



eGain Service unterstützt Unternehmen auf dem Weg vom klassischen Call-Center hin zum Multichannel-Interaktions-Center. eGain Service wird von der Industrie ausgezeichnet bewertet* und kann sowohl als gehostetes System als auch In-Haus-Anwendung eingesetzt werden. Die Suite beinhaltet:

- eine integrierte, „best-in-class“-Anwendung für:
 - Web Self Service
 - E-Mail-, Fax- und Briefverwaltung
 - WebChat und Co-Browsing (Synchrones Surfen)
 - Anrufverfolgung
 - Wissens-Management
- eine skalierbare, moderne und auf die Zukunft ausgerichtete Plattform für die Bearbeitung von Service-Prozessen unter Einbeziehung aller Zugangskanäle, Kontakt-Centern und Abteilungen
- Zertifizierte Integration mit führenden Call-Center-, Kontakt- und Geschäftssystemen

*The Forrester Wave eService™, Q1 2005, März 2005;
PSGroup Bull's Eye: CrossChannel, Cross Lifecycle
Customer Service, April 2005

Ein flexibler, web-basierter Zugriff auf qualifizierte Informationen ist die Basis, um CallCenter Agenten und andere Mitarbeiter mit allen erforderlichen Informationen und benötigtem Wissen zu versorgen, damit sie ihre Arbeit kompetent ausführen können.

eGain KnowledgeAgent ermöglicht den Zugriff auf die gemeinsame Knowledge Base über Intranet oder Extranet. eGain KnowledgeAgent ist integrierter Bestandteil der eGain Service Suite, die von der Industrie und Analysten als innovativste und vollständigste Lösung im Bereich Kundenservice—und Contact-Center—Anwendungen im internationalen Markt beurteilt wird.

Nutzen aus den „best practices“ und Innovationen der Industrie

eGain KnowledgeAgent gewährleistet einen hochqualitativen Kundenservice, indem Ihre Contact-Center Agenten mit dem erforderlichen Wissen versorgt werden, so dass jeder Agent ein Höchstmaß an Produktivität und Können erreicht. Sie erhalten konstant schnelle, einheitliche und präzise Aussagen.

eGain KnowledgeAgent liefert Ihren Agenten, Partnern und sonstigen Anwendern die Möglichkeit, über unterschiedliche Zugangswege auf einen einheitlichen Pool von Informationen zurückzugreifen.

Anwender können FAQ's gezielt abrufen, allgemein Informationen abfragen, in der Wissensdatenbank nach einzelnen Themen suchen oder Kundenprobleme über die eGain Guided Help mühelos lösen. Die vom Kunden gestellten Anfragen werden einfach eingegeben. eGain Guided Help verwendet patentierte Suchtechnologien in Verbindung mit natürlicher Sprach—und moderner linguistischer Verarbeitung. Zusätzliche Fragen zum Thema werden gestellt und Lösungen angeboten.

eGain KnowledgeAgent reduziert Ausbildungs—und Trainingszeiten um bis zu 75%—ein signifikanter Gewinn, da in Contact-Centern typischerweise eine hohe Fluktuation herrscht, vor allem in Urlaubszeiten oder zu anderen saisonal bedingten Spitzen.

Die Lösung einer Anfrage während des Erstkontaktes wird durch den Einsatz von eGain KnowledgeAgent deutlich gesteigert, die Wiederanrufquote drastisch reduziert. So kann eine höhere Anzahl von Anfragen mit weniger Personal qualifizierter bearbeitet werden, ohne dass die so entstehende Kostenreduzierung zu Lasten der Servicequalität geht.

Setzen Sie auf eine in führenden Unternehmen hundertfach bewährte Contact Center Lösung

In Zeiten, in denen rückläufige Kundenzahlen an der Tagesordnung sind und die Geschäfte merklich beeinflussen, wird es für jedes Unternehmen zur zwingenden Notwendigkeit, sich durch die Qualität des eigenen Contact Centers vom Mitbewerber abzuheben.

Seit mehr als 10 Jahren sind die innovativen, wissens-unterstützten Kunden-Service-Lösungen von eGain in Unternehmen und Organisationen im Einsatz. Als erster Lösungsanbieter konnte eGain ein systemgeführtes Hilfe-Modul entwickeln. eGain KnowledgeAgent enthält alle „best practice“—Lösungswege, die weltweit in mehr als 300 Unternehmungen während der Implementierungsphasen entwickelt wurden und bis heute im Einsatz sind.

