

## **SABIO – Der schnelle Weg zum Wissen Wie Sie dem Kostendruck entgehen und gleichzeitig Ihre Kunden begeistern**

**Hamburg, Februar 2010.** Der zunehmende Kostendruck hat die Kundenberatung erreicht. Gleichzeitig steigt aber auch die Kundenerwartung an die Beratungsqualität: Wer die Qualität vernachlässigt, wird schnell vom Kunden abgestraft und vom Wettbewerb überholt. Im 24-Stunden-Takt beantworten mehr als 400.000 Call Center Agents in Deutschland unzählige Fragen der Verbraucher. Ob Energiekonzern oder Krankenkasse, die kompetente Kundenberatung avanciert zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor. Eine falsche Antwort, und der Kunde wählt die Nummer der Konkurrenz. Wie nun aber die beiden sich augenscheinlich widersprechenden Ziele – Kostendruck und Qualität – gleichzeitig erreichen? Die Lösung für die telefonische Kundenberatung liegt auf der Hand. Unternehmen, die mit SABIO, dem Wissensmanagement für die telefonische Kundenberatung, arbeiten, weisen beachtliche Erfolge in beiden Zielbereichen nach. Die durchschnittliche Gesprächsdauer lässt sich nachgewiesen um bis zu 8% senken – das entspricht über 12 Stunden Gesprächszeit pro Monat pro Agent. Gleichzeitig kann die durchschnittliche Quote von fallabschließenden Gesprächen im First Level um bis zu 30% steigen. Ein klares Zeichen für höhere Beratungsqualität im 1st-Level – und zudem ein weiterer Hebel, um die Gesamtkosten zu reduzieren. Was genau ist SABIO und warum lassen sich mit Wissensmanagement solch nachhaltige Ergebnisse erzielen? „SABIO ist eine Lösung, die den Mitarbeitern in der telefonischen Kundenberatung hilft, alle Fragen schnell und sicher zu beantworten.“ erläutert SABIO Gründer Alexander Holtappels. „Dabei ist SABIO im Grunde wie ein Souffleur im Theater: es stellt immer die richtige Antwort bereit. Und zwar dann, wenn sie benötigt wird.“

### **Das SABIO-Prinzip: Wissensbäume, die Früchte tragen**

Die Idee von SABIO ist so einfach wie seine Handhabung: Das gesamte Wissen der Kundenberatung ist in einer baumähnlichen Struktur aufgebaut. Vom „Stamm des Wissens“ sucht der Kundenberater während des Gespräches den Ast, der zur Beantwortung der Frage relevant ist. Bei einer Krankenkasse etwa können aus den Stämmen „Beiträge“ oder „Leistungen“ Äste zu den Subthemen „Familienversicherte“ oder „Zahnersatz“ wachsen. Geht die Frage weiter ins Detail, gabelt sich der Ast bis er schließlich zum gesuchten Wissen führt – den Früchten für die Kundenberatung. Das Ganze geschieht, ohne dass der Verbraucher Notiz davon nimmt. In Echtzeit fährt der Berater während des Gesprächs mit der Mouse die Stämme und Äste entlang und gibt die Informationen weiter. Mit diesem so genannten Mouseover-Prinzip lassen sich Unterebenen des gewählten Astes ohne lästiges Zwischenklicken öffnen. Schneller und einfacher kann der Weg zum Wissen nicht sein. Lange Einarbeitungszeiten und aufwändige Software-Schulungen der Servicemitarbeiter gehören damit der Vergangenheit an.

### **Geregeltes Wachstum**

Eine Baumaufzucht braucht einen Gärtner, der dafür sorgt, dass alles optimal wächst und sich die Früchte einfach ernten lassen. Das ist auch bei SABIO so. Redakteure pflegen die Informationen tagesaktuell in das System ein und sind dafür verantwortlich, dass die Berater ihre Antworten sicher und schnell finden: Mittels Berechtigungen können sie genau festlegen, wer auf welche Inhalte Zugriff hat. Jeder Kundenberater durchsucht einfach und übersichtlich nur die Äste des Wissensbaumes, die für seinen Aufgabenbereich relevant sind. Viele wichtige Informationen ergeben sich jedoch erst aus den Beratungsgesprächen selbst. Damit diese nicht verloren gehen, bezieht SABIO die Berater in die Pflege der Inhalte ein: Sie bewerten die gelieferten Texte und können bei unvollständigen oder fehlenden Informationen Vorschläge für Ergänzungen machen. Diese landen dann beim zuständigen Redakteur, der die Texte ändert oder neues Wissen hinzufügt. Der Wissensschatz wächst so stetig an, jedoch in geregelten, für jeden Nutzer nachvollziehbaren Bahnen. Als lernendes System wird SABIO mit jeder neuen Information nicht nur größer, sondern auch schlauer: Häufig abgefragte oder als gut bewertete Texte erscheinen automatisch ganz oben in der Suchergebnisliste.

### **Immer aktuell**

Kundenberatung ist Tagesgeschäft. Der Mobilfunktarif, der gestern aktuell war, kann schon heute überholt sein, denn der Wettbewerb fordert ständig neue Angebote. Eine große Herausforderung für die Unternehmen, die ihre Berater oft in kürzester Zeit über Neuerungen ins Bild setzen müssen. Kein Problem hingegen mit SABIO. Das System verfügt über einen persönlichen Nachrichten-Ticker, der den Berater über die für ihn relevanten Neuigkeiten informiert. Läuft eine Nachricht, beispielsweise zu einer Sonderaktion aus oder sollen Informationen erst ab einem bestimmten Zeitpunkt in einen Wissensbaum integriert werden, kann der Redakteur die Nachricht mit einem Verfallsdatum versehen und die weitere Verwendung genau steuern.

### **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.*