



>> www.excelsisnet.com

EXCELSIS
Business Technology

NEWSLETTER AUSGABE 3/2009
ISSN 1610-1286/1359

- >> **Europas beste Speech Company: bedeutender Award für EXCELSIS**
- >> **Qualifiziertes Produkt: EXCELSIS Telemonitoring**
- >> **Health Care Sprachlösungen mit unserem Partner Sanvartis**
- >> **Prinzipien für benutzerakzeptierte Sprachportale**
- >> **Webinar buchen**



Sehr geehrte Leserin,
sehr geehrter Leser,

EXCELSIS ist Europas beste Speech Company! Das meinen auch die Analysten der Unternehmensberatung Frost & Sullivan und haben uns mit dem „2009 EMEA Hosted IVR Services Market Product Line Strategy Award“ ausgezeichnet. Die Argumente für diese Entscheidung: effektiver Einsatz standardbasierter Entwicklung, überlegende Lösungen sowie zahlreiche renommierte Neukunden wie Ikea oder das Emirat Dubai.

In diesem Tempo wollen wir auch weitermachen. Im aktuellen Newsletter finden Sie wieder interessante Anwendungen unserer Kunden sowie attraktive Angebote für den einfachen Einstieg und die Nutzung sprachgesteuerter Self Services. Gerne berate ich Sie dazu mit meinem Team; rufen Sie mich einfach an unter +49 711 620 30 131.

Chr. Sauter
Christian Sauter – Vorstand

EUROPAS BESTE SPEECH COMPANY



Wir wurden von Frost & Sullivan mit dem 2009 EMEA Hosted IVR Services Market Product Line Strategy Award ausgezeichnet. Die Analysten überzeugte vor allem der effektive Einsatz standardbasierter Entwicklung und die Exzellenz mit der die überlegenen Lösungen die Anforderungen der jeweiligen Märkte erfüllen. Damit zeichnete die bekannte Unternehmensberatung unseren Erfolg aus und würdigte insbesondere unser kundenorientiertes Geschäftsmodell sowie den Gewinn namhafter Kunden wie Ikea oder das Emirat Dubai.

Der Frost & Sullivan Award for Product Line Strategy wird jährlich an ein Unternehmen verliehen, das die Bedürfnisse von Kunden bestmöglich nachvollzieht und in seine Produkte einfließen lässt sowie sein Produktportfolio um unterschiedliche branchenspezifische Lösungsangebote erweitert. In der Begründung des Frost & Sullivan Analysten Kunal Kakodkar wurden insbesondere die Mehrsprachigkeit der EXCELSIS-An-

wendungen sowie die Flexibilität und Kostenvorteile der einzelnen Software-Komponenten und unternehmenseigenen Hosting-Plattform hervorgehoben.

Darüber hinaus übertrafen wir laut Jury den Markt für Hosted IVR in den Aspekten Einführung und strategische Positionierung der Produkte, Fähigkeit verschiedene Marktsegmente durch Wiederverwendung vorhandener Technologien zu bedienen, optimale Ergänzung der Angebote um hochwertige Services und strategische Zusammenarbeit oder Zukauf von Unternehmen.

Wir bieten innovative Individuallösungen auf Basis von Standardsoftware und sind damit international einer der führenden Anbieter für Self Services mittels Sprache. „Die Auszeichnung von Frost & Sullivan bestätigt sowohl unsere erfolgreiche Marktbearbeitungsstrategie als auch unser Vorgehen bei der Produktentwicklung“, so Christian Sauter, CEO. „Unser Anspruch war und ist es stets sämtliche Möglichkeiten aktueller Technologien für die innovative Lösung anspruchsvoller Kundenbedarfe zu nutzen.“

Lesen Sie den ausführlichen Bericht von Frost & Sullivan unter http://www.excelsisnet.com/download/EXCELSIS_Award_ProductLineStrategy.pdf



Über Frost & Sullivan

Frost & Sullivan ist eine weltweit tätige Unternehmensberatung, die in Partnerschaft mit ihren Kunden innovative Wachstumsstrategien entwickelt. Mit einem Serviceportfolio bestehend aus den Bereichen Growth Partnership Services, Growth Consulting und Corporate Training & Development unterstützt Frost & Sullivan seine Kunden dabei, eine auf Wachstum ausgerichtete Kultur zu etablieren und entsprechende Strategien umzusetzen.

