



# Mit Enterprise Search Kundenservice und Support entlasten

Utl: Mit Künstlicher Intelligenz und der Automatisierung von Geschäftsprozessen zum Erfolg

(Wien, 24.9.2020) Exzellenter Kundenservice ist das Um und Auf, wenn es darum geht, Kunden ans Unternehmen zu binden. „Aktuelle Studien aus den USA haben gezeigt, dass der Unternehmensumsatz um bis zu 95% gesteigert werden kann, wenn sich die Kundenbindung um 5% verbessert. Viele Unternehmen tappen allerdings im Dunkeln, wenn es darum geht, wie dieses Ziel erreicht werden kann,“ erklärt Christoph Wendl, CEO des Wiener IT Unternehmens Iphos IT Solutions und Entwickler der innovativen Enterprise Search Software searchIT. „Zwei besonders wichtige Aspekte in dieser Hinsicht sind Automatisierung und optimiertes Knowledge Management. Gerade in Zeiten wie diesen, wo Maßnahmen zur Eindämmung der Corona Pandemie viele Unternehmen dazu gezwungen haben, auch im Personalsektor Einsparungen zu treffen, können Prozessautomatisierung und optimiertes Wissensmanagement im Bereich Kundenservice und Support vorteilhaft sein.“

## Enterprise Search Engines für optimierten Kundenservice einsetzen

Unternehmensinterne Suchmaschinen funktionieren ähnlich wie Suchmaschinen im Internet. Ein User gibt einen Suchbegriff ein und die Suchmaschine durchsucht sämtliche Daten aller angebotenen Unternehmensquellen – von Dateien auf den diversen Fileservern, zu E-Mails, Cloudspeichern, Webapplikationen und mehr. Dateiinhalte oder Datenbanken durchsuchen? Alles kein Problem. Die Suchergebnisse können dabei nach verschiedenen Gesichtspunkten gefiltert werden. User finden schnell und punktgenau für sie relevante Dokumente.

Für einen optimalen Kundensupport sollten Unternehmen vor allem an den Bereichen Website, Kundenportal und unternehmensinterne Suche für Supportmitarbeiter ansetzen. Eine gute Enterprise Search Lösung kann Unternehmen in all diesen Punkten unterstützen.

## Schnelle und umfassende Suchfunktion für die Website

Eine umfassende Suchfunktion für die Website für allgemeine Fragen zu Produkt und Service sowie weiterführenden Dokumenten mit der Möglichkeit die Suchergebnisse nach verschiedenen Parametern zu filtern, ist heute meist die erste Anlaufstelle für Kunden.

„Immer noch gibt es Websites, die entweder gar nicht über eine Suchfunktion verfügen, oder bei denen diese so gut versteckt ist, dass man eine Suchfunktion zum Finden der Website-Suche bräuchte,“ erklärt Wendl. „Mit einer Enterprise Search Engine im Hintergrund lässt sich die Suchfunktion für Website besonders userfreundlich gestalten. Nicht nur Datenbanken, sondern auch Dokumente – wie PDFs – lassen sich so durchsuchen und liefern umfassende Suchergebnisse.“

searchIT  
by Iphos IT Solutions GmbH  
Khekgasse 35  
A-1230 Wien

+43 1 869 84 00  
+43 1 869 84 00 50  
info@searchit.cc  
searchit.cc

Geschäftsführer:  
Ing. Christoph Wendl,  
Lyubomir Ivanov  
UID: ATU61293157  
FN 254933 b  
Handelsgericht Wien



searchIT

Textsnippets, Sortier- und Filtermöglichkeiten – heutzutage dank KI-Algorithmen alles keine Hexerei mehr.“

### Beste Suchfunktion für registrierte User

Registrierten Kunden oder Mitgliedern einer Organisation stehen oft mehr Inhalte zur Verfügung. Diese müssen aktuell gehalten werden, aber auch den richtigen Usergruppen zugeordnet werden. Eine Enterprise Search Engine ist auch hier durch die umfassende Einbindung verschiedenster Datenquellen – unter anderem auch von externen Produktdatenbanken –, automatisierten Benachrichtigungen über neue oder aktualisierte Inhalte und einem Berechtigungssystem, das Kunden und Abonnenten nur das finden lässt, das in ihrem Service Level Agreement vorgesehen ist, helfen auch hier, Mitarbeiter von Routine-Tasks freizuspielen und gleichzeitig besten Support zu bieten.

