



LEISTUNGSMERKMALE
ResponseManager.CRM V4.0

Softwareplattform
für
CRM / Multi Channelling / DMS

eVOX SoftwareSolutions

Stand 07/11

**Copyright © 2011 by eVOX SoftwareSolutions Austria. Alle Rechte vorbehalten.
Urheberrechte bei eVOX SoftwareSolutions GmbH.**

HIGHLIGHTS

Ganzheitliche Plattform für das gesamte CRM

Bearbeitung und Organisation aller Kundenvorgänge mit nur einer zentralen Technologie und Oberfläche

Multi Channelling

Nutzung aller Kommunikationskanäle ein-/ausgehend inkl. Telefonie für die perfekte Kundenbindung

Zentrales Kundenmanagement

Verwaltung der gesamten Kundenhistorie sowie Dokumente und Daten in einer Anwendung

Komplette Digitalisierung

Alle Prozesse werden digital verarbeitet und Papierdokumente per Scanmodul eingebracht

Übergreifende Organisation

Steuerung sowie Kontrolle des Workflows für alle Anwender und Prozesse

Moderne Benutzeroberfläche

Höchste Produktivität und Motivation aufgrund intuitiver Benutzerführung

Einfaches Handling

Schneller Start ohne hohen Migrations- und Betreuungsaufwand

Flexible Integration

Integration von Drittsystemen oder TK-Anlagen über offene Schnittstellen

Professionelle Archivierung

Revisions- und rechtskonforme Absicherung aller Bereiche durch Langzeitarchivierung

On Demand-Modell

Günstiges Mietmodell (SaaS) ohne hohes Invest aber mit vollem Service

FEATURES

Kommunikation / Posteingang

- *Multi Channelling*
Bearbeitung aller ein-/ausgehenden Kommunikationsprozesse: E-Mail, Call, Fax, Brief, SMS
- *Telefonie*
Schnittstelle zur Aufnahme von TK-Anlagen (ACD/CTI); alternativ VoIP-Modul (Q1-12)
- *ACD (optional)*
Virtuelles ACD-Modul für professionelles Call Management In-/Outbound
- *Kundenhistorie*
Zentralisierte Darstellung der gesamten Abläufe in der Kundenkommunikation
- *Ticketsystem*
Interne und externe Workflowprozesse über Tickets/IDs steuerbar
- *Paper to digital / Posteingang*
Anbindung an Scan-Module, integrierte OCR zur Umwandlung eingehender Postvorgänge (Briefe, Rechnungen etc.) in analysierbaren Text
- *Self Service (Q4-11)*
Internet FAQ-Modul für Endkunden zur Aufkommensreduzierung im First-Level
- *Mehrsprachenfähigkeit*
Bearbeitung aller Sprachen bzw. Textbausteine (UNICODE) mit Klassifizierung

Dokumentenmanagement / Content

- *Dokumentenmanagement*
Skillbasierte Bearbeitung von Dokumenten und Daten (inkl. Integration von Drittsystemen)
- *Kundenakte*
Übersichtliche Darstellung aller Kundendokumente im Extra-Fenster mit direktem Zugriff
- *Textbausteinmanagement*
Zentrale Verwaltung von Textbausteinen, Signaturen, Phrasen, Autoreplies und Zwischenbescheiden (verknüpfbar mit Anhängen, Betreff und verschiedenen Nachrichtenattributen); definierbar pro Postfach und Kanal; Unterstützung von Standard-Textformatierungen für Brief, Fax und HTML-Mail

- *Textvariablen*
Flexible Unterstützung von Textvariablen in allen Kanälen sowie von Bildvariablen für Fax/Brief
- *Personalisierte Signaturen / Anreden*
Einbindung von Signaturen in Text- oder Bildform; personalisierte Anreden
- *Wissensmanagement*
Automatisierte Einbindung von benötigten Wissensinhalten (Leitfäden, Produktdaten etc.), auch über Drittsysteme (DB)
- *Vorlagenmanager*
Erstellung und Verwaltung grafischer Vorlagen für alle Kanäle/Dokumente (Brief, Fax , Rechnung etc.) mit Unterstützung von Standardschriftformaten sowie grafischen Elementen
- *Formularmanager*
Flexible Zusammenstellung von Datensätzen mit zugehörigen Formularmasken für Telefontickets oder allgemeine Tickets
- *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

Organisation / Workflow

- *Benutzerverwaltung mit hierarchischer Teamorganisation*
Zentrale Verwaltung von Mitarbeitern und vererbbaaren Rechten (Skills) auf Mandantenbasis
- *Profile für Benutzer*
Berechtigungen können anhand von Profilen hierarchisch organisiert werden, wobei es möglich ist von höherer Ebene Berechtigungen vorzugeben, welche in unteren Ebenen nicht veränderbar sind
- *Organisation unabhängiger Teams (V4.1)*
Konfiguration von Teams, die voneinander unabhängige Einstellungen (Textbausteine, Weiterleitungen etc.) verwenden
- *Regelmanager*
Unkomplizierte Erstellung von einfachen oder komplexen Workflow-Regeln mit grafischer Oberfläche (Business Rules)
- *Mandantenfähigkeit*
In einer Oberfläche können mehrere Mandanten bearbeitet werden, in einer Datenbank können mehrere Mandanten angelegt werden; es ist möglich verschiedene Datenbanken (Oracle/SQL) in einer Oberfläche zu integrieren
- *Service Levels*
Hinterlegung individueller Service Level Agreements (SLA) für die Eskalation von Kundenprozessen
- *Integration Back Office*
Alle internen und systemexternen Bearbeitungsebenen sind im Workflow integriert
- *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-Knöpfen, hinterlegbar mit beliebigen Skriptfunktionen; erweiterte Aktionen und Bearbeitungszustände für Nachrichten definierbar

