

Wissensmanagement im Service

Vorgehensweise und Ergebnisse in der Praxis

Agenda



- **USU AG – ein kurzer Überblick**
- **Wissen managen – was ist das?**
- **Welche neuen Möglichkeiten bieten sich heute?**
- **Vorgehensweisen und Strategien der Einführung**
- **Die Sicht des Anwenders – was heißt das ganz konkret?**
- **Erzielbare Effekte**

Die USU AG in wenigen Worten



- **Fokus** Unabhängiges Softwarehaus mit eigenentwickeltem Produkt- und Lösungsangebot
- **Branche** Business Service Management & Knowledge Solutions
- **Know-how** Über 15 Jahre Erfahrung im Bereich Wissensdatenbanken
- **Rechtsform** Aktiengesellschaft (Prime Standard)
- **Kapital** Hohe Eigenkapitalquote / solide Kapitalausstattung / knapp 44 M € Umsatz in 2011
- **Mitarbeiter** ~350 Mitarbeiter in 2011
- **Standorte** Hauptstandort in Möglingen, Niederlassungen in Bonn, München

Erfahrung aus 15 Jahren ... unsere Kunden



Wissensmanagement heißt, Wissen bewusst zu organisieren:



Im „operativen“ Prozess selbst

Beauskunftung, Angebotserstellung, Antragsaufnahmen, Schadensaufnahme.....

