

Fallstudie

Sprachgesteuerte Hochsicherheitslösung: Password Reset für Siemens SIS

Die Lösung

Unser Kunde Siemens IT Solutions and Services bietet seinen weltweiten Kunden eine Hightech-Lösung zur Automatisierung von Anrufen im Help Desk.

Die von Excelsis als Generalunternehmer gelieferte Lösung umfasst eine vollautomatisierte sprachgesteuerte Identifikation und Authentifizierung der Anrufer über ein Stimmbiometrie-Verfahren. Das System authentifiziert Anrufer anhand ihrer Stimme („Voice Print“) und ermöglicht ihnen die Rücksetzung gesperrter Benutzerkonten sowie die Neuvergabe von Passwörtern („Password Reset“) in verschiedenen Sprachen.

Dadurch kann einer der häufigsten Anrufgründe in Help Desks vollständig automatisiert werden.

Siemens IT Solutions and Services setzt bei dieser Prozessinnovation auf Excelsis Voice Password Management. Diese Software erfüllt die umfassenden Anforderungen von Siemens IT Solutions and Services und integriert Softwarekomponenten für Spracherkennung und Stimmbiometrie von Siemens Corporate Technology.

Die Lösung ist das weltweit erste System auf Basis der State-of-the-Art-Produkte von Genesys (Genesys Voice Platform), Siemens (SpeechAdvance™) sowie Excelsis (Voice Password

Management). Aufgrund der strikten Orientierung an den weltweiten Industriestandards VoiceXML, MRCP und JEE interagieren sie perfekt miteinander und erlauben den Betrieb eines hochverfügbaren Service auf Basis einer weltweit verteilt aufgesetzten Infrastruktur.

„Mit diesem innovativen Service bieten wir unseren Kunden eine hervorragende Möglichkeit zur Beschleunigung des Prozesses bei gleichzeitig sehr hohem Komfort und hoher Sicherheit.“

Sascha Kürten, Program Manager bei Siemens SIS

„Unsere Produktentwicklung hat von diesem Projekt enorm profitiert. Die vielseitigen Anforderungen von Siemens waren sehr herausfordernd. Durch unsere flexible Systemarchitektur konnten wir notwendige Erweiterungen aber schnell umsetzen.“

Andreas Schmid, CTO Excelsis

Herausforderungen

- Höchste Sicherheitsanforderungen: Verschlüsselung von Registrierungs-mails, Serverkommunikation und Systemzugriffen
- Äußerst benutzerfreundlicher Sprachdialog zur Steigerung der Benutzerakzeptanz und Kundenzufriedenheit

Excelsis Fallstudie – Password Reset für Siemens IT Solutions and Services

- Erweiterte Dialoginhalte zur Abwehr von Replay-Attacken
- Prozessoptimierung: Automatisierung, Verkürzung, Kostensenkung
- Volle Integration in bestehende IVR-Infrastruktur mit komplexem Call Routing
- Umfangreiche Statistik- und Reportingfunktionen über Web-Client sowie Schnittstelle für Dokumentation im CRM
- Flexible Software-Architektur: Integration der zusätzlichen technischen und fachlichen Anforderungen in das Standardprodukt
- Mandantenfähigkeit und Mehrsprachigkeit

Warum Excelsis?

- Beste Lösung für die umfassenden Anforderungen von Siemens IT Solutions and Services
- Kompetenz bei der Umsetzung mehrsprachiger Sprachportallösungen
- Umfangreiche Referenzliste mit Stimmbiometrie-Lösungen
- Partnerschaft mit Siemens IT Solutions and Services und Siemens Corporate Technology Speech Processing
- Investitionssicherheit durch verlässlichen und stabilen Lieferanten

Über Excelsis

Excelsis ist international einer der führenden Anbieter von Lösungen für Self Services auf der Basis von Sprach- und Web-Portalen. Mit der Software von Excelsis automatisieren Unternehmen aus zahlreichen Branchen ihre Contact Center Prozesse.

Excelsis bietet Produkte und Lösungen für Unternehmen aus den Bereichen Finanzdienstleistungen, Gesundheitswesen, Handel und Industrie, Energieversorgung, Medien und Telekommunikation, Verkehr und Logistik sowie branchenübergreifende Software für sprachgesteuerte Auskunftssysteme, Kundenmanagement und Help Desk Automation.

Zum Kundenkreis zählen + 400 namhafte Unternehmen aus mehr als 20 Ländern. Excelsis unterhält Partnerschaften mit den weltweit wichtigen Technologieanbietern.

Kontakt

Excelsis Business Technology AG
Wilhelmsplatz 8
70182 Stuttgart – Germany
+49 711 620 30 131
International Freecall +800 EXCELSIS
sales@excelsisnet.com
www.excelsisnet.com

Technologie- und Projektpartner in diesem Projekt



Über Siemens IT Solutions and Services

Siemens IT Solutions and Services liefert entlang der IT-Dienstleistungskette alles aus einer Hand: vom Consulting über die Systemintegration bis zum Management von IT-Infrastrukturen. Darüber hinaus vervollständigt Siemens IT Solutions and Services die Angebotspalette der anderen Konzern-Bereiche mit Software-Entwicklungen und IT-Lösungen. Der im Januar 2007 formierte Siemens-Bereich erwirtschaftet mit ca. 43.000 Mitarbeitern rund 5,4 Milliarden Euro Umsatz – rund 70 Prozent davon werden außerhalb des Siemens-Konzerns erzielt.

Mit Help Desk Services bietet Siemens IT Solutions and Services weltweit standardisierte Help Desk-Dienstleistungen. Diese umfassen die Optimierung und Übernahme eines bestehenden Help Desks sowie die Entwicklung und Implementierung eines auf die speziellen Bedürfnisse der Kunden zugeschnittenen Help Desks.

Multilinguale Production Center bearbeiten jährlich mit Hilfe von über 3.000 Service Desk Experten an weltweit verteilten Standorten über 20 Millionen Service Calls. Es werden rund 2,1 Millionen Desktops im „follow-the-sun“ Prinzip (24/7) und über Web basierten Support in über 16 Sprachen betreut. Dies wird in einem Netzwerk von Global Production Centern geboten: Cork (Irland), Istanbul (Türkei), Toronto (Kanada), Singapur, Manila (Philippinen), Berlin (Deutschland).