

DIE HERAUSFORDERUNG

Das Unternehmen deckt heute alle Facetten mobiler Navigation mit passgenauen Produkten ab. Die Produktvielfalt führte zu einem erhöhten Call-Aufkommen sowie vielen verschiedenen Speicher- und Dokumentenmanagementsystemen. Bei den bestehenden Speicher- und Dokumentenmanagementsystemen war der Wissenstransfer limitiert.



Unternehmen

NAVIGON ist einer der weltweit führenden Anbieter qualitativ hochwertiger Navigationsgeräte, die sich durch innovative Technologie und Design auszeichnen. Daneben bietet das Unternehmen Navigationssoftware für Smartphones und professionelle Navigationslösungen für den Erstausrüstermarkt der Automobilhersteller an. Die NAVIGON Service Center beantworten alle Anfragen kompetent, schnell und umfassend und bieten einen optimalen Kundenservice.

Kommentar

„Die intuitive Bedienbarkeit des Systems sowie die Möglichkeit verschiedene Ansichten und Gruppen zuordnen zu können, waren zwei entscheidende Kriterien für SABIO. Auch der hervorragende Service von SABIO während unserer Testphase hat überzeugt.“

Benno Schindler, NAVIGON AG
(Head of Customer Care)

ZIEL DES UNTERNEHMENS

Eine einheitliche, Service Center spezifische Wissensmanagement Software einzuführen, die nicht nur zentral alle Informationen speichert und schnell abrufbar macht, sondern gleichzeitig auch ohne großen Schulungsaufwand intuitiv bedienbar ist.

NAVIGON hat sich aufgrund dieses Anforderungsprofils für eine Testversion von SABIO entschieden und gemäß dem Motto „Plug and Play“ von Anfang an selbst ausprobiert.

DAS ERGEBNIS: MIT SABIO KANN JEDER MITARBEITER VON ANFANG LOSLEGEN – GANZ OHNE AUFWENDIGE SCHULUNG.

Vor allem haben die einfache und schnelle Bedienung sowie die intuitiv logische Baumstruktur überzeugt, da insbesondere diese Faktoren für die Arbeit im Service Center einen entscheidenden Vorteil darstellen. Der Service Center Agent muss im Kundengespräch schnell, einfach und sicher die richtigen Informationen abrufen können und mit SABIO kann er das. Darüber hinaus waren die Qualitätssicherung in Form eines Freigabeprozesses, die verschiedenen Ansichten über das Rollenmanagement, die Schnelligkeit, mit der ein Text erstellt werden kann sowie der hervorragende Service der Firma SABIO weitere ausschlaggebende Kriterien für SABIO.