






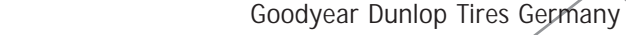









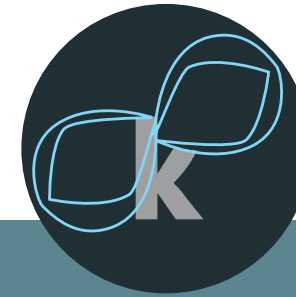


Wissensdatenbanken für Call- & Service-Center  
 Für jede Frage die richtige Antwort: Zur richtigen Zeit, am richtigen Ort.  
 Schnell, genau, flexibel, umfassend.

## AUSZUG AUS UNSERER KUNDENLISTE

-  Bibliographisches Institut & F. A. Brockhaus AG
-  Deutsche Lufthansa AG
-  Deutsche Telekom AG
-  DIZ (Dokumentations- und Informationszentrum München GmbH),  
Archiv der Süddeutschen Zeitung
-  EADS (European Aeronautic Defence and Space Company EADS N.V.)
-  Engel Austria GmbH
-  Fachhochschule Darmstadt
-  Goodyear Dunlop Tires Germany
-  INPRO (Innovationsgesellschaft für fortgeschrittene  
Produktionssysteme in der Fahrzeugindustrie mbH)
-  LWF (Laboratorium für Werkstoff und Fügetechnik)
-  S. Fischer Verlag
-  SAP Research
-  ThyssenKrupp AG
-  TOMORROW FOCUS AG
-  Union Investment Privatfonds AG
-  Verlag Dieter Zimpel
-  Wienerberger AG



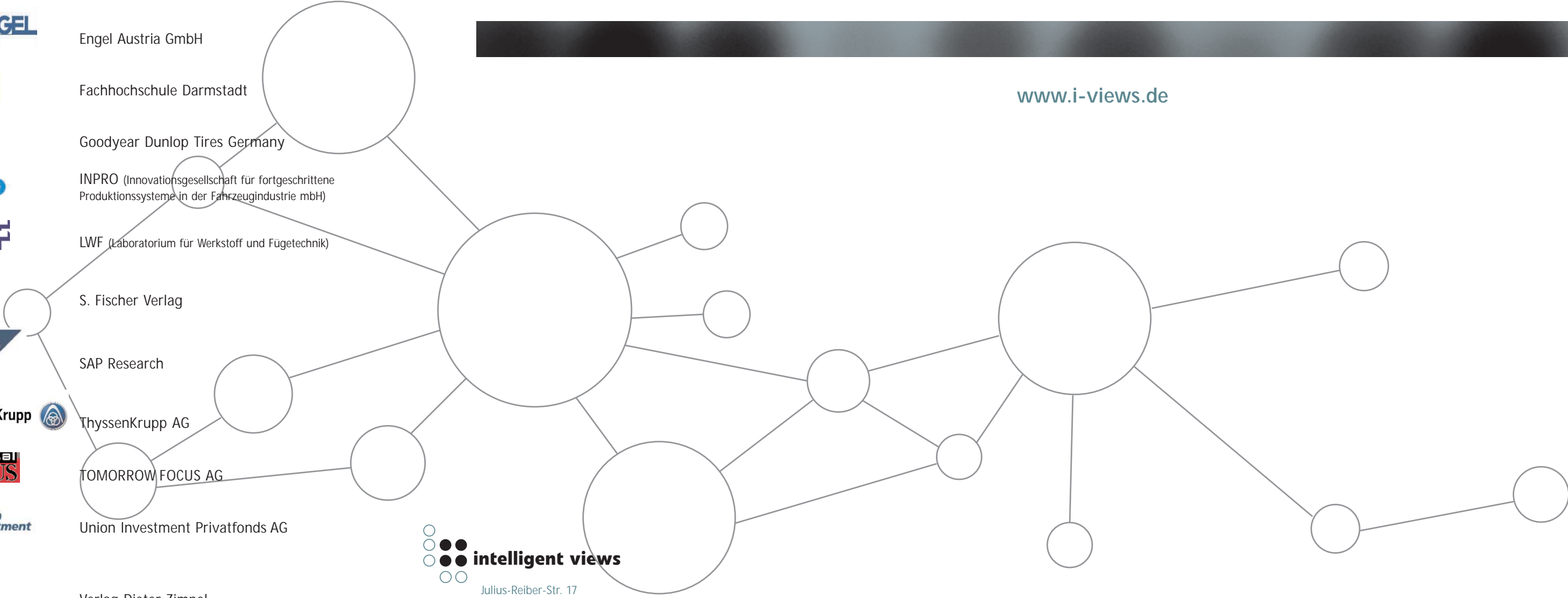
# K-Infinity

Knowledge Portal:  
Call- & Service-Center für Energieversorger

[www.i-views.de](http://www.i-views.de)



