

Die Commerz Direktservice GmbH nutzt SABIO *Knowledge* in der telefonischen Kundenberatung

Mit professioneller Kommunikation und einem breiten Serviceumfang bearbeitet die Commerz Direktservice GmbH rund um die Uhr jährlich bis zu 7 Millionen Kundenanfragen. Dabei müssen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stets auf ein Wissensmanagementsystem verlassen können, das ihnen schnell und einfach Informationen bereitstellt. Diese Herausforderung hat die Commerz Direktservice GmbH nun mit der Einführung von SABIO Knowledge erfolgreich gemeistert.

Hamburg/Düsseldorf, 31.05.2013 – Die Commerz Direktservice GmbH ist das Callcenter der Commerzbank AG mit rund 11 Millionen Privatkunden. Als telefonische Visitenkarte der Filialen geben die Agenten Informationen zu Produkten, vereinbaren Beratungstermine, helfen bei Fragen zu Technik und Navigation im Bereich Onlinebanking und unterstützen den Vertrieb bei Serviceprozessen und im Qualitätsmanagement.

Im Rahmen der regelmäßigen Überprüfung der Geschäftsprozesse entschloss sich das Unternehmen, ein neues Wissensmanagementsystem einzuführen. Die neue Lösung sollte dabei leicht an die Bedürfnisse der Mitarbeiter anpassbar und zudem schnell einführbar sein. Bei der Suche nach einer neuen Anwendung wurde außerdem großer Wert auf die Nutzerfreundlichkeit und die wirtschaftliche Rentabilität gelegt.

Unter den zahlreichen Mitbewerbern konnte vor allem das Wissensmanagementsystem SABIO *Knowledge* in allen Anforderungsbereichen überzeugen: „Insbesondere die intuitive und einfache Bedienung der browserbasierten Anwendung kam bei den Testern besonders gut an und versprach zudem eine sehr hohe Nutzerakzeptanz“, erklärt Tim Lohmann, Teilprojektleiter für die betrieblichen Prozesse bei Commerz Direktservice. Zudem waren die geringen Einführungskosten und die vielversprechende Einführungsmethode gute Argumente, sich für die Lösung des Marktführers für Wissenssysteme in der telefonischen Kundenberatung zu entscheiden.

Nicht einmal 3 Monate nach dem Entschluss für SABIO *Knowledge* war das neue Wissensmanagementsystem der Commerz Direktservice GmbH einsatzbereit. Mittlerweile können über 500 Mitarbeiter gezielt auf alle Kerninformationen des gesamten Unternehmens zugreifen und für die telefonische Kundenberatung verwenden. Die enorm hohe Akzeptanz unter den Nutzern, der schnelle Projektverlauf sowie die verbesserte Performance sind die spürbaren Erfolge der Einführung bei der Commerzbank AG-Tochter.

SABIO hilft Unternehmen dabei ihre Kunden durch herausragenden Service zu begeistern. Mit SABIO *Knowledge* bietet SABIO eine browserbasierte Wissens- und Informationsmanagementlösung für die Kundenberatung und Unternehmensbereiche an, in denen Wissen eine entscheidende Arbeitsgrundlage ist. Das Ziel von SABIO ist es, komplexe Technologien einfach bedienbar zu machen, um so eine hohe Akzeptanz bei den Nutzern sicherzustellen und eine schnelle, zielgenaue und zuverlässige Vermittlung von Wissen zu realisieren.

Mit über 30.000 Anwendern in mehr als 100 Firmen aus verschiedensten Branchen ist SABIO Marktführer für Wissenssysteme in der telefonischen Kundenberatung. Erfahren Sie mehr auf www.sabio.de.