

## Case Study

# Zentrale Wissensdatenbank für optimale Gästekommunikation



## Auf einen Blick

### Die Organisation

UNISONO Hospitality  
Management GmbH  
[www.unisono-hm.com](http://www.unisono-hm.com)

### Branche

Hotel & Gastronomie

### Kennzahlen

>100.000 Gäste-Anfragen  
pro Jahr. Umfangreiche  
Backoffice-Leistungen für  
über 70 Hotels in Deutschland,  
Österreich und der Schweiz

### USU-Lösung

USU Customer Service  
Knowledge Management

### Die Herausforderung

Unisono bietet umfangreiche Backoffice-Services für Hotels an. Angesichts des dynamischen Wachstums konnte die bestehende Standardlösung die steigenden Anforderungen an aktuelle, qualitativ hochwertige und über viele Kanäle erhältliche Service-Informationen nicht erfüllen. Implementiert werden sollte daher eine zentrale Wissensdatenbank als zukunftsfähige, skalierbare und prozessorientierte Lösung.

### Die Lösung

Die Vision von Unisono war ein integriertes System, das als „Single Source of Truth“ sämtliche Service-Inhalte entlang des Gäste-Prozesses aktiv bereitstellte. Die Wahl fiel auf USU Customer Service Knowledge Management – vor allem aufgrund der Leistungsfähigkeit der Anwendung, der Beratungsexpertise und des guten Supports. Entscheidend für den Projekterfolg war die Strukturierung des Wissens in Form unterschiedlichster Medien und deren funktionale und prozessuale Abbildung durch das System.

### Das Ergebnis

Das Service-Team von Unisono konnte durch die neue integrierte Wissensdatenbank die Qualität, Schnelligkeit und Effizienz ihrer Backoffice-Services signifikant verbessern. Nicht nur die Einarbeitung neuer Mitarbeitender, auch das Onboarding neuer Kunden konnte optimiert werden. Das Kernsystem ist das digitale Rückgrat des Unisono-Geschäftsmodells und daher auch für das anhaltend schnelle Wachstum erfolgskritisch.



Digitale  
Hotelservices  
durch Unisono

**„ USU ist einfach immer offen – denn wir benötigen das Wissensmanagement-System rund um die Uhr für unsere Services. Damit stellen wir trotz unseres Wachstums sicher, dass alle Gästeanfragen stets umgehend beantwortet werden.**

Tanja Waigand, Director Business Development,  
Head of 24/7 1st Level Support,  
UNISONO Hospitality Management GmbH

### **Entlastung & Zeit für das Wesentliche – das UNISONO-Geschäftsmodell**

UNISONO liefert seit einigen Jahren für Individual-Hotels und kleinere Hotelgruppen ein Rundum-Sorglos-Paket im Service. Mit seinem Backoffice-Modell schafft das Unternehmen Lösungen für zwei wesentliche Probleme in der Hotellerie – dem Fachkräftemangel im Service und den mit dem Support für Gäste verbundenen hohen Fixkosten. Überall da, wo Service nicht vor Ort benötigt wird, kann UNISONO unterstützen – 24/7 an 365 Tagen. Und von den Check-In-Zeiten über Parkmöglichkeiten bis zu Leihrädern oder barrierefreien Räumlichkeiten gibt viele Themen und Fragen, mit denen das Service-Team im Vorfeld, während des Aufenthaltes oder danach konfrontiert ist.

Für einen optimalen Wissenstransfer entwickelten die Verantwortlichen ein ausgefeiltes Konzept, wie Wissen abteilungsübergreifend zusammengeführt, aufbereitet und für die aktive Gästekommunikation genutzt werden

sollte. Basis des anhaltend dynamischen Wachstums sollte eine leistungsfähige moderne Wissensplattform sein, die aktuelle, qualitativ hochwertige Informationen transparent, strukturiert und bedarfsgerecht entlang der „Guest Journey“ bereitstellen und perspektivisch auch die Telefonanlage integrieren konnte. Wissensintensive Backoffice-Services aus einem Guss!

