

*Wissensdatenbanken für Call- & Service-Center
Für jede Frage die richtige Antwort: Zur richtigen Zeit, am richtigen Ort.
Schnell, genau, flexibel, umfassend.*

AUSZUG AUS UNSERER KUNDENLISTE


 Bibliographisches Institut & F. A. Brockhaus AG

 Deutsche Lufthansa AG

 Deutsche Telekom AG


 DIZ (Dokumentations- und Informationszentrum München GmbH),
Archiv der Süddeutschen Zeitung

 EADS (European Aeronautic Defence and Space Company EADS N.V.)

 Engel Austria GmbH

 Fachhochschule Darmstadt

Goodyear Dunlop Tires Germany

 INPRO (Innovationsgesellschaft für fortgeschrittene
Produktionssysteme in der Fahrzeugindustrie mbH)

 LWF (Laboratorium für Werkstoff und Fügetechnik)

 S. Fischer Verlag

 SAP Research

 ThyssenKrupp AG

 TOMORROW FOCUS AG

 Union Investment Privatfonds AG

 Verlag Dieter Zimpel

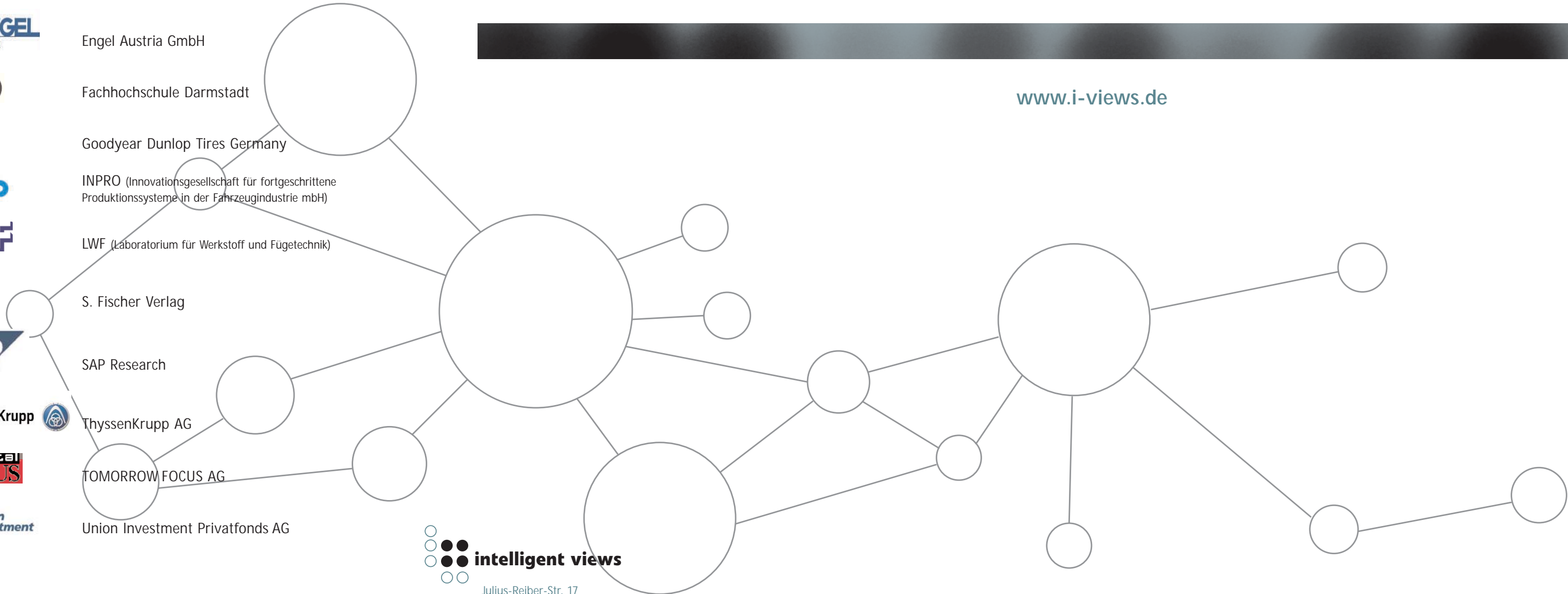
 Wienerberger AG



K-Infinity

Knowledge Portal: Call- & Service-Center

www.i-views.de



Die Anforderungen in Call- und Service-Centern wachsen stetig. Die Erwartungshaltung der Kunden ist klar: Schnelle und richtige Antworten, qualifizierte Auskunft in möglichst kurzer Zeit, ohne dabei von Warteschleife zu Warteschleife verbunden zu werden. Was aber tun bei komplexen Anfragen? Wenn ungleiche Wissensstände bei den Mitarbeitern vorliegen? Wenn in Spitzenzeiten mit Aushilfen gearbeitet werden muss? Genau hier liefert Ihnen das Knowledge Portal „Call- & Service-Center“ Antworten.

