

# WISSENS- MANAGEMENT 4.0



Mit neuen Trends im Kundenservice scheinen die Basistechnologien immer weiter aus dem Fokus zu geraten. Dabei sind diese so essentiell, dass sie den digitalen Kundenservice der Zukunft maßgeblich unterstützen. TeleTalk hat mit Sven Kolb, Geschäftsführer der USU GmbH, über das Thema Wissensmanagement in Unternehmen gesprochen.

**TeleTalk: Herr Kolb, unymira USU steht für Zukunft und Innovation. Es finden sich viele neue Technologien für den Service, wie etwa ein Chatbot in Ihrem Portfolio. Allerdings sind Sie vor über 25 Jahren mit einer Lösung für das Wissensmanagement gestartet. In vielen Unternehmen hat dieses Thema heute keinen großen Stellenwert mehr. Teilen Sie diese Einschätzung?**

Kolb: Wissensmanagement ist und bleibt ein zentraler Faktor in Servicebereichen. In Zeiten der Digitalisierung, die sich besonders durch Schnelligkeit und Wandel auszeichnet, wird der Einsatz solcher Lösungen entscheidender denn je. Natürlich kann und muss sich der Fokus hin zu neuen Technologien verschieben. Man darf aber den zentralen Faktor „Wissen“ als Basis nicht aus den Augen verlieren.

**Wie muss Wissensmanagement im digitalen Zeitalter aussehen?**

Digitales Wissensmanagement sollte vor allem eines: in allen Kanälen verfügbar sein. Kunden wollen heute den Service über ihren

präferierten Kanal erreichen: Chatbot, Social Media, Telefon, etc. Das Wissen muss daher in all diesen Kanälen aktuell und qualitätsgesichert zur Verfügung stehen. Für die Arbeit der Service-Agents mit einer Wissensdatenbank wird außerdem die Suche immer relevanter. Google sei Dank, muss diese heute intelligent sein, Schreibfehler erkennen und weiterführende Vorschläge rund ums eingeebete Themenfeld machen. Denn Lösungssuchende stellen nicht immer die richtige Suchfrage, erwarten aber die passende Lösung. Eine aktive Suche und geführte Dialoge, die es Redakteuren und Agenten ermöglichen schnell zur richtigen Lösung zu gelangen, sind somit der Schlüssel für ein erfolgreiches und zeitgemäßes Wissensmanagement. Wissen muss nicht nur gemanagt werden, sondern perfekt in der täglichen Arbeit unterstützen.

**Welche Lösungen können diese Anforderungen an ein Wissensmanagement leisten?**

Speziell mit den zwei genannten Kriterien, umfangreiche unterstützende Suchfunktionen und der Omni-Channel-Fähigkeit, geraten einfache Lösungen, wie Confluence,

Sharepoint oder klassische Wissensdatenbanken schnell an ihre Grenzen. Aktive Wissensdatenbanken hingegen beschränken sich nicht auf den reinen Wissensaustausch oder eine Wissensablage, sondern ermöglichen ein intelligentes Wissensmanagement, wie Unternehmen und vor allem Customer Service Einheiten es tatsächlich benötigen. Als zukunftsfähige Technologie unterstützen und begleiten sie die digitale Transformation.

Wir, bei unymira gehen ab diesem Jahr sogar noch einen Schritt weiter: mit unserer Knowledge Plattform als Add-on profitieren unsere Kunden nicht nur von der führenden aktiven Wissensdatenbank am Markt, sondern zusätzlich von einer Knowledge Community, die sie aktiv mit Hilfe und Vorschlägen im Set-up und bei der Optimierung ihres Kundenservice unterstützt.

*Als „Erfinder“ von aktiven Wissensdatenbanken präsentiert USU eine solche Lösung auf der CCW 2020 vom 2. - 4. März in Berlin, Halle 3 Stand F4/G5. Lassen Sie sich begeistern!*

**unymira** USU