



# Sonderbericht von CCW Digital: Wissensmanagement

Dieser Bericht beleuchtet innovative neue Anwendungen von Informationen. Er zeigt die Unzulänglichkeiten herkömmlichen Wissensmanagements, aber auch Best Practices für den intelligenten Einsatz von Informationen auf – und die lukrativen Vorteile, die dieser mit sich bringt.

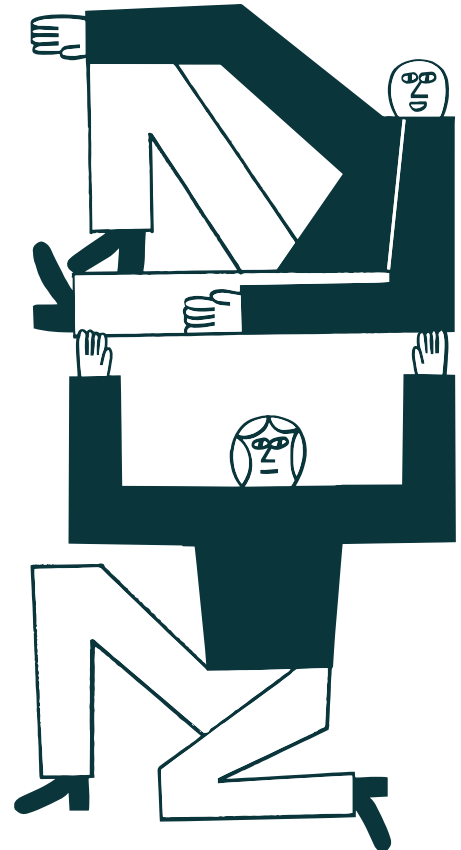
## Wissensmanagement ist die zweitwichtigste Strategie im Jahr 2019

Unternehmen kennen die Kosten eines herkömmlichen Wissensmanagements. Ebenso kennen sie den Nutzen eines moderneren, intelligenten Ansatzes zum internen Verwalten und Verbreiten von Wissen.

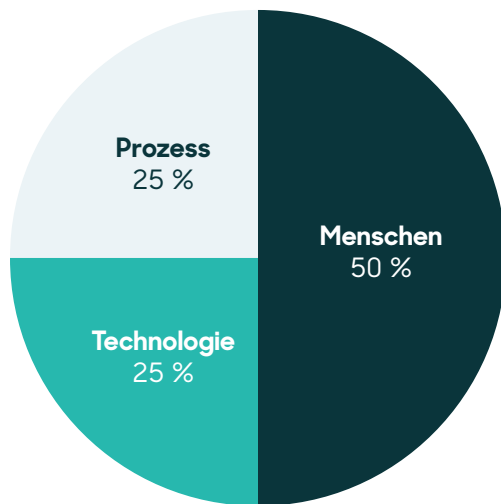
Dieser „Knowledge Intelligence“-Ansatz macht aus ineffizientem Wissensmanagement ein zentrales Hilfsmittel für kundenorientiertes Handeln. Somit können Unternehmen und ihre Mitarbeiter erfolgreich (und schneller) internes Wissen nutzen, um Kunden zufriedenzustellen.

## Highlights des Berichts

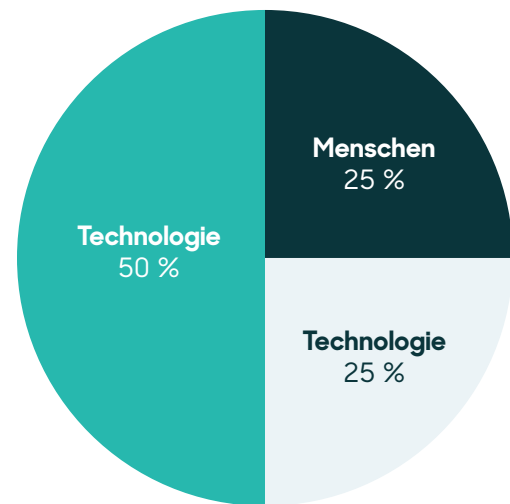
- Vier Hauptschwierigkeiten des herkömmlichen Wissensmanagements verhindern, dass sich Unternehmen in puncto Kundenerlebnis von anderen abheben: ressourcenintensive Instandhaltung, mangelnde Auffindbarkeit, mangelnde Messbarkeit und fragmentiertes Wissen.
- Zu den Grundsätzen von Knowledge Intelligence zählen eine strategischere Rolle der Mitarbeiter, Messung in Echtzeit, systemübergreifende Vereinheitlichung, KI-gestützte Verbesserungen, ein besseres Erlebnis für Agents als allgemeines Ziel und allgemeiner Schwerpunkt.
- In diesen Schritten gelangen Sie zu Knowledge Intelligence: Wissen als Strategie, Einbeziehung aller wichtigen Interessenvertreter, Einführung einer intelligenten Wissensmanagement-Lösung, Rat von Fachexperten und die Überprüfung der Leistung hinsichtlich der inhaltlichen Qualität, Anwenderfreundlichkeit und der Auswirkungen auf die Organisation.



## Wissensmanagement



## Knowledge Intelligence



Herkömmliches Wissensmanagement beruht auf einem überholten Verständnis vom Verhältnis zwischen Mensch und Technologie. Knowledge Intelligence verbessert die Situation und rückt dabei den Agent in den Mittelpunkt. Das System ist leicht zu bedienen und präsentiert Wissen in relevanter, praktisch sehr gut umzusetzender Art und Weise.

## Über 134.000 Kunden und steigend

Zendesk ist einer der weltweit am schnellsten wachsenden Anbieter von Kundenservice-Lösungen.

- Unsere Produkte und entwicklerfreundlichen API-Integrationen greifen nahtlos ineinander und sorgen so für ein einheitliches Kundenerlebnis auf allen Kanälen.
- Unsere Kunden sind besonders zufrieden mit den Gesamtbetriebskosten sowie der Bereitstellungszeit von Zendesk.
- Kunden wie Uber und die University of Tennessee sind davon überzeugt, dass Zendesk eine vielversprechende Vision hat und die richtigen Produkte bietet.

Für den kompletten Bericht klicken Sie bitte [hier](#).

Erfahren Sie mehr über Zendesk und schauen Sie sich gleich eine [Demo](#) an.