

## ++ KEY FACTS

*USU KnowledgeGuide führt Sie in Dialogform auf dem schnellsten Weg von der Problemstellung zur qualitätsgesicherten Lösung.*

*Mit USU KnowledgeGuide*

- + *strukturieren Sie Expertenwissen auf einfache Weise*
- + *führen Sie Anwender intuitiv durch Fragen zur passenden Antwort*
- + *schlagen Sie automatisch den schnellsten Weg zur Lösung ein*
- + *dokumentieren Sie erfolgreiche Lösungswege automatisch.*

*USU KnowledgeGuide ist ein Hauptmodul des USU KnowledgeCenters, einer Produktsuite für die Informationsbereitstellung in wissensintensiven Geschäftsprozessen.*

## USU KnowledgeGuide

Expertenwissen für komplexe Themenfelder verfügbar zu machen, bedeutet häufig zeitintensive Fachgespräche oder teure Dokumentation. Mit USU KnowledgeGuide können Sie Wissen auf einfache Weise strukturieren, speichern und somit wieder verwendbar machen. Die browserbasierte Anwendung bildet geführte Dialoge in Form so genannter „dynamischer Entscheidungsbäume“ ab. Auch bei komplexen Themen können Anwender damit qualitätsgesicherte Lösungen rasch finden und Entscheidungen besser treffen.

### + Herausforderung Wissenstransfer

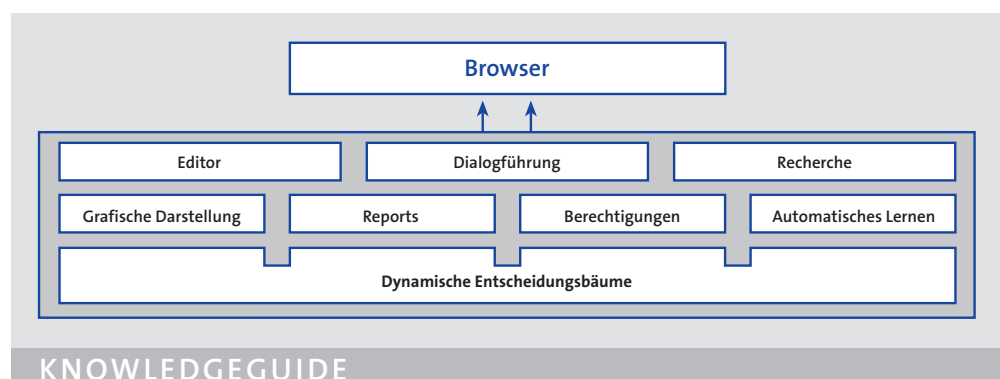
Können Sie Ihren Kunden bei spezifischen Fragestellungen unabhängig von Experten weiterhelfen? Wie stark werden Ihre Experten durch Antwortsuchende in Anspruch genommen? Können Sie komplexe Sachverhalte mit minimalem Aufwand dokumentieren? Beim Transfer von Expertenwissen kommt es vor allem darauf an, das Wissen personenunabhängig und möglichst effizient bereit zu stellen.

### + Expertenwissen strukturieren

Ein Redakteur gibt Fragen, Antwortmöglichkeiten und Lösungsvorschläge ein. So wird beispielsweise erfasst, welche Fragen bei einer Autopanne zu stellen sind, bevor ein Pannendienst organisiert oder eine Übernachtung bezahlt wird. Für die Eingabe steht Ihnen eine intelligente, Wiki-ähnliche Editiermöglichkeit zur Verfügung. Sie erlaubt Formatierungen, die Integration von Bildern und die Verwendung von dynamischen Formatvorlagen. Das Besondere dabei: Die Reihenfolge der Fragen und damit den Ablauf des Dialogs bestimmt und optimiert USU KnowledgeGuide automatisch.

