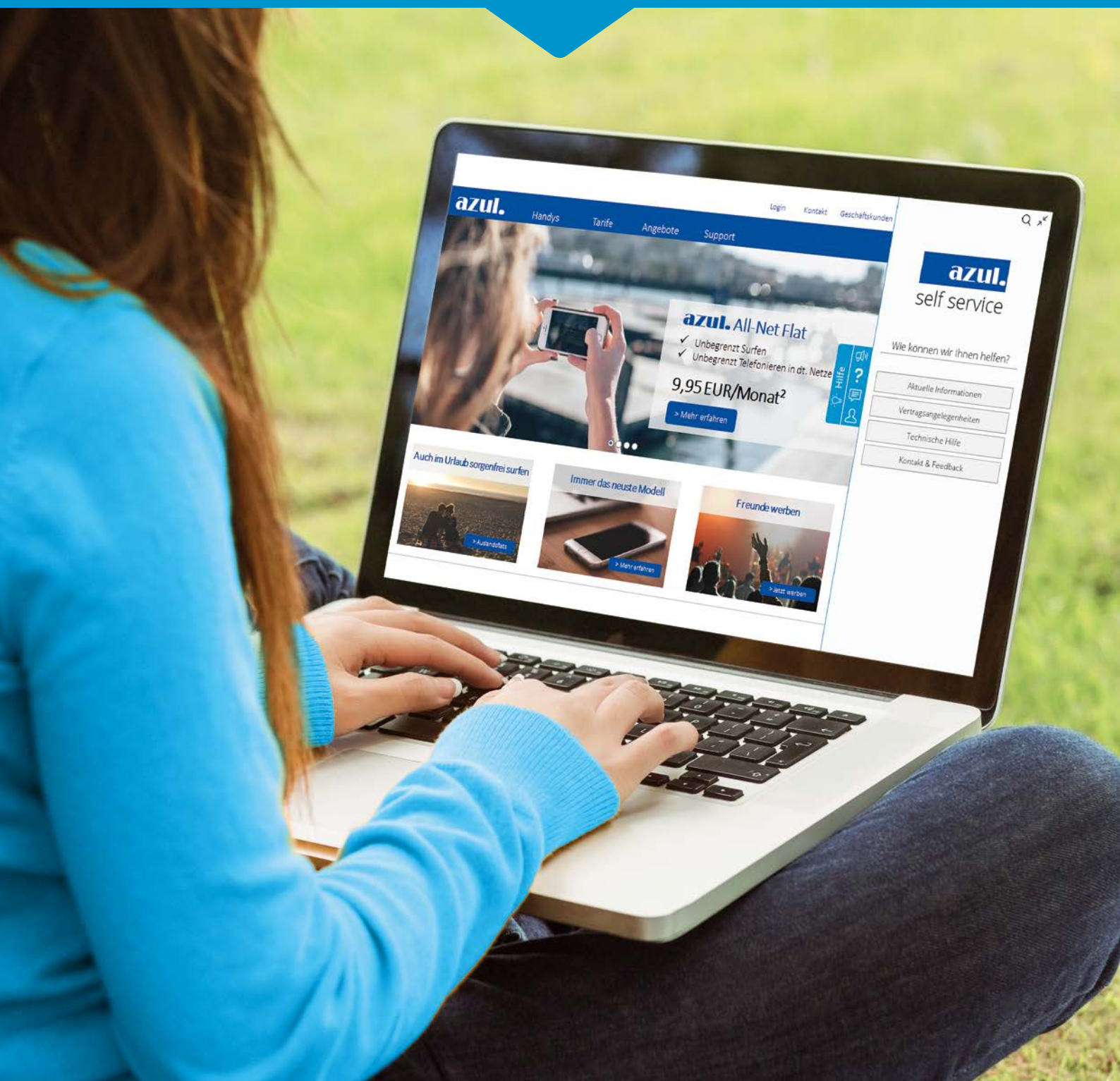


WEB SELF-SERVICE VORAUSGEDACHT

Kunden helfen sich am liebsten selbst weiter, bevor sie telefonisch ein Service-Center kontaktieren. Für ein positives Service-Erlebnis müssen die notwendigen Informationen allerdings schnell und einfach auffindbar, verständlich formuliert und vor allem in allen Kanälen aktuell und einheitlich sein.