Seit über 45 Jahren in unterschiedlichen Branchen und Industrien tätig, verfügt Frost & Sullivan über einen enormen Bestand an Marktinformationen und unterhält mittlerweile mehr als 30 Niederlassungen auf sechs Kontinenten. Der Kundenstamm von Frost & Sullivan umfasst sowohl Global-1000-Unternehmen als auch aufstrebende Firmen und Kunden aus der Investmentbranche.

Weitere Informationen erhalten Sie unter:
www.frost.com und www.awards.frost.com



QUALIFIZIERTES PRODUKT: TELEMONITORING

Die Health Care Sprachportallösung EXCELSIS Telemonitoring ist von der Initiative Mittelstand unter der Schirmherrschaft des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie als „qualifiziertes Produkt“ ausgezeichnet worden. Geringe Investitionskosten und die große Funktionsvielfalt des Produktes überzeugten die Jury davon, dass das Produkt besonders für den Mittelstand geeignet ist.

Bei der integrierten Lösung wird ein Sprachportal mit telemedizinischen Dienstleistungen sowie elektronischen Patientenakten über Standardschnittstellen verknüpft. Typische Einsatzgebiete für ein telefonbasiertes Telemonitoring sind die Krankheitsbilder wie Herzinsuffizienz, Diabetes oder Asthma, bei

denen in regelmäßigen Abständen verschiedene Vitalparameter gemessen und überwacht werden müssen. Patienten können ihre Werte einfach per Telefon an das Sprachportal übermitteln.

Mit dem Gewinn dieser Auszeichnung ist das EXCELSIS Telemonitoring Sprachportal auf Anhieb in die erste offizielle „Mittelstandsliste“ aufgenommen worden. „Bei unseren Produkten setzen wir auf innovative Anwendung standardisierter Technologien. Wir freuen uns sehr, dass dies von der Initiative Mittelstand honoriert wurde“, so Vorstand Christian Sauter.

Informieren Sie sich auf den folgenden Seiten über unser ausgezeichnetes Produkt: EXCELSIS Telemonitoring.



Über INNOVATIONSPREIS-IT

Der INNOVATIONSPREIS-IT der Initiative Mittelstand zeichnet jährlich die innovativsten und mittelstandsgeegnetsten Produkte, Lösungen und Dienstleistungen der Informationstechnologie aus. Die Auszeichnung wird dem Bedürfnis des Mittelstandes nach praxisrelevantem Know-how und Informationstransfer im

Bereich der IT gerecht und gibt mittelständischen Unternehmen Impulse zur Steigerung ihrer Wettbewerbsfähigkeit.

2009 steht der INNOVATIONSPREIS-IT unter der Schirmherrschaft des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie.



SPRACH- PORTAL HILFT PATIENTEN

Bei den Volkskrankheiten wie Asthma, Bluthochdruck, Diabetes und Rheuma nehmen zwei Drittel der Patienten ihre Medikamente nicht vorschriftsmäßig ein. Dies verursacht hohe Kosten für Krankenhäuser, Krankenversicherungen sowie Dienstleister im Bereich der Patienten-Heimbetreuung. Diese sog. Non-Compliance tritt häufig dann auf, wenn Patienten viele verschiedene Medikamente pro Tag einnehmen müssen, die Einnahmefrequenz hoch ist, Angst vor Nebenwirkungen auftritt und sich der Patient subjektiv gesund fühlt.

An diesem Punkt setzen Coaching- und Controlling-Programme via Telemonitoring an. Die Programme bestehen aus strukturierten Betreuungsprogrammen bei denen speziell geschulte medizinische Fachkräfte im Betreuungszeitraum regelmäßig Kontakt zu den Patienten aufnehmen. Sie helfen Patienten mit ihrer Erkrankung besser zurechtzukommen und Therapieanweisungen leichter folgen zu können.

