



eGain zeigt Multi-Channel-Technologie für Kundenservice auf der Contact Center World

Neue Lösungen für Customer-Interaction-Management

Die umfassende Suite bietet neben der Unterstützung für verschiedenste Kommunikationskanäle ein automatisiertes Workflow-Management sowie weitreichendes Reporting durch eGain Analytics. Damit werden die Voraussetzungen für eine effiziente Steuerung des Kundenservice geschaffen.

eGain hat erst kürzlich das neue Modul Superchat vorgestellt, das Auto-Chat-, Video-, Voice- und Co-Browse-Funktionen als Teil der eGain Customer-Engagement-Cloud zusammenführt. 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.

In den vergangenen Monaten hat eGain eine Reihe strategischer Partnerschaften mit Unternehmen wie SAP, IBM oder Cisco geschlossen. Die jüngste Kooperation wurde jetzt mit Dell eingegangen. Die eGain Service Suite ergänzt und erweitert damit das Dell-Portfolio um innovatives Knowledge-Management, Self-Engagement-Services, Chat, Video-Chat, Co-Browse und Page-Push-Verfahren.

Laut Gartner ist die eGain Service Suite die weltweit innovativste Multi-Channel-Technologie für integriertes Customer-Interaction-Management. Der eGain-Stand befindet sich in Halle 4, Stand G16/H15.

Weiter Informationen über eGain finden sich unter www.egain.com

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