



vera
software

White Paper

↪ Dokumentversion 5.14



Inhaltsverzeichnis

1	Schnelle Reaktion bindet Kunden	3
2	Produkt	4
3	Referenzen und Projekte	5
4	Ihre Vorteile und Nutzen	7
5	Workflow	10
5.1	Workflow-Prozess im Gesamtüberblick	10
5.2	Workflow-Prozess - Kurzbeschreibung	11
5.3	Bearbeitungsprozess	13
6	QM Server	14
7	Systemarchitektur	16
7.1	Plug-in Technologie	16
8	Implementierung	17
9	Lizenzmodell	18
10	Unternehmen	19
11	Kontakt	19

Copyright ©

Der Inhalt dieses Dokuments darf nur mit vorheriger schriftlicher Genehmigung der VERA Software GmbH reproduziert oder in irgendeiner Form Dritten zugänglich gemacht werden. Obwohl mit höchster Sorgfalt vorgegangen wurde, um ein fehlerfreies Dokument zu erstellen, übernimmt die VERA Software GmbH keine Haftung für Fehler, Auslassungen oder falsche Interpretation des Inhalts.

1 Schnelle Reaktion bindet Kunden

1.1 Sichern Sie Ihren Unternehmenserfolg

Längst gehört E-Mail zu den wichtigsten und nicht mehr wegzudenkenden Kommunikationswegen im Geschäftsleben, sowohl im B2B als auch im B2C Umfeld.

Professionellen Kundenservice auch per E-Mail anzubieten ist deshalb eine der großen Herausforderungen für alle Unternehmen.

Die Kundenzufriedenheit ist entscheidend für den Unternehmenserfolg.

Um einen bestmöglichen Kundenservice zu gewährleisten, ist es notwendig, den Kommunikationsprozess zwischen einem Unternehmen und seinen Kunden zu optimieren.

1.2 Wir lösen Ihr Problem

VERA - Virtual E-Mail Response Assistant stellt die schnelle, qualifizierte und zuverlässige Beantwortung eingehender E-Mails, Faxe, Briefe, SMS sicher und ist mittlerweile eines der leistungsfähigsten workflowbasierten E-Mail Response Management (ERM-) Systeme im Markt.

„VERA ermöglicht uns, täglich auf Tausende von Kundenanfragen sehr effizient und persönlich zu antworten. Dies hat positiven Einfluss auf unseren Wachstums- und Geschäftserfolg.“ Jürgen Kurz, CEO, Nero AG

1.3 Zielsetzung des Dokuments

Das White Paper wendet sich als allgemeine Produktbeschreibung der Response Management Lösung VERA an alle Unternehmen, Call-, Service- und Kontaktcenter, Behörden und Verbände, die einen professionellen E-Mail Kundenservice anbieten wollen.

Detaillierte Angaben zu bestimmten Themenbereichen finden Sie in den nachfolgend genannten Dokumenten, die wir Ihnen ebenfalls gern zur Verfügung stellen:

- VERA Technical White Paper
- VERA Integration
- VERA QM Server
- VERA Installation
- VERA DR (Dynamisches Reporting)
- VERA RM (Rating Module)

Weiterführende Informationen rund um das Thema E-Mail Management und VERA erhalten Sie auch auf unserer Internetseite www.verasoftware.de.

2 Produkt

2.1 Die Lösung

VERA - Virtual Email Response Assistant wurde mit dem Fokus entwickelt, Ihnen eine effiziente, stabile und praxisorientierte Lösung für Ihre Kommunikationskanäle E-Mail, Fax, Brief und SMS zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus bietet Ihnen das System Self Service und Automatisierungsmöglichkeiten sowie die Integration von webbasierten Applikationen, DMS-, CRM-, Warenwirtschafts-Anwendungen und Anbindungen an Telefon-ACD-Anlagen.

2.2 Für alle Unternehmensgrößen

Unter Nutzung der intelligenten, frei konfigurierbaren Workflows für jeden Bereich und einer sinnvollen Automatisierung, sind alle KMU's, Groß-Unternehmen, Call Center, Service Center, Customer Care Center, E-Mail Call Center, Behörden und Verbände in der Lage, einen professionellen Kundenservice sicher zu stellen.

