



**Excelsis
Anwendungssoftware
für Sprachportale**

>> www.excelsisnet.com



EXCELSIS USER HELP DESK SUITE Sprachautomation im User Help Desk

DAS PRODUKT

Mit der Excelsis User Help Desk Suite können Unternehmen aller Branchen ihren User Help Desk (UHD) optimieren. Durch die Automatisierung geeigneter Abläufe und Prozesse des UHD kann der Servicelevel gesteigert und die Betreuung der Mitarbeiter oder Support-Kunden verbessert werden. Routineaufgaben wie die Passwortrücksetzung, die bis zu 50% aller internen Anrufe im UHD eines Unternehmens ausmachen, können von der Anwendung sicher (per biometrischem „Stimmabdruck“) und fallabschließend abgehandelt werden. Daneben stehen umfangreiche Möglichkeiten zur Verfügung, um die Anrufer über wichtige Vorgänge zu informieren und bei Problemen zu unterstützen. Die Aufnahme einfacher Incident Reports und Service Requests sowie die Abfrage des Status von Trouble Tickets unterstützen das Incident Management.

Die Excelsis User Help Desk Suite ist mandantenfähig und basiert auf einzelnen, aufeinander abgestimmten Sprachmodulen. Die Module sind beliebig kombinierbar und können so konfiguriert werden, dass sie die individuellen Prozesse und Aufgaben des UHD im jeweiligen Unternehmen bestmöglich unterstützen.

NUTZEN

- >> Automatisierung von Routinetätigkeiten
- >> Umsetzung von Best-Practice-Ansätzen (ITIL)
- >> Mehr Zeit für wichtige und anspruchsvolle Aufgaben
- >> Höheres Sicherheitsniveau durch persönlichen „Stimmabdruck“
- >> Hohe Verfügbarkeit und einfache Integration

Bei den jeweiligen Modulen handelt es sich um fertige Standardsoftware-Lösungen, die auch einzeln einsetzbar sind. Ihr Funktionsumfang kann individuell erweitert werden. Dynamische Inhalte und die einzelnen Funktionen werden bequem und einfach mittels einer Web-Konsole administriert und gesteuert. Über diese stehen auch umfangreiche grafische Auswertungen und Statistiken zur Verfügung.

BENUTZERNUTZEN

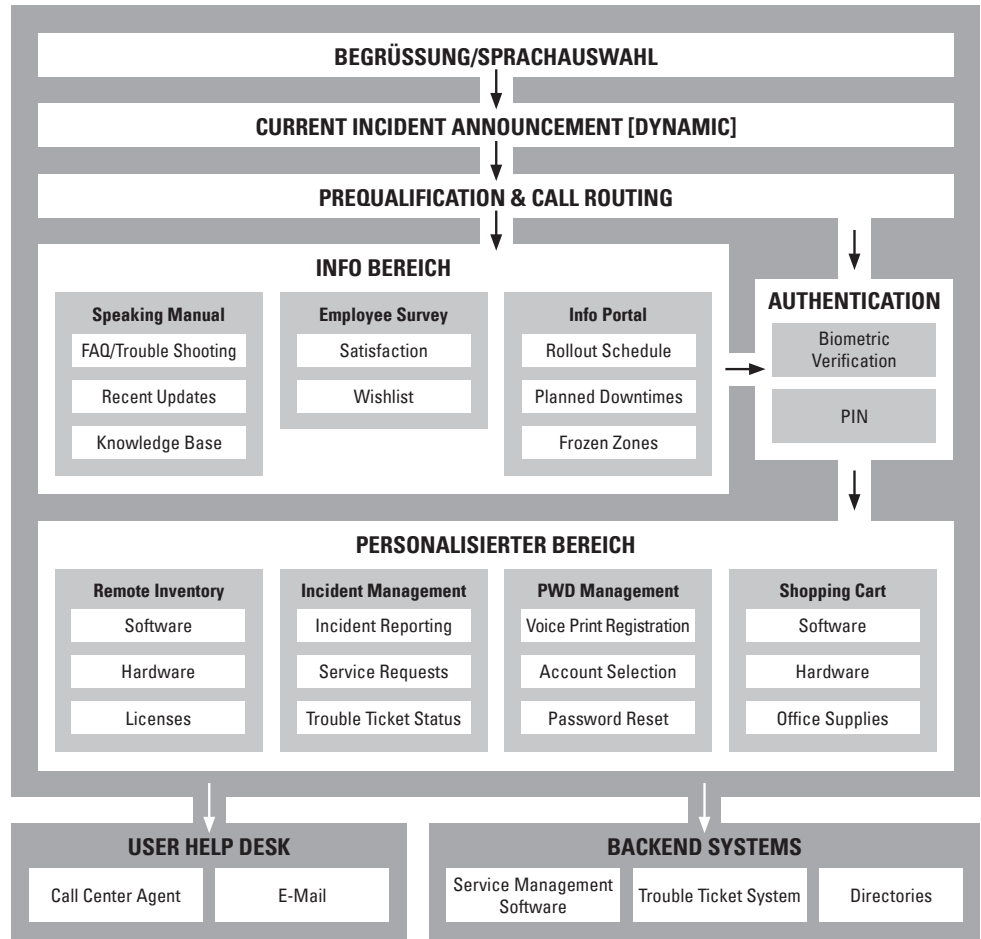
- >> Unabhängigkeit von UHD-Öffnungszeiten
- >> Jederzeitige Selbstbedienung
- >> Keine Wartezeiten
- >> Unterstützung und Informationen entsprechend individuellen Bedürfnissen

PRODUKTFEATURES

- >> Dynamische Vorabinformationen über aktuelle Störfälle
- >> Modul Speaking Manual = Sprachgesteuertes Benutzerhandbuch (Fragen, Infos, Trouble Shooting)
- >> Modul Infoportal für aktuelle Informationen zu geplanten Downtimes und Frozen Zones (auch Outbound)
- >> Biometrischer Stimmabdruck
- >> Personalisierter Bereich für relevante Infos und Services
- >> Modul Password Management zur sprachgesteuerten Passwortrücksetzung
- >> Modul Incident Management für optimalen 1st-Level Support
- >> Modul Remote Inventory = automatisierte Inventur (Software, Hardware, Lizenzen)
- >> Anbindung an Trouble Ticket Systeme und Service Management Software
- >> Umfangreiche Reportingfunktionen

EXCELSIS USER HELP DESK SUITE

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



© Copyright Excelsis

DIE MODULE

Die Module der Excelsis User Help Desk Suite sind in einen öffentlichen Info-Bereich und einem personalisierten Bereich unterteilt. Zu den öffentlichen Modulen gehören die Anwendungen, die jedem Anrufer zur Verfügung stehen, sei es für Informationen über aktuelle Vorgänge oder die Teilnahme an einer Zufriedenheitsumfrage.

Um die personalisierten Module (z.B. Passwort-Rücksetzung, Incident-Reporting) nutzen zu können, muss sich der Anrufer anhand seines biometrischen Stimmabdrucks oder einer PIN authentisieren.

TECHNISCHE DATEN

Backendsysteme	beliebig über Standardkonnektoren, z.B. ADS, U.S.U. ValueMation
Unterstützte Telefonsysteme	beliebig (ISDN, Primärmultiplex oder Voice-over-IP)
Application Server	beliebige JEE kompatible (JBoss, BEA Weblogic, IBM WebSphere, ...)
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 Spracherkenner)
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