

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

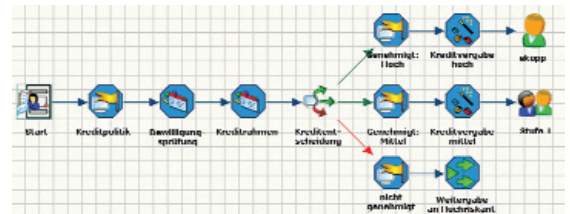
\*The Forrester Wave eService™, Q1 2005, März 2005;  
PSGroup Bull's Eye: CrossChannel, Cross Lifecycle  
Customer Service, April 2005

eGain Mail, die mehrfach ausgezeichnete und international am häufigsten eingesetzte E-Mail-Response-Lösung, ermöglicht es Unternehmen, eingehende Mails, Web-Anfragen, Faxe und Briefe prozessorientiert und abhängig vom Inhalt zu verteilen und zu verarbeiten.

eGain Mail ist integrierter Bestandteil der eGain Service Suite, einer innovativen Lösung für effektives Kunden- und Kontakt-Center-Management und zeichnet sich durch folgende Schwerpunkte aus:

- Vorkonfigurierte Workflows zur Bearbeitung des E-Mail Posteingangs und von Web-Anfragen. Service Level Agreement (SLA) Trigger zur Automatisierung des E-Mail Routings und zur Überwachung sind selbstverständliche Bestandteile der Lösung.

- Intelligentes Parsen (inhaltliche Analyse nach vordefinierten Schlüsselwörtern) des Inhaltes aller Anfragen inkl. der Möglichkeit, abhängig vom Inhalt individuell zu antworten und den CallCenter-Agenten entsprechende Lösungsvorschläge zur Beantwortung zu unterbreiten.



*Example of a workflow*

- Verfolgung und Dokumentation aller Kundenanfragen.
  - Vollständige Kundeninformation und Interaktionshistorie, die es dem Agenten ermöglicht, schnell über alle zur Verfügung stehenden Kanäle zu agieren und individuelle, vollständige Informationen und Lösungen zu liefern.
  - Der Zugriff auf eine zentralisierte Knowledge Base ermöglicht es den Agenten stetig und qualitativ hochwertig auch komplexe Anfragen zu lösen und Prozesse einzuleiten. Darüber hinaus haben die Agenten die Möglichkeit, gesammelte Erfahrungen und Kenntnisse in die Knowledge Base einzuarbeiten.
  - Unterschiedliche Möglichkeiten zur Zusammenarbeit mit Experten innerhalb und außerhalb des Systems.
  - Umfangreiche Analyse- und Echtzeit-Alarmfunktionen
- Ergänzende Module:
- eGain Secure Mail®-Zugriffsberechtigungen für den geschützten Zugriff auf Kundendaten.
  - eGain Fax® zum Routen, Nachverfolgen und Beantworten von Faxen nach den gleichen Kriterien wie für die Behandlung von E-Mails und Web-Anfragen.
  - eGain Webforms®-für den dezentralen Zugriff auf die Anwendung über das Internet.
  - eGain Campaign®-eine skalierbare Applikation für die Verwaltung ausgehender E-Mails.

## Automatisierung von Service-Prozessen

Durch die Automatisierung von Serviceprozessen steigern Sie die Leistungsfähigkeit und Effizienz Ihres Kontakt-Centers nachhaltig. eGain Mail verwendet die Funktionalitäten der eGain Service Management Plattform® (eGain SMP®), um Serviceprozesse in das E-Mail-Management zu integrieren. Mit Hilfe eines visuellen Workflow-Designers können Geschäftsregeln zur Arbeitsvorbereitung, Durchführung und Arbeitsnachbereitung eingerichtet werden. Die Qualität, Konsistenz und Effizienz in Ihrem Kontakt-Center wird so deutlich erhöht. Ebenso kann die Klassifizierung von Serviceanfragen automatisiert und so Kunden-

Feedback und erkennbare Service-Trends an die Produkt- und Marketing-Abteilungen weitergegeben werden.

## Kernfunktionen

- ❑ Vordefinierte Workflows zur Bearbeitung von eingehenden E-Mails und Web-Anfragen und Trigger-Funktionen für die automatische Verteilung und Überwachung eingehender E-Mails entsprechend der jeweiligen Servicevertrags-Stufe
- ❑ Intelligentes Parsen des Inhaltes und automatische Beantwortung von Aktionsvorschlägen sowie Ausgabe von Aktionsvorschlägen für den Agenten
- ❑ Eine vollständige Kundeninformation und Interaktions-Historie ermöglichen es dem Agenten, Anfragen qualifiziert zu beantworten
- ❑ Der Zugriff auf eine einheitliche Knowledge Base versetzt den Agenten in die Lage, auch komplexe Anfragen exakt zu beantworten und Prozesse detailliert zu beschreiben. Außerdem können neue Themen oder Informationen vom Agenten jederzeit in die Knowledge Base eingetragen und so allen zugänglich gemacht werden
- ❑ Unterschiedliche Möglichkeiten zur Zusammenarbeit mit Experten innerhalb und außerhalb des Systems
- ❑ Web-basierende Konsolen für unterschiedliche Benutzer: Agenten, Vorgesetzte und Manager, Analysten, Wissensautoren, Programmierer und Administratoren
- ❑ Umfassende Analysen und Echtzeit-Meldungen für das operative Performance-Management
- ❑ Flexible Einsatzmöglichkeiten: als interne Implementierung, als extern gehostetes System oder als „Managed Service“ für die externe Administration der Anwendung

