



>> www.excelsisnet.com

EXCELSIS
Business Technology

NEWSLETTER AUSGABE 2/2009
ISSN 1610-1286/1359

- >> **me2me – The next big thing in mobile**
- >> **smartServices: iPhone, Mobile Web & Co.**
- >> **ConhIT Berlin: wir zeigen Health Care IVR Lösungen**
- >> **Prinzipien für benutzerakzeptierte Sprachportale**
- >> **EXCELSIS Webinare**

Sehr geehrte Leserin,
sehr geehrter Leser,



Ausblick: wir bei EXCELSIS sind mit unseren Kunden sehr gut ins neue Jahr gestartet. Besonders erfreut sind wir über die rege Nutzung unseres Hosting-Angebots und zahlreiche neue Pilotprojekte mit innovativen Lösungen. Unser Fazit von der Messe Call Center World 2009: Best ever!

Rückblick: 2008 war eines unserer erfolgreichsten Jahre. Wir haben zahlreiche Top-Kunden hinzugewonnen, darunter coole Unternehmen wie Ikea, Congstar oder Fonice. Unsere Produktivität haben wir weiter verbessert und dadurch unsere Rentabilität nochmals deutlich gesteigert. Ein EBIT von über 1,2 Mio. € kann sich sehen lassen! Das ist auch eine wichtige Botschaft an unsere Kunden: mit EXCELSIS haben Sie einen starken Partner.

Wir sind gierig auf Rückmeldungen zu unseren Angeboten in diesem Newsletter. Ich berate Sie gerne mit meinem Team. Rufen Sie mich jetzt an: +49 711 620 30 131!

Chr. Sauter
Christian Sauter – CEO



Bildquelle: me2me

„THE NEXT BIG THING IN MOBILE“

Gestartet 2005 als internes Projekt bei Swisscom Mobile, ist die me2me AG heute ein führender Anbieter innovativer Voice und Web Services für Verbraucher und Geschäftsleute. EXCELSIS CEO Christian Sauter sprach mit Peter Hauser, CEO von me2me.

Christian Sauter: Mit neuen konvergenten Web und Voice Services will me2me Nutzern helfen, ihr tägliches Leben auf einfachere Art und Weise zu organisieren. Bitte beschreiben Sie die Basis-Services, die me2me anbietet.

Peter Hauser: Mit unserer Lösung können Nutzer Informationen aus ihrem täglichen Leben als Sprachnachricht aufnehmen und verwalten; per Telefon haben sie jederzeit Zugang zu den Dingen, die die meisten Leute nur auf ein Post-it oder die Rückseite eines Umschlags schreiben, aber nie sicher sein können, die Notizen auch dann wiederzufinden, wenn sie diese gerade brauchen. Unser Service ist sehr einfach zu nutzen und funktioniert via Sprache und Text, auf jedem Telefon und internetfähigem Gerät. Das ist ein wirklich konvergenter, vollautomatischer Sprach- und Datenservice.

Nutzer rufen die me2me-Nummer an oder loggen sich in ihren me2me Web-Account ein. Dort können sie dann Notizen, Erinnerungen, Sprachnachrichten und Kalendereinträge speichern, abrufen und bearbeiten, Keywords hinzufügen oder Einträge löschen. Darüber hinaus findet man ja bereits sehr viele Informationen des täglichen Lebens im Internet. Also können sie während eines Anrufs Services von Drittanbietern nutzen, z.B. Fahrpläne der Schweizer Bundesbahn oder den Google Kalender.

Es gibt auch eine einfache und benutzerfreundliche Weboberfläche, die Nutzern dieselben Funktionen wie über das Telefon zur Verfügung stellt und mit der sie ihren Account managen können.

Der Hauptnutzen für den Nutzer ist die Entlastung an alles denken zu müssen. Sie wissen, dass sie wichtige Dinge genau dann abrufen können, wenn sie sie brauchen.

Christian Sauter: Was ist das Besondere an den Services von me2me?