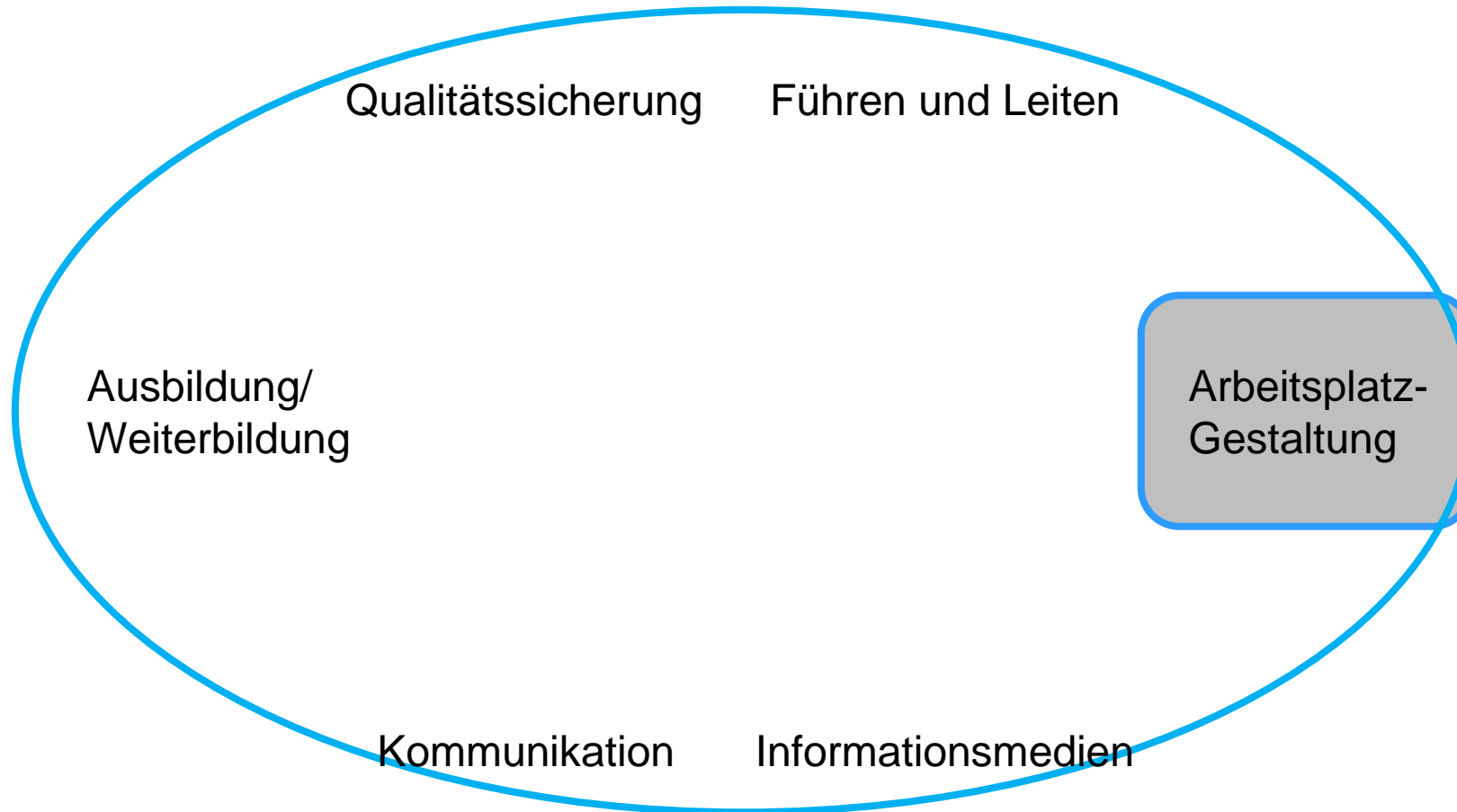
Aus Sicht des Wissensprozesses

- Wissenserwerb und -entwicklung,
- Wissensverteilung,
- Wissens-Bereitstellung,
- Wissens-Bewertung,
- Wissensnutzung

Im Umgang mit Wissen selbst

Explizites und Implizites Wissen, Proaktives und Reaktives, Konzept- und Faktenwissen etc. etc.

Wissensmanagement – ein integrierter Ansatz



- **Wie organisiert man den Arbeitsplatz so, dass Wissen dem Anwender optimal bereitgestellt wird**
 - Einfach zu nutzen
 - Einfach zu pflegen

**Wissensmanagement ist ein recht „großer“ Begriff –
stellen wir einfach ein paar Fragen:**

- Ein Agent findet heraus, dass ein verwendetes Dokument veraltet ist.
An wen kann er sich wenden?
- Die Firmenleitung will eine einheitliche Sprachregelung für einen Sachverhalt vermitteln.
Wie kann sie das machen?
- Auf Rückfrage erhält ein Agent von seiner Teamleitung die Antwort auf eine Kundenfrage.
Wie kann man sicherstellen, dass auch die anderen Agenten diese Information nutzen können?

Ganz praktisch:



- Ein Mitarbeiter wird neu eingearbeitet.
Wie viele Systeme muss ein Kundenservicemitarbeiter erlernen, um seine Aufgabe auszuführen?
- Ein Agent beklagt die hohe Informationsmenge in letzter Zeit.
Hat er eigentlich recht?
- Ein Mitarbeiter kehrt aus dem Urlaub zurück. Der erste Kunde ruft an.
Weiß er die aktuellen Änderungen?
- Ein neues Angebot / Produkt wird auf den Markt gebracht.
Wie schnell kann es mit hoher Qualität unterstützt werden?

- **Zentralisieren von Wissen –**
 - Es gibt keine verteilten und lokalen Kopien
- **Vereinheitlichen von Wissen**
 - Werden unterschiedliche Kundenbetreuer mit der gleichen Frage konfrontiert, geben sie die gleiche Antwort.
- **Wissen einfach nutzbar**
 - Die Kundenbetreuer erhalten Wissen ganz einfach
 - Passend zum Geschäftsprozess
 - Ohne aufwändige Suche oder erlernte Zugriffswege
 - Ohne verschiedene Systeme nutzen zu müssen

Wissen effizient am Arbeitsplatz:



- **Klarheit von Kommunikationswegen**
 - Es ist allen Beteiligten klar, auf welche Art kommuniziert wird.
- **Ganzheitliches Verständnis von Wissen**
 - Es werden alle Prozesse zum Thema „Wissen“ zusammen betrachtet und zusammenhängend gestaltet (Schulung, Qualitätssicherung, Briefings, Personalplanung)
- **Gesteuerte Wissensnutzung**
 - Es ist bekannt, welches Wissen benötigt und genutzt wird.

Wissen managen – was ist das?



