch Nachrichtenfunktionen („Was ist neu?“)
- + Schnelle Informationsbereitstellung durch direkten Zugriff auf beliebige Informationsquellen
- + Nachgewiesene Steigerung der Kundenzufriedenheit



++ KEY FACTS

- + *Wissen auf Knopfdruck*
- + *Selbstoptimierende Suche*
- + *Natürlichsprachige Eingaben*
- + *Selbstorganisierende Dialogleitfäden*
- + *Hohe Antwortqualität*
- + *Rascher Return on Investment*

+ Einsatz des USU KnowledgeCenters im Kundenservice

Das USU KnowledgeCenter ist eine zentrale und intelligente Wissensdatenbank für Ihre gesamte Servicekette: Vom Kundenservice über den Netzbetrieb bis zum technischen Service Desk unterstützt ein System alle Service-Bereiche. Eine zentrale Stelle nimmt alle Anrufe entgegen und beantwortet idealer Weise bis zu 95 Prozent sofort. Der Anrufer – ob Interessent, Privat- oder Geschäftskunde – erhält bei Gesprächen mit verschiedenen Ansprechpartnern die gleiche, rasche und kompetente Auskunft.

Einzelne Funktionen können auch als einfach zu bedienender Self-Service im Internet zur Verfügung gestellt werden. So wird der Kunde schnell zufriedengestellt und das Call Center entlastet.

+ Wissen auf Knopfdruck

Beliebige Informationsquellen können mit Hilfe intelligenter Suchfunktionen durchsucht werden, zum Beispiel Abteilungslaufwerke, Dokumentenmanagement-Systeme oder die Webseite des jeweiligen Telekommunikations-Anbieters.

+ Selbstoptimierende Suche

Das USU KnowledgeCenter lernt automatisch, welche Lösungsdokumente zur Antwort auf die jeweilige Frage geführt haben. Die Findequote steigt dadurch kontinuierlich, gleichzeitig sinkt die Suchzeit und damit die Bearbeitungszeit pro Anruf. Selbstorganisierende Diagnose- und Dialogbäume führen die Anwender mit Frage-/Antwort-Kombinationen rasch zur qualitätsgesicherten Lösung.

+ Natürlichsprachige Eingaben

Anwender können die Formulierung des Anrufers direkt als Frage eingeben. Das System übersetzt die Suchbegriffe in die Unternehmenssprache und findet so die passende Information. Die intelligenten Selbstlernmechanismen ersetzen eine aufwändige Verschlagwortung und den kontinuierlichen Pflegeaufwand durch einen Administrator.

+ Hohe Antwortqualität

Wissensdokumente werden im USU KnowledgeCenter qualitätsgesichert hinterlegt. Workflows unterstützen die Dokumenterstellung und -freigabe auf einfache Weise. So ist sichergestellt, dass alle Mitarbeiter auf einheitliche und geprüfte Daten zugreifen. Außerdem können Anwender Feedback zu einzelnen Dokumenten an den Dokumenten-Besitzer weiterleiten und tragen so selbst zu einer kontinuierlichen Verbesserung bei.

+ Rascher Return on Investment

Das USU KnowledgeCenter kann schnell implementiert und eingerichtet werden. Auch die Integration in CRM- oder Vorgangssysteme ist leicht möglich. Durch zahlreiche Referenzkunden und umfangreiche Erfahrungen im Telekommunikationsmarkt greifen wir auf Best Practices und etablierte Prozesse zurück.

+ Fazit

Bereits nach kurzer Zeit realisieren Sie mit dem Einsatz des USU KnowledgeCenters erhebliche Vorteile für den Kundenservice. Sie begegnen dem gestiegenen Wettbewerbsdruck mit verbesserter Servicequalität und erhöhen nachweislich die Zufriedenheit Ihrer Kunden.