### + Intuitiv bedienbare Dialoge

Das System fragt, der Anwender antwortet – und schließlich präsentiert USU KnowledgeGuide passende Lösungsvorschläge. Während der Bearbeitung können Sie flexibel auf unterschiedlichen Dialogstufen einsteigen. Der protokollierte Dialog wird zur Nachvollziehbarkeit automatisch gespeichert. Während des Durchlaufs können



## ++ NUTZEN

Mit USU KnowledgeGuide steigern Sie Ihre Servicequalität und reduzieren gleichzeitig Ihre Servicekosten. Als einziger Hersteller setzt USU Selbstlernfunktionen ein. Das System lernt automatisch und kontinuierlich durch die Interaktion mit Anwendern und optimiert sich ohne das Eingreifen eines Administrators.

Sie profitieren durch

- + eine schnellere Diagnose sowie Behebung von Störungen
- + eine konstant hohe, personenunabhängige Antwortqualität
- + den Transfer von Expertenwissen auf weitere Mitarbeiter
- + einen drastisch reduzierten Dokumentations- und Pflegeaufwand.

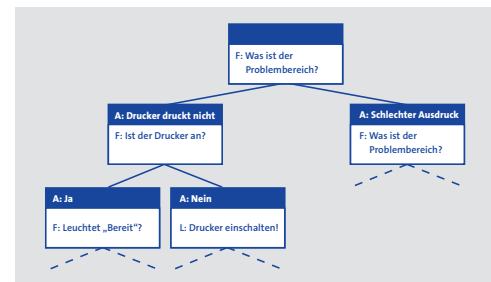
definierte Variablen automatisch gesetzt und am Ende zur weiteren Verarbeitung an ein Vorgangssystem übergeben werden. Durch die grafische Darstellung können Sie den Entscheidungsbaum auf einfache Weise überprüfen.

### + Kurze Bearbeitungszeit durch automatisches Lernen

USU KnowledgeGuide lernt aus der Interaktion mit Anwendern. Automatisch wird die durchschnittlich geringste Anzahl von Dialogschritten bis zur passenden Antwort sichergestellt. Fragen, die bereits häufig zu erfolgreichen Lösungsvorschlägen geführt haben, werden sukzessive nach oben verschoben und somit immer früher gestellt. Für Sie bedeutet das einen drastisch reduzierten Pflegeaufwand im Vergleich zu alternativen Produkten.

### + Komfortable Recherche

Existieren mehrere Entscheidungs bäume, ist der Einsatz einer Suchfunktion sinnvoll. Mit dem optionalen Modul USU KnowledgeMiner steht



Ihnen eine leistungsfähige Suchmaschine zur Verfügung. Damit erhalten Anwender sowohl die Entscheidungsbäume des USU KnowledgeGuide als auch Lösungsdokumente aus alternativen Quellen.

### + Nutzungs- und Erfolgskontrolle durch Reports

Welcher Weg wird besonders oft beschritten, welche Aktion wie oft durchgeführt, welche Lösung führt häufig oder auch nie zum Erfolg? Diese Fragen können Sie mit USU KnowledgeGuide detailliert beantworten. So werden Nutzung und Erfolg der Dialoge transparent.

### + Technische Übersicht

#### Schnittstellen / Integration:

- LDAP / Active Directory, Single-Sign-On
- Integration in Portale, Vorgangs- und CRM-Systeme
- Import / Export von Dokumenten per XML-Schnittstelle
- Clientseitige Programmierschnittstelle (API)

#### Client:

- Internet Explorer ab V6, Mozilla Firefox ab V2

#### KnowledgeGuide Server:

- Hardware ab Intel Core 2 Duo 3 GHz, 2 GB RAM, schnelles Plattensystem – oder gleichwertig
- Betriebssysteme Windows, Solaris, Linux, weitere auf Anfrage

#### Web Server, Application Server:

- Apache ab 1.3.x, Tomcat ab 5.5, IBM Websphere ab V6, weitere auf Anfrage

#### Datenbanken:

- IBM DB2, Oracle, MS-SQ, weitere auf Anfrage