



LEISTUNGSÜBERSICHT SOFTWARE

Die Komplettlösung im Kundenservice.

Stand 01.2019

Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

© eVOX Solutions GmbH

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 Service-Adressen 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 versehbar.

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 Sprachen-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 Texterkennungssoftware (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 zezero 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.

Mehrsprachfähigkeit/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 und Übersichten.

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.

Spam-Filter

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

Standard Hosting

Hosting der gesamten Plattform, Hochverfügbarkeit und Backup im gesicherten Rechenzentrum.

Individual Hosting

Weitere individuelle Hostingmodelle 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): Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10

Server: MS Server 2003, 2008/R2 (32-/64-Bit), 2012/R2 (32-/64-Bit), 2016

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.

SUPPORT

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; Support Hotline (Helpdesk).

Support / Service Level

Definition Fehlerklassen/Zeiten

- Fehler Prio 1, betriebsverhindernd: Systemstillstand oder sehr eingeschränkte Nutzung aufgrund eines Fehlerzustands.
- 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 Level

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).