



# Leistungsübersicht Software

Die Komplettlösung im Kundenservice

## Highlights

### **Einzigartige Komplettlösung**

Ganzheitliche Kundenservice-Plattform für alle Kanäle inklusive Dienstleistungen

### **Zentrales Wissen**

Verwaltung von Kundenhistorien, Kundendaten, Inhalten und Vorlagen

### **Effiziente Organisation**

Steuerung und Kontrolle aller Anwender, Teams, Prozesse und Dienste

### **Maximale Individualisierung**

Schnelle Anpassungen oder Systemintegration über Schnittstellen und Script-Modul

### **Hohe Wirtschaftlichkeit**

Weniger Kosten durch Zentralisierung, Automatisierung sowie flexibles Mietmodell

### **Einfaches Handling**

Schnelle Einführung dank moderner und intuitiver Oberfläche

### **Optionale Customer Services**

Optionale Nutzung zertifizierter Kundenservice-Dienstleistungen

## Features

### Agent Client

#### **Unified Desktop**

Hohe Produktivität und effizientes Arbeiten durch zentralen Zugriff auf alle Aufgaben über personalisierten Client. Bearbeitung aller integrierten Kommunikationskanäle in einer Anwendung.

#### **Einheitlicher Editor**

WYSIWYG-Editor zur originalen Darstellung und Bearbeitung aller Kanäle wie HTML-Mails, Faxe, Briefe usw.

#### **Zentraler Systemzugriff**

Benötigte Systeme und Datenbanken werden direkt in den Client eingebunden, Systemwechsel werden vermieden.

#### **Corporate Identity**

Anpassbare Oberfläche entsprechend des Firmenauftritts (Firmenlogo/-farben).

### Kommunikation / Teamwork

#### Allgemeine Merkmale

##### **Unified Communications**

Multi Channelling: Bearbeitung aller Kommunikationsprozesse im zentralen Client: Call, E-Mail, Fax, Brief, E-Brief, SMS etc.

##### **Telefonieintegration**

Einbindung von Telefon-/ACD-Anlagen mit komplettem Funktionsumfang inkl. Monitoring/Reporting.

##### **Automatisierte Ausgangsnachrichten**

Erstellung automatisierter Ausgangsschreiben mit (externen) Datensätzen durch Auswahl einer Vorlage, Kombination mit Kundendaten oder beliebiger weiterer Daten; Daten automatisch über Textvariablen an beliebigen Stellen einsetzbar.

##### **Kampagnentool**

Erstellung, Verwaltung und Auswertung von Massenversendungen für alle Kanäle (E-Mail, SMS etc.). Von externen Systemen ansteuerbar durch Übergabe von XML oder CSV-Dateien; automatische Erstellung von Ausgangsschreiben.

## Telefonie

### **Basisfunktionen**

Verschiedene Funktionen werden über TAPI im Client unterstützt (abhängig von der Telefonanlage).

### **Eingehende Anrufe**

Automatische Kundenidentifikation; Anlegen von Gesprächstickets nach Mandant/Postfach abhängig von der Servicenummer.

### **Call Transfer**

Übermittlung bzw. Weiterleitung von Gesprächen.

### **Ausgehende Anrufe**

Unterstützung von Ausgangsanrufen mit Nummer des aktuellen Kunden oder manueller Rufdateneingabe.

### **Call Monitoring**

Integriertes Call Monitoring zur Überwachung der Telefonieaktionen im Live-Betrieb oder zur Gesprächsweiterleitung.

### **Bereitschaftsstatus**

ACD-Anmeldung mit möglicher Vorauswahl des Bereitschaftsstatus (Back Office, Inbound, Outbound).

### **Outbound Kampagnen**

Unterstützung von Anrufkampagnen; Ticketimport mit Kundendaten zum Abtelefonieren.

### **Import Servicenummern**

Import von Service-Rufnummern aus der Telefonanlage mit flexibler Zuordnung zu Mandanten und Postfächern.

## E-Mail

### **Eingangsschnittstellen**

POP3 und IMAP, optional mit Start-TLS-Verschlüsselung.