## Produktivitätssteigerung Ihrer Agenten

Personalkosten schlagen durchschnittlich mit 50% der Contact-Center-Ausgaben zu Buche. Die in eGain Mail eingebundenen „Best Practice“—Erfahrungen aus der Industrie haben die Produktivität der Kontakt-Center unserer Kunden um bis zu 250% gesteigert. Über ein leistungsstarkes Interface mit wenigen Bildschirm-Wechseln wird der Zugriff auf Informationen und somit eine effiziente Arbeitsweise der Agenten signifikant gesteigert. Ebenfalls entscheidend ist die Identifizierung und entsprechende Reaktion des am besten geeigneten Agenten für eine E-Mail-Anfrage. Die Verteilung und Überwachung eingehender Mails wird über den Workflow-Designer automatisch gesteuert. Ein leistungsfähiges Content-Parsing liefert automatisch Vorschläge aus der Knowledge Base.

## Sicherstellung gleichbleibend qualitativ hochwertiger Antworten

Die gängige, oftmals notwendige Praxis, Informationen aus unterschiedlichsten Quellen abzurufen und unqualifiziert weiterzuleiten (Cut & Paste), wird durch den Einsatz von eGain Mail „überflüssig“. Mit eGain Mail ist es auf einfachste Art und Weise möglich, aus der zentralen Knowledge Base immer wiederkehrende Anfragen, die im Schnitt ca. 80 % des Anfragevolumens darstellen, zu beantworten. Neue, unerfahrene Mitarbeiter des Kontakt-Centers sind durch den Einsatz von Vorlagen schnell und beständig in der Lage, umfassende und richtige Aussagen zu treffen, komplexe Anfragen werden über das System an erfahrene Agenten übermittelt. Außerdem kann die Qualität ausgehender E-Mails anhand von frei definierbaren Regeln überwacht werden. Des Weiteren werden diese Regeln verwendet, um anhand von Schlüsselwörtern oder Sätzen die gegebenen Antworten zu analysieren und bei Bedarf an eine Kontrollperson zu leiten, bevor eine Antwort an den Kunden gesendet wird.

Das System lässt unterschiedliche Arten der Zusammenarbeit zu. Die Module eGain Webforms und eGain Outlook PlugIn ermöglichen es auch Anwendern außerhalb des Systems über Webforms und Microsoft Outlook auf Informationen zuzugreifen und Anfragen zu beantworten bzw. Probleme zu lösen.

## Bereitstellung von wertsteigerndem, personalisiertem Service

Geben Sie jedem einzelnen Ihrer Kunden das Gefühl, dass er Ihr wichtigster Kunde ist. Über den Einsatz von Web-Formularen und anderen strukturierten Eingabemöglichkeiten können Kundeninformationen konsistent gesammelt und in leistungsfähigen Workflows eingesetzt werden, mit deren Hilfe Ihre Agenten in der Lage sind, individuell und korrekt zu antworten. Darüber hinaus steht zur weiteren Unterstützung die gesamte Historie eines Kunden zur Verfügung.

Über den **eGain Data Adapter™** haben Sie aus eGain Mail heraus den Zugriff auf externe Datenbanken und Web-Seiten. Die so abgerufenen Informationen können ebenfalls zur Beantwortung von Anfragen, in Regeln oder zur Information des Agenten verwendet werden wie z. B. Gebühreninformationen oder Versandbedingungen.

## Entlastung des Managements

eGain Mail ist integrierter Bestandteil der eGain Service-Lösung und verwendet die gleiche Infrastruktur der eGain Service Management Plattform™ (eGain SMP™) wie alle anderen eGain Anwendungen. So werden beispielsweise Benutzer- und Kundenkonten oder die Knowledge Base von allen Anwendungen genutzt, Datenredundanzen vermieden und eine einheitliche Sicht auf Informationen gewährleistet.

Die leistungsstarken Überwachungs- und Auswertungsprogramme in eGain SMP erleichtern die Verwaltung des Kontakt-Centers deutlich. Die Leistung der Mitarbeiter im CallCenter und im Service, wie z. B. die Anzahl der bearbeiteten E-Mails je Agent oder noch nicht beantwortete Anfragen, kann schnell und zeitnah überwacht werden, ebenso können individuelle Auswertungen erstellt werden.

MAL.DE01.06