Peter Hauser: Die Nutzer haben jederzeit und überall Zugang zu Informationen für ihr tägliches Leben. Sie können sogar in allen ihren persönlichen Einträgen danach suchen. Alle diese Services funktionieren mit allen Arten von Telefonen. Alles wird zentral abgelegt. Nutzer kommen also nie in die Verlegenheit Notizen nicht zu finden.

me2me wird Betreibern von lokalen Partnern als Managed Service angeboten. In den deutschsprachigen Ländern freuen wir uns sehr mit EXCELSIS zusammenzuarbeiten. Ihr Unternehmen ist verantwortlich für die Dimensionierung des lokalen Systems, Support und Wartung sowie Integration der Dienstleistungen von Drittanbietern.

Christian Sauter: Kommen wir zum Voice Mail Service: Wie funktioniert dieser und wie profitieren Nutzer davon?



Peter Hauser, CEO me2me

Fortsetzung nächste Seite

Peter Hauser: Der Basis-me2me-Service enthält Voice Mail, die mit einigen neuen Features angereichert ist. Und so funktioniert die Verbesserung: Anrufer in der Voice Box haben die Möglichkeit, ihre Nachricht mit Keywords zu ergänzen. Diese sind auch in der Benachrichtigungs-SMS enthalten. Der Empfänger der Nachricht kann dann, basierend auf den Keywords, entscheiden, was er mit der Nachricht macht. Um die Sprachnachricht zu finden, sucht er einfach wie bei E-Mails auch anhand der vergebenen Keywords.

Christian Sauter: Was waren die Gründe für Ihre Entscheidung, mit EXCELSIS zusammenzuarbeiten?

Peter Hauser: EXCELSIS bietet Software für sprachgesteuerte Informationssysteme und ist einer der weltweit führenden Anbieter von Lösungen für Self Services basierend auf Voice und Web Portalen. Wir vertrauen der umfassenden Erfahrung von EXCELSIS in diesem Bereich.

Christian Sauter: Wer bietet Ihre Services an und wer sind die typischen Nutzer?

Peter Hauser: Betreiber bieten die me2me-Services ihren Endkunden zur Nutzung an. Also all denen, die ihr tägliches Leben strukturieren und die Annehmlichkeiten unseres Service nutzen wollen. Da me2me mit jedem Telefon oder mobilen Endgerät nutzbar ist, sprechen wir damit absolut jeden an. Die Information ist nur einen Anruf entfernt.

Christian Sauter: Lassen Sie uns noch einen Blick in die Zukunft werfen: Was ist Ihre Prognose für die Entwicklung von mobilen Self Services?

Peter Hauser: Ich bin mir sicher, dass immer mehr Leute diese konvergenten Services nutzen werden, Web und Mobil und auch über Web und Sprache. Mit Services wie me2me, können sie auf einfachste Weise viele Dinge des täglichen Lebens regeln, sparen so Zeit und kommen vielleicht etwas zur Ruhe...

Christian Sauter: Vielen Dank für das Gespräch!



Christian Sauter, CEO EXCELSIS

Über me2me

Sprache und Web... Die me2me AG ist ein Unternehmen im Bereich Mobile Communications, das konvergente Web- und Voice-Dienste der nächsten Generation anbietet.

Das als Flaggschiff-Lösung bezeichnete „me2me“ bietet Betreibern die Möglichkeit, neue Erlöse zu generieren und ermöglicht Endnutzern, sich in ihrem täglichen Leben intelligent zu informieren. Die Dienste helfen bei der schnellen Ablage, Management und Bezug von Informationen, mit dem Ziel, das Leben zu

organisieren und zu vereinfachen. Gegründet Anfang 2008 und finanziert von Swisscom Ventures hat me2me seinen Hauptsitz in Zürich, mit Standorten in London und Boston.