Der Nutzen des Knowledge Portals: Call- & Service-Center

- Auf jede Frage die richtige Antwort: Verbessertes Service, höhere Kundenzufriedenheit und stärkere Kundenbindung
- Verkürzung der Informationssuche: Verbesserte Servicequalität bei schnelleren Antwortzeiten
- Reduktion der Kosten pro Kontakt, Steigerung der First Resolution Rate, schnellere und höhere Lösungsraten im 2nd und 3rd Level Support
- Auf jede Kundenanforderung flexibel vorbereitet: Alle relevanten Informationen auf einen Blick und einen Klick zur Hand

Der kürzeste Weg zwischen Frage und Antwort ist Semantik

Eine semantische Wissensdatenbank versteht Zusammenhänge und vereint heterogene Daten- und Wissensbestände in einem Informationssystem, das

- komplexe Zusammenhänge versteht und diese auf einfache Weise nutzbar macht
- effizientes Markt- und Kundenmanagement unterstützt
- weiß, wo die benötigten Informationen liegen und dieses Wissen nicht dem Nutzer abverlangt
- Rückkopplungen aus dem Markt aufnimmt und verteilt
- Wiki-Funktionalität zum Ausbau der Wissensdatenbank anbietet

Um eine echte Hilfe für den Agent bei der Informationssuche zu sein, muss die Suchtechnologie die Anfrage des Agents verstehen. Das heißt zum einen,

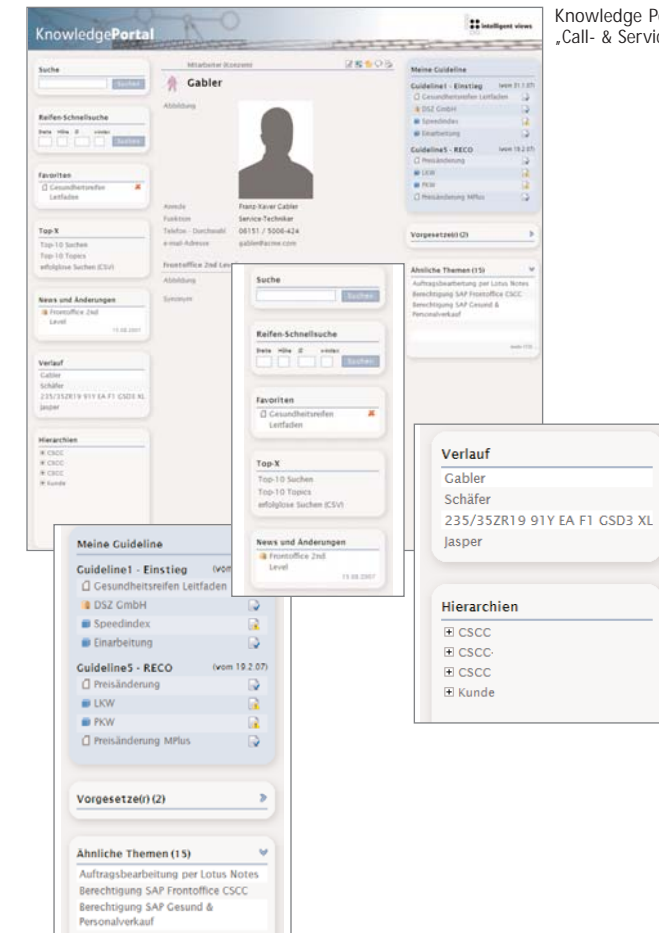
natürlich die Dokumente und Informationen zu liefern, die den genauen Suchbegriff beinhalten. Zum anderen heißt das aber auch, dass relevante Materialien angeboten werden, auch wenn die eingegebenen Suchbegriffe in diesen Materialien gar nicht direkt vorkommen. Und dass zusätzlich ein inhaltlich sinnvolles Informationsangebot gemacht wird, z.B. der richtige Experte angeboten wird.

Semantische Wissensdatenbanken bieten auf diese Weise eine hoch effiziente Informationslandschaft, die Call Center brauchen, um in 1:1 Kundenbeziehungen den Kundenkontakt optimal zu gestalten.

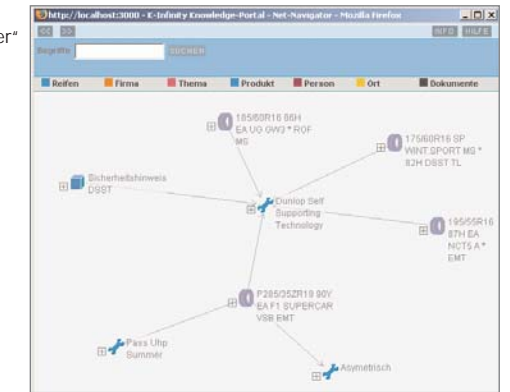
Sie bereiten Expertenwissen so auf, dass es einfach vom Anwender abgerufen werden kann und auch bei hoher Fluktuation jeder Agent sofort die richtige Antwort geben kann. Und das unter Berücksichtigung aller aktuellen Veränderungen und notwendigen Zusatzinformationen. **Just in Time.**

Das Knowledge Portal „Call- & Service-Center“

Für jede Anfrage gilt: Die richtige Information zur richtigen Zeit für jeden Bedarf – genau, flexibel, umfassend



Knowledge Portal „Call- & Service Center“



Net-Navigator visualisierte Suche

Typische Funktionalitäten des Knowledge Portals „Call- & Service-Center“

- Semantische Suche
- Spezifische Schnellsuchen
- „Meine Favoriten“
- News und Änderungen
- „Mein Guideline-Desktop“
- „Top-X“: Zugriff auf häufige Themen und Suchanfragen anderer User
- Personalisierte Kontextboxen mit aktivem Informationsangebot
- Feed-back-Button
- WYSIWYG-Editoren zur integrierten Pflege

Lesen Sie mehr:

- Business Semantics: Das Knowledge Portal
- Business Semantics: ASK – Active Sales Knowledge
- Success Story: HKS
- Success Story: Goodyear Dunlop