2.3 Hoher Nutzen

Der hohe Nutzen von VERA liegt in einer ausgewiesenen Reduzierung der E-Mail Bearbeitungszeit von 50-75% gegenüber einem herkömmlichen E-Mailsystem, dies hat zur Folge, dass ein 2 bis 4-faches E-Mailvolumen bearbeitet werden kann. Insbesondere in Verbindung mit einer Integration in ein Umsystem, wie oben erwähnt, erzielen Sie einen deutlichen Produktivitätszuwachs. Zudem erhöht sich die Antwortqualität signifikant und unnötige Fehler werden vermieden.

VERA zeigt in einem seiner Systembereiche – dem sog. Monitoring – den gesamten E-Mailverkehr. Damit sind Sie in der Lage, sich einen aktuellen Überblick über alle Ein- und Ausgänge sowie sämtliche Zwischenstände der Kunden-E-Mails zu verschaffen.

Für den Fall, dass ein Servicelevel, den Sie für einen bestimmten Bereich eingerichtet haben, nicht eingehalten werden sollte, informiert Sie VERA automatisch sowohl innerhalb als auch außerhalb (z.B. in Microsoft Outlook oder Lotus Notes) des Systems.

Selbstverständlich bietet VERA Ihnen umfangreiche Reporting Möglichkeiten und statistische Auswertungen.

2.4 Funktionen – mehr als üblich

VERA verfügt über alle erforderlichen Funktionen eines modernen E-Mail Response Systems – dies garantieren wir. Darüber hinaus erhalten Sie: unseren Qualitätsmanagement Server (QM Server, siehe auch Kapitel 6), verschiedene Standard Plug-ins (auch DB-SQL), ein Service Level-Modul sowie unser Ticketsystem.

2.5 Leichte Handhabung

VERA wurde so entwickelt, dass es ohne weiteres in den Fachabteilungen bedient und gepflegt werden kann. Spezielles IT-Knowhow für die Anwendung ist somit nicht erforderlich. Mittels eines komplexen Rechtesystems entscheiden Sie, wer was innerhalb des Systems macht.

3 Referenzen und Projekte

Eine große Kundenbasis bringt Sicherheit – Sicherheit ist Ihr Investitionsschutz.

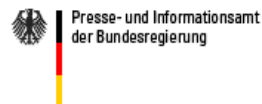
VERA ist inzwischen bei gut 60 Mandanten im Einsatz und verarbeitet jeden Monat mehrere Millionen E-Mails. Damit zählt VERA zu den führenden, workflowbasierten E-Mail Response Management Systemen auf dem deutschen Markt.

Zu unseren VERA Kunden gehören (Auszug):



Nachfolgend finden Sie exemplarisch zwei unserer Referenzkunden ausführlicher beschrieben. Für Detailangaben und Informationen zu weiteren Kundenprojekten besuchen Sie unsere Internetseite www.verasoftware.de oder sprechen Sie uns an.

3.1 Beispiel 1: Behörden, Öffentliche Verwaltung



Als erster Ansprechpartner für die Bundesregierung und Ministerien, beantwortet das Presse- und Informationsamt der Bundesregierung die mehrsprachigen E-Mailanfragen der Bürger mit Unterstützung von VERA. Die Auftragsvergabe erfolgte im Rahmen einer europäischen Ausschreibung und nach intensiven Tests verschiedener ERM-Systeme im Hause.

Das Presse- und Informationsamt der Bundesregierung bearbeitet seine Kunden E-Mails seit Mai 2005 mit VERA.

Alle in diesem Dokument verwendeten Namen und Logos sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.

3.2 Beispiel 2: Verlage, Medienhäuser

Weltbild.de

Weltbild.ch

Weltbild/DBH gehört zu den größten Internet-, Buch- und Medienhandelsunternehmen in Europa. Unter dem Dach der DBH, die Weltbild gemeinsam mit der Familie Hugendubel betreibt, sind die Buchhandlungen der Marken Hugendubel, Weiland, Weltbild, Jokers und Wohlthat gebündelt. Daneben verlegt Weltbild Bücher.

Zum Konzern gehören die starken Vertriebsmarken Weltbild, Jokers, KIDOH und buecher.de.

Weltbild/DBH zählt zu den größten Anbietern im Buchmarkt und gehört zu den großen Marken im Einzelhandel. Im Versandhandel zählt es zu den Top 3 aller deutschen Versandunternehmen. Im Online-Buchhandel ist der Internetshop Weltbild.de die Nummer 2.