### Optimierte Suchfunktion für Support-Mitarbeiter

Auch Mitarbeiter am Helpdesk profitieren von einer schnellen und intuitiven unternehmensinternen Suchmaschine. Eine schnelle und umfassende Suche hilft dabei, Kunden am Telefon sofort die passende Unterstützung anbieten zu können. Neue Lösungsansätze für Kundenprobleme werden nahezu in Echtzeit an alle Supportmitarbeiter weitergegeben. Auch hier sind Benachrichtigungen über Aktualisierungen und neue Dokumente, Termine oder Tasks schnell eingerichtet. Automatisiertes Clustern von Dokumenten nach relevanten Themen lässt die Mitarbeiter im Servicebereich alle für eine Anfrage relevanten Informationen schnellstmöglich finden und auch exportieren.

„Kunden erwarten heutzutage schnellen und umfassenden Support. Viele suchen zuerst selbst auf der jeweiligen Website oder im Kundenportal des Unternehmens. Haben sie dort nichts gefunden, das sich auf ihr Problem anwenden lässt, kippt die Stimmung rasch, wenn auch der Helpdesk nicht schnell genug eine passende Lösung präsentiert. Enterprise Search Lösungen wie die von uns entwickelte unternehmensinterne Suchmaschine searchIT, unterstützt den Support auf allen Ebenen,“ berichtet Wendl abschließend. „Kunden sind durch die schnelle Hilfe zufrieden und Service-Mitarbeiter sparen Zeit und Nerven. Unserer Erfahrung nach, macht sich eine optimierte Suchlösung mit KI-Unterstützung und Prozessautomatisierung für Unternehmen vom ersten Moment an bezahlt – durch eine Effizienzsteigerung selbst bei geringerem Personaleinsatz und damit selbstverständlich auch durch Kosteneinsparungen.“

### Mehr Informationen zu searchIT:

<https://searchit.cc/>

### Über searchIT by Iphos IT Solutions

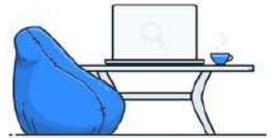
Das internationale Unternehmen Iphos IT Solutions definiert das Thema „Enterprise Search Engines“ für Unternehmen neu. Mit dem Launch von searchIT positioniert sich das Unternehmen als nachhaltiger Innovator im Bereich der Suchmaschinen-Anbieter. 1998 in Wien gegründet betreibt Iphos IT Solutions einen weiteren Standort in Bulgarien (Sofia). Ing. Christoph Wendl

searchIT  
by Iphos IT Solutions GmbH  
Khekgasse 35  
A-1230 Wien

+43 1 869 84 00  
+ 43 1 869 84 00 50  
info@searchit.cc  
searchit.cc

Geschäftsführer:  
Ing. Christoph Wendl,  
Lyubomir Ivanov  
UID: ATU61293157  
FN 254933 b  
Handelsgericht Wien

leitet gemeinsam mit Lyubomir Ivanov als Chief Executive Officer (CEO) das Unternehmen, das sich mit innovativen Lösungen den aktuellen Herausforderungen der IT stellt.



searchIT

#### Rückfragehinweis für Medien:

Ing. Christoph Wendl  
Geschäftsführer, Iphos IT Solutions GmbH  
Khekgasse 35  
1230 Wien  
Tel.: +43 1 869 84 00  
E-Mail: [marketing@iphos.com](mailto:marketing@iphos.com)  
Produktwebsite searchIT: <https://searchit.cc/>  
Hersteller-Website: <https://www.iphos.com>

searchIT  
by Iphos IT Solutions GmbH  
Khekgasse 35  
A-1230 Wien

+43 1 869 84 00  
+ 43 1 869 84 00 50  
info@searchit.cc  
searchit.cc

Geschäftsführer:  
Ing. Christoph Wendl,  
Lyubomir Ivanov  
UID: ATU61293157  
FN 254933 b  
Handelsgericht Wien