

# Leistungsbeschreibung KNS – Enterprise Knowledge Management

## Vertrieb und Support auf eine neue Stufe heben – komplexes Wissen in Echtzeit verfügbar machen

Kunden werden anspruchsvoller, Innovationszyklen kürzer und Produkte komplexer – die Anforderungen an Vertrieb, Support und das Wissensmanagement von Unternehmen sind gewachsen. Die Verfügbarkeit von und der Zugriff auf Wissen ist zum kritischen Wettbewerbsfaktor geworden. Relevantes Wissen muss stets aktuell, in Echtzeit verfügbar und für alle Mitarbeiter zugänglich sein.

„Wissen ist Macht“ ist eine gern zitierte Floskel, die allerdings nur zum Teil stimmt. Wissen ist nur dann ein machtvoll Instrument, wenn es kontextbezogen im richtigen Moment angewendet werden kann. Und genau da liegt in der Praxis häufig das Problem. Zwar sind in Unternehmen alle Informationen vorhanden, allerdings in stark fragmentierter Form und damit nur mühsam aufzufinden. Service- und Vertriebsmitarbeiter müssen diese zusammentragen, um eine Kundenanfrage umfassend beantworten zu können. Der Kunde muss sich entsprechend lange gedulden, bis er von Vertrieb und Service wirklich alle relevanten Informationen erhält. Das deckt sich nicht mit seiner Erwartung. In Zeiten, in denen der Kunde im Internet selbst alle Informationen finden kann, erwartet er zu recht, dass sein Anliegen oder Problem schnell, einfach und zielführend bearbeitet wird und ihm Support und Vertrieb einen echten Mehrwert liefern.

Die Aufgabenstellungen in Vertrieb und Support wiederholen sich häufig, haben jedoch individuelle Rahmenbedingungen und sind in großer Anzahl zu lösen. So entsteht ein komplexes Lösungsszenario, welches in der Regel nur mit viel Personal zu lösen ist.



Mit unserem Ansatz digitalisieren wir das im Unternehmen vorhandene Fach-, Handlungs- und Erfahrungswissen und machen es damit für den Kundendialog schnell und einfach zugänglich. Kunden und Mitarbeiter können das Wissen über verschiedene Systeme und Kanäle hinweg nutzen. Unternehmen sind so in der Lage, individuelle Kundenanfragen und Kundenprobleme schneller zu bearbeiten, Mitarbeiter von Standardaufgaben zu entlasten und ihre Servicequalität zu verbessern. Kostspielige Folgekontakte werden vermieden. Durch den Aufbau einer Wissensdatenbank und fortlaufende Datenanalyse ist es Unternehmen möglich, agil auf Kundenbedürfnisse zu reagieren und diese künftig besser vorauszusagen.

## Wie sieht die Lösung aus?

Mit dem KNS ist es möglich, in großer Anzahl individuelle Problematiken zu einem Themenkomplex zügig und zielführend zu bearbeiten. Autodialog- und Assistenzsysteme liefern schnelle, individuelle und umfangreiche Ergebnisse - ob in der Kundenberatung, der Kundenbetreuung, im Support- und Servicebereich oder als Ersatz bzw. Unterstützung im Bereich der Ausbildung. Sie lösen vielfältige Aufgaben und entlasten die Experten im Unternehmen. Geschäftsprozesse werden kundenfreundlicher und profitabler. Die durch die Nutzung der Systeme entstehenden Daten werden analysiert und führen dazu, dass diese fortlaufend verbessert werden.

Die Möglichkeiten, unsere Wissensmanagement-Lösung einzusetzen, richten sich nach den individuellen Herausforderungen des Unternehmens.

**Interaktive Supportsysteme** qualifizieren Supportanfragen, sorgen für zügige und zielführende Problemlösung mit verlässlicher Terminierung.

**Datenanalyse zur stetigen Verbesserung und Herstellung der Lernfähigkeit**

Die bei der Nutzung der Tools entstehenden Daten (Nutzungsdaten und Feedbackinformationen) werden analysiert und führen zur weiteren Verbesserung der Tools.

