

Mit dem Web Self Service von INEXSO werden Kundenanfragen bereits auf Ihrer Webseite beantwortet. Das führt zu einer signifikanten Entlastung Ihres Servicecenters. Gleichzeitig freuen sich Ihre Kunden über eine deutliche Servicesteigerung. Die Folge: Höhere Kundenzufriedenheit bei sinkenden Kosten.

INEXSO
information . exchange . solution



Web Self Service (WSS)

Rund um die Uhr erreichbar – Intelligente Kundenbetreuung mit Zukunft.

Die Aufgabe

Viele Servicecenter stehen vor einer ständig wachsenden Zahl von Kundenanfragen. Trotz begrenzter Mittel muss immer mehr geleistet werden, der Druck steigt. Das wirkt sich auf die Qualität der Kundenbetreuung und damit auf die Kundenzufriedenheit aus. Die Situation spitzt sich zu. Sie suchen einen Ausweg aus diesem Dilemma?

Unsere Lösung

Mit dem INEXSO Web Self Service (WSS) versetzen Sie Ihre Kunden in die Lage, gewünschte Informationen leicht zu finden, ohne die Unterstützung Ihrer Mitarbeiter, zu jeder Zeit und an jedem Ort.

INEXSO WSS nutzt intelligente Suchtechnologien. Es lernt, wie und wonach Ihre Kunden suchen. Wenn Ihr Kunde einmal erfolglos gesucht hat, kann er seine Anfrage nahtlos an Ihr Service-Center übergeben. Dort weiß Ihr Mitarbeiter dank INEXSO WSS, welche Informationen dem Kunden bereits vorliegen und kann sofort die richtigen Informationen liefern.

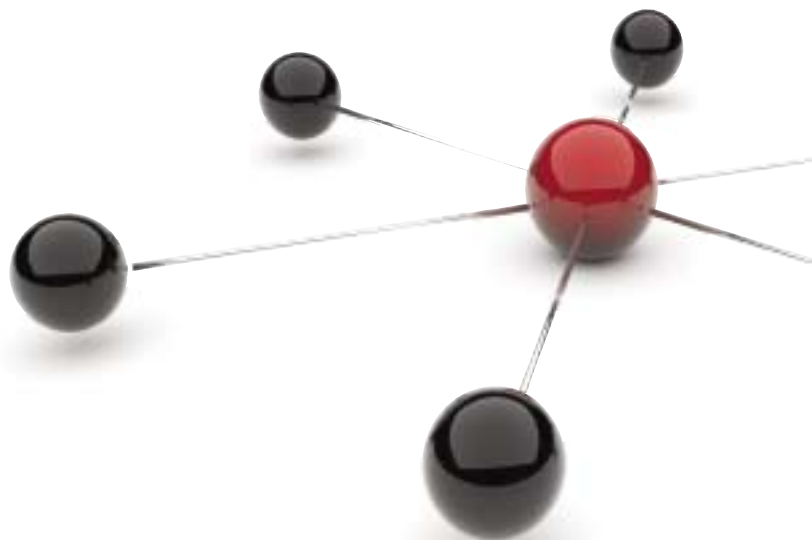
Die Interaktion des Kunden auf der Webseite liefert Ihrem Unternehmen wertvolle Informationen, die den nächsten Besuchern Ihrer Seite einen noch schnelleren Zugang zu gewünschten Informationen ermöglichen.

Machen Sie sich den Bekanntheitsgrad und die Technologie von Suchmaschinen zunutze! Bieten Sie Ihren Kunden besten Service und sparen Sie dabei noch bares Geld – mit INEXSO WSS.

Ihre Vorteile:

- Senkung der Kundensupport-Kosten um 40-60%
- Rund-um-die-Uhr-Service
- hohe Akzeptanz und Zufriedenheit Ihrer Kunden
- unterstützte Anfrageübergabe in den Kundenservice
- hoher Qualitäts- und Servicelevel
- schnelle Implementierung unabhängig von Drittsystemen
- erwiesen kurzer Return on Investment

Einfache Nutzung, schnelle Ergebnisse und eine Optik gemäß Ihrem Corporate Design – das alles garantiert ein überzeugendes Serviceerlebnis für Ihre Kunden.



