



Die eGain Service Suite ist nun eine von SAP empfohlene Business Anwendung

eGain Service Suite komplettiert und erweitert SAP CRM

eGain, Spezialist für Cloud-basierte und On-Site Customer-Interaction-Lösungen hat bekanntgegeben, dass die eGain Service Suite einschließlich der Funktionen Knowledgebase, Chatbot, Chat, Co-Browse und Social-Networks nun als Business-Applikation von SAP empfohlen wird. Die eGain Service Suite integriert und erweitert die SAP Customer-Relationship-Management-Lösung (SAP CRM). Zusammen ermöglichen die Lösungen eine einheitliche Service-Erfahrung für Kunden über alle Kommunikationskanäle hinweg, einschließlich dem Web-Self-Service.

"SAP CRM nutzt das Verständnis der Kundenanforderungen von SAP als Marktführer bei Enterprise-Application-Software. In Verbindung mit unserer erstklassigen Suite schafft dies ein unschlagbares Angebot", erklärte Ashu Roy, eGain Chairman und CEO. "Die integrierten Lösungen von eGain und SAP haben das Potenzial, CRM in einer Multichannel-Welt neu zu definieren."

Von SAP empfohlene Lösungen ergänzen die SAP-Softwareangebote, sind in Übereinstimmung mit den SAP-Richtlinien entwickelt und vergrößern das Angebot durch zusätzliche Optionen für Unternehmen, die SAP-Anwendungen betreiben. Als Teil der Vereinbarung zwischen eGain und SAP werden beide Unternehmen ihre Technologie- und Produkt-Roadmaps miteinander abstimmen.

"Die eGain Service Suite ergänzt unser umfassendes CRM-Angebot", führt Anthony Leaper, Senior Vice President CRM Product Management and Global Strategy bei SAP aus. "Wir haben das gemeinsame Ziel, unseren Kunden zu helfen, ihre Kunden zu begeistern und mit nachhaltigen Erfahrungen zu gewinnen. Mit den erweiterten Funktionen durch die Integration der eGain Service Suite mit SAP CRM arbeiten wir gemeinsam an der Erreichung dieses Zieles."

"Das Nutzen von Wissen und eine Multichannel-Interaction-Excellence sind Schlüsselkomponenten einer soliden CRM-Strategie", erklärt Michael Maoz, Vice President und Analyst bei Gartner. "Kunden sollten sowohl nach einer guten Wissensdatenbank als auch nach verknüpften Suchfähigkeiten suchen. Ein intelligenter Ansatz ist eine integrierte Technologieplattform, die Kernprozesse unterstützt und die vorhandene CRM- und ERP- Infrastruktur nutzt."

Pressekontakt

New Technology Communication

Herr Uwe Scholz
Albrechtstr. 119
12167 Berlin

uscholz.com
uscholz@uscholz.com

Firmenkontakt

egain

Frau Stefanie Scholand
Westfalendamm 172a
44141 Dortmund

egain.com
stefanie.scholand@scholand-beiling.com

eGain ist ein führender Anbieter von Cloud-basierter und Onsite Customer Interaction Software. Seit mehr als einem Jahrzehnt haben die eGain-Lösungen dazu beigetragen, Kundenerfahrungen zu verbessern, den Service-Prozess zu optimieren und das Geschäft auszuweiten - über das Web, soziale Netze und das Telefon. Hunderte der weltweit größten Unternehmen vertrauen auf eGain, um ihre verteilten Vertriebs- und Kundenserviceanstrengungen in einheitliche Customer Interaction Hubs (CIH) zu überführen.

Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Sunnyvale, Kalifornien. eGain betreibt Niederlassungen in Nordamerika, Europa und Asien. Weitere Informationen über eGain finden sich unter www.eGain.com