USU

Wissensdatenbank in Version 6.2

[23.01.2014] Die aktuelle Version 6.2 seiner Wissensdatenbank stellt das Unternehmen USU auf der CallCenterWorld in Berlin vor. Zu den Neuerungen zählt unter anderem die noch intuitiver gestaltete Oberfläche.

Das Unternehmen USU präsentiert auf der Kongressmesse CallCenterWorld (18.-20. Februar 2014, Berlin) erstmals die neue Version 6.2 seiner Aktiven Wissensdatenbank. Wie der Hersteller meldet, bietet USU KnowledgeCenter 6 mit zahlreichen Assistenzsystemen und integrierten Workflows eine zentrale Arbeits- und Prozessplattform für die täglichen Kernaufgaben der Call-Center-Mitarbeiter. Vergleichbar einem Navigationssystem führe die Anwendung automatisiert und zielgenau zum richtigen Wissen. Die Servicemitarbeiter seien somit in der Lage, Kunden direkt im Erstkontakt mit den benötigten Informationen zu versorgen. USU KnowledgeCenter 6 verknüpft laut Anbieter sämtliche Kommunikationskanäle und bietet auch aktuelle Social-Media- und Self-Service-Informationen. Ferner integriere die Anwendung das Thema E-Learning und stelle den Mitarbeitern Dokumente, Prozesse und Wissenstests bedarfsgerecht zur Verfügung. Für die neue Version sei die Oberfläche noch attraktiver gestaltet worden, um Anwendern eine intuitive, am Arbeitsprozess orientierte Nutzung zu ermöglichen. Weitere neue Funktionen vereinfachen die Kommunikation von Neuerungen und Änderungen oder schützen vor unbeabsichtigtem Löschen. Zudem können nun auch Formulare als Dokumente abgelegt werden und erlauben damit die systemgestützte Aufnahme von Kundenanliegen. Neben diesen Neuerungen stellt USU an seinem Stand F2 in Halle 4 der CallCenterWorld auch das neue Ratgebersystem für den technischen Außendienst USU KnowledgeScout sowie die Self-Service-Lösung USU Lifebelt vor. Darüber hinaus finden im Rahmen des Messeprogramms zwei Fachvorträge zu Einsatzmöglichkeiten und Praxisvorteilen von Wissensdatenbanken statt.

(bs)

Stichwörter: Panorama, Wissensmanagement, Call Center, USU