Contact

Christian Giroux, Chief Marketing Officer
christian.giroux@me2me.com

www.me2me.com



AKTUELL



Eine Abwrackprämie gibt es für Sprachportale leider nicht – obwohl es zahlreiche Systeme im Markt gibt, die bereits einige Jahre auf dem Buckel haben! Aber wir haben trotzdem eine attraktive Alternative:

Denken Sie doch mal über ein Sprachportal-

Hosting im Sinne eines Software-as-a-Service nach. Keine Infrastruktur-Investitionen, keine IT-Abteilung, keine monatelangen Projektlaufzeiten, dafür Flexibilität, erfolgsorientierte Bezahlung ... Realisieren Sie Kosteneinsparungen sofort. Wir verfügen über die beste VoiceXML Hosting-Plattform für die Soforteinführung unserer mehr als 50 Automationslösungen.

Webinar-Termin anfordern: webinar@excelsisnet.com
Rückruf anfordern: sales@excelsisnet.com



Bildquelle: straight2market

NEU: SMARTSERVICES

Als führender Anbieter von Self Services Lösungen für Handels-, Industrie-, Logistik-, Medien- und Telekommunikationsunternehmen, erweitern wir unser Angebot um smartServices und unterstreichen damit für unsere Kunden den schnell wachsenden Markt der mobilen Endgeräte.

Unser Partner straight2market entwickelte eine Technologie, die wesentliche Kundenserviceprozesse auf die Smartphone Plattform überführt. smartServices transformieren zum Beispiel Anruferqualifikation, Identifikation und Point-of-Interest Auskünfte in eine intuitiv bedienbare, visuell ansprechende Anwendung auf Mobilfunkendgeräten wie dem iPhone.

Endanwender profitieren von der kinderleichten Bedienung und dem direkten und schnellsten Weg zum Ziel. Unternehmen, die smartServices einsetzen, können bereits vor dem Eintreffen des Anrufes wesentliche Informationen sammeln, die dann für eine optimale und zielgerichtete Weiterleitung sorgen. In der Sprachautomation häufig nur aufwändig realisierbare Anforderungen wie die Aufnahme alphanumerischer Informationen werden kinderleicht und ohne Notwendigkeit zur manuellen Transkription sofort möglich.

Der smartServices Dienst übergibt alle Informationen über die gehostete smartService Cloud direkt an den Agenten im Contact Center, egal auf welcher Plattform die Vorkomponenten jeweils arbeiten. Dort können diese mit Boardmitteln direkt digital weiterverarbeitet und so zum Beispiel in Routingstrategien oder für CTI genutzt werden.

Unser Anspruch ist, es kontinuierlich sämtliche Möglichkeiten aktueller Technologie für Innovationen zu nutzen. Dafür sind wir oft ausgezeichnet worden. smartServices sind nicht nur eine ausgezeichnete Ergänzung unseres Portfolios, sondern auch eine wirklich clevere Idee. Technologisch konsequent als Software-as-a-Service gestaltet und nach modernsten Software-Architektur Paradigmen umgesetzt, lassen sich smartServices in kürzester Zeit in die Contact Center unserer Kunden integrieren.

Roland Freygang, Geschäftsführer straight2market: „Wir beschäftigen uns seit Jahren mit Customer Care und Innovation im Kundenservice und betrachten diese radikal aus Sicht der Kunden. Nach multimodalem VoiceXML und Video Avataren haben wir uns mit den zentralen Fragen beschäftigt: Wie können wir Customer Care weiter revolutionieren? Was wünschen wir uns ganz persönlich in unserer Rolle als Customer Care Nutzer? Welche signifikanten Veränderungen finden im Markt statt und wo liegt ihr Potenzial für ein optimiertes Kundenerlebnis? Unsere Antwort darauf sind smartServices. Ich bin überzeugt, Ihre Kunden werden sie lieben!“

Die zum Patent angemeldete Plattform umfasst die für Endanwender sichtbare Clientkomponente getSmart, den smartService Cloud Dienst und REST Schnittstellen zur wirtschaftlichen Integration in jede IT-Landschaft.



