



Jacada Advisor vereinfacht und verbessert komplexe Call- Center-Anwendungen

*Neues Produkt verringert Trainingskosten, reduziert Fehler und gibt
Hinweise für die optimalen nächsten Dialogschritte*

Atlanta (USA). März 2010 – Um die Benutzerfreundlichkeit und Effizienz der Kernanwendungen kostenbewusster Kundenservice-Center zu verbessern, bietet Jacada ab sofort das neue Produkt Jacada Advisor an. Die neue Lösung erhielt bereits den „Product of the Year“-Preis des renommierten US-amerikanischen Customer Interaction Solution Magazine. Jacada Ltd. (Nasdaq: JCDA) ist ein führender Anbieter von Lösungen zur Prozessoptimierung und zur Verbesserung der Kundenservice im Call-Center.

Jacada Advisor reduziert die Komplexität existierender Desktop-Anwendungen und verringert so die Trainings- und Einarbeitungszeiten, die nötig sind, bis Agenten in der Lage sind, mit diesen Anwendungen effizient zu arbeiten. Jacada Advisor erreicht dies mit Prozess-Scripting, kontextsensitiver Hilfe und Leitfäden für den Agenten, die den optimalen nächsten Schritt im Kundengespräch aufzeigen. Zusätzlich bietet die Lösung Desktop-Automatisierung und integriertes Prozessmanagement.

Jacada Advisor kombiniert die Jacada-Technologien zur Integration von Windows- und Webanwendungen und zum Prozessmanagement mit HTML-kompatiblen Texteinblendungen, in denen kontextabhängige Hinweise und Hilfetexte angezeigt werden können, ohne dass der Arbeitsfluss dabei unterbrochen wird. Dadurch werden Schulungsaufwände und Kosten verringert,



während gleichzeitig die Qualität des Kundenkontakts verbessert wird, weil den Agenten das Leben stark erleichtert wird.

„Jacada ist erneut führend, innovative Lösungen für den Kundenservice zu entwickeln“ sagt Richard Stern/Guy Tweedale (It's up to you, Michelle, whom you'd prefer; correct position will be put in when finalizing). „Mit Jacada Advisor lösen wir ein zentrales Problem unserer Call-Center-Kunden und bieten eine Lösung an, die regelbasiertes Prozessmanagement, Desktop-Integrationsmöglichkeiten und dynamisches Einblenden von wichtigen Informationen in einer Weise kombiniert, die in dieser Form noch nicht im Markt zu finden ist.“

Stern/Tweedale weiter: „Training ist ein wichtiges Thema im Call-Center, das mit Jacada Advisor unmittelbar adressiert wird. Jacada Advisor wird einen deutlich spürbaren positiven Effekt auf Kosten und Zeitaufwand für Training und Einarbeitung haben, und das mit einer preisgünstig zu implementierenden Lösung, die nicht-invasiv ist, d.h. bestehende Legacy-Systeme müssen nicht angepasst werden.

Zu den Merkmalen von Jacada Advisor gehören:

- Desktop-Automatisierung zur Vereinfachung der Navigation, für anwendungsübergreifendes Copy & Paste und automatisierte Logins sowie für vereinfachte Dateneingabe
- Einblendungen von Hinweistexten für kontextsensitive Hilfe und Tipps für die nächsten Schritte in Form von leicht pflegbaren HTML-Inhalten, die auch zwischen verschiedenen Anwendungen und Datenquellen ausgetauscht werden können
- Ein integriertes grafisches Prozessmanagement-Tool für die Administration von regelbasierten Call-Flows, die ein



genaues Reporting über die Prozessverläufe insbesondere an den wichtigen Entscheidungsstellen ermöglicht.

Die wegweisende Technik von Jacada Advisor hat auch das US-amerikanische Fachmagazin Customer Interaction Solution erkannt und kürte Jacada Advisor zum Produkt des Jahres.

KONTAKT

Jacada Deutschland GmbH
Michelle Norris
Elisabethstr. 91
D-80797 München
Tel. +49 89 5908 2140
Fax +49 89 5908 1333
www.jacada.com

ÜBER JACADA

Jacada ist ein Anbieter von Lösungen, mit denen Unternehmen die Effektivität ihres Kundenservice optimieren können. Die Unified-Desktop- und Prozess-Optimierungs-Lösungen von Jacada unterstützen Unternehmen dabei, ihre Betriebskosten zu senken, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, und sie bieten einen Return on Investment von weniger als zwölf Monaten nach Einführung. Jacada wurde 1990 gegründet und ist weltweit vertreten mit Standorten in Atlanta (USA), Herzliya (Israel), London, Stockholm und München. Weitere Informationen finden Sie auch unter www.jacada.com, www.jacada.com/blog, www.jacada.com/facebook und www.jacada.com/twitter.