



“ Unsere Kunden haben rund um die Uhr Zugang zu allen Informationen, die sie benötigen und wir sind uns sicher, dass sie die richtigen Informationen in einer sicheren Umgebung erhalten. Als Unternehmen, das für einsatzkritischen Transaktions-Support zuständig ist, trägt Enablement entscheidend dazu bei, unsere hohen Qualitätsansprüche den Kunden zu demonstrieren. ”

Jim Bolton, Manager,  
Marketing und Communications,  
Ebix, Inc.

## Ebix, Inc.

Ein international führender Anbieter von On-Demand-Software und e-Commerce-Services für die Versicherungsindustrie, Ebix, Inc., (NASDAQ: EBIX) bietet End-to-End-Lösungen von Infrastrukturwechseln und Trägersystemen über Agentursysteme und BPO-Services bis hin zur personalisierten Software-Entwicklung für alle Beteiligten in der Versicherungsbranche.

### Kundenmeinung

„Unsere Lösungen sind hochkomplex und es gibt eine Menge Dokumente, die erstellt und an den Kunden geliefert werden müssen. Früher lag es am Kunden, alle Dokumente aufzubewahren und sicherzustellen, dass sie über die jeweils aktuellste Version aller Dokumente verfügen. Jetzt nutzen wir Enablement als Online-Bibliothek. Enablements größter Vorteil liegt in der einfachen Verwendung der Lösung. Für Kunden ist es einfach, Informationen von einem einzigen Ort aus verwenden und herunterladen zu können. Wir profitieren von enormen Zeitersparnissen, da die automatische Benachrichtigung der Plattform über neue Dokumentation es überflüssig macht, mehrere E-Mails zu versenden. Unsere Kunden haben rund um die Uhr Zugang zu allen Informationen, die sie benötigen und wir sind uns sicher, dass sie die richtigen Informationen in einer sicheren Umgebung erhalten. Als Unternehmen, das für einsatzkritischen Transaktions-Support zuständig ist, trägt Enablement entscheidend dazu bei, unsere hohen Qualitätsansprüche den Kunden zu demonstrieren.“



## Momentaufnahme: Verwalten von Kundenkommunikation in der Post-Sales-Produktionsumgebung

Herausforderung	Lösung	Ergebnisse
<ul style="list-style-type: none"> <li>Benötigte eine zentrale Stelle für große Mengen von technischer Dokumentation und Bedingungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Das Enablement Intelligence Center bietet ein einfach zu verwendendes Aktualisierungs- und Such-Repositorium für alle Arten von Inhalten.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eine Online-Bibliothek mit der wichtigen Dokumentation, die Kunden benötigen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Auf der Suche nach einer leicht zu aktualisierenden Lösung für das Senden von Informationen an Kunden, unter denen sich einige der größten Firmen der Finanzservicebranche befinden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anstelle von E-Mails liefert Enablement Portals personalisierte, mit Marken versehene, private Webseiten, die rund um die Uhr zugänglich sind</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sicherheit, dass Dokumentation geliefert, empfangen und stets leicht zugänglich ist</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Musste sicherstellen, dass Kunden pünktlich über die aktuellsten Informationen verfügen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enablement Portal Alerts weisen Kunden darauf hin, wenn Inhalte in ihrem Portal platziert werden. Weltweite Aktualisierungen ermöglichen Änderungen über mehrere Portale hinweg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bessere Reaktionsfähigkeit für Anbieter und stärkere Kundenbeziehungen sorgen für höhere Kundenzufriedenheit</li> </ul>

“ Wir verwenden Enablement intern als Online-Bibliothek und extern zur Lieferung von Marken-Portalen von relevanten technischen Dokumenten an unsere Kunden in der Produktionsumgebung. Es erlaubt uns, einen stetigen Dialog aufrechtzuerhalten und ihnen leicht aktuelle Informationen zu Anforderungen und technischen Informationen zukommen zu lassen. ”

Jim Bolton, Manager,  
Marketing und Communications,  
Ebix, Inc.

## Ebix, Inc.: Höhere Kundenzufriedenheit durch personalisierte Portale

### 1. Was ist Ihre spezifische Herausforderung?

Unsere Lösungen sind komplex, es müssen also wie in den Zeitplänen in unseren Verträgen festgelegt, viele Dokumente erstellt und an unsere Kunden geliefert werden. Wir haben alles von technischen Spezifikationen über Anforderungen bis hin zu Schulungsanleitungen. Wir hatten keine zentrale Stelle, an die sich unsere Kunden für Informationen wenden konnten. Stattdessen mussten wir Inhalte auf mehrere E-Mails aufteilen und wussten nicht, ob diese empfangen worden waren. Der Kunde selbst musste Dokumentation aus mehreren E-Mails speichern und war nie wirklich sicher, ob er über die aktuellste Dokumentation verfügte.

### 2. Welche Lösungen haben Sie bisher eingesetzt, um dem Problem zu begegnen?

Wir sendeten E-Mails mit großen Mengen von Informationen. Wir verwendeten E-Mail für alles. Man kann sagen, dass wir uns selbst mit dem Prozess belasteten, den unsere eigene Lösung aus dem Weg schaffen sollte.

### 3. Wie verwenden Sie Enablement, um diese Herausforderungen zu bewältigen?

Wir verwenden Enablement intern als Online-Bibliothek und extern zur Lieferung von Marken-Portalen von relevanten technischen Dokumenten an unsere Kunden in der Produktionsumgebung. Es erlaubt uns, einen stetigen Dialog aufrechtzuerhalten und ihnen leicht aktuelle Informationen zu Anforderungen und technischen Informationen zukommen zu lassen. Enablement erleichtert es unseren Kunden, Informationen zu finden und herunterzuladen. Sie erhalten Benachrichtigungen, wenn neue Dokumentation an ein Portal geliefert wird und die Lösung erlaubt es uns, mehrere Portale für die gleiche Person zu haben, falls nötig.

### 4. Welche sind Ihrer Erfahrung nach die nützlichsten Funktionen von Enablement?

Neben dem zentralen Standort ist die Suchfunktion die mit Abstand mächtigste Funktion. Wir haben Diskussionsgruppen, die bestimmte Dokumentationen erstellen und deren Namen und Titel können schwer aufzufinden sein. Doch mit den mehreren Suchparametern von Enablement können Sie Ihre Suche eingrenzen oder die Beschreibung eintippen, um Dokumente, die Sie suchen, einfach zu finden.

#### **5. Wobei hat Enablement Ihrer Organisation geholfen?**

Enablements größter Vorteil liegt in der einfachen Verwendung der Lösung. Für Kunden ist es einfach, Informationen von einem einzigen Ort aus verwenden und herunterladen zu können. Unsere Kunden lieben es und genießen die Flexibilität und Einfachheit der Lösung. Für uns besteht die enorme Zeitersparnis darin, nicht mehrere E-Mails senden zu müssen und in der Sicherheit zu wissen, dass unsere Kunden alle Informationen erhalten, die sie benötigen. Als Unternehmen, das für einsatzkritischen Transaktions-Support zuständig ist, trägt Enablement entscheidend dazu bei, den Kunden unsere hohen Qualitätsansprüche zu demonstrieren.

#### **Über Enablement von CallidusCloud**

Enablement ist die branchenweit modernste und dennoch erschwinglichste gehostete Vertriebs-Kollaborationsplattform.

Um weitere Informationen zu erhalten, besuchen Sie bitte

<http://www.calliduscloud.com/products/enablement>

oder rufen Sie uns an: +49 69 7593 8421.