KNOWLEDGE FIRST BRINGT AKTIV DAS WISSEN IN DIE WELT IHRER KUNDEN

Kunden wollen ihre Fragen beantwortet haben – und das sofort, rund um die Uhr und möglichst über jeden Kommunikationskanal. Dabei bevorzugen – laut einer Studie von Forrester Research – 72 % zunächst selbst nach Lösungen zu suchen, anstatt direkt zum Hörer zu greifen und den Kundenservice anzurufen.

— Endkunden informieren sich meist online, doch sind herkömmliche FAQs auf Webseiten oftmals zu statisch, veraltet und nicht individuell auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten.

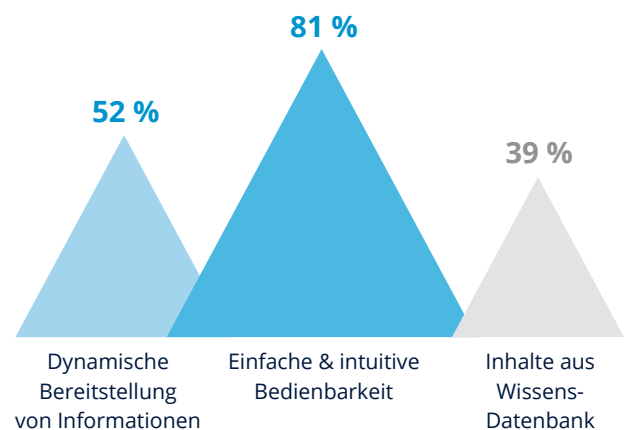
Intelligenter Self-Service mit Knowledge First

— Knowledge First ist ein intelligenter Web Self-Service, der Ihre Kunden auf Ihrer Webseite nicht nur schrittweise begleitet, sondern auch exakt und unkompliziert die passende Information zu allen Anliegen liefert. Unabhängig ob über das Smartphone, das Tablet oder den PC – Knowledge First agiert aktiv, stellt einfach und schnell genau die Informationen bereit, die sich der Kunde wünscht. Dadurch verringert sich die Anzahl der Anrufe zu Standardthemen und den Service-Mitarbeitern bleibt mehr Zeit für komplexere Anfragen. Das erhöht nicht nur die Effizienz sondern auch die Qualität im Kundenservice. Web Self-Service vorausgedacht.

72 %

der Kunden bevorzugen Self-Service Lösungen, vor einem Anruf oder E-Mails

Hauptanforderungen an ein Self-Service Tool



NUTZEN



Für den Customer Care

- Entlastung durch Reduzierung der Anzahl der Anrufe
- Vermeidung von Anfragen zu „Standardthemen“
- Mehr Zeit für anspruchsvollere Kundenanfragen
- Schnelle Reaktionsmöglichkeit bei hochaktuellen Themen, wie Störungsmeldungen
- Einfache Implementierung
- Senkung der Kundenservice- und Support-Kosten
- Look & Feel gemäß Ihres Corporate Designs
- Service-Wissen direkt auf der Webseite integriert
- Als SaaS- und On-Premise-Lösung möglich