Automatisierung / Analyse

- *Selbstlernende Klassifizierung*
Semantische Klassifizierung (KI-Modul) zur automatischen freitextlichen Bearbeitung von Kundenanfragen
- *Phrasenengine*
Schlüsselwortbasierte Regeln zur Steigerung der automatischen Workflowprozesse
- *Kundenidentifikation*
Flexible Anpassungen durch Skripts und Integration von Drittsystemen zur Kundendatenabfrage
- *OCR*
Automatische Analyse von Brief-/Faxeingängen zur Kundenidentifikation sowie Klassifikation
- *Automatisierte Prozesse*
Für Routing, Klassifizierung (Themen), Dubletten, Antwortvorschläge, personalisierte Anrede, automatischer Versand
- *Integration Drittsysteme*
Automatisierte Abläufe durch integrierte Prozesse aus angeschlossenen Systemen (Kundendatenbank etc.)

- *Rechtschreibprüfung*
Automatische Kontrolle aller bearbeiteten Texte (auch Fremdsprachen)
- *Filterung*
Automatische Filterung von definierten Spam- und Virenmeldungen; Filterfunktion für spezielle Themen/Inhalte

Reporting / Monitoring

- *Reporting*
Umfassende Auswertungsoptionen der gesamten Prozessdaten zur flexiblen Analyse
- *Monitoring*
Detaillierter Echtzeit-Status für alle Mitarbeiter, Themen und Mandanten im Tagesgeschäft
- *Einfaches Handling*
Zusammenstellung individueller Reports und Übersichten
- *Qualitätsauswertung*
Automatische themen-/prozessbezogene Mitarbeiterauswertung zur Qualitätsoptimierung; Kunden-Feedback

Archiv / Sicherheit

- *Langzeitarchivierung*
Automatische revisionssichere Archivierung mittels PDF, skillbasierter Zugriff via Client
- *Sicherheit*
Gesicherter verschlüsselter Zugriff für Client-Server Verbindungen (HTTPS, FTPS etc.)
- *Verschlüsselung*
E-Mail-Verschlüsselung ein-/ausgehend (S-Mime)

Serverdienste

- *Dienste ein-/ausgehend*
 - E-Mail (POP3/SMTP)
 - Brief-/Fax-Import über Dateischnittstelle, FTP-Verzeichnisse (FTPS/SFTP), POP3-Schnittstelle
 - Brief-/Fax-Export über Dateischnittstelle, FTP-Verzeichnisse (FTPS/SFTP)
 - SMS (SMTP/POP3 oder HTTPS)
 - Klassifikationsdienst
 - Eskalationsdienst
 - Dienst zum Erstellen automatischer Ausgangsnachrichten
 - Import-Dienst für Archivdokumente (z.B. Voice-Recordings, Verträge etc.)
 - Archivierungsdienst: Umwandlung aller Nachrichtenkanäle in PDF mit Übertragung in ein dateibasiertes Archiv
- *Redundanz*
Mehrfache Redundanz für alle Serverdienste
- *Windows-Dienste*
Windows-Dienste können zentral integriert und verwaltet werden

Technologie / Betrieb

- *Scripts*
Schnelle und einfache Erstellung von Scripts auf Client- und Serverebene für individuelle Anpassungen (inkl. Debugging)
- *Betriebssysteme*
Client: MS Windows 2000, XP, Vista, 7 / Server: MS Server 2003, 2008/R2 (32-/64-Bit)
- *Datenbanken*
MS SQL, Oracle
- *Hardwareanforderung Datenbankserver (bis 100 Nutzer)*
2 Prozessorkerne ~3 GHz / > 4 GB RAM / 20 GB HD (abhängig von Volumen und Aufbewahrungszeit)
- *Hardwareanforderung Applikationsserver (bis 100 Nutzer)*
1 Prozessorkern ~3 GHz (mit OCR 2 Prozessorkerne empfohlen) / 2 GB RAM / 5 GB HD
- *Webfähigkeit*
Der komplette Client mit allen Funktionen ist über Web betreibbar (derzeit als normale Anwendung)

On Demand / Hosting

- *Günstiges Mietmodell (on Demand LOCAL)*
Bezug der gesamten Plattform on Demand mit pauschaler Implementierung/Schulung
- *Günstiges Kompletthosting (on Demand COMPLETE)*
Hosting der gesamten Plattform inkl. Hardware, 24/7-Betreuung, Hochverfügbarkeit, Back up
- *Wartung / Support*
Kompletter Service inkl. Upgrades und Remote Control