

Digitaler User Service

betterknow⁺
einfach *einfach*

Präsentiert von Gunnar Schieck



Herausforderungen im Wissenszugang



Hohe Investitionen

Unternehmen investieren beträchtliche Ressourcen in Schulungen und Dokumentationen, deren Nutzen oft nicht vollständig ausgeschöpft wird.

Überlasteter IT-Support

Der IT-Support ist häufig **überlastet**, da Mitarbeiter bei Problemen auf Hilfe angewiesen sind, die nicht sofort verfügbar ist.

Mangelnde Verfügbarkeit

Oft steht das benötigte Wissen **nicht rechtzeitig zur Verfügung**, was die Effizienz der Mitarbeiter stark beeinträchtigt.

Langes Onboarding

Neue Mitarbeiter durchlaufen oft ein **langwieriges Onboarding**, was den Zugang zu kritischem Wissen verzögert.

Brücke zwischen Technologie und Mitarbeitenden



Transformations-
zyklus

1. Kontext klären

Was verändert sich?

Warum wird neue Software eingeführt? Welche Ziele werden verfolgt? Was bedeutet das konkret für den Arbeitsalltag?

2. Orientierung geben

Was heißt das für mich?

Rollen, Aufgaben und Abläufe werden verständlich eingeordnet – Unsicherheit wird reduziert.

3. Anwendung unterstützen

Wie arbeite ich damit?

Click-Anleitungen, Tutorials und kontextbezogene Hilfen begleiten Mitarbeitende direkt im System.

4. Nutzung stabilisieren

Wie werde ich sicher?

Simulationen, Lernstrecken und Micro-Learnings unterstützen den Aufbau von Handlungssicherheit.

5. Erfahrung entwickeln

Wie verbessere ich meine Arbeit damit?

Reflexion, Feedback und kontinuierliche Unterstützung fördern nachhaltige Kompetenzentwicklung.

Der Digitale User Service **begleitet Mitarbeitende** entlang des Veränderungsprozesses – von der Einführung bis zur sicheren Anwendung im Alltag und das über den gesamten Produktlebenszyklus.

Unsere Lösung



Direkte Unterstützung in der Anwendung

Der Digitale User Service bietet **nahtlose Integration** in Arbeitsabläufe, um Mitarbeiter in Echtzeit zu unterstützen und **Wissen** direkt zur Verfügung zu stellen.

Warum Digitaler User Service mehr ist als Training oder Support

Unser Digitaler User Service unterstützt **Training** vor der Anwendung, **Support** für die Anwendung, **Suche** während der Anwendung durch **richtige Informationen** in der Anwendung.



Nutzen für Ihr Unternehmen



Produktivität steigern

Mit KI-gestützter Unterstützung können Mitarbeiter effizienter und zielgerichteter arbeiten.



Effizienz erhöhen

Der Supportaufwand sinkt, da Informationen stets rechtzeitig bereitgestellt werden.



Wissen sichern

Wissen wird kontinuierlich verfügbar, sodass Mitarbeiter informierte Entscheidungen treffen können.

Der Digitale User Service begleitet den gesamten Veränderungsprozess



Einführung

Unser Digitaler User Service bietet **umfassende Unterstützung** für Unternehmen während des gesamten **Veränderungsprozesses**.

Details

Durch kontinuierliche **Begleitung** und maßgeschneiderte Lösungen sichern wir nachhaltige **Ergebnisse** und **stellen sicher**, dass Mitarbeitende aktiv in den Prozess einbezogen werden.

80%

IT-Support-Aufwand signifikant gesenkt.

Nach der Implementierung des Digitalen User Service konnten unsere Kunden den IT-Support-Aufwand um bis zu **80 % reduzieren**, was die Effizienz erheblich steigerte.