Roland Freygang, Geschäftsführer
straight2market

Über straight2market

straight2market ist spezialisiert auf die schlüsselfertige Umsetzung und den Vertrieb von mobilen Marketinglösungen, Produktivitäts- und Mehrwert-Anwendungen für mobile Endgeräte. Die intuitiv zu bedienenden und emotional ansprechenden smartServices unterstreichen die Innovationsführerschaft von

Serviceanbietern aller Branchen. straight2markets smartServices erfassen und verteilen Serviceanliegen intelligent, reduzieren Systemabhängigkeiten und senken die Kosten für Servicebereitschaft und Infrastruktur.

www.straight2market.com

STRAIGHT2MARKET

EXCELSIS Voice Password Management

DIE KLINIK-LÖSUNG

Bis zu 50% aller internen Anrufe im Help Desk von Kliniken gehen auf vergessene Passwörter zurück. Dazu trägt bei, dass die hohen Sicherheitsanforderungen die Verwendung hinreichend sicherer und zeitlich begrenzt gültiger Passwörter erfordert. Da das Klinikpersonal Zugriff auf verschiedene Anwendungen hat und sich somit stets zahlreiche Passwörter merken muss, reicht schon eine geringe Abweichung von der täglichen Routine – etwa durch Urlaub oder Krankheit – die häufig zu einem vergessenen Passwort führt.

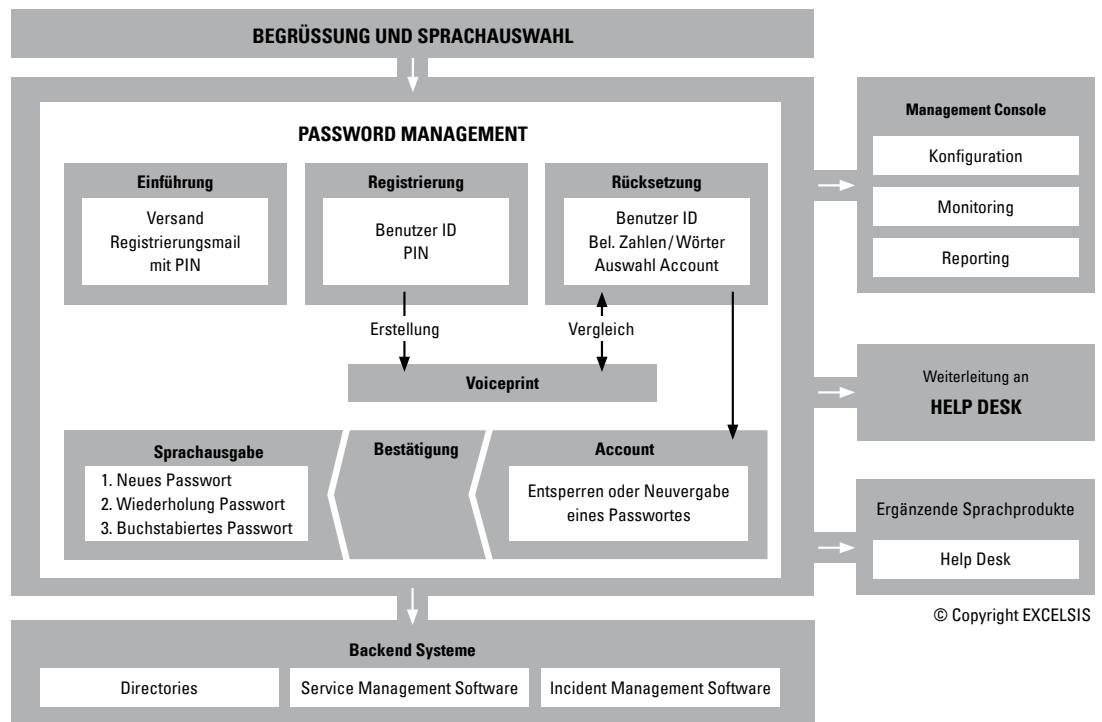
Zur Bewältigung dieser Herausforderung sind keine manuellen Eingriffe oder komplizierten Arbeitsabläufe erforderlich. Die Klinik benötigt lediglich eine zentrale Rufnummer für die automatische Passwörterücksetzung von EXCELSIS, die auf innovativen Technologien zur Spracherkennung beruht. Denn was ist naheliegender,

als die eigene Stimme als eindeutiges Merkmal zur persönlichen Identifikation zu verwenden? Die Stimme jeder Person ist einmalig und eindeutig identifizierbar. Ausgereifte Technologien ermöglichen eine leichte und intuitive Bedienung.

