



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

Bringt Sie Ihre Webseite wirklich in Verbindung mit Ihren Kunden? eGain LiveWeb bietet Ihren Mitarbeitern eine umfangreiche Lösung von Anwendungen für den «Echtzeit»-Kundenservice. eGain LiveWeb ist ein wesentlicher Bestandteil von eGain Service®, der industrieweit innovativsten und vollständigsten Customer Service und Contact Center Software.

Durch den Echtzeitservice von eGain LiveWeb fühlt sich jeder Kunde bevorzugt behandelt, unterstützt durch Chat, Telefonrückruf, screen push, escorting and forms collaboration—und das alles über einen Standard Web-Browser. Wertvolle Live-Unterstützung für Online-Kunden und Neukunden gibt Ihrem Unternehmen die Möglichkeit, Fragen umgehend zu beantworten und durch Webseiten-Besucher profitable, langjährige Kunden zu gewinnen.

Gehen Sie die richtigen Verbindungen ein

eGain LiveWeb stellt sicher, dass Ihre Online-Kunden leicht und mühelos an den richtigen Agenten weitergeleitet werden, selbst wenn Firewalls oder spezielle Browser den Zugang erschweren. Unsere zum Patent angemeldete WorksEverywhere® Technologie stellt sicher, dass die Kommunikation mit jedem Web Browser, einschließlich AOL und Web TV, hergestellt werden kann. Leistungsfähiges, anfrage-spezifisches Routing und Workflow des Systems maximieren sowohl die Produktivität des Agenten als auch die Qualität des angebotenen Services.

Die Zusammenarbeit mit dem Kunden

Zur schnelleren Lösung von Anfragen können sich Agent und Kunde bei umfangreicheren Interaktionen durch eGain LiveWeb mittels der eines "follow me" Web-Browsers gegenseitig auf die geeignetsten Webseiten führen. eGain LiveWeb umfasst darüber hinaus weitreichende File-Sharing-Potentiale, z. B. die integrierte Bildschirmerfassung. Dadurch können Dateien auf dem Desktop auf einfache Weise gemeinsam genutzt werden. Mit einem einzigen Mausklick können Sie Dateien auf den Desktop Ihres Kunden kopieren oder gemeinsam mit Ihrem Kunden Formulare ausfüllen, Feld für Feld, und selbst bestimmte Bereiche eines Web Formulars oder einer Webseite hervorheben. Die Sicherheit von Informationen wie z. B. Kreditkartennummern ist gewährleistet, so kann ein Kunde, falls erforderlich, den Rückruf eines Agenten anfordern. Das System kann mit dem eGain CTI Adapter so automatisiert werden, dass der Anruf über automatische Anruf-Verteiler (ACDs) weitergeleitet und damit die Infrastruktur des Call Centers wirksamer für überlagerte Services eingesetzt wird.

Co-Browsing—synchrones Browsen komplexer Webseiten

eGain LiveWeb verfügt über die innovativsten und fortschrittlichsten Co-Browsing-Funktionalitäten. Um beim Co-Browsen komplexer Webseiten uneingeschränkten Kundenservice bieten zu können, wird ein hochentwickelter Proxy Co-Navigation-Server eingesetzt, der erhebliche Funktionseinschränkungen anderer URL-Pushing Produkte, beispielsweise Doppel-Posten, Frame-Versatz, Cookie-Synchronisation usw., bewältigt.

Zusammenfassung:

- ❑ Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung durch sofortige Reaktion und Beantwortung von Anfragen.
- ❑ Hilfestellung bei Anfragen durch intelligentes Co-Browsing.
- ❑ Effiziente Online Meetings durch den Einsatz von Multimedia-Kommunikation.
- ❑ Fixkosten senken durch die Einsparung von Personal.
- ❑ Zeiteinsparung durch den gezielten Einsatz der Self-Service-Anwendungen.
- ❑ Web-basierte Menüs für alle Anwendergruppen.
- ❑ Unterschiedliche Anwendungsmöglichkeiten: als In-House-Lösung, als gehostete Anwendung oder als „managed Service“.

Doppel Form-Posten: Doppeltes Posten kann genau dann passieren, wenn ein begleiteter Kunde ein Web Formular zur Verarbeitung abschickt. Da Kunde und Agent synchron sind, empfängt die Webseite zwei Eingaben mit den gleichen Inhalten—eine vom Kunden, die andere vom Agenten. Als Folge werden zwei Bestellungen (eine als Duplikat) ausgelöst, die eine Intervention und Transaktionsnachbehandlung sowohl auf Seiten des Kunden als auch der Firma erforderlich machen. eGain LiveWeb löst dieses Problem.

Dynamische Startseite: Die Funktionalität “dynamischer Startseiten” wurde entwickelt, um den Internet Kundenservice-Prozess zu vereinfachen. Diese Funktion sammelt alle notwendigen Informationen des Kunden-Browsers (z.B. URL, Cookies und Formular-Inhalte), um die Co-Browsing Session initialisieren zu können. Dadurch können Agent und Kunde eine Co-Browsing Session auf der Webseite starten, auf der der Kunde ein Problem hat, selbst wenn sich der Kunde auf einer authentifizierten, persönlich zugeschnittenen Seite mit einem nur teilweise ausgefüllten Formular befindet.

Geschäftsregeln: LiveWeb ermöglicht es, Geschäftsregeln für bestimmte Webseiten einzurichten, um beispielsweise Agenten daran zu hindern, Formulare absenden und Formularfelder ausfüllen zu können oder sensible Informationen in Formularfeldern einsehen zu können.

URL Restriktionen: Über diese Funktion kann eine gemeinsame Aufgabe auf bestimmte Webseiten oder einzelne Bereiche von Webseiten eingeschränkt werden.

Multiple Chat Sessions und Meetings

Über die leistungsstarke und einfach bedienbare Chat-Konsole können mehrere Chat-Sessions parallel abgewickelt werden. Meetings können online abgehalten werden, Reisekosten und—zeiten werden deutlich verringert.

Machen Sie Ihren Managern das Leben leichter

Als integrierter Bestandteil der eGain Service Lösung benutzt eGain LiveWeb die gleiche Infrastruktur der eGain Service Management Platform® (eGain SMP®) wie alle anderen eGain Applikationen, inklusive der gemeinsamen Benutzer- und Kunden-Datensätze sowie der Kontakt-Transaktionen und Wissensdatenbank.

Die Verwaltung des Kontakt Centers wird durch die Überwachungs—und Berichtstools in eGain SMP erheblich erleichtert. Manager können die Performance der Agenten und der Serviceabteilung als ganzes in Echtzeit verfolgen. Sie können ebenso in einzelne Abläufe “reinhorchen” und im Bedarfsfall intervenieren. Berichte ermitteln ein klares Abbild der Performance Ihres Kunden-Service-Unternehmens und geben Einblick in entstehende Produkt-oder Firmenfragen.

Hilfe zur Selbsthilfe

eGain LiveWeb bietet Ihren Kunden die Möglichkeit, unterstützend zum Telefonat auf die Webseite zu gehen, die bei der aktuellen Problemstellung umfassende Antworten geben kann und so zu lernen, die Selbsthilfe-Funktion zu verwenden. So können mögliche Anfragen zukünftig erst einmal in “Selbstbearbeitung” gelöst werden.

LIWB.DE01.06