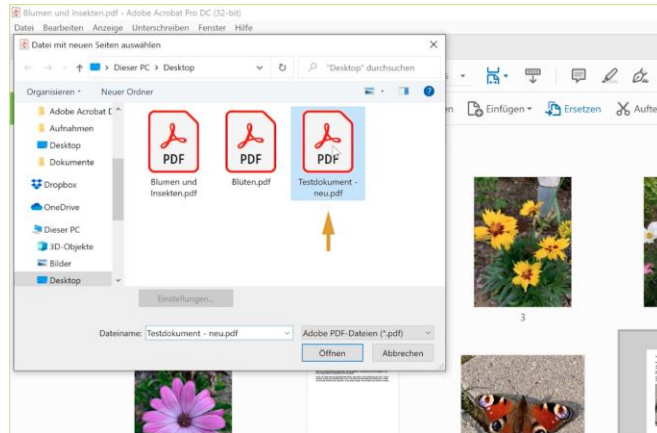
- Onboarding 50% effizienter durch weniger Suchzeiten
- Reduzierung der Trainingszeiten um ca. 80%
- Reduzierung der Aufwände für Trainings-Infrastruktur um 95%

Hilfsmittel im Überblick



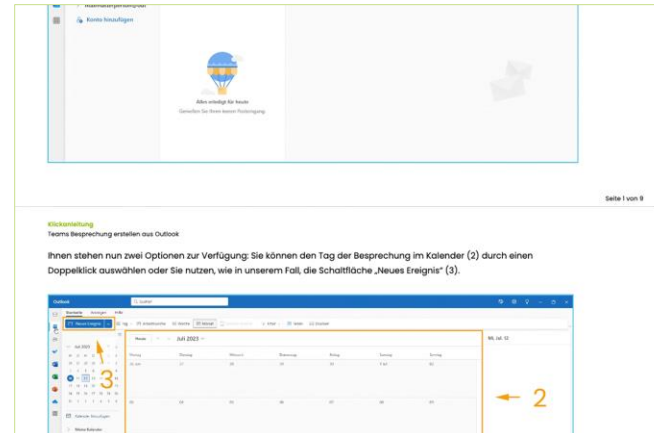
Digitale Unterstützung verstehen

Der Digitale User Service bietet **vielfältige Hilfsmittel**, um die Unterstützung im Arbeitsprozess direkt aus der Anwendung heraus zu ermöglichen und die Effizienz der Mitarbeiter zu steigern.



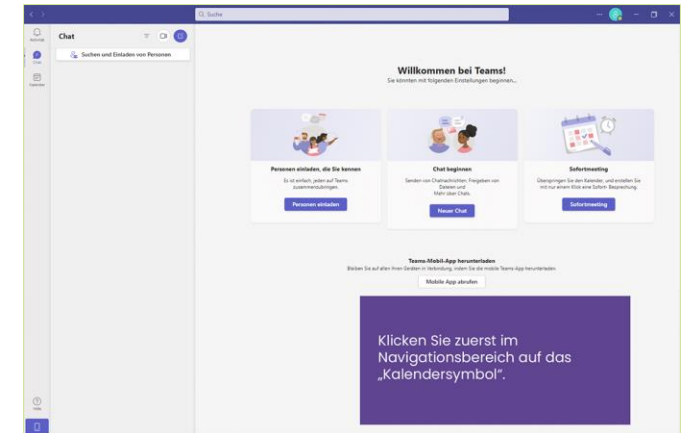
Helpdesk / Support

Mitarbeitende erhalten kontextbezogene Hilfe direkt im Arbeitsprozess. Der Helpdesk wird entlastet.



Self Service

Nutzer Lösungen genau dann finden, wenn sie sie brauchen – ohne Suche und Wartezeiten.



Digitaler User Service

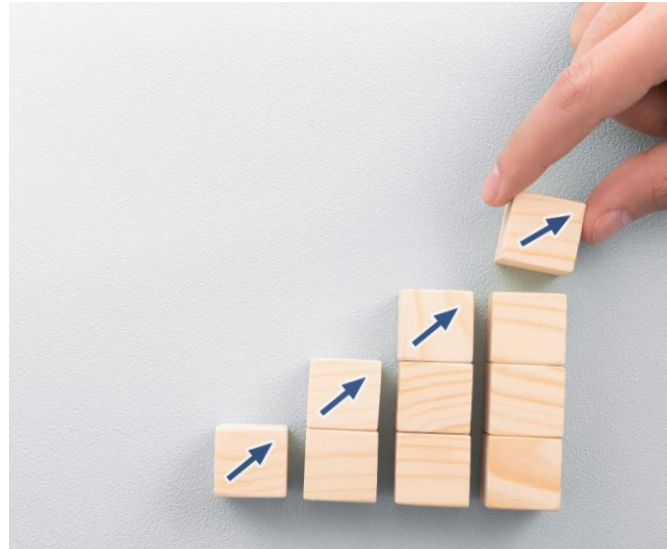
Liefert kontextbezogene Unterstützung in der Situation → Lernen passiert während der Arbeit.

