

23.01.2013 – 15:45 Uhr

## **Infosys führt AssistEdge ein, das erste integrierte Cross-Channel-Integrationsprodukt für Contact Center zur Transformation der Kundenserviceerfahrung**

York (ots/PRNewswire) -

Infosys hat heute die Markteinführung von AssistEdge [<http://www.infosys.com/assistedge>] bekanntgegeben, eines einzigartigen Produkts, das Contact Center so transformiert, dass sie für ihre Kunden über alle Kontaktkanäle hinweg eine voll integrierte und nahtlose Kundenserviceerfahrung bereitstellen können. Die Fähigkeit dieses Produkts, Kontakthanfragen kontextabhängig gezielt weitervermitteln zu können, seine patentierte Self-Care-Engine sowie seine intuitive Benutzeroberfläche tragen dazu bei, die Kundenerfahrung zu verbessern und die Produktivität der Center-Mitarbeiter zu erhöhen - beides sind Ansprüche, die im Bereich der Callcenter ständige Herausforderungen darstellen.

(Logo: <http://photos.prnewswire.com/prnh/20130122/589162>)

Gemäss verschiedener Branchenberichte stellten die Kunden fest, dass die entmutigendste Erfahrung beim Umgang mit Contact Centern darin besteht, ihre Fragestellung mitunter ständig wiederholen zu müssen, weil sie von Mitarbeiter zu Mitarbeiter weitergereicht werden. Wenn zwischen den herkömmlichen Kontaktarten und modernen Medien hin- und hergeschaltet werden muss, verschärft sich dieses Problem weiter. Unter Einsatz einer innovativen Technologie zur kontextabhängigen Weitergabe der Anfragen integriert AssistEdge nun alle vorangegangenen Kontaktdaten, die zu diesem Kunden existieren, aus verschiedenen Kontaktkanälen in das System und stellt diese für den jeweiligen Callcenter-Mitarbeiter auf einer einzigen Bildschirmoberfläche dar. Diese Fähigkeit zur Unterscheidung ermöglicht eine schnellere Beantwortung der Anfragen und unterstützt die Unternehmen dabei, ihre durchschnittliche Anfragenbearbeitungszeit zu verringern.

Ausserdem versetzt AssistEdge die Kunden in die Lage, mithilfe einer leistungsstarken Self-Care-Engine ihre Probleme auch selbständig lösen zu können. Die Engine, die mit interaktiven Texten sowie mit visuellen und videotechnischen Werkzeugen zur Störungsbeseitigung ausgerüstet ist, bietet zusätzlich Empfehlungen aus zutreffenden Foren und Communities aus dem Social-Media-Bereich an, um eine gegenseitige Hilfe der Nutzer zu ermöglichen. Dies trägt zu einer bedeutenden Reduzierung des Arbeitsvolumens im Callcenter bei.

AssistEdge enthält einen intelligenten Routing-Algorithmus, der alle Kundenanfragen analysiert und die Anfragen, bei denen die Hilfe eines Fachmanns erforderlich ist, auf Grundlage solcher Parameter wie Kenntnisse und Fertigkeiten des Mitarbeiters, örtliche Lage, Wichtigkeit und gegenwärtige Arbeitsbelastung der Mitarbeiter im Echtzeitmodus gezielt an den richtigen Experten weiterleitet. Dies trägt zu einer schnelleren Anfragenbearbeitung sowie zum besseren Verständnis der aus älteren Anfragen desselben Kunden bereits vorhandenen Daten und dessen sozialen Präferenzen bei und schafft so Möglichkeiten für zusätzliche Verbund- und Zusatzverkäufe.

Der Ersteinsatz bei einem Fortune-500-Unternehmen hat zu folgenden Einsparungen geführt:

- Schnellere Anfragenbearbeitung, wodurch die durchschnittliche Anfragenbearbeitungszeit um bis zu 50% reduziert werden konnte
- Verringerung des zu bewältigenden Anrufvolumens um sage und schreibe 25%
- Die geschätzte jährliche Einsparung beträgt mehr als 25%
- Amortisiert sich in weniger als drei Monaten

AssistEdge steht in zwei Versionen zur Verfügung: Installation vor Ort oder Installation in einer privaten Cloud-Host-Umgebung.