### **Ausgangsschnittstellen**

SMTP, optional mit Start-TLS-Verschlüsselung und Authentifizierung.

### **Plain Text/HTML**

Umfangreiche Bearbeitungsmöglichkeiten; Erstellung von formatierbaren Vorlagen (Layouts) mit Unterstützung von eingebetteten Bildern, Grafiken, Anreden, Signaturen und Hintergrundmotiven/-farben.

### **Service-Adressen**

POP3/IMAP Accounts sind an Service-Adressen anbindbar; Postfächer sind für eine oder mehrere Serviceadressen konfigurierbar.

### **Verschlüsselung**

S-Mime-Verschlüsselung ein- und ausgehend.

## Brief / Fax

### **Eingangsschnittstellen**

Bilddateien im TIFF-Format; Übergabe mittels Dateisystem-/FTP-Verzeichnis mit Verschlüsselungsoption; Empfang alternativ über E-Mail-Anhang.

### **Ausgangsschnittstellen**

PDF-Dokumente, welche im Dateisystem- oder FTP-Verzeichnis abgelegt werden.

### **Formatierung**

Definition von Erst- oder Folgeseite mit beliebig platzierbaren Texten/Bildern; Definition beliebiger Absatz- oder Schriftvorlagen.

### **Zerteilen von Eingängen**

Mehrseitige Eingänge in beliebige einzelne Eingänge teilbar, Seiten können frei zu neuen Dokumenten kombiniert werden.

### **Annotationen**

Eingangsschreiben nach Anschreiben oder ohne Anschreiben in den Ausgang übernehmbar. Übernommene Ausgangsschreiben sind mit Annotationen in Form von Texten oder Bildern versehen.

### **E-Brief**

Integration des E-Briefs (dt. Post) zur Weiterverarbeitung.

## Ticket

### **Ticketsystem**

Interne und externe Workflowprozesse über Tickets (Supporttickets) steuerbar, auch als Telefontickets. Erstellung von Tickets bestimmter Postfächer, die automatisch abgearbeitet werden.

## Chat

### **Live-Chats**

Chat-Modul für verschiedene Mandanten und Sessions, Chat via Website; Chat-Konferenz, Chat-Weiterleitung und Verbindung zu mehreren Endteilnehmern gleichzeitig (1:n).

### **Fremdsprachen**

Automatische Erkennung von Sprache und Land. Chataktivierung abhängig von verfügbaren Agenten mit passenden Sprach-Skills.

## Social Media

### **WhatsApp & Co.**

Integration von Accounts zur direkten Bearbeitung von Nachrichten. Für identifizierte Kunden werden Kommunikationshistorien sowie weitere verfügbare Daten angezeigt. Weitere Social Media-Kanäle sind schnell und einfach integrierbar.

## SMS

### **SMS-Integration**

Einbindung von SMS-Gateways zum Senden und Empfangen, auch für Benachrichtigungen aus Drittsystemen.

## Self Service

### **FAQ bereitstellen**

Für häufige Fragen im Internet schnelle Antworten bereitstellen, jederzeit erweiterbar.

### **Knowledge Base**

Wissen für effizientes Arbeiten im Team automatisch zur Verfügung stellen und dieses stetig erweitern und aktualisieren.

## Optionale Erweiterungen

### **Kostenpflichtige Module verfügbar:**

- Online Meeting (FastViewer)
- Call Center-Anlage (vACD)
- OCR Texterkennungsoftware (Abby FineReader)

Mehr unter „Optionale Features“ (s.u.).

## **Kundenmanagement / Kundenservice**

### **Kundenhistorie**

Zentralisierte Darstellung der gesamten Historie in der Kundenkommunikation.

### **Kundendokumente/-akte**

Übersichtliche Darstellung aller Kundendokumente/-daten; Integration von Kundendokumenten in die Kundenhistorie. Externe Dokumente (Verträge, Gesprächsaufzeichnungen etc.) in die Kundenakte integrierbar.

### **Kundenidentifikation**

Flexible Identifikationsoptionen durch Programmieranpassungen und Drittsystemintegration zur Kundendatenabfrage.