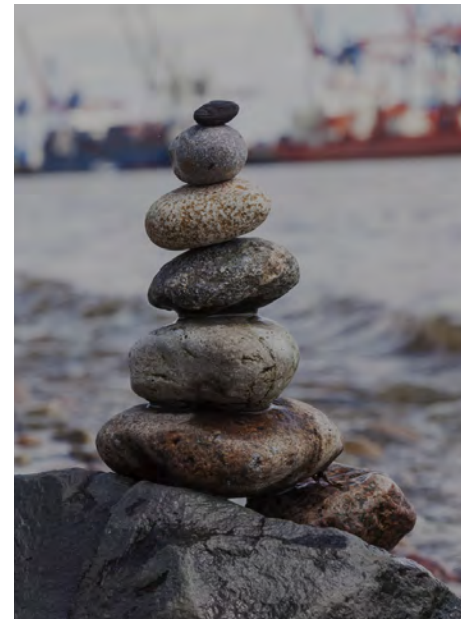
**CRM- und ERP-Integration**  
Einfache Anbindung an bestehende Infrastruktur – CRM- + ERP-Systeme und Kommunikation mit anderen Applikationen.

**Digitale Vertriebsassistenten** liefern Entscheidungswissen in Echtzeit, individuelle Angebote werden direkt an die Nutzer kommuniziert.

**Datenanalyse zum Erstellen von Personas**

Die bei der Nutzung der Tools entstehenden Daten (Nutzerdaten und Berechnungsdaten) werden analysiert und führen zu intensiven Profilinformatoren.

**Aufbau einer Wissensdatenbank (Knowledge Base)**  
Aufbau einer Datenbasis zur Analyse der gewonnenen Daten und zur Vorbereitung von KI-Methoden und -Verfahren.



## Knowledge Navigation System



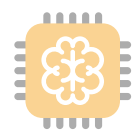
**Digitale  
Assistenz**



**Dialogauto-  
matisierung**



**Data  
Analytics**



**Künstliche  
Intelligenz**

## Welche Vorteile bringt das für Vertrieb und Support?

- ✓ Vielfältigere und interaktive Kommunikation mit Kunden und Partnern
- ✓ Reaktions- und Bearbeitungszeiten sinken deutlich bei hoher Servicequalität
- ✓ Ad hoc verfügbare Informationen fördern Cross-Selling und Upselling bei Produkten und Dienstleistungen
- ✓ Geringerer Einarbeitungs- und Schulungsaufwand für neue Mitarbeiter und Partner
- ✓ Besseres Kundenverständnis durch fortlaufende Datenanalyse
- ✓ Nutzer werden Schritt für Schritt zu einer korrekten Lösung geführt, anstatt Alternativen angeboten zu bekommen und selbst die richtige finden müssen
- ✓ Inhalte werden zentral gepflegt
- ✓ Aufbau unabhängiger, steuerbarer und hochverfügbarer Marktzugangslösungen

## Mehr Abschlüsse bei geringerem Zeitbedarf - Digitale Assistenzsysteme im Praxistest

Der Einsatz digitaler Assistenzsysteme zeigte in einer Studie der Unternehmensberatung Roland Berger bereits nach sechs Monaten sichtbare Erfolge. Das betraf sowohl die Anzahl der Abschlüsse als auch deren Wert. Vertriebsmitarbeiter eines Telekommunikationsausrüsters waren im Erhebungszeitraum mit einem Tablet und einem digitalen Assistenzsystem ausgestattet worden.