Einsatzbereiche



Software Einführung

Effiziente Implementierung neuer Softwarelösungen für einen reibungslosen Einstieg.



Onboarding

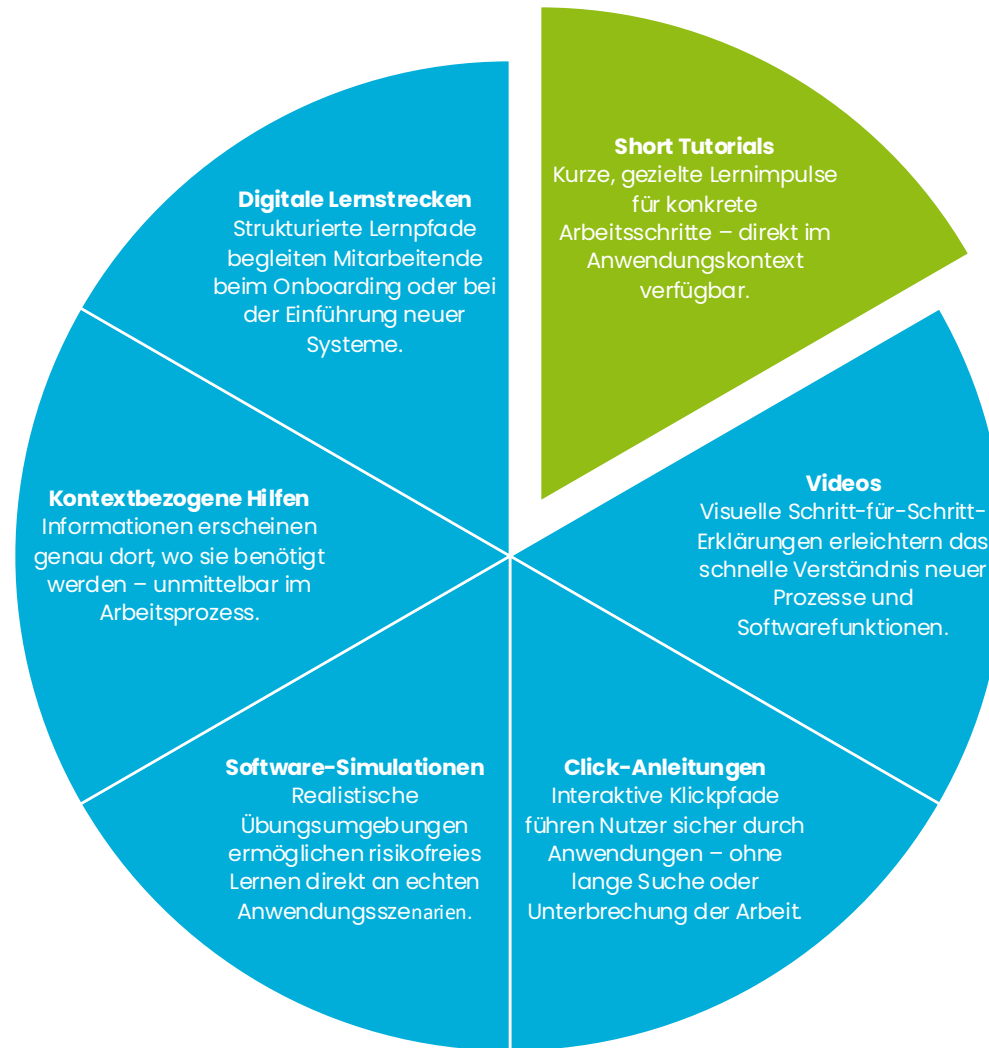
Schnelles Einarbeiten neuer Mitarbeiter durch gezielte Unterstützung und mehr Wissen.



Wissensplattform

Zugängliche Ressourcen für Mitarbeiter, um Informationen jederzeit zu finden.