### **Optionale Customer Services**

Mit zezaro Services sind Dienstleistungen innerhalb der Plattform nutzbar (s. "Leistungsübersicht Services").

## Inhalte / Wissen

### **Knowledge Base**

Wissensdatenbanken anlegen und verwalten für unterschiedliche Projekte.

### **Dokumentenmanagement**

Skillbasierte Bearbeitung von Dokumenten und Daten, inklusive aus Drittsystemen.

### **Textbausteinlogik**

Textbausteine abhängig von verschiedenen Skills (Sprachen etc.) definierbar.

### **Textbausteinmanagement**

Zentrale Verwaltung von Antworttexten, Signaturen, Phrasen, Autoreplies und Zwischenbescheiden, definierbar pro Postfach/Kanal, profilabhängig aktivierbar; Unterstützung von Standardformatierungen für Brief, Fax, HTML-Mail, Chat.

### **Text-/Bildvariablen**

Flexible Unterstützung von Textvariablen in allen Kanälen sowie von Bildvariablen für Fax/Brief.

### **Personalisierte Anreden/Signaturen**

Personalisierte Anreden; Einbindung von Signaturen in Text- oder Bildform.

### **Paper to Digital/Posteingang**

Anbindung an Scangeräte zum Import von Eingangspost (Brief, Rechnung etc.).

### **Audiofiles**

Verwendung und Ablage von Audiofiles (mp3/wav).

### **Wissensmanagement**

Einbindung von zusätzlichen Wissensinhalten aus Drittsystemen.

### **Vorlagenmanager**

Erstellung formatierter Vorlagen für alle Kanäle (E-Mail, Brief, Fax, Ticket). Beliebige Freischaltung von Vorlagen pro Postfach.

### **Formularmanager**

Flexible Zusammenstellung von Datensätzen mit zugehörigen Formularmasken für Tickets/Telefontickets.

### **Tabellenintegration**

Automatisierte Tabellenverarbeitung mit variablen Inhalten (Drittsysteme); Unterstützung von Tabellen für ausgehende Kanäle.

## Organisation / Workflow

### **Detailliertes Berechtigungssystem**

Anpassung der verfügbaren Funktionen für Agenten, Teamleiter, IT-Mitarbeiter, Controlling, Administratoren etc.

### **Benutzer-/Teamverwaltung**

Hierarchische Verwaltung von funktionalen Teams; Zuordnung zu organisatorischen Teams (Mandanten).

### **Flexible Teamorganisation**

Konfiguration von Teams mit voneinander unabhängigen Einstellungsoptionen (Textbausteine, Weiterleitungen etc.).

### **Benutzerprofile**

Berechtigungen anhand von Profilen für Benutzer hierarchisch organisierbar; Berechtigungen von höherer Ebene festlegbar.

### **Active Directory-Unterstützung**

Benutzer können mit Active Directory automatisch synchronisiert werden.

### **Postfächer**

Organisation der Eingänge und Tickets nach Arbeitsgruppen oder Themen; Postfächer sind hierarchisch strukturiert (vererbbar).

### **Skilldatenfelder**

Definition von Skills zur profiligerechten Zuordnung von Eingangsprozessen an Nutzer.

### **Mandantenverwaltung**

Mandantenfähigkeit: Mehrere Mandanten sind in einer Oberfläche bearbeitbar und in einer zentralen Datenbank anlegbar; verschiedene Datenbanken (Oracle/SQL) können in einer Oberfläche integriert werden.

### **Service Levels**

Hinterlegung individueller Service Level Agreements (SLA) für die Eskalation von Kundenprozessen.

### **Integration Back Office**

Alle internen und systemexternen Bearbeitungsebenen sind im Workflow integrierbar.

### **Regelmanager**

Erstellung von Workflowregeln per Mausklick auf Basis von Klassifikationsergebnissen, Kundendaten, Informationen im Nachrichtentext etc.

### **Programmierte Regeln**

Komplexe Regeln zur Ansteuerung externer Systeme sind über die integrierte Programmierumgebung (Scripting Engine) umsetzbar; erweiterte Aktionen und Bearbeitungszustände für Nachrichten definierbar.