Als Ergänzung zur Behandlung durch den Arzt haben sie sich zwischenzeitlich bei vielen Krankheitsbildern etabliert. Vielfach sind diese Programme jedoch auf spezielle Hardware und Infrastrukturen angewiesen, die mit hohen Kosten verbunden sind und dadurch den Kostenvorteil der Prävention zum großen Teil wieder zunichte machen.

EXCELSIS bietet in Zusammenarbeit mit dem medizinischen Service Center Sanvartis eine Telemonitoring-Lösung an, die auf bewährten und einfachen Technologien basiert und eine effiziente und kostengünstige Patientenbetreuung ermöglicht – ohne Einschnitte bei der Servicequalität. Die beauftragenden Stellen wie Krankenkassen oder Pharmahersteller erhalten eine integrierte Lösung, bei der ein Sprachportal von EXCELSIS mit den telemedizinischen Dienstleistungen von Sanvartis verknüpft wird.

Die Lösung mit unserem Partner

Die EXCELSIS Lösung besteht aus einem Telemonitoring Sprachportal, das dem medizinischen Service Center zur Betreuung der Patienten zur Verfügung steht. Die Patienten können dabei im Gegensatz zum klassischen Telemonitoring, bei dem spezielle Endgeräte zum Einsatz kommen, bewährte und kostengünstige Messgeräte einsetzen.

Das Sprachportal ist sowohl für natürlichsprachliche Eingaben als auch für Tastatureingaben [DTMF] ausgelegt und kann zahlreiche Sprachen unterstützen. Damit sowohl Erstnutzer als auch Anrufer, die das Sprachportal mehrfach täglich nutzen, optimalen Bedienkomfort erhalten, reagiert das System dynamisch auf den erforderlichen Grad der Unterstützung im Dialog.

Patienten können das System entweder selbst anrufen [„inbound call“] oder werden vom System per Anruf an die Einnahme ihrer Medikamente erinnert und können die Einnahme während des Anrufes bestätigen [„outbound call“]. Zur Beurteilung des Gesundheitszustandes können die hierfür erforderlichen Werte, wie beispielsweise Gewicht, Blutdruck oder Puls, automatisiert erfasst und ausgewertet werden. Werden Anrufe wiederholt nicht beantwortet oder ist die Abweichung der angegebenen Daten zu den hinterlegten Werten zu groß, erfolgt eine Eskalation mittels definierter Aktionsfolgen, wie beispielsweise eine Weiterleitung an die medizinischen Fachkräfte bei Sanvartis.

Hochsicheres und skalierbares System

Die notwendige telefonische Authentisierung des Patienten erfolgt entweder anhand seiner Telefonnummer bei eingehenden Anrufen und einer PIN oder über numerische Daten wie z.B. Geburtsdatum. Grundsätzlich kann auch eine hochsichere Authentisierung der Patienten per Stimmbiometrie konfiguriert werden.

Das Telemonitoring Sprachportal wird auf der hochsicheren EXCELSIS Hosting Plattform betrieben. Diese ist für den Betrieb von Sprachanwendungen mit höchsten Anforderungen ausgelegt und steht rund um die Uhr [24/7] zur Verfügung.

Die verwendeten Technologien sind in der Lage, mehrere tausend Telefongespräche gleichzeitig zu verarbeiten, wodurch eine hohe Skalierbarkeit der Lösung sichergestellt wird. Die eingesetzte Spracherkennung entspricht dem neuesten Stand der Technik und ist tolerant gegenüber Dialekten sowie dem verwendeten Übertragungsweg [Festnetz, Mobil, Voice over IP].

Der Aufbau des Telemonitoring Sprachportals erlaubt prinzipiell die Abbildung beliebiger Telemonitoring-Programme zu den jeweiligen Krankheitsbildern.



Die Sanvartis GmbH ist eines der größten Medical Service Call-Center in Deutschland und erbringt mit hochqualifizierten Mitarbeitern [von examinierten Pflegekräften bis zum Facharzt] sämtliche medizinischen Informations-/Beratungs- und Betreuungsdienstleistungen für Kostenträger, Kliniken, Health-care Industrie etc.