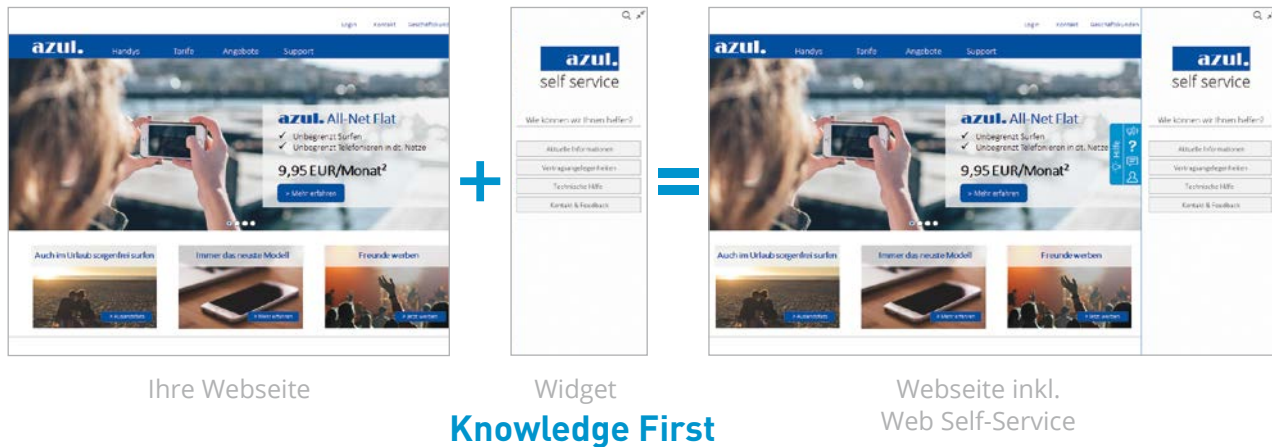


Für Ihre Kunden

- Idealer Service ohne Anstrengung
- Dynamische Bereitstellung der Information abhängig vom Bedarf und der Aktualität
- Intelligente und leistungsstarke Suche liefert schnelle Ergebnisse
- Einfache Nutzung für ein überzeugendes Serviceerlebnis
- Hohes Qualitäts- und Servicelevel (24/7)
- Optimierte Kundeninteraktion für eine höhere Kundenloyalität

Einfachste Integration in die Webseite

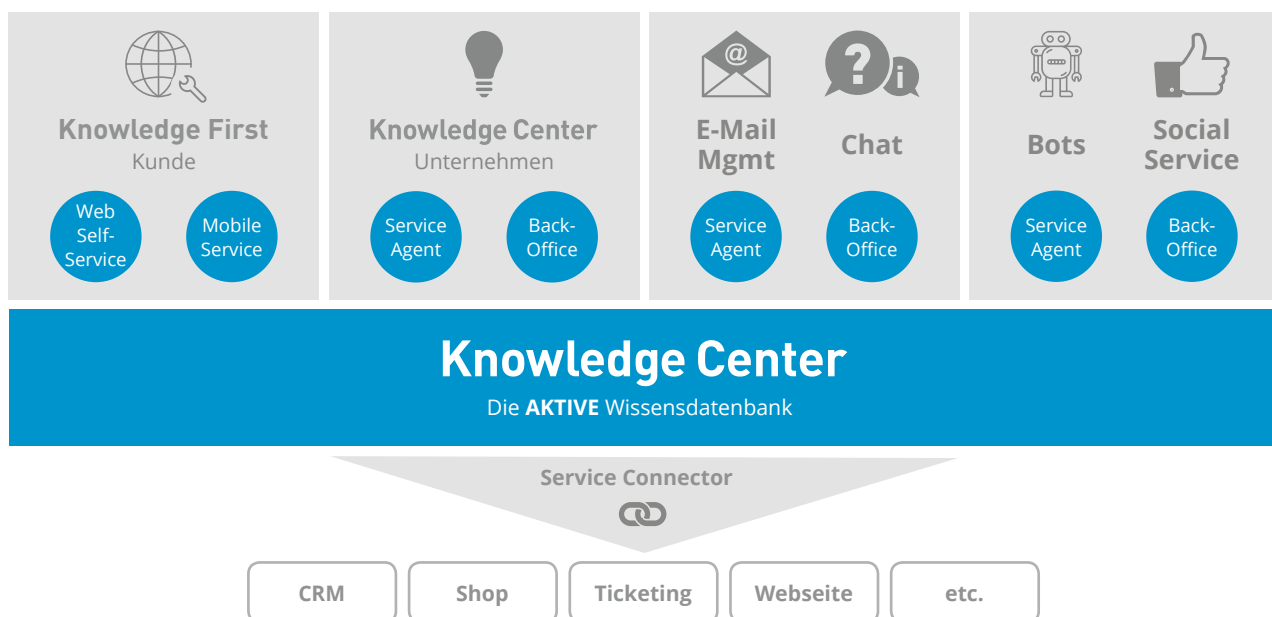
— Während die Webseite in den meisten Unternehmen in der Zuständigkeit der Marketing-Abteilung liegt, funktioniert die Integration von Knowledge First ganz einfach im Kundenservice: Der Web Self-Service besitzt eine eigene Weboberfläche, die sich wie eine Art Slider über Ihre Webseite schiebt, nahtlos und im gleichen Look & Feel. Die Unternehmenswebseite selbst bleibt dabei unangetastet. Diese Funktionalität erlaubt auch das notwendige Maß an Unabhängigkeit für den Kundenservice, um schnell auf die Anforderungen des Marktes und der Kunden reagieren zu können. Alternativ kann Knowledge First auch als eigene Landingpage aufgesetzt oder per iFrame in die bestehende Unternehmenswebseite integriert werden.