Mit Einführung dieser Lösung kann ein Help Desk deutlich effizienter organisiert werden. Die Passwörterücksetzung als dominierende Anfrage kann vollständig automatisiert werden, während die Help Desk-Mitarbeiter sich auf zeitaufwändigere Serviceprozesse konzentrieren. Bisherige Projekte zeigen, dass sich durch die vollständige Automatisierung der Passwörterücksetzung und die damit verbundenen Kosteneinsparungen ein sehr schneller – meist unterjähriger – Return on Investment [ROI] realisieren lässt.

NEUE FEATURES:

- >> EXCELSIS Voice Password Management ist jetzt für über 120 IVR-Plattformen zertifiziert
- >> Neue Reportingfunktionen in der Management Console
- >> Konnektor für IBM Content Manager verfügbar
- >> Temporäre Lizenzen für die Roll-out-Phase verfügbar
- >> Auch als wirtschaftliche Out-of-the-Box Appliance inkl. Hardware für 2-Port ISDN Anbindung verfügbar



Vorteile für den Benutzer

Durch die automatische Passwörterücksetzung mittels Spracherkennung sparen Kliniken Zeit und Aufwand. Mitarbeiter können produktiver an komplexen Fragestellungen arbeiten. Der Benutzer erfährt einen deutlichen Mehrwert, indem er schnell und unkompliziert sein Passwort zurücksetzen kann.

Ihr Nutzen im Einzelnen:

- >> Schnelle und einfache Rücksetzung des Passworts
- >> Keine zusätzliche Hardware oder Software am Arbeitsplatz des Mitarbeiters erforderlich
- >> Keine Wartezeiten und Abhängigkeiten von den Service-Zeiten des User Help Desk
- >> Höhere Produktivität durch geringere Ausfallzeiten

Vorteile für das Help Desk

- >> Erweiterung der Servicezeiten durch 24/7-Betrieb
- >> Entlastung von Routine-Tätigkeiten
- >> Unterstützt verschiedene Betriebssysteme und Directories [XP, Win2K, NT, AIX, HP-UX, Linux, Active Directory, LDAP, Novell, IBM, SAP, Lotus Domino, Oracle usw.]
- >> Leicht konfigurierbar und wartbar via Fernwartung
- >> Skalierbare und hoch verfügbare Plattform
- >> Schneller – meist unterjähriger – Return on Investment [ROI] durch automatisierte Bearbeitung



Vereinbaren Sie einen Termin für ein Treffen mit unseren Experten:

Stefan Dreher – Leiter Presales
stefan.dreher@excelsisnet.com

Sie finden uns in Halle 1.2, Stand A 101. Mehr Informationen zur Messe finden Sie unter www.conhit.de

PRINZIPIENREITER

Über das Entwickeln kundenakzeptierter Sprachportale



Menschen reden lieber mit Menschen als mit Maschinen. Das ist so und bleibt so. Deshalb ist es so schwierig, Sprachportale mit sehr hoher Kundenakzeptanz zu gestalten. Allerdings gilt auch, dass Konsumenten oft nicht bereit sind, einen angemessenen Preis für die von Menschen erbrachten Leistungen zu bezahlen. Es gibt dementsprechend in vielen Branchen einen gewissen Zwang zur Automation verbunden mit der Frage, wie Automationssysteme so gestaltet werden können, dass sie eine hohe Kundenakzeptanz erreichen.