### **Standard Workflows**

Wiedervorlage, Notizfunktion, interne/externe Rückfrage, interne/externe Weiterleitung, Umleitung von E-Mails, löschen, auf erledigt setzen, versenden; Workflows funktionieren kanalübergreifend (z.B. Brief als E-Mail direkt weiterleiten).

### **Custom Workflows**

Definition von Custom-Buttons, hinterlegbar mit beliebigen Skriptfunktionen.

### **Mehrsprachenfähigkeit/UNICODE**

Alle Sprachen; Definition von Sprachen-Skills pro Nutzer, Sprachfilter für Textbausteine, automatische Sprachklassifikation.

## **Analyse / Automatisierung**

### **Reporting**

Umfassende Auswertungsoptionen der gesamten Prozessdaten für flexible Analysen.

### **Individualreports**

Komfortable Erstellung von Reports mit Grafiken, Übersichten und konfigurierbaren Vorlagen.

### **Monitoring**

Detaillierter Echtzeitstatus für alle Mitarbeiter, Themen und Mandanten im Tagesgeschäft.

### **Qualitätsauswertung**

Automatische themenbezogene Mitarbeiterauswertungen zur Qualitätsoptimierung; Kundenfeedback.

### **Automatisierung**

Gleichbleibende Arbeitsschritte sind über die integrierte Programmierumgebung durch Anpassungen automatisierbar; Programmierung kundenseitig umsetzbar oder alternativ als Support verfügbar.

### **Kategorisierung**

Optionale vollständige Kategorisierung nach jedem Abschluss einer Nachricht (bis zu 10 Ebenen).

### **Selbstlernende Klassifizierung**

KI-Modul; semantische Klassifizierung zur automatischen Bearbeitung von freitextlichen Kundenanfragen.

### **Phrasenengine**

Schlüsselwortbasierte Regeln zur Steigerung der automatischen Workflowprozesse mit optionalen Platzhaltern.

### **Automatisierte Prozesse**

Für Routing, Klassifizierung (Themen), Dubletten, Antwortvorschläge, personalisierte Anrede, automatischen Versand.

### **Drittssystemintegration**

Automatisierte Abläufe durch integrierte Prozesse angeschlossener Systeme (Kundendatenbank etc.). Externe Systeme und Datenbanken können direkt in der Anwendung über eine Programmierschnittstelle angesprochen werden.

### **Rechtschreibprüfung**

Automatische Kontrolle aller bearbeiteten Texte, auch Fremdsprachen.

### **Filterung**

Automatische Filterung von definierten Spam- und Virenmeldungen; Filterfunktion für spezielle Themen/Inhalte.

### **Import/Export**

Weitreichende Importfunktionen für gängige Formate, alle Daten sind exportierbar. Kampagnenunterstützung: Import von Kundendatensätzen, Export von in Datenmasken erfassten Datensätzen.

### **Optionales OCR-Modul**

Automatische Analyse von Brief-/Faxeingängen zur Kundenidentifikation sowie Klassifikation.

## **Sicherheit / Archiv**

### **Langzeitarchivierung**

Automatische Auslagerung der Dokumentdaten (inkl. Audiofiles) in ein Archiv, direkter Zugriff auf Archivdaten.

### **Import Kundendokumente**

Kundendokumente (TIFF-/PDF-/Audiodateien etc.) sind im Archiv zur Kundenhistorie ablegbar; archivierte Dokumente sind direkt im Client (Kundenakte) abrufbar.

### **Datenformate**

Alle gängigen Formate speicherbar sowie alle zugehörigen Kundendaten (Kundenakte) und Audiofiles.

### **Client-/Datenbankverbindung**

Verschlüsselte Client-Server-Verbindungen (HTTPS, FTPS etc.); Unterstützung Server-/Datenbankverschlüsselung (SQL-Server).

