

Expert Services

Contact@Net 250

Zusatzpaket Wissensdatenbank

Professional Services

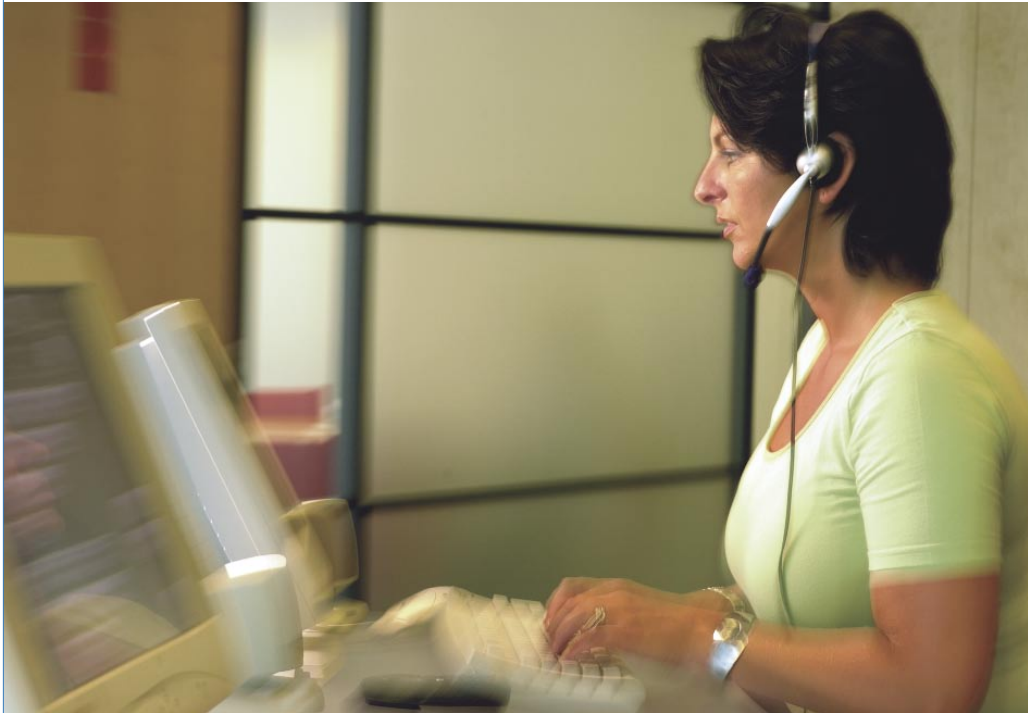
- Maßgeschneiderte oder individuell angepasste Lösungen
- Beratung zu kundenspezifischen Lösungen
- Zusatzpakete als Add-on-Projekte verfügbar
- Zusatzpakete umfassen Hardware, Software, Systemintegration und Support

Wissensdatenbank

- Unternehmensweiter Informationsspeicher
- Umfangreiche Suchfunktionen
- Self-Service-Lösungen für Kunden
- Web- und E-Mail-Anbindung
- Optimierter Work-Flow bei der Artikelerstellung
- Berichte zum Benutzerverhalten
- Integration mit TPA Professional

Verfügbare Zusatzpakete

- CRM-Integration
- Faxabruf
- Individuelle Berichte
- Kontaktmanagement
- Multi-Site-Lösung
- Sprachsteuerung
- TPA Professional
- Web-Integration



Multimediales Contact Centre

Contact@Net 250 ist eine umfassende, hochgradig flexible Contact Centre-Lösung. Als Out-of-the-Box-System lässt sich Contact@Net 250 sehr einfach installieren und warten. Contact@Net 250 bietet standardmäßig eine breite Funktionspalette, die kleinen und mittelständischen Unternehmen hervorragende Kommunikationslösungen bietet. Dennoch: In den anspruchsvollen Geschäftsumgebungen unserer Zeit benötigen manche Kunden individuelle Funktionalitäten, die über den Standardumfang von Contact@Net 250 hinaus gehen.

Professional Services

Im Rahmen der Professional Services von NEC Philips Unified Solutions realisieren wir maßgeschneiderte oder individuell angepasste Contact Centre-Lösungen. Diese Lösungen sind als Zusatzpakete erhältlich.

NEC PHILIPS

NEC PHILIPS UNIFIED SOLUTIONS

Zusatzpakete

Zusätzlich zu den standardmäßigen Funktionalitäten von Contact@Net 250 sind Zusatzpakete verfügbar. Diese Pakete werden im Rahmen von Add-on-Projekten vermarktet und umfassen Hardware, Software, Systemintegration und Support

Warum eine Wissensdatenbank?