Auf Basis unserer Erfahrungen aus mehr als 300 Sprachportalprojekten in zahlreichen Ländern und Branchen mit unterschiedlichen Zielgruppen und Rahmenbedingungen haben wir die folgenden fünf grundlegenden Gestaltungsprinzipien definiert:

1. Das A und O für Sprachportale: Kooperative Anrufer
2. Das Sprachportal an das Benutzerverhalten anpassen
3. Geführte Dialoge und Natürlichsprachigkeit
4. Menschlichkeit ist kein Ziel
5. Erzeuge positive Anrufererlebnisse und ein Lächeln auf den Lippen

Diese Prinzipien gelten immer und gerne geben wir einen kurzen Einblick in unsere Erkenntnisse. Wir starten hier mit dem Prinzip 1 und mehr gibt es in den nächsten Newsletter-Ausgaben.

PRINZIP 1

>> Kooperative Anrufer erzeugen

Es gibt kooperative und nicht-kooperative Anrufer. Nicht-kooperative Anrufer wollen grundsätzlich nicht mit einem Sprachportal interagieren, egal wie gut es ist und aus welchen Gründen auch immer. Solche Anrufer bedienen Sprachportale bewusst und unbewusst so, dass sie no input- oder no match-Fehler erzeugen durch verzögerte Eingaben, ungenaue Betonung, falsche Angaben etc.

Viele Sprachportalentwickler machen immer wieder den Fehler, an dieser Stelle mit technisch-funktionalen Antworten anzusetzen. Sie versuchen Strategien für nicht-kooperative Anrufer zu finden und diese umzusetzen und scheitern damit.

Wir sagen, das ist Zeitverschwendung und konzentrieren uns stattdessen auf die Frage, wie Unternehmen dafür sorgen können, möglichst ausschließlich Anrufe kooperativer Anrufer zu erzeugen. Kooperative Anrufer sind nämlich grundsätzlich bereit, mit dem Sprachportal zu interagieren und bedienen das Sprachportal so, dass es funktioniert. Selbst funktionale oder technische Schwächen im Sprachportal halten den kooperativen Anrufer nicht davon ab, auch lang andauernde Dialoge durchzuarbeiten um zum Ziel zu kommen. Den am längsten andauernden Sprachdialog mit über 13 Minuten im Durchschnitt betreiben wir für ein Telekommunikationsunternehmen im Bereich Kundenregistrierung. Wir stellen in diesem Fall fast ausschließlich kooperative Anrufer fest und erzielen sehr hohe Anteile fallabschließend durchgeführter Dialoge. Diese Ergebnisse sind das Resultat zweier Maßnahmen: erstens die ausgefeilte Gestaltung des Portals mit clever positionierten Motivationselementen im Dialog und zweitens eine geschickte auf das Portal und den Geschäftsprozess abgestimmte Kommunikation an den Kunden. Ob und wie Unternehmen kooperative Anrufer erzeugen können, erarbeiten wir gemeinsam mit unseren Kunden als allererstes Projektergebnis und lange bevor wir auch nur ein Wort über Technologien verloren haben.

In unserer nächsten Ausgabe bringen wir das Thema „Adapt to Caller“: Das Sprachportal an das Benutzerverhalten anpassen.

Wenn Sie einen umfassenden Einblick zu diesem Thema brauchen, gibt's diesen bei unseren Experten über unser Sales Team: sales@excelsisnet.com



EXCELSIS WEBINAR

Fordern Sie jetzt Ihren Termin für ein kostenfreies Webinar an:

>> **Maria Widra**
Telefon +49 711 6 20 30 425
maria.widra@excelsisnet.com

Informieren Sie sich unkompliziert und schnell zu aktuellen Voice-Themen Ihrer Wahl

Wir bieten kostenfreie Webinare zu allen Fragen rund um den Einsatz von Sprachportalen, erläutern Markttrends, stellen Ihnen neue Technologien und unsere Produkte vor. Bei speziellen Schulungsbedarfen oder Projekten halten wir Webinare gerne one-to-one. Dabei wird in 10-20 Minuten ein Thema präsentiert und live Präsentationen unserer Lösungen gezeigt sowie mögliche Anwendungsszenarien aufgezeigt. Im Anschluss besteht die Möglichkeit, Fragen mit unseren Experten zu diskutieren.

