

Jedes Unternehmen stellt unterschiedliche Anforderungen an eine Web-Self-Service-Lösung, hat unterschiedliche Strukturen, Aufgaben, Kunden, Anfragen oder Stufen im Kundenlebenszyklus. Regelmäßige Branchenstudien dokumentieren den Nutzen, den die meisten Unternehmen durch den Einsatz von Web Self Service Lösungen ziehen.

eGain SelfService ermöglicht es Unternehmen, anpassbare, web-basierte SelfService Lösungen anzubieten, die eine Vielzahl von Möglichkeiten des Informationszugriffes auf gemeinsame Wissensdatenbanken bieten. eGain SelfService ist integrierter Bestandteil der eGain Service™, einer der innovativsten und umfangreichsten Lösungen im Bereich Kundenservice und Kontakt-Center-Anwendungen.

Bringen Sie Ihren Self Service mit adaptiven Content-Management-Systemen ans Laufen

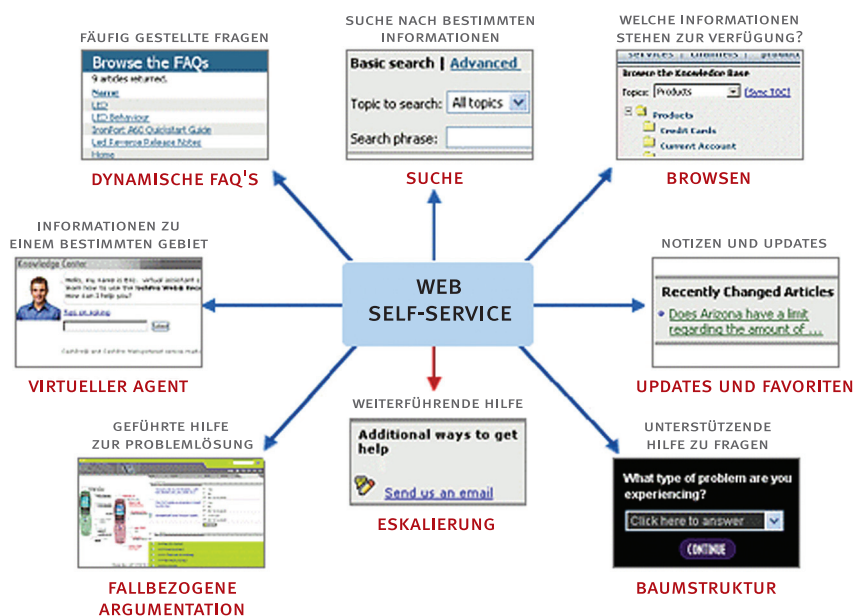
Die Idee von einem lernfähigen Content-Management-System ist die Basis für zwei innovative Besonderheiten, die eGain SelfService deutlich effektiver machen als alle anderen Self-Service-Systeme:

1. Die eGain-Lösung kann so konfiguriert werden, dass sie sich durch die Analyse der bevorzugten Zugriffswege an die Kundenanforderungen anpasst - egal, ob der Zugriff über FAQ's (häufig gestellte Fragen), Suche, Browsen, geführte Hilfe oder virtuelle Agenten erfolgt.
2. Über Analysefunktionen und Benutzer-Rückmeldungen identifiziert das System automatisch Wissensengpässe und erzeugt Meldungen und Rückfragen für die entsprechende Beantwortung.

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



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.
- ❑ Interaktive Suchfunktionen unterstützen Dialoge.
- ❑ Konfigurierbare Web-Templates ermöglichen den schnellen Aufbau von Benutzerschnittstellen.
- ❑ Einfache, kontextbezogene Eskalation (z. B. für eMail-Anworten oder direkten Kontakt).
- ❑ Web-basierte Autorentools.
- ❑ Konfigurierbare Workflows für Autoren.

Hohe Benutzer-Akzeptanz durch nicht-parallelen Mehrfachzugriff

Eine hohe Benutzerakzeptanz ist die Basis für jede web-basierte SelfService-Implementierung. Jeder Geschäftsbereich benötigt unterschiedliche Kombinationen der SelfService Zugriffsmethoden um das Kundenprofil und die Geschäftsprozesse des Kunden optimal abzudecken. Basierend auf «best practice» - Abläufen aus Industrie und Wirtschaft bietet eGain SelfService ein breites Spektrum an Zugriffsmöglichkeiten, die so konfiguriert werden können, dass die unterschiedlichen Anforderungen optimal abgedeckt werden. Eine Handelsbank, die in der Regel technisch weniger ausgebildetes Klientel bedient, kann z. B. verstärkt virtuelle Agenten einsetzen, um seine Kunden zu begrüßen und durch das System zu leiten. Unternehmen, die dagegen einen hohen Technisierungs-grad in ihren Produkten oder Service haben und umfangreichen Support anbieten möchten, können geführte Hilfe, Expertendiagnosen und spezielle Produktunterstützung anbieten. Ebenso kann eine Web-Seite mit Fokus auf nachvertriebliche Aktivitäten FAQ's und Suchanfragen aus der Wissensdatenbank beantworten.

Kundenzufriedenheit durch einfaches Eskalieren

Nicht immer können Anfragen über ein SelfService-System beantwortet werden. Um sicherzugehen, dass auch solche Anfragen zur Zufriedenheit Ihrer Kunden beantwortet werden, muss es möglich sein, Anfragen einfach weiterzuleiten und persönliche Unterstützung anzubieten. Eine leistungsfähige, sich auf den Inhalt beziehende Eskalation von Anfragen ermöglicht es, Informationen aus einer SelfService-Anfrage abzurufen. So sind Kunden häufiger motiviert, SelfService-Dienste in Anspruch zu nehmen, da sie wissen, dass ihre Anfragen im Zweifelsfall weitergeleitet und auf anderen Wegen beantwortet werden.

Personalisierte Kunden-Informations-Portale

Das eGain Kunden-Portal bietet sicheren, flexiblen, personalisierten Web-Service-Zugang für Kunden, die Informationen über einen Standard-Web-Browser abrufen möchten. Dieses Online Kundenportal liefert Ihren Kunden personalisierte Informationen, wann und wie auch immer darauf zugegriffen wird. Kunden können die häufigsten FAQ's abfragen, ihre Konten verwalten, Serviceanfragen und Buchungen oder die Kommunikation mit Ihrem Unternehmen nachverfolgen—das alles in einer sicheren, personalisierten Umgebung.

Ihr Mitbewerb ist nur einen Click entfernt—geben Sie Ihren Kunden gute Gründe, zu Ihrer Web-Seite zurückzukehren. Durch einfache, schnelle Kommunikation und personalisierten Informationen vermeiden Sie unnötige Warteschleifen und ermuntern Kunden zu einer aktiven Kommunikation mit Ihrem Unternehmen.

Setzen Sie auf bewährte Web-SelfService Lösungen

Wenn rückläufige Kundenzahlen Ihre Geschäfte beeinträchtigen, sollten Sie sich nach bewährten Kundenbindungssystemen umsehen. eGain liefert seit Jahren innovative, wissensgestützte Kunden-Service-Lösungen. eGain hat als eines der ersten Hersteller webbasierte Hilfe-Anwendungen auf den Markt gebracht; ebenso hat eGain als erster Hersteller eine realistische Technologie für virtuelle Agenten entwickelt, über die Kunden Fragen im Klartext stellen können und vom virtuellen Agenten zu den verlangten Informationen geführt werden. Heute sind unsere Web-Service-Lösungen die bewährtesten im Markt und werden von weit über 300 Unternehmen weltweit eingesetzt.

SES.DE01.06