

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)
 - Anruferverfolgung
 - 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 Service ist eine der innovativsten und umfangreichsten Kundenservice—und Kontakt-Center-Software-Lösungen auf dem internationalen Markt. Erhöhen Sie die Effizienz Ihres Kontakt-Centers mit einfachen Mitteln. eGain Service unterstützt Ihr Unternehmen auf dem Weg vom klassischen Call-Center hin zum „Multichannel-Interaction Hub“ (Kunden-Interaktionszentrum). Die Produktivität Ihrer Call-Center-Mitarbeiter wird deutlich gesteigert, direkte Serviceabläufe mit dem Kunden effizienter gestaltet und die Akzeptanz von Self-Service-Angeboten erhöht.

eGain Service unterstützt Sie, kostengünstig und ständig hochwertigen Service anzubieten. Über:

- Web-basierende Self Service Angebote
- E-Mail, Fax und Brief
- WebChat und CoBrowsing-Funktionalität
- Anrufe und persönliche Kontakte

Eine leistungsstarke Kontaktbearbeitung stellt sicher, dass jede Kundenanfrage schnell und effizient bearbeitet wird. Anfragen können nicht mehr verschleppt oder nicht beantwortet werden; Workflows steuern die Verteilung einer Anfrage zum jeweiligen Agenten, überwachen die Beantwortung und geben Meldungen ab, wenn eine Anfrage nicht innerhalb der vorgegebenen Zeiten beantwortet wird.

Die eGain Service Suite ist eine flexible Lösung, die alle Anforderungen eines Unternehmens gleich welcher Größe erfüllt. Sie kann sowohl als gehosteter Service als auch als In-Haus-Anwendung eingesetzt werden, ein Wechsel vom gehosteten Service zur In-Haus-Lösung ist einfach und problemlos. Das System ist modular aufgebaut und kann jederzeit erweitert werden.

Die Anwendungen der eGain Service Suite

eGain SelfService

Helfen Sie Ihren Kunden, sich selbst zu helfen. Bieten Sie Ihren Kunden FAQ-Kataloge, systemgeführte Hilfe, Ordner- und Dateisuchfunktionen, Suchfunktionen nach Schlagwörtern, virtuelle Agenten und personalisierte Kundenportale und verbinden Sie die unterschiedlichen Inhalte eines Content-Management-Systems mit den entsprechenden Zugriffsmöglichkeiten des SelfServices.

eGain Mail

eGain Mail unterstützt die effiziente Bearbeitung großer Mengen von E-Mail-, Fax- und Briefanfragen. Die automatische Weiterleitung von Anfragen an die entsprechenden Mitarbeiter verkürzt Anrufzeiten, die Agenten werden mit systemgeführten Informationen unterstützt und können so schnell und qualitativ hochwertige Antwort geben. Faxe und Briefe können digitalisiert und so besser be- und verarbeitet werden.

eGain LiveWeb

Kommunizieren und agieren Sie mit Ihren Kunden in Echtzeit durch einfache, multimediale Zusammenarbeit. Unterstützen Sie Ihren Agenten, nicht nur mit Ihren Kunden zu reden sondern sie durch gezieltes Co-Browsing auf die richtigen Web-Seiten zu leiten, versenden Sie Unterlagen einfach per Mausclick.

eGain KnowledgeAgent

Unterstützen Sie Ihre Agenten durch flexiblen Zugriff auf eine einheitliche Wissensdatenbank. Veröffentlichen Sie Informationen und Wissen online. Durch intelligente Such- und Hilfsfunktionen leiten Sie Ihre Kunden zu den gesuchten Informationen.