Auf jedem Service-Kanal dieselbe Information durch den Einsatz einer zentralen Wissensdatenbank

— Die Suche nach der richtigen Information über statische FAQ-Listen, wie sie in vielen Unternehmen aktuell eingesetzt werden, gestaltet sich oftmals für die Kunden als schwierig. Vor allem, wenn in mehreren Rubriken Informationen zum selben Thema hinterlegt, diese aber nicht identisch sind. Die Frustration der Kunden ist vorprogrammiert.

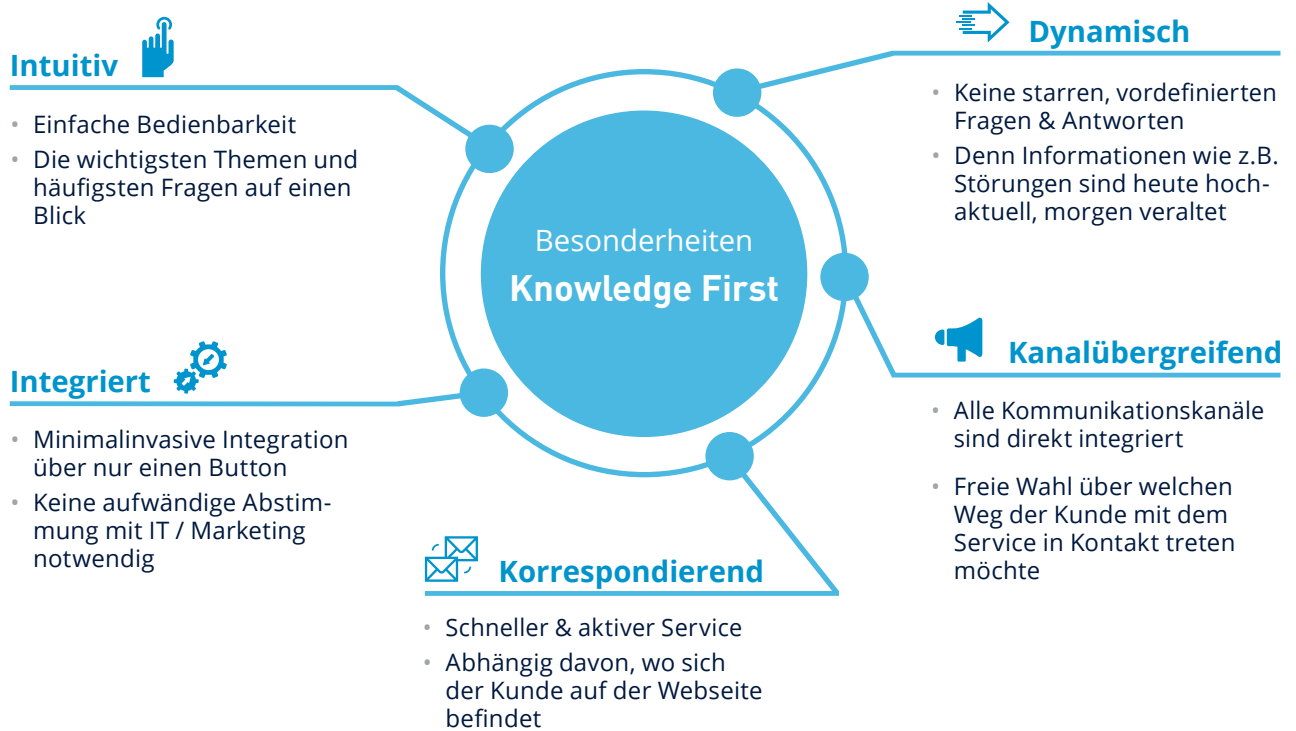
Hilfreich ist der Einsatz einer integrierten AKTIVEN Wissensdatenbank, die das relevante Wissen für alle Servicekanäle enthält und die Aktualisierung von Inhalten erleichtert. Denn gleichgültig über welchen Kanal (per Telefon, über die Webseite, per Chat oder über die Sozialen Medien) der Kunde den Service kontaktiert, die kommunizierten Informationen und Vorgehensweisen müssen einheitlich sein. Knowledge First greift deshalb auf Wissensinhalte zu, die zentral in einer Wissensdatenbank, wie beispielsweise Knowledge Center, enthalten sind. So wird der Kunde stets bestmöglich beauskunftet und neue Informationen sind in allen Kanälen zeitgleich verfügbar.



