

eGain, nombrado proveedor representativo en la Guía de Mercado 2024 de Gartner® para sistemas de gestión del conocimiento de atención al cliente

Los proveedores se clasificaron en tres categorías: compromiso del usuario final, curación y contextualización, y gestión del ciclo de vida del conocimiento

eGain Corporation (NASDAQ: EGAN), la plataforma de conocimiento de IA aplicada al servicio de atención al cliente, ha anunciado hoy que ha sido nombrada en la Guía de Mercado 2024 de Gartner para sistemas de gestión del conocimiento de atención al cliente.

«De aquí a 2025, el 100% de los proyectos de asistentes virtuales de clientes y agentes virtuales de IA generativa que carezcan de integración con los sistemas modernos de gestión del conocimiento no lograrán alcanzar sus objetivos de experiencia del cliente y reducción de costes operativos», apuntan los autores Pri Rathnayake y Drew Kraus en el informe*.

El informe proporciona una visión general del mercado, esboza las tendencias y los retos, y ofrece un marco para evaluar las capacidades de los proveedores, con el fin de ayudar a los líderes empresariales a seleccionar la plataforma y el socio más adecuados para sus iniciativas de conocimiento de IA. Los proveedores se clasificaron en tres categorías: compromiso del usuario final, curación y contextualización, y gestión del ciclo de vida del conocimiento, cada una de las cuales constaba de subcategorías:

Compromiso del usuario final

- Búsqueda semántica
- Asistencia guiada
- Portal/centro de ayuda
- Orquestación del recorrido del cliente

Curación y contextualización

- Motor de conocimiento
- Gráfico de conocimiento
- Análisis de uso

Gestión del ciclo de vida del conocimiento

- Editor dinámico
- Creación atomizada

Gestión de contenidos
Optimización de la salud del contenido

"Ofrecer respuestas confiables es fundamental para el éxito del servicio al cliente", afirma Ashu Roy, consejero delegado de eGain. "Se ha vuelto aún más importante en la era de la IA generativa, lo que convierte a un hub de conocimiento de confianza en un imperativo básico para el servicio al cliente".

Más información

Guía de Mercado de Gartner para sistemas de gestión del conocimiento de atención al cliente: <https://www.egain.com/knowledge-management-gartner-market-guide/>
eGain Knowledge Hub™: <https://www.egain.com/products/knowledge-hub/>
eGain Innovation in 30 Days™: <https://www.egain.com/knowledge-management-platform-risk-free-trial/>

*Guía de Mercado de Gartner para sistemas de gestión del conocimiento de atención al cliente, 10 de junio de 2024, Pri Rathnayake, Drew Kraus.

GARTNER es una marca registrada y una marca de servicio de Gartner, Inc. o de sus filiales en EE. UU. y a nivel internacional, y se utiliza en este documento con autorización. Todos los derechos reservados.

Gartner no respalda a ningún proveedor, producto o servicio descrito en sus publicaciones de investigación, ni aconseja a los usuarios de tecnología que seleccionen únicamente a los proveedores con las calificaciones más altas u otra designación. Las publicaciones de investigación de Gartner se componen de opiniones del equipo de investigación de Gartner y no deben interpretarse como declaraciones de hecho. Gartner renuncia a todas las garantías, expresas o implícitas, con respecto a esta investigación, incluida cualquier garantía de comerciabilidad o idoneidad para un fin determinado.

Acerca de eGain

eGain Knowledge Hub ayuda a mejorar la experiencia del cliente y a reducir los costes ofreciendo respuestas fiables para el servicio al cliente. Para obtener más información, se puede acceder a www.egain.com.

Datos de contacto:

Michael Messner
egain
408 636 4514

Nota de prensa publicada en: [Sunnyvale, California](#)

Categorías: [Internacional](#) [Inteligencia Artificial y Robótica](#) [Software](#) [Innovación](#) [Tecnológica](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>