Die Organisation des gesamten E-Mailverkehrs aller Marken wird über VERA abgewickelt. Für Online Monitoring und Statistik wurde eine ACD-Integration an eine Avaya Telefonanlage umgesetzt, die nun als Standard Plug-in zur Verfügung steht. Eine Anbindung an eine IBM ES9000 auf DB2 Basis wurde ebenfalls realisiert. Dies ermöglicht einen wesentlich schnelleren Zugriff auf die benötigten Kundendaten. VERA wurde innerhalb von 4 Wochen produktiv eingesetzt, die Anbindungen und Integrationen an Umsysteme innerhalb von nur 3 Monaten realisiert.

Die Verlagsgruppe Weltbild GmbH bearbeitet ihre Kunden E-Mails seit März 2006 mit VERA.

Auch die Weltbild Verlag GmbH in der Schweiz hat seit Frühjahr 2009 VERA für ihre E-Mailbearbeitung sehr erfolgreich im Einsatz.

Alle in diesem Dokument verwendeten Namen und Logos sind Eigentum der jeweiligen Besitzer.

4 Ihre Vorteile und Nutzen

Hier finden Sie eine kurze Beschreibung Ihrer Vorteile und Nutzen beim Einsatz von VERA. Wir haben uns dabei auf ausgewählte Key Features beschränkt, da der Funktionsumfang zu groß ist, um alle Merkmale an dieser Stelle darzustellen. Sollten für Sie wichtige Funktionen nicht beschrieben sein, sprechen Sie uns bitte an. Unsere Kontaktdaten finden Sie auf Seite 19.



4.1 Zeitersparnis

Ihre Bearbeitungszeit je E-Mail reduziert sich um 50% - 75% gegenüber einem herkömmlichen E-Mail-System, d.h. das 2 bis 4-fache E-Mailvolumen kann bearbeitet werden.

4.2 Kostenreduzierung

Sie erreichen Kosteneinsparungen von 30% - 50% bei der E-Mail Bearbeitung (unter Einbeziehung der VERA Investitionskosten).

4.3 Komfortable Bedienung

VERA zeichnet sich besonders durch die einfache und intuitive Bedienung sowohl im Administratoren- als auch im Agentenbereich aus. Aufwendiges pflegen und trainieren, z.B. mit Lernmengen entfallen. Der Agent/Bearbeiter bewegt sich innerhalb nur einer Bildschirmmaske und hat „alles auf einen Blick“ zur Verfügung.

4.4 Antwortgeschwindigkeit

Ihre Beantwortungsgeschwindigkeit nimmt signifikant zu. Dadurch können die Service Level gehalten bzw. neu definiert werden. Sie haben gar keinen oder nur sehr geringen Backlog unbeantworteter E-Mails. Die Verbesserung der Antwortgeschwindigkeit können Sie in VERA direkt aus den Statistiken ablesen.

4.5 Autoresponder

Ihr Kunde bekommt umgehend eine Eingangsbestätigung in seiner Sprache. Dabei können Sie ihm durch intelligente Makros auch schon weitere Informationen mitteilen. Ebenso haben Sie die Möglichkeit, unterschiedliche Texte für Arbeitstage, das Wochenende oder an Feiertagen zu nutzen, dabei kann auch zwischen Arbeitszeiten und freien Zeiten unterschieden werden. Sie können sowohl definieren, wie viele Autoresponder innerhalb einer Stunde an denselben Kunden gesendet werden, falls dieser Ihnen mehrere E-Mails schickt, als auch, ob innerhalb des Kommunikationsprozesses Autoresponder gesendet werden sollen.

4.6 One Face to the Customer

Die ‚historische‘ Rückverfolgung sorgt dafür, dass sich möglichst immer der gleiche Ansprechpartner um Ihren Kunden kümmert. Sollte dieser einmal nicht verfügbar sein, kann sich der bearbeitende Agent aufgrund der Kunden- und E-Mailhistorie kurzfristig in den Vorgang einlesen und mit entsprechend hoher Qualität zügig antworten.

4.7 Hohe und gesicherte Antwortqualität

Die Standardisierung der Antworten und das automatisierte Zuordnen der passenden Antwortvorschläge reduziert Fehler und bedeutet eine signifikante Steigerung Ihrer Beantwortungsqualität.