Was Knowledge First auszeichnet

— Unser intelligenter Web Self-Service Knowledge First zeichnet sich insbesondere durch seine einfache und intuitive Bedienbarkeit aus. Dem Kunden werden immer die wichtigsten Informationen und Antworten angezeigt, abhängig davon, wo er sich gerade auf der Unternehmenswebseite befindet. Langes und ergebnisloses Suchen gehört somit der Vergangenheit an.

Darüber hinaus können wichtige und hochaktuelle Informationen wie beispielsweise Störungsmeldungen binnen weniger Sekunden direkt in Knowledge First angezeigt werden. So sind die Kunden sofort informiert und zahlreiche Anrufe im Service-Center werden proaktiv vermieden.



Unymira – Von Know-how und Erfahrungen profitieren

— Seit über 20 Jahren ermöglichen wir unseren Kunden die effiziente Wissensnutzung im Servicebereich mit professionellen Wissenslösungen. Unsere exzellenten Beratungsleistungen und die praxisorientierte Vorgehensweise haben wir in vielen Kundenprojekten erfolgreich unter Beweis gestellt – über alle Branchen und Fachbereiche hinweg. Egal ob es sich um eine komplette Neueinführung eines Self-Services, oder um die Ablösung eines Altsystems inkl. Datenmigration handelt – unser qualifiziertes Beraterteam begleitet und unterstützt Sie umfassend in allen Projektphasen.

„Wir haben uns für Knowledge First als Web Self-Service Lösung entschieden, da wir diese sehr einfach in unsere bestehende Webseite integrieren können. So bieten wir unseren Kunden genau die Service-Informationen an, die sie brauchen. Bei Bedarf können wir sehr schnell auf aktuelle Meldungen und Ereignisse reagieren. Die Kunden sind sofort informiert und unser Service-Center wird dadurch entlastet.“

Wolfgang Schneider,
Software Engineer / Projektmanager,
Liwest Kabelmedien GmbH



Kontaktieren Sie uns – wir beraten Sie gerne!