



Meter Reading

Erfassung von Verbrauchsdaten und Zählerständen

Mit Excelsis Meter Reading werden Verbrauchsdaten und Zählerstände stichtaggenau per Telefon erfasst. Das System fragt in einem vollständig automatisierten Dialog alle erforderlichen Daten ab, reagiert auf individuelle Abweichungen und gibt bei Bedarf Hilfestellungen.

Im Gespräch identifiziert sich der Anrufer beispielsweise mit seiner Kunden-, Vertrags- oder Zählnummer. Alternativ kann der Anrufer auch anhand seiner übermittelten Rufnummer automatisch identifiziert werden. Soll im konkreten Anwendungsfall eine Authentifizierung vorgenommen werden, kann ein PIN-Dialog aktiviert werden. Anschließend erfasst der Anrufer seine Daten. Die Verbrauchswerte werden zunächst mit der erwarteten Verbrauchsspanne plausibilisiert und daraufhin gespeichert.

Funktionen

- Identifikation durch Kundennummer, Vertragsnummer, Zählnummer oder automatische Anruferidentifizierung per Rufnummernerkennung
- Optional aktivierbare Authentifizierung via PIN
- Plausibilitätscheck der angegebenen Daten
- Unterstützung von synchronen und asynchronen Datenaustauschverfahren
- Optimierte Standarddialoge für die Erfassung von Zählerständen und Arbeitszeiten
- Verfügbar als installierte Lösung oder als Software-as-a-Service
- Schnelle Bedienung für Power-User durch Unterstützung von Barge-In

Nutzen

- Automatisierte Verarbeitung großer Anrufvolumina in Spitzenzeiten
- Entlastung der Servicemitarbeiter von Routineaufgaben
- Geringe Einführungskosten durch schlüsselfertige Dialoge und Standard-Konnektoren für die Anbindung an die Telefoninfrastruktur und Backend-Systeme
- Hohe Benutzerakzeptanz durch rund um die Uhr Verfügbarkeit, intuitive Dialoge und Erkennung der natürlichen Sprache des Anrufers auch bei Dialekten
- Einfache Pflege, Konfiguration und Steuerung der Anwendung über die Webanwendung Excelsis Management Console