eGain legt mit Superchat bei der Kundenkommunikation vor

Proaktive Kooperationslösung vereinheitlicht Customer-Chat

Mit der Chat-Funktion von eGain kann Besuchern einer Website eine begleitende Assistenz angeboten werden. Die Contact-Center Agenten können mit dem Kunden entweder proaktiv oder reaktiv Nachrichten austauschen, um ihre Fragen zu beantworten oder Probleme zu beheben. Als integraler Teil der eGain Software-Suite arbeitet Live-Chat nun im Rahmen des Moduls SuperChat nahtlos mit den anderen Contact-Center-Applikationen zusammen.

SuperChat erlaubt es Kunden, verschiedene Kontaktkanäle zu wählen oder sie auch parallel zu nutzen. So kann die Kommunikation mit dem Contact-Center beispielsweise zugleich über Video-Chat und Co-Browse laufen. Unternehmen können zudem Regeln für eine kontextuelle Hilfe ohne Einbeziehung der IT aufstellen.

SuperChat unterstützt alle populären Browser, mobile Endgeräte sowie Text, Audio und Video. Agenten können zwischen den verschiedenen Kanälen einfach hin- und herschalten und zwischen drei bis fünf Chats simultan bearbeiten. Text- und Video-Chats können transkribiert und bei Bedarf an den Kunden geschickt werden. Die Lösung kann an die jeweilige Größe des Contact-Centers oder spezielle Geschäftsmodelle einfach angepasst werden.

"Kunden, die online gehen, suchen neuartige, originelle und einnehmende Erfahrungen bei ihren bevorzugten Brands", erklärt Ashu Roy, CEO von eGain. "Mit SuperChat können Unternehmen die persönliche Erfahrung ihrer Kunden in Echtzeit erfreulich gestalten."

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