**intelligent views**  
 Julius-Reiber-Str. 17  
 64293 Darmstadt  
 Tel. + 49(0)6151-5006-0  
 Fax + 49(0)6151-5006-138  
[www.i-views.de](http://www.i-views.de)  
[contact@i-views.de](mailto:contact@i-views.de)



Die Anforderungen in Call- und Service-Centern der Energieversorger wachsen. Denn für Strom, Gas und Wasser gilt mehr als für andere Produkte, dass sie austauschbar sind. Die steigende Liberalisierung des deutschen Energiemarktes tut ihr übriges. Wettbewerbsvorsprung kann also nur über attraktive Preise und bessere, kundenorientiertere Servicequalität erzielt werden. Die Erwartungshaltung der Kunden ist klar: Schnelle und richtige Antworten, qualifizierte Auskunft in möglichst kurzer Zeit, ohne dabei von Warteschleife zu Warteschleife verbunden zu werden. Was aber tun bei komplexeren Anfragen? Wenn ungleiche Wissensstände bei den Mitarbeitern vorliegen? Wenn in Spitzenzeiten mit Aushilfen gearbeitet werden muss? Genau hier liefert Ihnen das Knowledge Portal „Call- & Service-Center für Energieversorger“ Antworten.

#### Der Nutzen des Knowledge Portals: Call- & Service-Center für Energieversorger

- Auf jede Frage die richtige Antwort: Verbesserter Service, höhere Kundenzufriedenheit und stärkere Kundenbindung
- Verkürzung der Informationssuche: Verbesserte Servicequalität bei schnelleren Antwortzeiten
- Reduktion der Kosten pro Kontakt, Steigerung der First Resolution Rate, schnellere und höhere Lösungsraten im 2nd und 3rd Level Support
- Auf jede Kundenanforderung flexibel vorbereitet: Alle relevanten Informationen auf einen Blick und einen Klick zur Hand

#### Der kürzeste Weg zwischen Frage und Antwort ist Semantik

Eine semantische Wissensdatenbank versteht Zusammenhänge und vereint heterogene Daten- und Wissensbestände in einem Informationssystem, das

- komplexe Zusammenhänge versteht und diese auf einfache Weise nutzbar macht
- effizientes Markt- und Kundenmanagement unterstützt
- weiß, wo die benötigten Informationen liegen und dieses Wissen nicht dem Nutzer abverlangt
- Rückkopplungen aus dem Markt aufnimmt und verteilt
- Wiki-Funktionalität zum Ausbau der Wissensdatenbank anbietet

Um eine echte Hilfe für den Agent bei der Informationssuche zu sein, muss die Suchtechnologie die Anfrage des Agents verstehen. Das heißt zum einen,

natürlich die Dokumente und Informationen zu liefern, die den genauen Suchbegriff beinhalten. Zum anderen heißt das aber auch, dass relevante Materialien angeboten werden, auch wenn die eingegebenen Suchbegriffe in diesen Materialien gar nicht direkt vorkommen. Und dass zusätzlich ein inhaltlich sinnvolles Informationsangebot gemacht wird, z.B. der richtige Experte angeboten wird.

#### Typische Vorgänge wie

- Vertragsanfragen von Kunden
- Auskünfte zu Preisen und Tarifen
- Fragen zum Anbieterwechsel
- Fragen zu Programmen wie „Kunden werben Kunden“

werden hocheffizient für die Agents aufbereitet. Mit allen Zusatzinformationen, die den Kunden sonst noch interessieren könnten. **Just in Time.**

Das Knowledge Portal „Call- & Service-Center für Energieversorger“  
Für jede Anfrage gilt: Die richtige Information zur richtigen Zeit für jeden Bedarf – genau, flexibel, umfassend

The screenshot shows the Knowledge Portal interface for 'Call- & Service-Center für Energieversorger'. It features a search bar, a list of filters (MS-Office-Dokumente, RTF-Dateien, Adobe Acrobat PDF, HTML-Dateien, Text-Dateien), and a main content area displaying a definition of a 'Brennstoffzelle' (fuel cell) and an associated diagram. A 'Net-Navigator' on the right visualizes the search results as a network graph.

Standard Knowledge Portal  
„Call- & Service-Center für Energieversorger“

#### Typische Funktionalitäten des Knowledge Portals „Call- & Service-Center“

- Semantische Suche
- Spezifische Schnellsuchen
- „Meine Favoriten“
- News und Änderungen
- „Mein Guideline-Desktop“
- „Top-X“: Zugriff auf häufige Themen und Suchanfragen anderer User
- Reportingfunktion z.B. von „erfolglosen Suchen“
- Personalisierte Kontextboxen mit aktivem Informationsangebot
- Feed-back-Button
- WYSIWYG-Editoren zur integrierten Pflege
- Freigabe-Workflow von Dokumenten

#### Lesen Sie mehr:

- Business Semantics: Das Knowledge Portal
- Business Semantics: ASK – Active Sales Knowledge
- Success Story: HKS
- Success Story: Goodyear Dunlop