Funktionsweise

Über das EXCELSIS Sprachportal können Teilnehmer verschiedener Telemonitoring-Programme einfach und bequem ihre für die Überwachung des Gesundheitszustandes erforderlichen Werte per Telefon erfassen sowie eine Bestätigung der vorgeschriebenen Medikamenteneinnahme übermitteln. Die Anwendung prüft die so erhobenen Daten online gegen die gespeicherten Schwellwerte und leitet in Abhängigkeit von den Ergebnissen weitere Aktionen ein.

Liegen die Angaben innerhalb der definierten Schwellwerte und hat der Anrufer die vereinbarte Medikamenteneinnahme bestätigt, wird der Anrufer verabschiedet oder kann sich auf Wunsch jederzeit mit einem Mitarbeiter des Medizinischen Service Centers verbinden lassen. Bei Abweichungen zu den voreingestellten Schwellwerten erfolgt die Verbindung zur medizinischen Fachkraft bei Sanvartis automatisch.

**DIE VORTEILE
AUF EINEN BLICK**

- >> Deutliche Kosteneinsparungen und Erweiterung der Services
- >> Verzicht auf teure telemedizinische Endgeräte
- >> Unterstützung weiterer Funktionen wie Anruferauthentisierung, Rückrufmanagement, Anruferqualifizierung, Notfallmanagement und zahlreiche weitere Funktionen
- >> Skalierbare und hoch verfügbare Plattform
- >> Ausbau zum umfassenden Sprachportal möglich
- >> Einsatz von marktführenden und sicheren Basistechnologien

FRAGEN AN UNSEREN PARTNER

Herr Dr. Bug, Sie bieten Betreuung von Patienten per Telefon an. Wie gehen Sie dabei vor?

Wir helfen Patienten, besser mit ihrer Krankheit zu leben. Die Programme bestehen aus strukturierten Betreuungsprogrammen bei denen speziell geschulte medizinische Fachkräfte im Betreuungszeitraum regelmäßig Kontakt zu den Patienten aufnehmen. Jeder Patient wird dabei immer vom gleichen Mitarbeiter kontaktiert, so dass sich ein Vertrauensverhältnis bildet und man sich gemeinsam auf die entsprechenden Ziele einlassen und auch festlegen kann. Die Betreuungsprogramme erzielen ihre Wirkung letztendlich durch eine Kombination von medizinischer Wissensvermittlung und Anleitung zur Verhaltensänderung. Dabei setzen wir zunehmend auch Sprachportallösungen ein. Diese erlauben es uns, kostengünstig die Betreuung zu intensivieren und zusätzlich die Medikamenteneinnahme zu überwachen oder medizinische Messwerte zu erfassen.

Wie wird dadurch für eine zuverlässigere Medikamenteneinnahme gesorgt?

Je besser Patienten informiert sind und je besser sie verstehen, warum die regelmäßige und pünktliche Einnahme der Medikamente so wichtig ist, desto genauer folgen sie den ärztlichen Anweisungen. Wichtig ist es auch, den Zeitpunkt zu kennen, an dem Patienten mit der Einnahme von Medikamenten aufhören. An beiden Punkten setzen wir an: einerseits mit kompetenter und

einfühlsamer Betreuung durch unsere Mitarbeiter und andererseits mit dem gezielten Einsatz von Sprachportalen, die rechtzeitig erinnern und kontrollieren.

Können Sie uns ein Beispiel nennen, bei dem Sprachportal und Mitarbeiter zusammenwirken?

Typische Anwendungsbeispiele sind Telemonitoring Programme für Patienten, die an Herzinsuffizienz oder Asthma leiden. Zur kontinuierlichen Überwachung übermitteln die Patienten täglich über das Sprachportal ihre Werte an unser telemedizinisches Zentrum. Wenn die Werte eine vom Arzt festgelegte Schwelle überschreiten, werden die Patienten direkt mit unseren medizinischen Fachkräften verbunden. Diese leiten dann die entsprechenden Maßnahmen ein. Das geht dann von der Anleitung zur Medikamenteneinnahme bis zur Auslösung eines Notarzteinsatzes.

Warum setzen Sie auf EXCELSIS?

Wir waren auf der Suche nach einem leistungsstarken Partner, der hochsichere Lösungen bietet, für effizienten Betrieb sorgt und umfangreiche Erfahrungen im Bereich Sprachportale mitbringt.