Ergebnis: zufriedene Kunden

Die wichtigsten Eigenschaften und Funktionen des INEXSO WSS:

- mandantenfähig
- integrierte Wissensdatenbank
- dynamische Darstellung aktueller Informationen
- aktuelle TOP-Anfragen, Suche á la Google und Themenkataloge
- automatisches Lernen aus den Suchanfragen Ihrer Kunden
- Suchindexierung für Dokumente wie PDF, DOC, HTML
- Einbeziehung von Links, Synonymen und Rechtschreibfehlern
- Nutzung von Variablen
- Sprachunterstützung für 15 Sprachen
- eigene Weboberfläche zur Administration und Bausteinpflge
- flexible Vollintegration in Ihren Webauftritt
- detailliertes Reporting

Das Herzstück des INEXSO WSS ist eine äußerst leistungsfähige Suchfunktion, die schnell die richtigen Inhalte für Ihre Kunden findet. Dabei lernt das System durch jeden Kunden hinzu, sodass nachfolgende Kunden profitieren.

Mit INEXSO WSS erwerben Sie eine Software, die sich individuell an ihre Anforderungen anpassen lässt. Eine kontinuierliche Weiterentwicklung von INEXSO WSS optimiert die vorhandenen Fähigkeiten und bietet regelmäßig neue, oft von Kunden angeregte Features.

Exzellenter Service – einfach umgesetzt

Die Anbindung des INEXSO WSS an Ihre Webseite gelingt in nur einem Tag, Ihr laufender Betrieb wird nicht beeinflusst.

Eine komfortable, an Benutzerrechte gekoppelte Weboberfläche ermöglicht die einfache Administration der Inhalte. Alle Änderungen erfolgen dynamisch und sind über Schnittstellen sofort für den Kunden verfügbar. Die Textbausteine werden zentral gepflegt, Ihre Webseite selbst bleibt somit unangetastet.

INEXSO WSS ist besonders interessant für Dienstleister oder Unternehmen mit verschiedenen Sparten oder Produktlinien. Übereinstimmende Inhalte brauchen nicht mehrfach gepflegt zu werden, portalspezifische Informationen fließen über Variablen ein.

Durch ihre Mehrsprachigkeit und leichte Skalierbarkeit ist unsere Software sehr gut für den internationalen Einsatz geeignet. Das System ist hochverfügbar und bietet Ihnen bestmögliche Sicherheit.

Anforderungen und Anpassbarkeit

Die Anforderungen, die INEXSO WSS an die vorhandene Hardware stellt, sind sehr gering. Selbstverständlich bieten wir Ihnen umfassende Systemberatung, zuverlässige Benutzerbetreuung sowie den Betrieb des Systems in Form eines Application Service Providing (ASP).

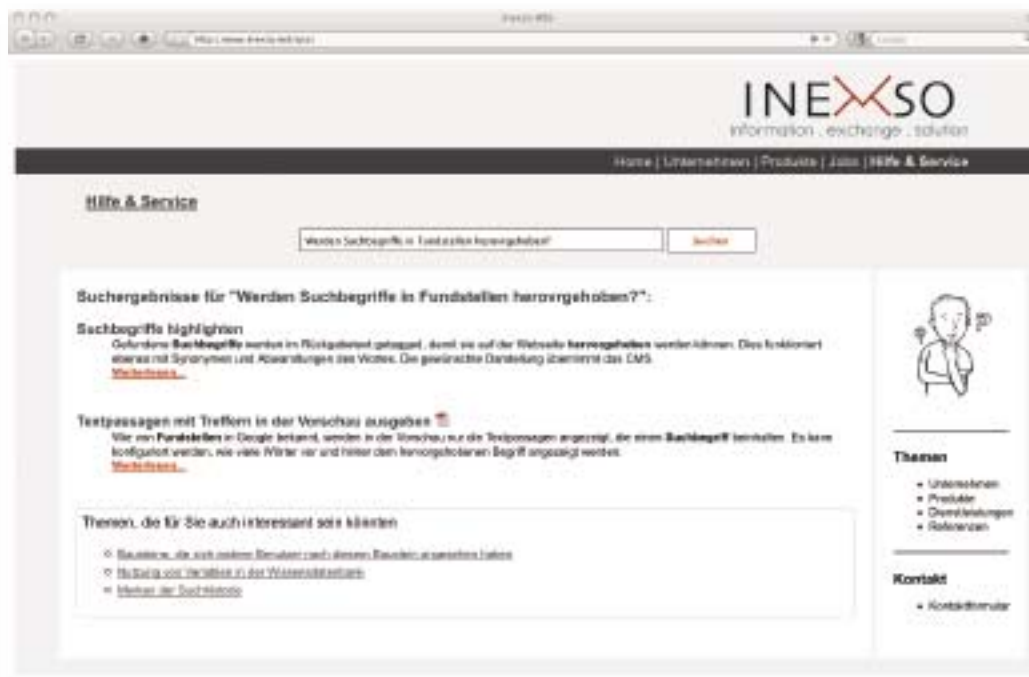


Abb.:
INEXSO WSS — Finden statt Suchen!