



Technischer Support mit Content Delivery in der Telekommunikation

Von einfachen Dokumenten bis zur KI-Anwendung

Wolfgang Schneider



LIWEST – wer sind wir



Wissensdatenbank – Reise



Fazit





LIWEST – wer sind wir



Wissensdatenbank – Reise



Fazit





Kabelnetzbetreiber

- Ca. 160 Mitarbeiter
- Ca. 48 Mio. € Umsatz
- Ca. 130.000 Kunden

Produkte

- Fernsehen
- Internet
- Festnetz
- Mobiltelefonie



LIWEST – wer sind wir

Wissensdatenbank – Reise



Fazit





- **Kaum Informationsfluss**
- **Kunde ist Informationsgeber**
- **Keine einheitliche Informationsquelle**

2009



- **Kundenschnittstellen haben alle benötigten Informationen**
- **Höhere Erstlösungsrate**
- **Gleiche Auskunft an allen Kundenschnittstellen**

2009



- **Technisches**
 - Software
- **Organisatorisches**
 - Wie kommen die Dokumente zu den Kundenschnittstellen

2009



- **Rollen**
 - Themenverantwortliche in Fachabteilung
 - „Freigebende Redakteure“
 - Technisches Administratoren
- **Organisationshandbuch**
 - Prozesse
 - Rechte und Pflichten

2009



Freiwillige Wissensweitergabe?

2009



Entscheidung: USU KCenter

2009



- **Trennung in technischen und kaufmännischen Bereich**
- **Dokumentenpflege in Infodatenbank – keine externe Quellen**
- **Erstbefüllung durch das Projektteam**

2009



- **Bringschuld funktioniert**
- **Ziele wurden erreicht**
- **Schulungszeiten verringert**

2009



- **Struktur bleibt gleich**
- **Sammeldokumente**
- **Entscheidungsbäume für CC + Techniker**

2012



- **Schlechte Umfragewerte**
- **Unübersichtliche Dokumente**
- **Zu viele Suchergebnisse**
- **Keine Suchergebnisse**

2015



- **Getrennte Bereiche zusammenlegen**
- **Dokumente stark aufteilen**
- **„Aktive“ Dokumente**
- **Suche an Kategorien angepasst**
- **Tests zur Wissensüberprüfung**

2015



- **Informationen zum Kunden**
- **Informationen von Partnern**
- **Immer noch zu viele Suchergebnisse**

2018



- **FAQ und Suche direkt zum Kunden**
- **Dokumentenerstellung aus Schnittstellen**
- **Aktive Suche**
- **Knowledge-Cloud**

2018



- **Einbindung in die Prozesse?**
- **Chatbots?**
- **Dokumente aus der Cloud?**

2021



LIVEST – wer sind wir

Wissensdatenbank – Reise



Fazit





- **Prozesse sind der Anfang - Kein System löst alle Probleme**
- **Innovative Technologien schaffen Vorteile**
- **Kontinuität und Veränderung**
- **Umgang mit Feedback**
- **Wissen zu teilen hilft allen**



DANKE