Dr. Christoph Bug ist Mediziner mit Dokortitel der Johann-Wolfgang-Goethe-Universität Frankfurt am Main und hat einen internationalen MBA des Instituto de Empresa in Madrid. Als Geschäftsführer der Sanvartis GmbH ist er unter anderem Experte für die Betreuung von Patienten am Telefon.



Dr. Christoph Bug,
Geschäftsführer Sanvartis GmbH
christoph.bug@sanvartis.de

PRINZIPIENREITER

Über das Entwickeln kundenakzeptierter Sprachportale



Sprachportale stehen oftmals breiten Benutzergruppen zur Verfügung und müssen gleichzeitig die Anforderungen ungeübter und erfahrener Anrufer erfüllen. Beim Design von innovativen Sprachanwendungen ist es deshalb eine zentrale Herausforderung, den Dialog zwischen „Mensch und Maschine“ intuitiv und benutzerfreundlich zu gestalten. Unser Experten-Team für Voice User Interface Design und Sprachtechnologie postuliert dafür das Prinzip „Adapt-to-Caller“.

Das Adapt-to-Caller-Prinzip ist fundamental für die Gestaltung der Voice-User-Interfaces von Sprachportalen. Es kann dabei in den folgenden unterschiedlichen Kontexten eingesetzt werden.

PRINZIP 2

>> Benutzerverhalten adaptieren

1. Verwendung lokal angepasster Formulierungen

Die vom Sprachdialogsystem verwendeten Begriffe und Formulierungen sollten den lokalen Gegebenheiten der Zielgruppe entsprechen. Daher muss im Rahmen der Dialogstrategie das Vokabular an die Benutzererwartungen angepasst und Wörter, Formulierungen sowie Syntax entsprechend gewählt werden.

Bsp. „Datumsformat“:

Europa: Tag/Monat/Jahr
USA: Monat/Tag/Jahr

Bsp. „Nationale Begriffsunterschiede im deutschen Sprachraum“:

D: Überweisungsträger
A: Erlagschein
CH: Einzahlungsschein

2. Verwendung benutzerangepasster Systemansagen

Die Systemansagen sollten da, wo es Sinn macht, dieselben Aussprachevarianten benutzen wie vom

Benutzer vorgegeben. Daher muss die Aussprache an die Äußerungen des Benutzers angepasst werden. Anrufer sprechen Zahlenfolgen z.B. oft in denjenigen Gruppierungen aus, wie sie sich diese gemerkt haben. Somit ist es für Benutzer sehr schwierig, die Zahlenfolge zu bestätigen, wenn sie Ziffer für Ziffer oder in anderen Gruppierungen vorgelesen wird. Bsp.:

S: Wie lautet Ihre Kundennummer?

A: Fünfundvierzig achtzehn dreiundzwanzig.

S: Das war: vier fünf eins acht zwei drei. Richtig?“

Besser:

S: Wie lautet Ihre Kundennummer?

A: Fünfundvierzig achtzehn dreiundzwanzig.

S: Das war: fünfundvierzig achtzehn dreiundzwanzig. Richtig?“

3. Poweruser/Erstbenutzer

Häufig kann bei Anrufern in einem Sprachportal zwischen geübten Nutzern [Power-Usern] und Erstbenutzern differenziert werden. So wollen Power-User schnell navigieren und brauchen keine ausführlichen Erklärungen. Daher müssen für diese Zielgruppe beim Design etwa kurze Systemansagen und schnelle Korrekturmöglichkeiten der Benutzereingabe umgesetzt werden.

Erstbenutzer dagegen benötigen eine angemessene Dialogführung durch das Sprachportal mit ausführlichen Systemerklärungen und Hilfestellung bei Bedienungsschwierigkeiten.

Die Herausforderung besteht nun darin, die Erwartungen von Power-Usern und Erstbenutzern gleichermaßen in einem Sprachdialog zu erfüllen. Um die Erwartungen von beiden Gruppen zu erfüllen, setzen wir auf verschiedene Konzepte wie z.B. Barge-In, delayed hints, kontextsensitive Hilfetexte, Shortcuts oder visuelle Hilfestellung im Internet [Menüstruktur].