Werkzeuge des digitalen User Service



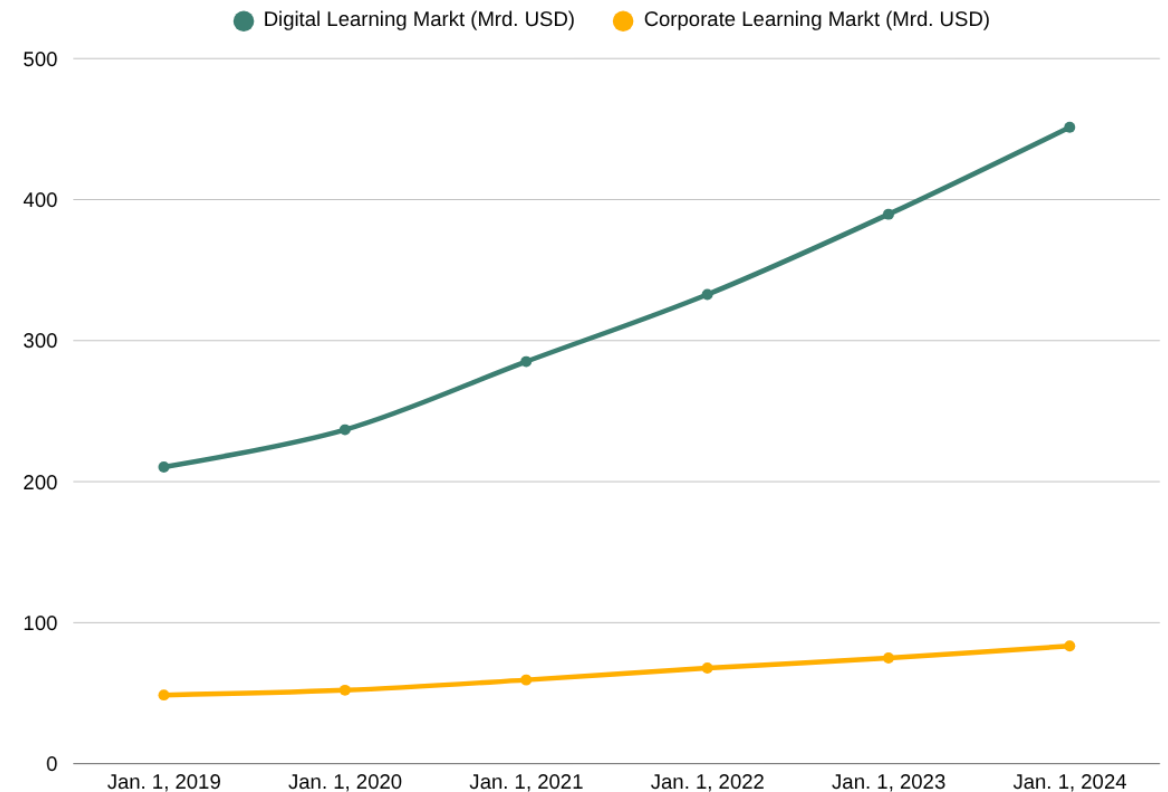
Lernen, Unterstützung und Wissen greifen nahtlos ineinander – direkt im Arbeitsalltag.

Marktpotenzial im Wachstum



Die Nachfrage nach digitalen Lernlösungen steigt kontinuierlich. Unternehmen investieren zunehmend in **digitale Transformation**, um ihre Prozesse und Schulungen effektiver zu gestalten und Mitarbeiter besser zu unterstützen.

Wachstumsdiagramm für den digitalen Lernmarkt



Quelle: KI-generierte Daten. Vor der Verwendung bitte prüfen und gegebenenfalls ersetzen.

Unsere Referenzen



BUNDESWEHR

Bundeswehr

Erfolgreiche Implementierung des digitalen User Service in der Bundeswehr für DokMBw.



Konrad-Adenauer-Stiftung

Implementierung einer ganzheitlichen Plattform für den Digitalen User Service, On/Offboarding und Schulungen bei der KAS.



Land Mecklenburg-Vorpommern

Konzeption und Produktion von Lernstrecken als eLearning zur Einführung der E-Akte.

Unsere Vision

Lernen und Wissen:
Immer verfügbar.

Bei *betterknow* glauben wir, dass **Lernen nahtlos in den Arbeitsprozess** integriert werden sollte, sodass Wissen genau dann verfügbar ist, wenn Mitarbeiter es benötigen. Motivation und Effizienz werden dadurch maximiert.





„Transformation ist nur dann
erfolgreich, wenn alle
Mitarbeitenden mitgenommen
werden – das Engagement zählt!“

– Gunnar Schieck



Unsere Vision

Entdecken Sie innovative Lösungen
für Ihre Mitarbeiter.



www.betterknow.de

