

Die Herausforderung

Für ERGO Direkt ist das Service Center ein wichtiger Dreh- und Angelpunkt im gesamten Unternehmen. Um seinen Kunden den perfekten Service zu bieten, entschied sich ERGO Direkt für die Einführung eines Wissensmanagementsystems. Die Herausforderung war es eine Lösung zu finden, die innerhalb kürzester Zeit zum Einsatz kommen kann, jedem Mitarbeiter die Arbeit erleichtert und durch eine optimale Wissensnutzung- und Wissensweiterleitung eine kompetente Beratung gewährleistet. Die Wahl fiel auf SABIO. Die bewährte SABIO Projekt-einführungsmethode in Kombination mit der hohen Anwenderfreundlichkeit der Software, waren die Basis für die erfolgreiche Projektumsetzung.

Die Umsetzung

1. Schritt: SABIO Einführung

In einem Workshop mit allen Projektmitarbeitern, wurde Schritt für Schritt die passende Struktur zur Ablage der Informationen entwickelt. Im Anschluss pflegten die Redakteure die Inhalte in die erstellte Basisstruktur ein. In einer zweimonatigen Testphase wurde das System bezüglich der Anforderung von ERGO Direkt getestet, um bei Bedarf Optimierungen vornehmen zu können. Der Roll-Out erfolgte schließlich stufenweise. Jeden Tag wurde das System für ein weiteres Team live gestellt. Um das Verständnis und eine hohe Nutzerakzeptanz für die neue Software von Beginn an zu erreichen, wurden künftige Nutzer vorab über die Einführung von SABIO informiert. Eine Infobroschüre gab erste Einblicke in die Software und klärte über die intuitive Bedienung auf. Die Wissensmanagementsoftware SABIO erhielt mit „WILMA – Wissen leicht machen“ ihren neuen, individuellen Namen.



Einführung von SABIO:
Die Infobroschüre
„WILMA – Wissen
leicht machen“

2. Schritt: SABIO CRM-Integration

In einer zweiten Ausbaustufe wurde SABIO in das neue CRM integriert, um den Informationsbedarf noch gezielter abdecken zu können.

Das Ziel

Das Ziel von ERGO Direkt ist es, dass alle Mitarbeiter den gleichen, aktuellen Informationsstand haben und dadurch die Beratungsqualität optimiert wird. Die Informationen sollen harmonisiert, vereinfacht und zentralisiert werden. Durch die Vereinfachung der Informationsweitergabe soll es den Mitarbeitern möglich sein noch flexibler und schneller auf Markt- und Produktänderungen reagieren zu können.

Unternehmen

ERGO Direkt ist Deutschlands meistgewählter Direktversicherer. Das Unternehmen steht für günstige Versicherungen mit maßgeschneiderten Leistungen, die von Kunden ganz einfach online oder telefonisch abgeschlossen werden können. Das oberste Ziel von ERGO Direkt ist die Zufriedenheit der Kunden. Guter Service ist ein maßgeblicher Baustein des Erfolges der ERGO Direkt Versicherungen, der entscheidend zur Zufriedenheit der Kunden beiträgt.



Kommentar



„Die Wissensmanagementsoftware von SABIO ermöglicht uns nun eine besonders schnelle und unkomplizierte Infoweitergabe.“

Jasmina Kontri
Leiterin Fachtraining,
Vertriebs- & Service Center,
ERGO Direkt