### **Alle Medien, alle Kanäle – ein System**

Nach einer umfassenden Marktevaluierung konnte sich USU mit dem leistungsfähigsten Angebot durchsetzen. Wichtige Aspekte waren die Zukunftsfähigkeit des Systems, die Abbildung interner Prozesse, der Datenschutz sowie die Expertise der Berater und die Support-Möglichkeiten. Auf Basis der Ziele und des Konzepts konsolidierte das Projektteam in der Folge die vorhandenen Daten, integrierte sie in die Wissensdatenbank bzw. erstellte neue Wissensdokumente. Für jeden Kunden wurde ein individueller Anwendungsbereich eingerichtet, der mit den verschiedensten Medien gefüllt werden konnte, neben Word-Dokumenten, z.B. YouTube-Videos, Fotos, Grafiken oder Dokumente, welche die standardisierte Vorgehensweise (SOP) enthielten. Damit ließen sich nicht nur die gängigen Fragen nach Check-In-Zeiten etc. rasch beantworten, sondern auch objektspezifische Besonderheiten wie z.B. Wellness-Angebote oder Tiefgarage.

Anhand der Unterlagen erhalten die Mitarbeiter auch eine visuelle Vorstellung von den Gegebenheiten und können Gäste ggf. virtuell zu ihrem Zimmer geleiten. Die meisten Notfälle lassen sich remote regeln, wenn z.B. der Schlüssel im Zimmer vergessen wurde oder der Code für das Zimmer nicht funktioniert. Wichtig ist dabei der Umgang mit den sensiblen Daten und entsprechende

Sicherheitsvorkehrungen wie der Abgleich von Personen- und Buchungsdaten. In der Wissensdatenbank ist auch das jeweilige Service-Spektrum hinterlegt, das vom Reservierungsmanagement über Rezeptionsdienstleistungen bis hin zum Handling von Kundenfeedbacks ggf. die komplette Customer Journey bedient. Insgesamt dient das System als „Single Source of Truth“ für alle Kontaktkanäle wie Chat, Mail oder WhatsApp.

### **Wissensmanagement als Wachstumstreiber**

Heute ist die USU-Wissensdatenbank das informationstechnische Rückgrat für das Service-Kerngeschäft von UNISONO und Treiber für das weitere Wachstum. Denn Prozesse wie das Onboarding neuer Kunden bzw. die Einarbeitung neuer Mitarbeitender konnten dadurch um etwa 50 % reduziert und damit deutlich beschleunigt werden. Auch die Dauer der Gespräche bis zur Lösung ist durchschnittlich um 40 % zurückgegangen,

da das Wissen auf Knopfdruck bedarfsgerecht verfügbar ist. Die Strukturierung der Inhalte und das Nutzen standardisierter Formulare schaffen mehr Qualität und optimieren die internen Abläufe.

„Mit dem USU-System erfahren wir täglich Erfolgserlebnisse, können hochskalieren und so das steigende Anfragevolumen von mittlerweile etwa 2.000 Calls pro Woche gut meistern. Damit verschlanken wir nicht nur die Prozesse beim Kunden, sondern auch unsere eigenen“, betont Fabian Heller, Standortleiter des Hamburger Büros von UNISONO. „Klar ist aber auch, dass wir nicht stehen bleiben – derzeit evaluieren wir z.B. die Möglichkeiten KI-gestützter Funktionen, beispielsweise für das Trainieren von Standardfragen, die automatische Rechenkorrektur oder Antworten in der jeweiligen Tonalität des Hauses, erläutert Sascha Nemeth, der als Geschäftsführer Deutschland auch für die Digitalisierung von UNISONO verantwortlich ist.

### **Lassen Sie uns gemeinsam Ihre individuelle Erfolgsgeschichte schreiben**

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie wir auch Ihr Unternehmen unterstützen können, freue ich mich darauf, Ihre Fragen in einem persönlichen Gespräch zu beantworten.



#### **Anke Kanwischer**

USU Community Developer  
Knowledge Management  
anke.kanwischer@usu.com

**Jetzt Termin vereinbaren**