



Excelsis
Anwendungssoftware
für Sprachportale

>> www.excelsisnet.com



EXCELSIS SPEAKING MANUAL

Sprachportal als Handbuch zum Hören

DAS PRODUKT

Excelsis Speaking Manual bietet Unternehmen aus allen Branchen die Chance, ihr Informations- und Wissensmanagement zu optimieren. Das sprachbasierte Handbuch von Excelsis stellt Informationen effizienter und effektiver bereit, indem Betriebsanleitungen, Richtlinien und viele andere Informationen von einem Sprachportal vorgelesen werden.

In beiden Fällen kann der Anrufer entweder die Inhalte kapitelweise der Reihe nach anhören oder mit einer Stichwortsuche im gesamten Portal nach den benötigten Informationen suchen. Außerdem besteht immer die Möglichkeit, eine kontextspezifische Hilfe aufzurufen und sich bei Bedarf mit einem Experten persönlich verbinden zu lassen.

NUTZEN

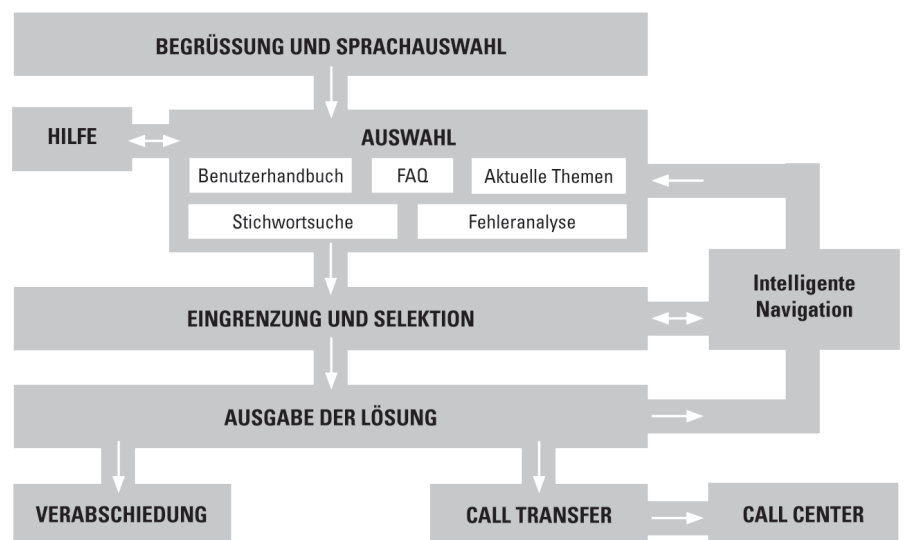
- >> Bessere Verfügbarkeit von Informationen
- >> Entlastung der Hotline-Mitarbeiter von Standardanfragen
- >> Kostenreduktion
- >> Unterstützung und Steuerung von Mitarbeitern
- >> Optimierung interner Prozesse
- >> Einfache Integration von dynamischen Inhalten

Sowohl externe als auch interne Anfragen können so automatisiert bearbeitet werden. Im externen Bereich ist die Hotline rund um die Uhr erreichbar, bietet so besseren Kundenservice und Kostenvorteile. Der interne Einsatz des Speaking Manual führt zu einer effektiveren Steuerung der Mitarbeiter und einem effizienteren Wissenstransfer.

Zur Konfiguration und Verwaltung des Systems steht eine Webkonsole zur Verfügung. Diese stellt alle erforderlichen Funktionalitäten bereit, um Inhalte und Dialoge beliebig zu verändern, zu erweitern oder zu aktivieren/deaktivieren.

BENUTZERNUTZEN

- >> 24/7-Support
- >> Korrekte Informationen
- >> Kontextspezifische und kompetente Hilfe
- >> Verständlichkeit und Sicherheit durch genaue Instruktionen
- >> Natürlichsprachliche Bedienung



EXCELSIS SPEAKING MANUAL

- >> Gesamtkonzept abgestimmter Standardsoftware-Module
- >> Modulare Softwarearchitektur
- >> Flexibel zusammenstellbare und anpassbare Module für maßgeschneiderte Lösungen
- >> Betriebssystemunabhängigkeit durch den Einsatz von JEE
- >> Unabhängigkeit von Sprachdialogplattform und Spracherkennung durch den Einsatz von VoiceXML
- >> Skalierbarkeit (von 2 Ports bis über 1.000 Ports)
- >> Performanz-optimierte, robuste Software
- >> Beliebige Erweiterbarkeit durch Entwicklung individueller Komponenten

PRODUKTFEATURES

- >> Standardkonnektoren zu Knowledge-Management-Systemen
- >> ODBC/JDBC-Schnittstelle zur Anbindung nahezu beliebiger Datenbanken
- >> MySQL-Lösungsdatenbank verfügbar
- >> Problemlose Integration in die bestehende Infrastruktur (DTM oder Voice over IP)
- >> Text To Speech für vollständig dynamische Inhalte
- >> Entscheidungsbäume zur gezielten Fehleranalyse
- >> Benutzerhandbuch, FAQ und aktuelle Themen zur strukturierten Suche
- >> Stichwortsuche zur unstrukturierten Suche
- >> Intelligente Navigation (Wiederholen, Pause, Weiter, Zurück)
- >> Mehrsprachigkeit
- >> Webkonsole zur einfachen Verwaltung und Anpassung der Inhalte und Dialoge

AUSBAUMÖGLICHKEITEN

Excelsis Speaking Manual kann als Basismodul zur Einführung umfangreicher Sprachportale dienen, die bestimmte Aufgabenbereiche im Unternehmen bestmöglich unterstützen. Beispiele sind die Excelsis Customer Loyalty Suite zur Optimierung des CRM oder die Excelsis User Help Desk Suite zur Standardisierung und Verbesserung der Prozesse im Service Desk.

TECHNISCHE DATEN

Backend-Systeme	beliebig über Standardkonnektoren
Unterstützte Telefonsysteme	beliebig (ISDN, Primärmultiplex oder Voice over IP)
Application Server	beliebige JEE-kompatible (JBoss, BEA Weblogic, IBM WebSphere u. a.)
Betriebssysteme	Windows 2000/2003 (Server), Linux, Solaris
Datenbanken	beliebig (alle JDBC- oder ODBC-fähigen)
Parallele Anfragen	skalierbar (empfohlen: 60 parallele Sessions pro Server)
Bereitstellung	als Komplettlösung inkl. Hardware, als Softwarelizenz für vorhandene Hardware oder Betrieb im Hosting-Ansatz
Sprachen	bis zu 20 Sprachen verfügbar (abhängig vom verwendeten Spracherkennung)
Dialekte	optimiert für alle deutschen Dialekte (inkl. Schweiz und Österreich)

Excelsis – Die Sprachportalexperten

Excelsis Deutschland

Wilhelmsplatz 8, 70182 Stuttgart
Phone +49 – 711 6 20 30 131

stuttgart@excelsisnet.com

Schweiz

Rautistrasse 8, 8047 Zürich
Phone +41 – 44 456 50 05

zurich@excelsisnet.com

- >> Persönliche Beratung und Kundenbetreuung
- >> Übertreffende Kompetenz durch langjährige Erfahrung
- >> Maximale Flexibilität für individuelle Lösungen und Anpassungen
- >> Bekannte hochwertige Realisierung von Projekten mit Mehrsprachigkeit
- >> Zuverlässigkeit und Termintreue
- >> Attraktives PreisLeistungsverhältnis