



Wie können Sie Ihren Kunden Hilfe zur Selbsthilfe bieten?

RightNow InstantAnswers™

- Stellen Sie Ihren Kunden, die Informationen bereit, die sie brauchen
- Eine kundenorientierte Knowledge-Base macht Informationen sofort verfügbar
- Nie wieder eMail-Staus oder Telefon-Warteschlangen
- In Ihre bestehenden eCRM-Lösungen voll integrierbar



Ganz einfach mit RightNow InstantAnswers!

Antworten im Nu - mit InstantAnswers

RightNow

- Hosting-Lösung
- Einfache Installation, Pflege und Wartung

RightNow
Technologies

Warum RightNow InstantAnswers™?

Mit InstantAnswers® gelingt Ihnen der erste große Schritt zu einer internetgestützte Kundendienst-Komplettlösung. Oder Sie integrieren die InstantAnswers-Knowledge-Base als interaktives Element in Ihr bestehendes elektronisches Kundenservice-Management - und schaffen so ein effizientes System, mit dem Ihr Kunde sich selbst helfen kann.

Was ist RightNow InstantAnswers?

RightNow InstantAnswers ist eine internetgestützte Kundendienstlösung für Unternehmen, die Ihren Kunden schnelle Antworten auf dringende Fragen liefern wollen. InstantAnswers® ist das interaktive Modul unserer marktführenden Kundendienstlösung RightNow Web®. Mit InstantAnswers nutzen Sie unsere dynamische Knowledge-Base optimal, damit Ihre Kunden nicht weiterhin auf Antworten warten müssen.

Wie funktioniert RightNow InstantAnswers?

RightNow InstantAnswers verfügt über leistungsstarke Suchfunktionen, die den Kunden helfen, sich 70 bis 90 % ihrer benötigten Informationen selbst zu beschaffen. Damit reduziert sich Ihr eMail-Aufkommen. Für den Kunden entfallen ärgerliche Wartezeiten. Weitergehende Kundenanforderungen können per Internet-Formular übermittelt werden. InstantAnswers leitet sie dann automatisch an die zuständigen Kundendienst-Mitarbeiter weiter. Nach erfolgter Bearbeitung stellen diese die Antworten direkt in die RightNow®-Knowledge-Base, wo sie zeitgleich auch von anderen Besuchern abgerufen werden können.

Leistungsumfang
von RightNow
InstantAnswers

	RightNow InstantAnswers™	RightNow Web™
Benutzerzugriff	✓	✓
eMail-Verwaltung		✓
Chatroom		✓
Berichterstattung	✓	✓
RightNow Metrics™		✓
Hosting (inbegriffen)	✓	

RightNow InstantAnswers™

- Bieten Sie Ihren Kunden Hilfe zur Selbsthilfe, und verringern Sie so Ihr eMail-Aufkommen
- Erhöhen Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden durch die sofortige Beantwortung ihrer Anfragen
- Schaffen Sie deutlich verbesserte Servicequalität, Reaktionszeiten und Kapazitäten
- Befreien Sie Ihre Kundendienstmitarbeiter von lästigen Wiederholungen, damit sie sich auf wichtigere Aufgaben konzentrieren können

RightNow InstantAnswers lernt mit !

Unsere dynamische Knowledge-Base lernt bei jeder neuen Kundenanfrage dazu. So sind Inhalt und Struktur der Datenbank stets optimal auf die Kundenwünsche ausgerichtet. Ihre Kundendienst-Mitarbeiter müssen nicht mehr stets die gleichen Fragen beantworten, die Knowledge-Base hält jederzeit die gewünschte Information aktualisiert bereit.

Wenn sich die leistungsstarke InstantAnswers®-Lösung in Ihrem Unternehmen bewährt hat, können Sie diese auf RightNow Web hin erweitern - unsere internetgestützte Kundendienst-Komplettlösung. RightNow Web® verbindet die Interaktivität von RightNow InstantAnswers® mit eMail-Verwaltung, Workflow-, Eskalations- und Chatroomfunktionen sowie mit RightNow Metrics®, unserer automatisierten Statistik-Lösung.

RightNow Technologies
Feringastraße 6
D-85774 München-Unterföhring
Deutschland
phone +49 (0) 89 99 21 60
fax +49 (0) 89 99 21 6200

RightNow Technologies
Abbey House
18-24 Stoke Road
Slough, Berkshire SL2 5AG
United Kingdom
phone +44 (0) 1753 722 160
fax +44 (0) 1753 722 161

RightNow Technologies
77 Discovery Drive
PO Box 9300
Bozeman, Montana 59718
USA
phone +1-406-522-4200
fax +1-406-522-4208

- Verbinden Sie unsere Lösung mit anderen Aspekten Ihres Kundendienstes

RightNow
Technologies