

Mobile Customer Engagement

Powered by eGain



Customer Experience Goes Mobile

eGain ermöglicht Ihnen realtime Customer Engagement auch auf mobilen Endgeräten.

Die stetige Erweiterung der mobilen Kommunikations-Kanäle und ein Kundenverhalten, welches im fortwährenden Wandel ist, stellen neue Anforderungen an einen wirklich kundenorientierten Customer Service. Die Kundenkommunikation bewegt sich zunehmend weg vom reinen Web, hin zu Apps und Web-Apps, welche konsolidierte Inhalte und Themen anwenderspezifisch darstellen. Vor allem auch die Kundengruppe der sogenannten "digital natives" weicht, aufgrund steigender

Customer Service Applications“, der außer einer hochfunktionalen Lösung für die Multikanal-Strategie, auch eine nahezu vollständige Abbildung dieser Strategie auf mobilen Endgeräten ermöglicht.

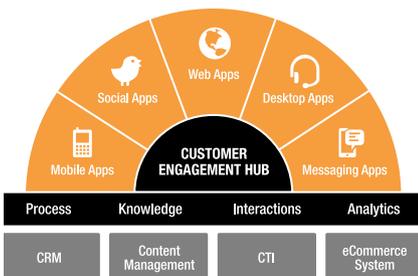
Dies ist umso wichtiger, da schon für das laufende Jahr 2014 erwartet wird, dass die mobile Internetnutzung die Desktop-Internet-Nutzung überholt. Darüber hinaus werden auf Smartphones bis zu 82 Prozent der Internet-Nutzung durch Apps abgebildet. Mit eGain wird die mobile Umsetzung der jeweiligen Support-Strategie möglich, denn alle eGain-Kanäle sind vollständig web-basiert und damit auf Smartphones und Tablets einfach zu nutzen. Egal ob im Webbrowser eines Smartphones oder in nativen Apps, mit eGain ist der Customer Service jedes Unternehmens in der Lage, die Reichweite seiner Dienstleistung deutlich zu vergrößern: Mobile Anwender nutzen den mobilen virtuellen Assistenten von eGain, können mit dem Customer Service jederzeit realtime chatten, nutzen die Call-back-Funktionen, erhalten Unterstützung per Co-Browsing, oder nutzen den eGain Web Self Service, welcher durch das responsive Design auf allen Display-Formaten immer optimal dargestellt wird. Mit eGain unterstützen Sie

Ihre Kunden sowohl auf Endgeräten mit Android als auch mit iOS gleichermaßen. Nutzen Sie die eGain-Kanäle direkt im Webbrowser oder integrieren Sie diese in Ihre Smartphone-App.

Dabei bietet eGain auch die bestmögliche Unterstützung der Kundenberater selbst: Die nahtlose Kombination aller Kontaktkanäle in einer Benutzeroberfläche ermöglicht den Agenten einen 360°-Blick auf den Kunden. Die Möglichkeit, alle vorhandenen Systeme im Unternehmen in eGain zu integrieren, erhöht außerdem die Performance-Rate, denn der Wechsel zwischen verschiedenen Applikationen entfällt.

Mit eGain sind Sie in der Lage Ihre Kunden überall bestmöglich zu betreuen, unabhängig davon, welchen Kommunikationskanal und welches Endgerät Ihr Kunde gerade zur Hand hat.

Erfahren Sie mehr zu den Kompetenzen von eGain in unseren kostenfreien Webinaren im Mai und Juni. Melden Sie sich hier an: <http://www.managementcircle.de/seminar/customer-experience-goes-mobile.html>; und lesen Sie alle aktuellen Neuigkeiten unter <https://www.xing.com/companies/egain-deutschlandgmbh>



Mobilität und dem Wunsch, alles dauerhaft online erledigen zu können, zunehmend auf die mobilen Kontaktkanäle aus. Diesen neuen Herausforderungen muss zeitgemäßer Customer Service gerecht werden.

eGain ist einer der wenigen Anbieter in Gartners „Magic Quadrant for CRM Web

eGain®

Holger Thiede
Director Sales DACH
hthiede@egain.com
+49 (0) 231 9995 3613