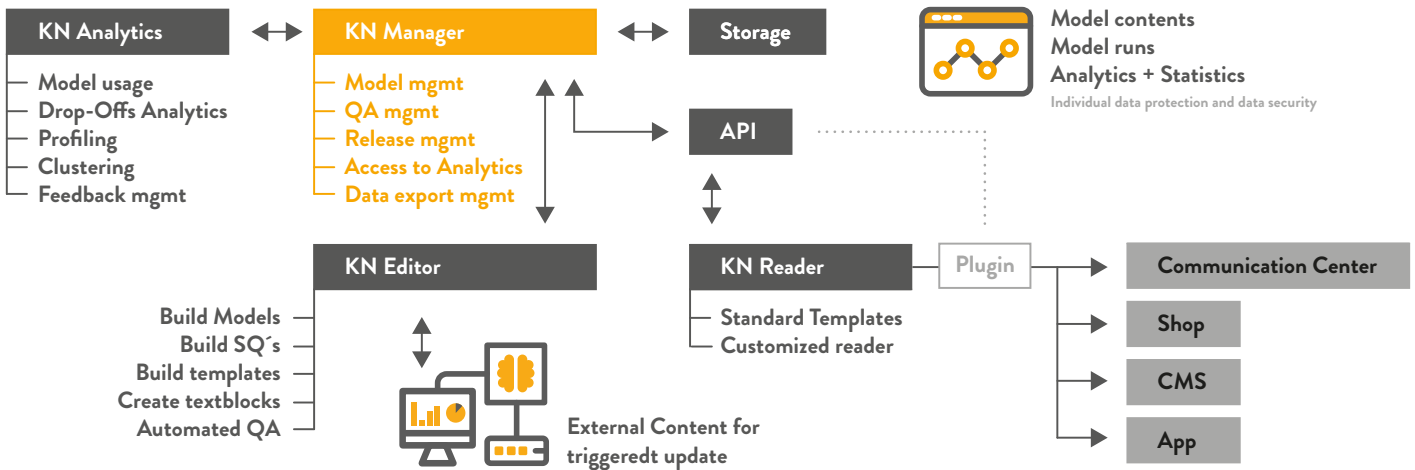


## Welchen Nutzen zieht das Unternehmen noch daraus?

- ✓ Reaktions- und Bearbeitungszeiten verkürzen sich bei gleichbleibend hoher oder höherer Servicequalität
- ✓ Bedarfsgerechte Produktentwicklung durch bessere Kenntnis von Trends und Kundenbedürfnissen
- ✓ Neue Geschäftsmöglichkeiten für B2B2C-Unternehmen durch direkten Endkundendialog
- ✓ Reputation wird gestärkt
- ✓ Sofort einsatzfähige und praxiserprobte Technologie – kein langwieriger Programmieraufwand erforderlich

# Welche Technologie steckt dahinter?

Die CODIAC-Plattform KNS (Knowledge Navigation System) ist ein Redaktionssystem für digitale, interaktive Auto-Dialogsysteme. Mit ihr entwickeln, implementieren und integrieren wir in kürzester Zeit intelligente Kommunikationslösungen im Unternehmen – zukunftsorientiert und aufbauend auf dem bestehenden Wissen. Lernfähig werden die Systeme durch Feedbackauswertungen. Die Auswertung der gewonnenen Daten stellt das integrierte Data-Analytics-Paket sicher. Das Knowledge Navigation System lässt sich einfach an die bestehende IT-Infrastruktur (CRM-, ERP- und Shopsysteme) anbinden und kommuniziert mit anderen Applikationen.



## Fazit

Unternehmen, die ihre Kunden und Partner schlaumachen, deren Bedürfnisse frühzeitig erkennen und deren Probleme schnell und zielführend lösen, haben einen Wettbewerbsvorteil gegenüber Mitbewerbern. Durch den Aufbau einer stets aktuellen Wissensdatenbank, eine intelligente Datenanalyse und die Verfügbarkeit des Wissens in Echtzeit sind sie in der Lage, Trends zu erkennen und darauf zu reagieren. Durch eine neue Kommunikation mit Partnern und Kunden entstehen neue Marktzugangslösungen.

Wollen Sie eigene Digitalisierungspotenziale entdecken? Lassen Sie uns darüber sprechen!

## CODIAC CONSULTING

**CODIAC CONSULTING** ist eine Unternehmensberatung mit Schwerpunkt Vertrieb 4.0 und Support 4.0. Als Ausgründung der CODIAC Knowledge Engineering sind wir vermutlich die einzige Beratung mit einem erprobten und bewährten Konzept zur Digitalisierung von Handlungs- und Erfahrungswissen. Wir verstehen uns als Partner der Industrie und von Beratungsunternehmen.

[www.codiac.consulting](http://www.codiac.consulting)  
[welcome@codiac.consulting](mailto:welcome@codiac.consulting)