Ihr Nutzen

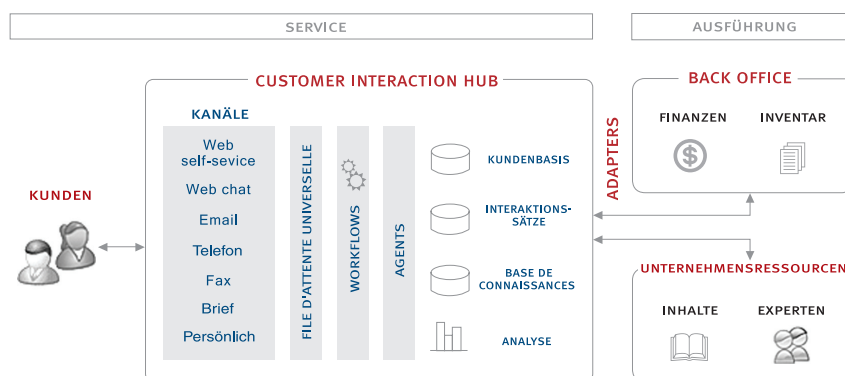
- ❑ Vollständige Beantwortung von Anfragen beim Erstkontakt erhöht die Kundenzufriedenheit und -loyalität.
- ❑ Hohe Effizienz durch automatisierte Serviceprozesse.
- ❑ Reduzierung der Ausbildungszeit von Mitarbeitern.
- ❑ Gewinnsteigerung durch Kostenreduzierung und Kundenbindung.
- ❑ Verkürzung der durchschnittlichen Wartezeiten durch intelligentes Routen von Anrufen und Nutzung von SelfService-Angeboten.
- ❑ Profitsteigerung durch die Nutzung der gewonnenen Kundeninformationen.
- ❑ Unterstützung verschiedener Interaktionskanäle von einer zentralen Plattform aus.

Zusammenfassung

- ❑ Graphische Workflows zum einfachen Routen und Verfolgen von Aufgaben.
- ❑ Leistungsstarke Serviceanwendung für Agenten, um komplexe Anfragen schnell zu lösen.
- ❑ Interaktionsdaten, Benutzer- und Benutzergruppen, Wissensdatenbank, Auswertungen und Echtzeit-Überwachung über alle Anwendungen.
- ❑ Angepasste Ereignisse und Felder für alle Wirtschafts- und Geschäftsbereiche.
- ❑ Vordefinierte Schnittstellen für den einfachen Informationsimport aus externen Systemen.
- ❑ Microsoft Outlook Plugin.
- ❑ Benutzerspezifische Menüs.
- ❑ Abbildungsmöglichkeiten für Anwender, Teams und Abteilungen.
- ❑ Auswertungs- und Nachverfolgungsoptionen, Echtzeitalarmlösungen und -überwachung.

Multichannel Customer Interaction Hub

Je mehr Zugangskanäle benutzt werden, desto wichtiger ist es, dass über jeden Kanal die gleiche Information und die beste Unterstützung verfügbar ist. Alle Anwendungen der eGain Service Suite greifen auf die gleiche Knowledge-Base zu, so dass vorhandenes Informationsmaterial einfach abgerufen oder über das Internet publiziert werden kann. Ein einheitlicher Zugriff auf Kundendaten und—historie gewährleistet einen einheitlichen Blick auf alle Kontakte, Anfragen und Tätigkeiten mit einem Kunden. Unabhängig, ob der Kunde über Self Service, Telefon, E-Mails oder per Fax Informationen abgerufen hat, alle Daten sind zentral gespeichert und müssen nicht mehrfach erfasst und verwaltet werden. Außerdem wird über den Einsatz einer sog. „universal queue“ ein universeller Ablauf gewährleistet, der alle Interaktionen einfach von einem Zugang zu einem anderen über alle Abteilungen weiterleitet.



Effizienter Service durch integrierte Service-Anwendungen

Stellen Sie sich vor, ein Kunde besucht Ihre Webseite, um eine Anfrage über Ihr Self Service-Angebot zu beantworten oder ein Problem zu lösen. Findet er die richtige Antwort nicht oder nicht in ausreichendem Maße, kann er mit eGain Service einfach eine E-Mail senden, in einen LiveChat eintreten oder telefonisch Kontakt aufnehmen. Ihr Agent erhält alle Informationen zu diesem Kunden aus der Wissensdatenbank und kann—auch in Abhängigkeit von früheren Anfragen und Aktionen—entsprechend tätig werden. Ist ein Problem komplex oder ungewöhnlich, kann der Agent einfach mit anderen Systemen oder entsprechenden Fachleuten in Ihrem Unternehmen Kontakt aufnehmen und so innerhalb weniger Minuten Lösungen finden.

Self Service mit Content-Management-Systemen

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 durch den Einsatz von Web-Self-Service-Lösungen.

eGain SelfService bietet die Möglichkeit, anpassbare web-basierte SelfService Lösungen bereitzustellen, auf die über alle Zugangskanäle zugegriffen werden kann—unabhängig, ob FAQ's, Handbücher, komplexe Suchfunktionen oder ein virtueller Agent benötigt werden.

SER.DE01.06