



Neuer Magic Quadrant für CRM Web Customer Service

Gartner bescheinigt eGain komplette Vision und Fähigkeit zur Umsetzung

Johan Jacobs, Research Director bei Gartner und Autor der Studie, kommentiert: Leader verfügen über eine marktdefinierende Vision sowie die Fähigkeit, diese auch umzusetzen. Dies geschieht durch ihre Produkte, Services, belegbare Verkaufszahlen und solide neue Referenzen für unterschiedliche Regionen und in verschiedenen Branchen. Kunden berichten, dass diese Hersteller einen hohen Wert und Return-on-Investment bereitstellen." Das Entwicklungsteam hat nach seiner Ansicht eine klare Vision der Geschäftsprozesse und des Einflusses von Web-Customer-Services auf die Kundenanforderungen. Eine Charakteristik der Leader liegt darin, dass Kunden von ihm Hinweise erwarten, wie sie die Innovation ihrer Kundenservices vorantreiben können.

Kunden bestätigen, dass die Produkte die Wettbewerbssituation in ihren Märkten verbessert und Kosten gesenkt haben. Leader stellen demnach funktional vielfältige und umfassende Web-Customer-Service-Lösungen bereit, bei denen eine Wissensdatenbank einen Teil des integrierten Angebotes darstellt. Sie können weltweit eingesetzt und unterstützt werden.

"Die Positionierung im Leader-Quadrant gibt uns die Zuversicht, noch mehr innovative und ambitionierte Customer-Service-Strategien umsetzen zu können", kommentiert dazu Ashu Roy, CEO von eGain.

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