Sanjay Purohit, Senior Vice President und Global Head - Products, Platforms and Solutions bei Infosys, enthüllte dieses Produkt auf dem 8. Annual IQPC Call Center Summit 2013 in Orlando, Florida. Herr Purohit sagte: "Die Kunden erwarten nicht nur einen schnellen Service, sondern möchten auch, dass die Unternehmen sie sehr genau kennen. Die Verwaltung verschiedenartiger Kundenservicekanäle erlangt auch im Hinblick auf den wachsenden Einfluss der neuen Medien besondere Bedeutung. Mit unserer einzigartigen kontextabhängigen Weitergabe von Anfragen und unserer patentierten Self-Care-Technologie versetzen wir die Unternehmen in die Lage, ihren Kunden ein integriertes und personalisiertes Kundenserviceerlebnis bereitzustellen, das eine Vielzahl verschiedener Kontaktmedien miteinander kombiniert. Die Markteinführung von AssistEdge führt zu einer weiteren Beschleunigung unserer Strategie zur Bereitstellung innovativer Produkte, die unseren Kunden dabei helfen, ihr

Geschäft so zu transformieren, dass es für die Zukunft gerüstet ist."

Im Falle von Openreach, einem zur BT Group gehörenden Unternehmen, hat die Verwendung von AssistEdge einen Quantensprung hinsichtlich der Produktivität der Kundenberater und im Hinblick auf die nahtlose Kundenserviceabwicklung über verschiedene Kontaktmedien herbeigeführt. Colin Buchanan, Director - Service Management Business Operations and Transformation bei Openreach sagte: "Wie sind stets auf der Suche nach Möglichkeiten, wie wir durch Vereinfachung der von unseren Mitarbeitern eingesetzten Systeme den Service für unsere Kunden weiter verbessern können. Die Kundenberater haben Zugang zu mehreren verschiedenen Systemen, die unterschiedliche Navigationsprozesse verwenden - und all dies im Verlaufe einer einzigen Arbeitsaufgabe. Das System AssistEdge von Infosys half uns dabei, die Arbeit zu vereinfachen, indem es unseren Mitarbeitern eine einzige Benutzeroberfläche zur Verfügung stellte und unseren Kundenberatern eine vereinfachte Navigation durch die verschiedenen Systeme ermöglicht hat. Unsere Berater sind nun in der Lage, eingehende Anrufe schneller und mit weniger häufigem Weiterverbinden erfolgreich abzuschliessen. Der Einsatz dieses neuen Produkts hat uns dabei geholfen, die Serviceerfahrung für unsere Kunden und Nutzer zu verbessern - und dies innerhalb eines sehr kurzen Zeitraums."

Weitere Informationen finden Sie unter:

- AssistEdge - Website [<http://www.infosys.com/assistedge> ]
- Kundenservice - Infographik  
[<http://www.infosysblogs.com/serviceexperience/2013/01/Customer-Care-Change-up.html> ]
- Kundenservice - Blog  
[<http://www.infosysblogs.com/serviceexperience/2013/01/Customer-Care-Change-up.html> ]

## Über Infosys

Infosys geht Partnerschaften mit globalen Unternehmen ein, um deren Wachstum insbesondere auf Basis von Innovationen voranzutreiben. Darum liegt Infosys auch in der Liste der 100 innovativsten Unternehmen beim Magazin Forbes auf dem 19. Platz. Als führender Anbieter von Beratungs-, Technologie- und Outsourcing-Lösungen der nächsten Generation hilft Infosys Kunden in mehr als 30 Ländern bei der Realisierung ihrer Ziele. Bitte besuchen Sie <http://www.infosys.com> und schauen Sie sich an, wie Infosys mit mehr als 150.000 Mitarbeitern das Unternehmen von morgen ("Building Tomorrow's Enterprise"(R)) bereits heute aufbaut.