Es ist eine der Kernaufgaben des Managements im Kundenservice,

- Die Rolle und Bedeutung
- Die Bereitstellung und Nutzung
- Das Controlling und die Steuerung von Wissen
zu definieren und zu organisieren!

Dazu sind alle notwendigen aufbau- und ablauforganisatorischen Aspekte zu definieren, ebenso wie Infrastruktur und Controlling.

Welche neuen Möglichkeiten bieten sich heute?



- **Zunehmende Nutzung von Webservices und Web-Funktionen erlauben das Zusammenfassen und Kombinieren verschiedener Systeme**
- **Schaffung allgemein akzeptierter Vorbilder wie amazon , Google und Facebook**
- **Neue Systemkonzepte erlauben leistungsfähige System**
 - **Verfügbare IT-Leistung erlaubt den Einsatz komplexer Algorithmen**
 - Empfehlungssysteme, Semantische Auszeichnungen
 - **Darstellung und Verarbeitung (Highlighting, tacking) sind aufgrund der Rechenleistung verfügbar.**
 - **Umfangreich konfigurierbare Systeme adaptieren kontinuierliche organisatorische Anforderungen und Änderungen.**
 - **Mobiler Einsatz**

Welche neuen Möglichkeiten bieten sich heute?



- **Zunehmende „Intelligenz“ der Systeme erlaubt eine deutlich höhere Flexibilität der Anwendungen.**
- **Umfangreiche Reporting-Systeme ermöglichen ein zeitnahes, integriertes Leistungsreporting.**

Notwendige Prozesslandschaft



- Spielregeln definieren / Nutzungsregeln
- Not Found-Prozess
- Feedback & Comment
- Rüstzeiten

Nutzungsprozess



- Aktuelles
- Aktualisierungen
- Ad hoc Information
- Betreuung und Verantwortung

