



ServiceWare Knowledge

Commerz Direktservice Case Study

Commerz Direktservice GmbH Case Study

Serviceware Knowledge: Wissen auf den Punkt

Um auf die über 7 Millionen Kundenanrufe pro Jahr schnell und präzise reagieren zu können, ist ein erstklassiges Knowledge Management für die Commerz Direktservice GmbH unabdingbar geworden.

Das intuitive Interface von Serviceware Knowledge garantiert allen Nutzern, genau die Informationen zu bekommen, die sie brauchen – zu jeder Zeit.

Als digital-persönliches Kundencenter der Commerzbank ermöglicht die Commerz Direktservice GmbH ihren Kunden persönlichen Kontakt und digitalen Zugang über alle modernen Kommunikationskanäle hinweg. Rund 850 Mitarbeiter/innen betreuen jährlich fast 8 Millionen Kundenkontakte und überzeugen mit einem breiten Leistungsspektrum an Produkten und Partnerprogrammen. Bei stetig wachsendem und neuem Wissen ist eine effiziente und zeitgemäße Kundenbetreuung in Echtzeit nur mithilfe eines gut strukturierten Wissensmanagements und digitalen Self-Services umsetzbar.

“Die vertrauensvolle und pragmatische Zusammenarbeit mit SABIO ist für uns eine starke Basis für innovative Digitalisierungs-Projekte. Was wir hier gemeinsam unter der Überschrift ‚Skalierung von Wissen‘ in nur wenigen Monaten auf die Beine gestellt haben, ist absolut sehenswert und in weiten Teilen unique. Vom ‚Visioning‘ bis ‚auf die Straße bringen‘ sind Alexander Holtappels und Stefan Schlußner tolle Begleiter, die jederzeit und mit einem tiefen Verständnis für uns und unsere Themen zur Stelle sind“. **Nicolai Hardt, Abteilungsleiter Digitalisierung und Development, Commerz Direktservice GmbH**

Die Erfolge auf einen Blick

- Komplette Einführungsberatung und Implementierung in nur 3 Monaten
- API-Integrationen für Customer Self-Services in Web und Voice Portal
- Einheitliches Wissensmanagement mit hoher Performanz
- Hohe Nutzerakzeptanz durch Beteiligung und intuitive Bedienung

Herausforderungen und Maßnahmen

Um den hohen Ansprüchen der Kunden im digitalen Zeitalter gerecht zu werden, stellte sich der Commerz Direktservice GmbH die folgende Frage: Wie lässt sich über unterschiedliche Teams, Geschäftsbereiche und Kommunikationskanäle hinweg eine einheitliche Wissensstruktur etablieren, die trotz der Dynamik der Inhalte Bestand hat? Startpunkt war die gemeinsame Analyse typischer Gesprächsabläufe in verschiedenen Geschäftsbereichen. Dabei gelang es, gemeinsame Kernanliegen zu identifizieren und die Ergebnisse in einer Struktur zu veranschaulichen.

Den hohen Ansprüchen verschiedenster Nutzergruppen konnten wir nur gerecht werden, indem wir die einzelnen Teams und Geschäftsbereiche von der Aufgabe ineffizienter Einzelpläne zugunsten einer starken Lösung überzeugten. Das gemeinsame Einpflegen und Prüfen der Inhalte mit allen designierten Redakteurinnen, Redakteuren und Bereichsverantwortlichen sorgte für Transparenz und Ownership.

Durch eine zügige und entschlossene Einführung innerhalb von 3 Monaten wurde das arbeits- und kostenintensive Vorgängersystem durch ein effizienteres Wissensmanagementsystem ersetzt. Die intuitive Bedienung der Software, die Integrationsmöglichkeiten mittels API und eine hochwertige Beratung machten das Projekt zu einem Erfolg.