Schlüsselfunktionen

- ❑ Eine einheitliche, gemeinsame Wissensdatenbank mit Verbindung zu externen Inhalten.
- ❑ Dynamisch aktualisierbare «nützliche Themen»-Ordner, um Themen zu verfolgen, zu ergänzen oder Inhalte zu entfernen.
- ❑ Unterschiedliche Zugriffsmethoden ermöglichen individuellen Zugriff .
- ❑ Häufig gestellte Fragen (FAQ's) können in Listen gruppiert und nach Themen sortiert werden; eine Rangliste nach Häufigkeit des Zugriffs sowie anhand von Benutzer-Rückmeldungen wird geführt.
- ❑ Zugriff auf die Wissensdatenbank und externe Daten in der jeweiligen Landessprache.
- ❑ Eine stark erweiterbare Suchfunktion kann unterschiedliche Zugriffsstrukturen überlagern.
- ❑ Konfigurierbare Web-Templates ermöglichen den schnellen Aufbau von Benutzerschnittstellen.
- ❑ Web-basierte Autorentools.
- ❑ Konfigurierbare Workflows für Autoren.

Berücksichtigung unterschiedlicher Qualifikationsstufen

Egal ob Einsteiger oder Experte—durch die vielfältigen Zugriffsmöglichkeiten und Rollenzuordnungen findet der Mitarbeiter schnell und effizient die richtigen Antworten. Analog zu der gewählten Rolle eines Agenten (Level 1, 2, 3 etc.) werden unterschiedliche Stufen von Informationen zugänglich gemacht. Zum Beispiel kann ein Einsteiger dazu angeleitet werden, ein interaktiv geführtes Anwendungstraining durchzuführen, um das Kundenproblem zu lösen. Ein Spezialist hingegen wird die Browser—oder Suchfunktion effizienter einsetzen.

Einfach konfigurierbare Web-Vorlagen ermöglichen es in unkomplizierter Art und Weise, für die unterschiedlichen Qualifikationsstufen und Lern—und Abfrageverhalten der Anwender entsprechende Benutzeroberflächen einzurichten.

Effizienzsteigerung der Anfragenbeantwortung durch eine integrierte Anrufverfolgung

Um die Qualität der Anrufbeantwortung und -verfolgung zu steigern, enthält der eGain KnowledgeAgent standardmäßig die Integrationsmöglichkeit zu führenden Call-Tracking-Anwendungen. Während eines Anrufes können IVR-Daten gesammelt und vorbereitende Fragen ausgegeben werden, so dass der Agent in der Lage ist, sofort mit der Lösungsfindung zu beginnen. Nach Beendigung des Anrufes kann das Gesprächsprotokoll aus dem eGain KnowledgeAgent automatisch zusammen mit der gestellten Anfrage im Call-Tracking-System gespeichert und so die qualitativ hochwertige Analyse und das Feedback sichergestellt werden.

Qualitativ hochwertige Inhalte zu geringen Kosten

Erfolgreiches Wissensmanagement benötigt qualitativ hochwertige Inhalte. Diese Selbstverständlichkeit wird jedoch von vielen Unternehmen nicht ausreichend berücksichtigt. Das Ergebnis sind qualitativ geringwertige Inhalte der Wissensdatenbank; überholte, irrelevante oder einfach falsche Informationen verunsichern sowohl Kunden als auch Agenten.

Durch die Umsetzung der Erfahrungen zahlreicher Kunden ist der eGain KnowledgeAgent ein einheitliches, gemeinsam nutzbares Wissensmanagement, mit dessen Unterstützung es möglich ist, Inhalte und Workflows weiterzuleiten und so ein kostengünstiges Management qualitativer Inhalte zu ermöglichen. Abhängig von den vergebenen Rechten kann jeder Benutzer einfach neue Inhalte für das Content-Management vorschlagen. Diese Inhalte werden über entsprechende Workflows so weitergeleitet, dass die Konsistenz und Qualität des Systemaufbaus gewährleistet bleibt. Über bestimmte, selbst-organisierende Techniken stellt eGain außerdem sicher, dass Antworten auf Kundenanfragen in Abhängigkeit von dynamischen Einstufungen und Rückmeldungen von Benutzern vorgenommen werden können.

Mehrfachverwendung von Informationen durch alle Unternehmensbereiche

eGain KnowledgeAgent ermöglicht es Ihnen, bestehende Inhalte dem gesamten Unternehmen verfügbar zu machen. Inhalte von außen können importiert oder aus anderen Wissensdatenbanken eingebunden werden. Inhalts- und Datenschnittstellen unterstützen zudem den Zugriff auf externe Informationen und Daten.

Vorteile einer sicheren, verfügbaren und skalierbaren Architektur

Der eGain KnowledgeAgent profitiert extrem von einer 100% J2EE-konformer Architektur des eGain SMP. eGain SMP wurde entwickelt, um die eGain-Anwendungen horizontal durch alle möglichen Servicekonfigurationen zu skalieren und kann auch auf Multiple-Server-Architektur eingesetzt werden. Um die Sicherheit und Verfügbarkeit sicherzustellen, werden außerdem über ein Prozess-Monitoring und entsprechende Management-Moduleinstellungen Fehlfunktionen gemeldet und automatische Rücksicherungen gewährleistet.

KNO.DE01.06