Pflegeprozess

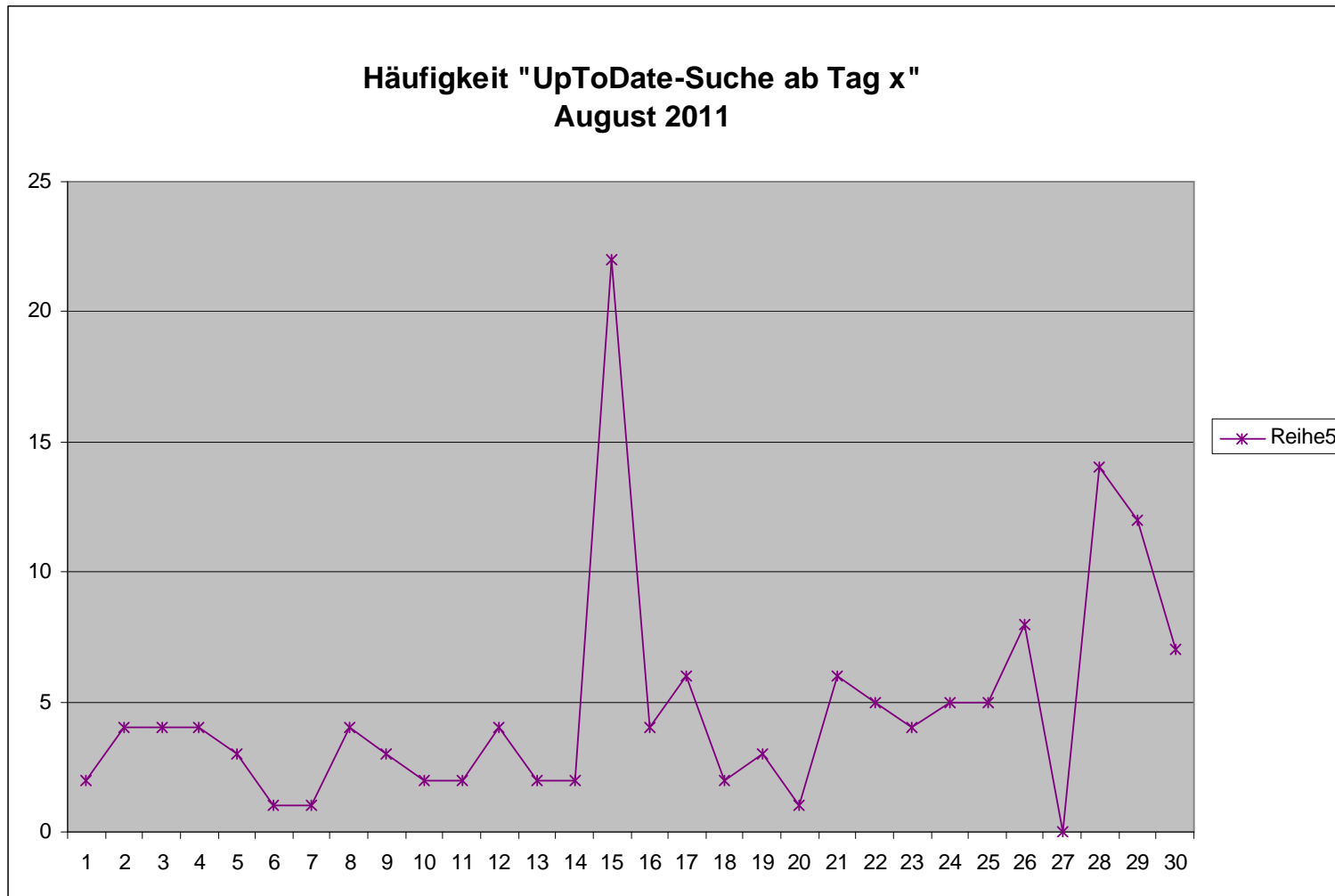
Vorgehensmodell



- **Nutzung der Wissensdatenbank**
 - In jedem Call
 - Oder: Bei jedem „Wissens“- oder Verfahrens-Call
 - Oder: Nur bei Unsicherheit
- **Aktualisieren nach Abwesenheit**
- **Versenden / Nutzen aktueller, temporärer Informationen**
- **Geführter Dialog mit Protokoll, eventuell mit Integration in ein Vorgangssystem**
- **Schulung von Fachthemen mithilfe der Wissensdatenbank**
- **Auslagern von Teilthemen / Projekten an externe Dienstleister**

 <p>Rufnummernmitnahme. Alle Nummern. Nur 10000 € Monats.</p>	 <p>Business</p>	 <p>Tarife</p>	 <p>Zusatzpakete</p>	 <p>Aktion %</p>	 <p>technik welt</p>
 <p>Roaming</p>	 <p>Planet 3</p>			 <p>Billing</p>	 <p>prozesse</p>
 <p>Inside 3</p>	 <p>3SuperSIM</p>			 <p>PREISE</p>	 <p>EBs</p>
 <p>WEBSHOP</p>	 <p>Ich bin ein Platzhalter</p>			 <p>Rechenhilfe</p>	 <p>E-TRAINING</p>
 <p>Festnetz</p>	 <p>Ich bin ein Platzhalter</p>	 <p>Sales intern</p>	 <p>CCC intern</p>	 <p>Glossar</p>	 <p>Unsere Regeln</p>

Stets "uptoDate"



- **Einheitliche, qualitätsgesicherte Beauskunftung**
- **Einheitliche und damit steuerbare Lösungs- und Vorgehensprozesse**
 - KVP wird möglich!
- **Höhere Interaktionsgrad zwischen Informationslieferant und –Nutzer.**
- **Reduzierte Kosten der Informationsbereitstellung**
- **Teilweise drastische Reduktion der Ausbildungsaufwände**
- **Höhere Lösungskompetenz in frühen Bearbeitungsphasen**
- **Reduzierte CallHandlingTime**
- **Thematisch breitere Beauskunftung möglich.**
- **Übernahme von weitergehenden Bearbeitungsschritten.**
- **Ein-Kanal-Strategie:**
 - Eine Informationsquelle für den Service und
 - Eine Informationsquelle zum Service!

Und: Wissen macht Spaß....



Vielen Dank

Harald Huber

USU AG

Spitalhof

71696 Möglingen

07141-4867-680

h.huber@usu.de