Beschreibung des Zusatzpakets

Eine Wissensdatenbank ist ein System, in dem strukturierte Informationen aufbewahrt und den Anwendern zugänglich gemacht werden. Sie dient Ihrem Unternehmen und/oder Contact Centre als einheitlicher, allen zugänglicher Informationsspeicher. In der Wissensdatenbank sind alle wichtigen Informationen akkurat und aktuell hinterlegt, auf die Ihre Mitarbeiter, Agents und Kunden bei Bedarf zugreifen können.

Der einheitliche, gemeinsame Informationsspeicher stellt sicher, dass Ihre Informationen stets richtig, jederzeit verfügbar und bei Bedarf leicht zu finden sind.

- Da alle Anwender auf die gleichen Informationen zugreifen, sind Verwechslungen durch uneinheitliche Datenbestände ausgeschlossen.
- Informationen müssen nicht mehr lokal auf Notizzetteln, in schriftlichen Dokumenten o. ä. vorgehalten werden.
- Informationen lassen sich jederzeit wieder aufrufen. Das erspart Ihnen das zeitaufwendige manuelle Suchen im Archiv.

Liste der Leistungsmerkmale

- Unternehmensweiter Informationsspeicher
- Umfangreiche Suchfunktionen
- Self-Service-Lösungen für Kunden
- Web- und E-Mail-Anbindung
- Optimierter Work-Flow bei der Artikelerstellung
- Berichte zum Benutzerverhalten
- Integration mit TPA Professional

Unternehmensweiter Informationsspeicher

Informationen werden in der Wissensdatenbank in Form von „Artikeln“ hinterlegt. Jeder Artikel enthält eine zentrale Basisinformation. Ein Artikel setzt sich aus einer „Frage“, einer Überschrift und einer „Antwort“ mit dem eigentlichen Inhalt des Artikels zusammen. Der Artikel wird im Rich-Text-Format dargestellt und kann Links zu anderen Informationsquellen (z. B. im Internet) enthalten. Es ist möglich, einem Artikel zusätzliche Dokumente (z. B. Formulare oder Handbücher) als Attachements beizufügen. Die Artikel sind in „Verzeichnisbäumen“ angeordnet, die nach Produkten, Services oder anderen Organisationseinheiten sortierbar sind. Die Verzeichnisbäume helfen Ihnen, eine Suche einzuschränken, indem Sie alle Artikel ausblenden, die sich auf andere Themen beziehen.



Starke Suchfunktionen

Sie finden benötigte Informationen, indem Sie sich Schritt für Schritt durch den Verzeichnisbaum klicken, nach Schlüsselwörtern suchen oder beide Verfahren kombinieren.

Die Wissensdatenbank unterstützt zwei Suchmethoden:

- Schlüsselwortsuche: Jeder Artikel kann mit Schlüsselwörtern hinterlegt werden, die auf die Inhalte verweisen. Anwender starten die Suchfunktion durch Eingabe eines oder mehrerer Schlüsselwörter.
- Volltextsuche: Suchanfragen können in vollständigen Sätzen formuliert werden. Die Suchmaschine analysiert bei der Volltextsuche nicht nur Artikelüberschriften, sondern auch den Artikelinhalt und eventuell beigefügte Dokumente.

Die Suchergebnisse werden in Form einer Link-Liste dargestellt. Anwender klicken auf die Resultate, um die zugehörigen Artikel aufzurufen.

Self-Service-Lösungen für Kunden

Wenn Sie die Wissensdatenbank in Ihren Webauftritt integrieren, wird sie zur leistungsfähigen und äußerst effizienten Self-Service-Lösung für Ihre Kunden: Anders als bei klassischen FAQ-Seiten erhalten Sie als Betreiber der Wissensdatenbank Feedback zu den Fragen, die Ihre Kunden gestellt haben. Anhand dieses Feedbacks können Sie gezielt neue Artikel verfassen und einstellen, um die Qualität der Datenbank kontinuierlich zu optimieren und Ihre Kunden besser zu unterstützen.

Web und E-Mail-Anbindung

Die meisten Anwender greifen über das Internet auf die Wissensdatenbank zu. Ebenso ist es aber möglich, Anfragen per E-Mail zu stellen.

Über das Medium E-Mail lässt sich die Wissensdatenbank sehr effektiv und sehr einfach nutzen: Der Anwender sendet eine E-Mail an die E-Mail-Adresse der Wissensdatenbank und schreibt seinen Suchbegriff in die Betreffzeile der Nachricht. Binnen weniger Minuten erhält er als Antwort eine E-Mail-Nachricht mit den Suchergebnissen. Diese Nachricht kann er sofort auswerten oder archivieren.

