

SABIO: „Aus Leidenschaft für guten Service“ Hamburger IT-Spezialisten optimieren mit SABIO den Kundenservice namhafter Mittelständler und Großunternehmen.

Hamburg, Februar 2010.

Bester Service für die Kundenberatung, so beschreiben die Hamburger IT-Experten von SABIO die Leistung ihrer Erfolgssoftware. Wo Produkte immer ähnlicher und die Konkurrenz immer härter werden, setzen Unternehmen zunehmend auf 24-Stunden-Service und Erreichbarkeit: Jederzeit ein offenes Ohr und die passende Antwort für die Belange der Verbraucher. Das funktioniert nur, wenn eine intelligente Software sekundenschnell die richtigen Informationen liefert. Das Wissensmanagement-Tool SABIO ermöglicht hier ein enormes Tempo: Noch während der Kunde seine Frage stellt, hat der Berater schon die gewünschte Information an der Hand. Einfache Wissensbäume, an denen sich die Berater ohne zu Klicken per Mouse entlang hangeln, machen es möglich.

Schnell an der Marktspitze

Mit seiner einfachen und schnellen Handhabung konnte SABIO sich rasch am Markt etablieren. Mit mehr als 20.000 Installationen in Deutschland sind die Hamburger Marktführer unter den Wissensmanagementsystemen für die Kundenberatung. Und die Entwicklung geht weiter: Mit 30 Mitarbeitern arbeitet das Team kontinuierlich an der Entwicklung und neuen Funktionen von SABIO. 2008 wurde mit SABIO 4.0 eine neue Version vorgestellt, die mit neuen Leistungsmerkmalen und einer noch höheren Nutzerfreundlichkeit überzeugt. Die Philosophie von SABIO bleibt dabei die gleiche: Wissen und Informationen in Unternehmen schnell und einfach verfügbar machen. „SABIO soll immer intuitiv nutzbar und selbsterklärend sein – im Interesse unserer Kunden und deren Kunden“, erklärt Geschäftsführer Alexander Holtappels.

Durchbruch mit E.ON Hanse

Alexander Holtappels entwickelte SABIO im Jahr 2000 im Rahmen eines Projekts zur Verbesserung der Servicequalität eines regionalen Energieversorgers. 2003 nahm SABIO mit Pilkington, einem der weltweit führenden Hersteller von Glasprodukten für die Bau- und Fahrzeugindustrie, seinen ersten Großkunden unter Vertrag. Das Projekt lief mit großem Erfolg und schnell kamen weitere Kunden hinzu. Der Durchbruch gelang im Jahr 2005, als die E.ON Hanse AG nach einem Zusammenschluss von Schleswig AG, Hamburger Gaswerke GmbH und HanseGas GmbH den Kundenservice des frisch gegründeten Konzerns auf ein völlig neues Fundament stellte. SABIO überführte die Masse an Unternehmensdaten aus den drei Ursprungsgesellschaften in einen einheitlichen und übersichtlichen Datenstamm. Seither konnten die Servicemitarbeiter in der telefonischen Kundenberatung einfach und schnell auf die gesuchten Informationen zugreifen – ohne dass eine Kundenfrage offen bleibt. „Unsere Mitarbeiter sind begeistert vom einfachen Navigieren und der Schnelligkeit, mit der sie an die Informationen gelangen“, erklärte Volker Siebert, Koordinator Dialogmarketing. Seit dem E.ON-Erfolg ist die Liste namhafter SABIO Referenzen stetig angewachsen, mit Kunden wie Signal Iduna Asset Management, ERGO Direkt, BKK Gesundheit, Stadtwerke Duisburg AG, NAVIGON, BIG direkt gesund, PAYBACK, Thomas Cook, Melitta oder mit der Stadt Heilbronn.

Über SABIO

SABIO ist eine browserbasierte Wissensmanagement Lösung für die Kundenberatung und Unternehmensbereiche, in denen Wissen eine entscheidende Arbeitsgrundlage ist. Über 20.000 Installationen u. a. bei der 1&1 Internet AG, der SIGNAL IDUNA, Hanse Merkur u.v.a. machten SABIO zum Marktführer für Wissensmanagementsysteme in der Kundenberatung. Die SABIO GmbH wurde im Jahr 2000 gegründet und beschäftigt heute 30 Mitarbeiter.