### **Verschlüsselung TLS**

Alle Verbindungen (Chat, Archiv etc.) über TLS verschlüsselbar:

1. Mit behördlich ausgestellten Zertifikaten
2. Mit selbst signierten Zertifikaten: Öffentlicher Schlüssel wird vom Client geprüft (Man in the Middle-Angriff ausgeschlossen), keine Behörde mit Generalschlüssel eingebunden

## **Schnittstellen / Serverdienste**

### **Schnittstellen eingehend**

E-Mail: POP3, IMAP

Brief-/Fax: Import via Dateischnittstelle oder FTP-Verzeichnissen (FTPS/SFTP), als Anhang via POP3 oder IMAP als TIFF

SMS: POP3, IMAP, HTTP(S)

### **Schnittstellen ausgehend**

E-Mail: SMTP

Brief-/Fax: Export als PDF via Dateischnittstelle oder in FTP-Verzeichnis (FTPS/SFTP)

SMS: SMTP, HTTP(S)

### **Weitere Dienste**

Chat: Verbindet Chat-Agenten mit Besuchern der Website, stellt alle Chatfunktionen für beliebige Websites bereit

Klassifikation: textbasierte Klassifikation, Workflowregeln, Kundenidentifizierung, Drittsystemintegration

Automatische Ausgangsnachrichten: auf Basis von CSV-/XML-Dateien, bereitgelegt in einem Verzeichnis

Dokumentenimport Kundenakte: Beliebige Dateiformate (PDF, TIFF, Audio etc.) sind kundenspezifisch anzeigbar

Archivierungsdienst: Übertragung in ein dateibasiertes Archiv zur Auslagerung der Datenbank

### **Schnittstelle PBX/ACD**

Flexible Anbindung unterschiedlicher Kommunikationsanlagen über eine Standard-ACD-Schnittstelle, welche auch als TAPI-Schnittstelle nutzbar ist.

### **Windows-Dienste**

Windows-Dienste können zentral integriert und verwaltet werden.

### **Redundanz**

Mehrfache Redundanz für alle Serverdienste.

### **Integrierte Scripting Engine**

Schnelle Erstellung von Scripts auf Client- und Serverebene für individuelle Anpassungen (inkl. Debugging).

# Optionale Features

## Erweiterungen / Module

### Call Center-Anlage (vACD-Modul)

Hochverfügbare virtuelle Call Center-Lösung für Hotlines mit umfangreichen Features.

### Online Meeting

Instant Meeting-Modul für sichere Audio-/Videokommunikation inkl. Sitzungsaufzeichnung zur Protokollierung: Interaktive Web-Konferenzen, Online-Präsentationen, Co-Browsing, Webinare, Dokumentenbearbeitung und Datenaustausch, bis 100 Teilnehmer.

### OCR (Texterkennungsoftware)

Texterkennungsoftware zur Digitalisierung, Analyse und Weiterverarbeitung von Faxeingängen und Scan-Dokumenten, z.B. Briefe.

## Hosting Services

### Kompletthosting

Hosting der gesamten Plattform inkl. Hardware, Hochverfügbarkeit und Back up im gesicherten Rechenzentrum.

### Individual Hosting

Weitere individuelle Hostingmodelle/-services nach Wunsch möglich.

## Customer Services

### Optionale Dienstleistungen

Zertifizierte Kundenservice-Dienstleistungen optional verfügbar; Inbound und Outbound inkl. Projektmanagement.

### Kundenservice-Ökosystem

Voll integrierte Services, komplett transparent und steuerbar über die zentrale Plattform; frei skalierbar (Aufgaben, Mengen etc.).

Weitere Informationen siehe „Leistungsübersicht Services“.

# Technologie

## System / Hardware

### Automatische Updates

Einfache und sichere Versionsupdates für Client und Server.

### Betriebssysteme

Client: MS Windows (32-/64-Bit): 2000, XP, Vista, Windows 7, Windows 8

Server: MS Server 2003, 2008/R2 (32-/64-Bit), 2012/R2 (32-/64-Bit)

Datenbank: MS SQL, Oracle

### Virtualisierung

Uneingeschränkte Virtualisierung über gängige Lösungen (VMware etc.) möglich, z. B. für Apple OS X.