Hier ein Beispiel:

**Erstbenutzer:**

S: Für welchen Artikel möchten Sie die Verfügbarkeit abrufen?

A: Ähm, äh...

S: Wie bitte?

A: [keine Eingabe]

S: Bitte nennen Sie mir den Artikelnamen, sagen Sie zum Beispiel ‚Billy‘ oder ‚Klippan‘.

A: [Keine Eingabe]

S: Übrigens: Sie können immer ‚Hilfe‘ sagen. Und mit ‚Hauptmenü‘ gelangen Sie jederzeit zurück zum Anfang.

A: Hilfe

S: An dieser Stelle möchte ich wissen, für welchen Artikel Sie den Warenbestand abrufen möchten.

Bitte nennen Sie mir dafür den Artikelnamen, zum Beispiel ‚Billy‘. Sie können mir auch den Artikeltyp nennen, sagen Sie zum Beispiel ‚Stuhl‘.

A: Ein Regal, bitte.

Poweruser:

S: Für welchen Artikel möchten Sie die Verfügbarkeit abrufen?

A: Das Billy-Regal, bitte.

S: Gut. Und in welcher Farbe?

4. Sprachsteuerung versus Tastatursteuerung

Benutzer haben in einem Sprachportal oft klare Präferenzen, ob sie das System via Sprache oder Tastatursteuerung bedienen möchten. Im Rahmen der Dialogstrategie werden dem Benutzer häufig beide Steuerungsmöglichkeiten angeboten aus denen er auswählen kann.

In der Regel wird sich anschließend auf einen Eingabemodus fokussiert. Dabei wird die Sprachsteuerung als erste Systemansage angeboten. Wenn jedoch keine oder eine unverständliche Benutzereingabe folgt, wird alternativ auch die Tastatursteuerung angeboten. Dieses Konzept macht auch bei lautem Hintergrundlärm Sinn.

Darüber hinaus kann der Eingabemodus von Sprache auf Tastatursteuerung gewechselt werden, wenn Nummerneingaben erfolgen oder sensible Daten wie PIN-Codes oder Geheimzahlen eingegeben werden sollen.

S: Bitte nennen Sie mir nun Ihre Telefonnummer mit Vorwahl Ziffer für Ziffer.

A: [keine Eingabe]

S: Bitte geben Sie eine gültige deutsche Festnetztelefonnummer mit Vorwahl über die Telefontastatur ein.

5. Anruferidentifizierung [über Anrufernummer oder Voice Biometrie]

Anrufern kann im Rahmen der Anruferidentifizierung ein auf sie zugeschnittener Dialogablauf angeboten werden. Daher wird bei der Umsetzung der Dialogstrategie etwa die Speicherung von Anruferprofilen vorgesehen. Das führt im Dialog dann dazu, dass

- >> häufig gewählte Optionen bevorzugt angeboten werden,
- >> nur Optionen angeboten werden, die auch zum Benutzerprofil passen oder
- >> bereits gespeicherte Benutzerdaten, wie Adresse und Telefonnummer, nicht erneut eingegeben werden müssen.

S: Ihr Kontostand beträgt 20 Euro. Möchten Sie Ihr Guthaben erhöhen?

A: Nein, diesmal nicht.

S: Gut. Dann habe ich folgende Möglichkeiten für Sie: Adressänderung...

In der nächsten Ausgabe geht es um geführte Dialoge und Natürlichsprachlichkeit.

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

>> Folge verpasst?

Lesen Sie Prinzip 1 „Kooperative Anrufer erzeugen“ in unserer letzten Ausgabe unter http://www.excelsisnet.com/download/EXCELSIS_Newsletter_Ausgabe2_2009.pdf



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

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
09.-11.06.2009	Barcelona – Palau de Congressos de Catalunya – G-Force Barcelona
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
08.-09.10.2009	Stuttgart/Filderstadt – 5. almato User Forum
03.-04.11.2009	Frankfurt a.M. – Commerzbank Arena – VOICE + IP Germany
21.-23.11.2009	Mainz – Rheingoldhalle Mainz – Service Desk Forum 2009

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!

