



ZIM Integrated Shipping Services wdrożył KMS Lighthouse!

ZIM

ZIM Integrated Shipping Services Ltd została założona w 1945 roku i jest jednym z największych, wiodących przewoźników w globalnym transporcie kontenerowym. Ich potrzeby z zakresu zarządzania wiedzą dotyczącą regulacji, norm, przepisów i prawa w ponad 120 krajach były tak duże, że Grupa zdecydowała się wybrać niezawodne narzędzie do zarządzania wiedzą **KMS Lighthouse**.

WYZWANIE

ZIM oferując kompleksowe usługi transportowe dając dostęp swoim klientom do zarządzania kontem użytkownika, przydziela osobistego przedstawiciela serwisu, profesjonalnego eksperta ds. żeglugi, a także udostępnia bazę wiedzy **KMS Lighthouse**, która sprawdza się nawet u najbardziej wymagających klientów. To indywidualne podejście gwarantuje ZIM, dużą przewagę konkurencyjną, realizowanie usług na najwyższym poziomie, a także pewność, że informacje, które są dostępne dla ich partnerów i klientów są sprawdzone, poprawne a przede wszystkim zunifikowane we wszystkich 120 krajach na świecie.

ZREALIZOWANE CELE:

- Poprawienie wyszukiwania informacji dotyczących skomplikowanych przesyłek o 84%
- Dostęp do wielu artykułów merytorycznych wraz ze śledzeniem ich popularności
- Scentralizowana baza wiedzy dla wszystkich użytkowników (agenci, partnerzy, klienci)
- Zdecydowana poprawa znajdowania konkretnych odpowiedzi w czasie krótszym niż 1 sekunda dzięki zastosowaniu widgetu GetAnswer



ROZWIĄZANIE

ZIM wybrał system **KMS Lighthouse**, aby zapewnić swoim pracownikom i klientom szybki, a także intuicyjny dostęp do skomplikowanej wiedzy logistycznej. W ramach projektu optymalizacji centrum serwisowego ZIM, **KMS Lighthouse** zapewnił:

- szeroki dostęp do bazy wiedzy,
- spersonalizowane wyszukiwarki dla poszczególnych regionów,
- porównywarki przesyłek i usług,
- łatwy dostęp do merytorycznych artykułów
- dostęp do wiedzy dla partnerów i klientów Grupy za pośrednictwem widgetu GetAnswer aplikacji desktopowej **KMS Lighthouse**

KMS Lighthouse został zintegrowany z istniejącymi systemami CRM oraz z panelem obsługi klienta. Zgromadzona wiedza została podzielona według regionów i ról poszczególnych użytkowników oferując informacje dla każdego rodzaju ładunku. We współpracy z **KMS Lighthouse**, ZIM z powodzeniem rozwiązuje wszelkie problemy logistyczne oraz współpracuje z klientami na całym świecie.