### Hardwareanforderung (bis 100 User)

Clientrechner (Fat Client): 1 Prozessorkern ~1 GHz / 4 GB RAM / 200 MB HD

Applikationsserver: 1 Prozessorkern ~3 GHz (mit OCR 2 Prozessorkerne empfohlen) / 2 GB RAM / 5 GB HD

Datenbankserver: 2 Prozessorkerne ~3 GHz / > 4 GB RAM / 20 GB HD (abhängig von Volumen, Aufbewahrungszeit)

### Webfähigkeit

Der Client ist mit allen Funktionen über Web betreibbar, derzeit als klassische Remoteanwendung.



## Lizenzen / Updates

### Flexibles Mietmodell

Bezug der gesamten Plattform on Demand (Pay per use), auch als Cloud Service, monatliche Abrechnung.

### Go Live

Pauschale Implementierung inkl. Drittsysteme, initiale Schulung.

### Wartung/Updates

Wartungsservice für Updates und Upgrades; Hotline-Support (Helpdesk).

## Support / Service Levels

### Definition Fehlerklassen/Zeiten

- Fehler Prio 1, betriebsverhindernd: Systemstillstand oder sehr eingeschränkte Nutzung aufgrund eines Fehlerzustandsbesteht.
- Fehler Prio 2, betriebsbehindernd: Das System ist sehr langsam oder eine wichtige (Teil-)Funktion steht nicht bereit und es ist kein Workaround für eine Zwischenlösung möglich, wobei der Mehraufwand des Workarounds realistisch umsetzbar sein muss.
- Fehler Prio 3, betriebsbeeinflussend: Eine (Teil-)Funktionalität ist nicht verfügbar, die aber keine zeitkritische Reaktion erfordert; alle Aufgaben können weiter erledigt werden oder ein Workaround existiert.
- Fehler Prio 4, nicht betriebsbeeinflussend: Die grundsätzliche Funktionalität ist vorhanden, es gibt leichte Fehler.
- Reaktionszeit: Zeitraum nach Eingang der Fehlermeldung, indem mit der Analyse des Fehlers begonnen wird.
- Wiederherstellungszeit: Zeitraum nach Reaktion innerhalb dessen das System wieder lauffähig zur Verfügung gestellt wird. Fehler können auch mittels Workaround behoben oder zumindest abgemildert werden.
- Fehlerbehebungszeit: Zeitraum innerhalb dessen ein Fehler final gelöst und ein entsprechendes Update zur Verfügung gestellt wird. Voraussetzung ist, dass Fehler jeweils reproduzierbar und im genannten Zeitraum realistisch lösbar sind.

Anmerkungen: Änderungen der Konfiguration oder Datenbankinhalte zur Wiederherstellung der Funktionalität sind nötig. Oder alternativ ist ein Hotfix außerhalb der Standard Releases erforderlich. Voraussetzung für die Fehlerbehebung laut Zeitangaben ist, dass ein Fehler reproduzierbar ist. Fehler von Drittsystemen (Betriebssysteme, Datenbanken etc.) sind ausgeschlossen. Alle genannten Zeiten im Service Level beziehen sich auf die Standard Support-Zeiten. Ansonsten gelten individuelle Vereinbarungen.

### Service Levels

Es gelten folgende Servicezeiten:

- Fehler Prio 1, betriebsverhindernd: Reaktion 4 Std. / Wiederherstellung 1 Tag / Fehlerbehebung 10 Tage
- Fehler Prio 2, betriebsbehindernd: Reaktion 1 Tag / Fehlerbehebung 4 Wochen
- Fehler Prio 3, betriebsbeeinflussend: Reaktion 2 Tage / Fehlerbehebung im folgenden Release (Update)
- Fehler Prio 4, nicht betriebsbeeinflussend: Reaktion 2 Tage / Fehlerbehebung in einem folgenden Release (Update)

### Standard Support-Zeiten

Wartung/Support (SLA) und Help Desk (First Level): MO – FR von 9.00 bis 17.00 Uhr

### Aufschläge Support

50% MO – FR, 20.00 bis 6.00 Uhr / 50% Samstag, 8.00 bis 18.00 Uhr / 100% Sonn-/Feiertag, 8.00 bis 18.00 Uhr; Basis sind die aktuellen Manntages- und Stundensätze (zezaro.com/pricing).