

# USU AG • The Knowledge Business Company

Die 1977 gegründete USU bietet Strategien, Beratung, Software-Lösungen und Services für eine umfassende Integration von Wissen und Erfahrung in die geschäftlichen Abläufe und Anwendungen unserer Kunden. Mit unseren drei Geschäftsfeldern sind wir der größte europäische Anbieter für IT- und Knowledge-Management-Lösungen. Marktführer aus allen Teilen der internationalen Wirtschaft schaffen mit USU-Anwendungen Transparenz, steigern ihre Wettbewerbsfähigkeit, sparen Kosten und senken ihre Risiken. Die USU AG ist ein Tochterunternehmen der börsennotierten USU Software AG.

## Business Service Management

Seit Ende der 1980er Jahre beschäftigt sich USU mit dem Thema IT-Management. Die neue Produktgeneration Valuation® 4 präsentiert sich als umfassende, modular aufgebaute Softwaresuite. Valuation ist eine modulare und gleichzeitig hoch integrierte Suite zur Unterstützung des IT- und Service-Managements. Sie deckt sämtliche Disziplinen eines ITIL®-konformen Business Service Managements ab und wird von führenden Marktanalysten weltweit anerkannt. Unsere Kunden erhalten damit eine umfassende Gesamtsicht über ihre IT-Prozesse sowie ihre IT-Infrastruktur und sind in der Lage, IT Kosten transparent darzustellen, zu verrechnen und aktiv zu steuern.

## Knowledge Business

Die bedarfsgerechte Informationsversorgung steht bereits seit Jahren im Mittelpunkt unseres Beratungs- und Produktangebots. Unsere neue Produktgeneration USU KnowledgeCenter 5 ist mehr als eine reine Wissensdatenbank. Sie bündelt die unterschiedlichen Kommunikations- und Informationskanäle auf einer zentralen Plattform. Alle wissensintensiven Nutzungs- und Pflegeprozesse werden durchgängig unterstützt. In der Praxis steigern Fachbereiche wie z.B. Call- und Service-Center damit Effizienz und Qualität ihrer Services deutlich.

## Business Solutions

Die Unterstützung individueller Geschäftsprozesse durch die Entwicklung maßgeschneiderter Softwarelösungen ist seit mehr als 30 Jahren der Schwerpunkt des USU-Geschäftsfelds Business Solutions. Kernkompetenz ist die softwaregestützte Abbildung und Integration komplexer Prozesse in heterogenen Unternehmensstrukturen. Wissensintensive Abläufe unterstützen wir durch den zielgerichteten Einsatz von Web-2.0- und Wissensmanagement-Komponenten. Unsere technische Domäne sind die kundenspezifische Entwicklung und Pflege komplexer Applikationen, die Anwendungs-Integration mit serviceorientierten Architekturen sowie leistungsfähige Portale. Als Generalunternehmer übernimmt die USU auch die vollständige Verantwortung für Konzeption, Realisierung und Pflege kundenspezifischer individueller Lösungen.



### USU AG

Möglingen (Stuttgart)  
Bonn | München | Wien  
Zug | Brno | Prostejov

### Aspera GmbH

Aachen

### LeuTek GmbH

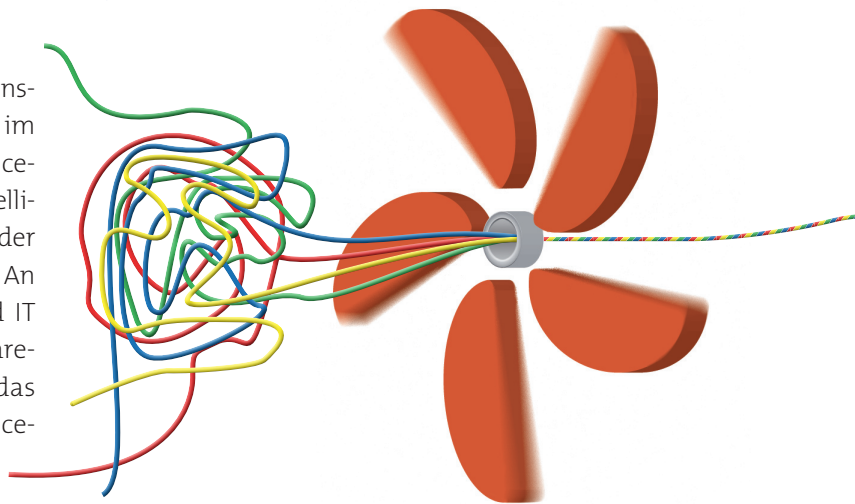
Leinfelden-Echterdingen (Stuttgart)

### OMEGA Software GmbH

Obersulm (Heilbronn)

## Wissensbasiertes Servicemanagement

Service-Abläufe sind komplex und wissensintensiv – ob im technischen Support, im operativen IT-Betrieb, im Call- und Service-Center oder anderen Bereichen. Die intelligente Informationsversorgung entlang der Service-Lieferkette ist erfolgskritisch. An der Schnittstelle zwischen Business und IT konzentriert sich USU mit ihrem Software- und Beratungsportfolio daher auf das Kompetenzthema wissensbasiertes Servicemanagement.



**Valuemation®** ist eine hoch integrierte Produktlinie zur Unterstützung des IT- und Service-Managements und fokussiert auf vier zentrale Themenfelder. Die Software-Suite unterstützt namhafte, international tätige Unternehmen aus verschiedensten Branchen mit umfassenden Lösungen für

### Service Economics

- ihr Service Angebot zu strukturieren und optimal zu vermarkten
- Services kundenorientiert und dennoch weitgehend standardisiert anzubieten

### Service Asset Lifecycle Management

- den kompletten Lebenszyklus von Service-Assets transparent zu steuern

### Service Operations

- durch effiziente Service-Prozesse Kosten zu senken und die Kundenzufriedenheit zu steigern

### Service Monitoring

- für höchste Service-Verfügbarkeit und -Qualität zu sorgen.

Ergänzt werden diese vier Lösungsbereiche durch das übergreifende Themenfeld Knowledge Management. Mit der Integration von **USU KnowledgeCenter** steht Service-Mitarbeitern eine äußerst leistungsfähige Wissensdatenbank und zentrale Informationsdrehscheibe zur Verfügung. Kunden profitieren dabei u.a. durch

- den schnellen Zugriff auf qualitätsgesicherte Lösungen
- rasche Störungsdiagnosen mit Hilfe dynamischer Entscheidungsbäume
- minimierte Einarbeitungszeiten neuer Service-Mitarbeiter und die deutliche Entlastung des Second-Level-Support.

Unsere Lösungen spiegeln die Kompetenz der USU-Mitarbeiter, unsere Erfahrungen aus erfolgreichen Projekten und unser Wissen über Prozesse und Strukturen in Service-Organisationen wider. Durch Kooperationen und Allianzen mit anerkannten Technologie-, Vertriebs- und Projektpartnern erweitern wir unser Portfolio, um Ihre individuellen Anforderungen auch in Zukunft optimal abdecken zu können.