## Safe-Harbor-Erklärung

Einige Aussagen in dieser Pressemitteilung bezüglich unseres zukünftigen Wachstums sind zukunftsorientierte Aussagen, welche eine Reihe von Risiken und Unwägbarkeiten beinhalten, die dazu führen könnten, dass die tatsächlichen Ergebnisse massgeblich von denen in derartigen zukunftsorientierten Aussagen enthaltenen Aussagen abweichen. Zu den Risiken und Unwägbarkeiten im Zusammenhang mit diesen Aussagen zählen, ohne hierauf beschränkt zu sein, Risiken und Unwägbarkeiten hinsichtlich von Einnahmeschwankungen, Schwankungen der Devisenkurse, unsere Wachstumsmöglichkeiten, intensiver Wettbewerb bei IT-Dienstleistungen, einschliesslich von Faktoren, die unsere Kostenvorteile beeinflussen können, Lohnerhöhungen in Indien, unsere Fähigkeit zur Gewinnung und Bindung hochqualifizierter Arbeitskräfte, Zeit- und Kostenüberziehungen bei Festpreis und Festzeit-Rahmenverträgen, Kundenkonzentration, Einwanderungsbeschränkungen, Branchenkonzentration, unsere Fähigkeit zur Abwicklung internationaler Geschäftstätigkeiten, Nachfragerückgang bei Technologien in unseren Schwerpunktbereichen, Unterbrechungen bei Telekommunikationsnetzen oder Systemausfälle, unsere Fähigkeit zur erfolgreichen Umsetzung und Einbindung potenzieller Akquisitionen, Schadensersatzforderungen im Zusammenhang mit unseren Dienstleistungsverträgen, der Erfolg von Unternehmen, bei denen Infosys strategische Investitionen getätigt hat, die Rücknahme oder das Auslaufen staatlicher Steueranreize, politische Instabilität und regionale Konflikte, rechtliche Beschränkungen bei der Kapitalbeschaffung oder der Unternehmensübernahme ausserhalb Indiens sowie die unbefugte Nutzung unseres geistigen Eigentums und allgemeine Wirtschaftsbedingungen, die negative Auswirkungen auf unsere Branche haben können. Weitere Risiken, welche die Ergebnisse unserer zukünftigen Unternehmungen beeinträchtigen könnten, werden in unseren Berichten für die United States Securities and Exchange Commission (US-Börsenaufsichtsbehörde) näher ausgeführt, darunter in unserem Jahresabschlussbericht auf Formular 20-F für das am 31. März 2012 beendete Steuerjahr sowie auf Formular 6-K für die Quartale bis zum 31. Dezember 2011, 30. Juni 2012 und 30. September 2012. Diese Berichte stehen unter <http://www.sec.gov> zur Verfügung. Infosys kann gelegentlich zusätzliche schriftliche oder mündliche zukunftsbezogene Aussagen machen, darunter Aussagen, die in den Einreichungen des Unternehmens bei der Securities and Exchange Commission und in unseren Aktionärsberichten an die Aktionäre enthalten sind. Das Unternehmen ist nicht dazu verpflichtet, zukunftsbezogene Aussagen, die gelegentlich durch das Unternehmen oder im Auftrag des Unternehmens abgegeben werden, zu aktualisieren.

Kontakt:

Um weitere Informationen zu erhalten, nehmen Sie bitte wie folgt Kontakt zu uns auf: Asien-Pazifik-Raum, Abhijith Karthikeya D, Infosys,  
Indien, Telefon: +91-80-41563373, Abhijith\_Damodar@infosys.com.  
Europa,  
Nahe Osten und Afrika (EMEA), Paul De Lara, Infosys, GB, Telefon: +44(0)2075162748, Paul\_deLara@infosys.com. Nord-, Mittel- und Südamerika,  
Jay Barta, Infosys, USA, Telefon: +1-510-926-7840, Jay\_Barta@Infosys.com.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100050591/100731675> abgerufen werden.