Was sind Webinare?

Webinare sind Seminare, die online durchgeführt werden. Genau wie in einem richtigen Seminar spricht ein EXCELSIS-Experte live zu Ihnen und mit einer speziellen Software nehmen Sie in einem virtuellen Konferenzraum an der Veranstaltung teil.

Wie wird das Webinar durchgeführt?

Sie als Teilnehmer und unsere Referenten treffen sich zu einer vereinbarten Zeit in einem virtuellen Konferenzraum, den Sie über Ihren Browser erreichen. Parallel dazu wählen Sie sich in eine Telefonkonferenz mit unseren Experten ein. Es wird eine Präsentation gezeigt und ein Live-Stream abgespielt. Als Seminarteilnehmer können Sie sich über eine Reihe von Bildschirmbuttons aktiv in das Geschehen einbringen, also Zwischenfragen stellen oder Kommentare abgeben.

Was sind die Voraussetzungen zur Teilnahme?

Für die Teilnahme an einem Webinar brauchen Sie:

- >> Windows PC oder Apple Mac
- >> Internetzugang [DSL/Breitband]
- >> Browser
- >> Telefon

Die notwendigen Links und Zugangsdaten erhalten Sie von uns per E-Mail.



VEREINBAREN SIE EIN TREFFEN MIT EXCELSIS EXPERTEN

30.-31.03.2009	Zürich – Mövenpick Hotel – Service Desk Forum 2009
21.-23.04.2009	Berlin – Messe Berlin – conhIT
12.-15.05.2009	München – Messe München International – transport logistic 2009
12.-15.05.2009	Zürich – Messezentrum Zürich – Orbit 2009
13.-14.05.2009	Bensberg – Grandhotel Schloss Bensberg – Help Desk World 2009
05.06.2009	Zürich – Hallenstadion Zürich – SWISS CRM FORUM
24.-25.06.2009	Berlin – Messe Berlin – IT Profits
15.-16.09.2009	Birmingham – NEC – Call Centre Expo & Customer Management Expo
06.-08.10.2009	Stuttgart – Neue Messe Stuttgart – IT & Business
06.-07.10.2009	Nürnberg – CCN Ost – Customer Contact & Voice Days

Weitere Informationen finden Sie unter www.excelsisnet.com

KONTAKT



EXCELSIS Business Technology AG

Marketing & Kommunikation

Ansprechpartnerin: Maria Widra
maria.widra@excelsisnet.com

EXCELSIS Deutschland
Wilhelmsplatz 8, 70182 Stuttgart
Tel. +49 711 6 20 30 0
Fax +49 711 6 20 30 111

EXCELSIS Schweiz
Rautistrasse 8, 8047 Zürich
Tel. +41 44 456 50 00
Fax +41 44 456 50 01

kontakt@excelsisnet.com
www.excelsisnet.com

Copyright

Die Inhalte dieser Publikation sind urheberrechtlich geschützt. Ohne schriftliche Genehmigung der **EXCELSIS Business Technology AG** dürfen sie in keiner Form verarbeitet oder vervielfältigt werden. Alle Rechte, auch die der Übersetzung, sind vorbehalten.

Marken

EXCELSIS, weitere Gebrauchs- und Handelsnamen, sowie Hardware- und Softwarebezeichnungen, die hier erwähnt werden, sind i.d.R. gleichzeitig eingetragene Warenzeichen oder sollten als solche betrachtet werden. Die Informationen in dieser Publikation werden ohne Rücksicht auf einen eventuellen Patentschutz veröffentlicht. Warennamen werden ohne Gewährleistung der freien Verwendbarkeit benutzt. Alle Rechte vorbehalten.

Hat Ihnen unser Newsletter gefallen?
Empfehlen Sie uns bitte weiter!



FREE NEWSLETTER
www.excelsisnet.com