

eGain publica 'Gestión de conocimiento para Dummies, 2a Edición especial de eGain' con John Wiley & Sons

Esta segunda edición especial es una versión actualizada y está disponible tanto en formato electrónico como físico

eGain (NASDAQ: EGAN), la principal plataforma de conocimiento para la participación de los clientes ha anunciado la publicación de «Gestión de conocimiento para Dummies, 2.ª Edición especial de eGain», por John Wiley & Sons. Disponible tanto en formato electrónico como físico, la 2.ª Edición especial es una versión actualizada de su popular primera edición, que se descargó miles de veces.

Según Gartner, el 100 % de los asistentes virtuales GenAI para clientes y agentes de centros de contacto fracasarán sin la gestión del conocimiento (GC) en 2025. Al tiempo que desmitifica la GC, esta edición incluye un nuevo capítulo dedicado a la GenAI y a cómo la GC es fundamental para su éxito. Asimismo, se incluyen estudios de casos reales sobre cómo la GC y la GenAI actúan conjuntamente para ofrecer respuestas fiables a clientes y empleados, ayudando a automatizar y transformar el ciclo de vida de la GC y el servicio al cliente.

Entre los contenidos del libro se encuentran:

- Definición del conocimiento moderno
- Creación del caso de negocio
- Exploración de los casos de uso
- Carga rápida de GC con GenAI
- Organización de la GC y la GenAI
- Mejores prácticas para el éxito
- Estudios de caso
- Selección de la tecnología y del socio de soluciones

"A partir de las lecciones aprendidas de los primeros usuarios que han tenido éxito, las empresas están implementando GenAI sobre una base de GC de confianza con expertos en el bucle", afirma Ashu Roy, director ejecutivo de eGain. "Este libro va más allá de la teoría e ilustra cómo conseguir un rápido valor empresarial con una tecnología probada y con la fórmula de las mejores prácticas".

Más información

Gestión de conocimiento para Dummies, Edición especial de eGain en formato

electrónico: <https://www.egain.com/knowledge-management-for-dummies/>

Enlaces relacionados

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/>

Edición impresa: disponible en el stand de eGain en las conferencias GC y CX

Acerca de Wiley

Wiley es uno de los mayores editores del mundo y líder global en la investigación científica y educación relacionada con el desarrollo profesional. Fundada en 1807, Wiley permite el descubrimiento, fomenta la educación y molda los equipos de trabajo. A través de su contenido líder en el sector, sus plataformas digitales y sus redes de conocimiento, la empresa cumple su eterna misión de desatar el potencial humano. "Visítenos en Wiley.com. Síguenos en Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram".

Acerca de eGain

El 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](#) [Recursos humanos](#) [Actualidad Empresarial](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>