Leistungsstarkes Artikelmanagement

Die Informationserstellung (Redaktion) ist der Schlüssel zum erfolgreichen Einsatz der Wissensdatenbank. Wir geben Ihren Redakteuren leistungsfähige Funktionen an die Hand, mit denen sie effektiv mit der Wissensdatenbank arbeiten können: Artikel lassen sich als „Entwurf“ kennzeichnen und in verschiedenen Bearbeitungsstadien für verschiedene Gruppen frei schalten. Anwender haben zudem die Möglichkeit, Feedback zu den Artikeln zu verfassen und auf das gegenseitige Feedback zu reagieren. Auf diese Weise wird eine durchgängig optimale Qualität der Artikel sichergestellt.

Berichte zum Anwenderverhalten

Die Wissensdatenbank umfasst ein Berichtswesen zum Anwenderverhalten, zu den abgefragten Schlüsselwörtern, zu den Zugriffszahlen u. v. m. Das Berichtswesen ermöglicht es Ihnen, die Qualität der eingestellten Informationen zu überwachen und liefert Anregungen für neue Artikel.

Integration mit TPA Professional

Für Agents, die mit der Software TPA Professional arbeiten, ist der Zugriff auf die Wissensdatenbank besonders einfach: Über eine Schaltfläche auf der linken Seite des Bildschirms gelangen sie zur Startseite der Wissensdatenbank und können benötigte Informationen jederzeit abfragen. Zusätzlich lassen sich mit TPA Professional Gesprächsdaten als Suchparameter der Wissensdatenbank umwandeln.

Die Wissensdatenbank wird nach jedem Anruf aktualisiert und ist somit für alle Anrufer stets auf dem neuesten Informationsstand.

Vorteile der Wissensdatenbank

Besserer Service für Ihre Kunden

Eine Wissensdatenbank bietet mehrere Ansatzpunkte, um den Servicelevel für Ihre Kunden zu verbessern:

- Agents haben jederzeit Zugriff auf akkurate Informationen. Das verkürzt die Gesprächsdauer und sorgt für eine hohe Qualität der Informationen. Hinzu kommt, dass alle Agents die gleichen Informationen haben und somit Verwechslungen und Fehlinformationen vermeiden können.
- Kunden können sich selbst zu jeder Zeit und mit dem Medium ihrer Wahl (E-Mail oder Internet) informieren – ohne Warteschlange.

Motivierte Agents und geringerer Schulungsaufwand

- Agents werden es zu schätzen wissen, dass ihnen benötigte Informationen zeitnah zu Verfügung stehen. Damit gehört die Frustration nach einer erfolglosen Suche nach benötigten Informationen der Vergangenheit an. Zufriedene und motivierte Agents werden es Ihnen danken.
- Da die Agents jederzeit auf sämtliche benötigten Informationen zugreifen können, ist es nicht mehr nötig, sie für den Umgang mit unvorhersehbaren Situationen und Anfragen zu schulen. Ausnahmesituationen können in Artikeln in der Wissensdatenbank dokumentiert werden. Dies ermöglicht es den Agents, Ihren Kunden bei allen Anfragen weiterzuhelfen und reduziert den Schulungsaufwand.

Kürzere Gesprächsdauer und geringeres Anrufaufkommen

- Die Gesprächsdauer sinkt, weil die Zeit für das Suchen nach Informationen entfällt. Die kürzere Gesprächsdauer ermöglicht es dem Call Centre, mehr Gespräche zu bearbeiten.
- Wenn die Wissensdatenbank im Internet bereitgestellt wird, entsteht eine effektive Self-Service-Lösung: Kunden können sich benötigte Informationen selbst heraussuchen, ohne anrufen zu müssen. Dies senkt ebenfalls das Verkehrsaufkommen in Ihrem Call Centre.

Lieferumfang des Pakets

Das im Rahmen der Professional Services angebotene Add-on-Projekt umfasst:

- Anleitung Ihrer Systemingenieure und Administratoren
- Gesamte Dokumentation Ihrer individuellen Konfiguration
- Installation aller Softwarekomponenten
- Konfiguration des Gesamtsystems

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

NEC Philips Unified Solutions Deutschland GmbH
Hauptstrasse 139-145
65760 Eschborn
Deutschland
Telefon +49 6196 497-0
Telefax +49 6196 497-228
E-Mail: info.line@nec-philips.com
www.nec-philips.com/de

PKE Electronics AG
Computerstraße 6
A-1101 Wien
Österreich
Telefon +43 (0) 50 150-1231
Telefax +43 (0) 50 150-1232
E-Mail: sopho.info@pke.at
www.pke.at

NEC Philips Unified Solutions Switzerland AG
Allmendstrasse 140
CH-8027 Zürich
Schweiz
Telefon +41 44 488-49 11
Telefax +41 44 488-49 01
E-Mail: info.ch@nec-philips.com
www.nec-philips.com/ch