4.8 Monitoring und Statistiken

Die Übersicht der E-Mail-Situation ist jederzeit für Sie gesichert, da alle eingehenden E-Mails in einem Workflow sind. Jede E-Mail hat einen definierten Status, keine E-Mail kann verloren gehen. Zahlreiche statistische Auswertungsmöglichkeiten (auch automatisiert) stehen zur Verfügung.

4.9 Qualitätsmanagement (QM) Server

Mit Hilfe des integrierten „User Feedback Systems“ bewertet Ihr Kunde seine erhaltene Antwort. Die Kundenrückmeldung sichert zusätzlich hohe Antwortqualität und Kundenzufriedenheit. Zudem können Sie auch weitere Fragen zu Produkten und Services stellen. Hier ist das Wort CrossSelling richtig platziert.

4.10 Kaizen-, Service- und Produktverbesserungen

Aus der Häufigkeit der Antworten können Sie verschiedene Schlüsse ziehen, wie z.B. die Notwendigkeit von Anpassungen in Handbüchern oder an Produkten und Dienstleistungen - im Zusammenhang mit dem Qualitätsmanagement Server ein optimales Marketinginstrument.

4.11 Einfache Anbindung / Integration

Anbindungen in Ihre bestehende IT-Struktur wie z.B. CRM/Warenwirtschaft sind ebenso problemlos möglich wie erforderliche Systemänderungen. Dies gewährleistet Ihnen eine optimale Anpassung an Ihre unternehmensspezifischen Anforderungen und steigert nochmals die Produktivität. Dabei werden die Daten aus externen Systemen unter anderem themenabhängig innerhalb von VERA dargestellt oder als Variable in den Standardantworten verwendet. Auch das Schreiben von relevanten Daten aus VERA in Fremdapplikationen ist möglich. VERA wurde bereits mehrfach an Umsysteme angebinden. Sprechen Sie uns an, wir schildern Ihnen gern Beispiele.

4.12 Tickets in VERA

Um weitere Anfragen eines Kunden festzuhalten und in die Kundenhistorie einzubinden, beinhaltet VERA ein Ticketsystem, in welchem Bearbeiter oder auch spezielle Ticket-Erfasser (Benutzer, z.B. im Telefon-Callcenter, die in VERA rechtegesteuert nur Tickets anlegen dürfen) kundenspezifische Tickets erstellen können.

Diese Tickets werden als gesondert markierte E-Mails in der Datenbank gespeichert. Damit ist sowohl eine Beantwortung des Tickets per E-Mail problemlos möglich oder der Kunde wird angerufen, wenn das Ticket zugeordnet wurde. Eine Ticketverwaltung ermöglicht die Überwachung, Eskalation und prozessorientierte Bearbeitung der Tickets.

4.13 Metavariablen

Um weitere Daten einer E-Mail, beispielsweise Informationen im Header, oder externe Daten aus SQL-Datenbanken oder LDAP-Verzeichnissen, für die Kategorisierung und Bearbeitung von E-Mails nutzen zu können, verwendet VERA sogenannte Metavariablen. Diese werden zentral definiert und von VERA automatisch mit den definierten externen oder internen Daten gefüllt. Bearbeiter können fehlende Daten auch manuell nachpflegen, um beispielsweise zu jeder E-Mail eine Kundennummer zu hinterlegen. Die Metavariablen können auch zur Suche nach E-Mails verwendet werden, so dass beispielsweise alle E-Mails zu einer Kundennummer angezeigt werden können.

4.14 Weitere Vorteile und Funktionen im Überblick

- Automatische Antworten
- Automatisches Weiterleiten mit Zwischenbescheid an den Kunden
- Automatisiertes Client-Update
- Betriebsrat konform und geprüft
- Erfassung von Telefonkontakten (Tickets in VERA)
- LDAP Schnittstelle
- Lernfähiger 3-fach Spamschutz
- Multilingual
- Newcomer-Modus (4 Augen Prinzip)
- Notizen hinzufügen und verwalten pro Kunde
- Personalisierte Anrede
- Plug-in System
- Plug-ins, verfügbar u.a. für IBM, Sage und alle SQL Datenbanken
- Rechtschreibprüfung, mehrsprachig
- Schwarzes Brett (Messaging Board)
- Service Level-Unterstützung mit diversen Eskalationsmöglichkeiten
- Skalierbarkeit
- Überwachte Rückfragen mit Eskalationsmöglichkeiten
- Volumenbasiertes Lizenzmodell
- Zusammenführen von E-Mailadressen in der Kundenhistorie

5 Workflow

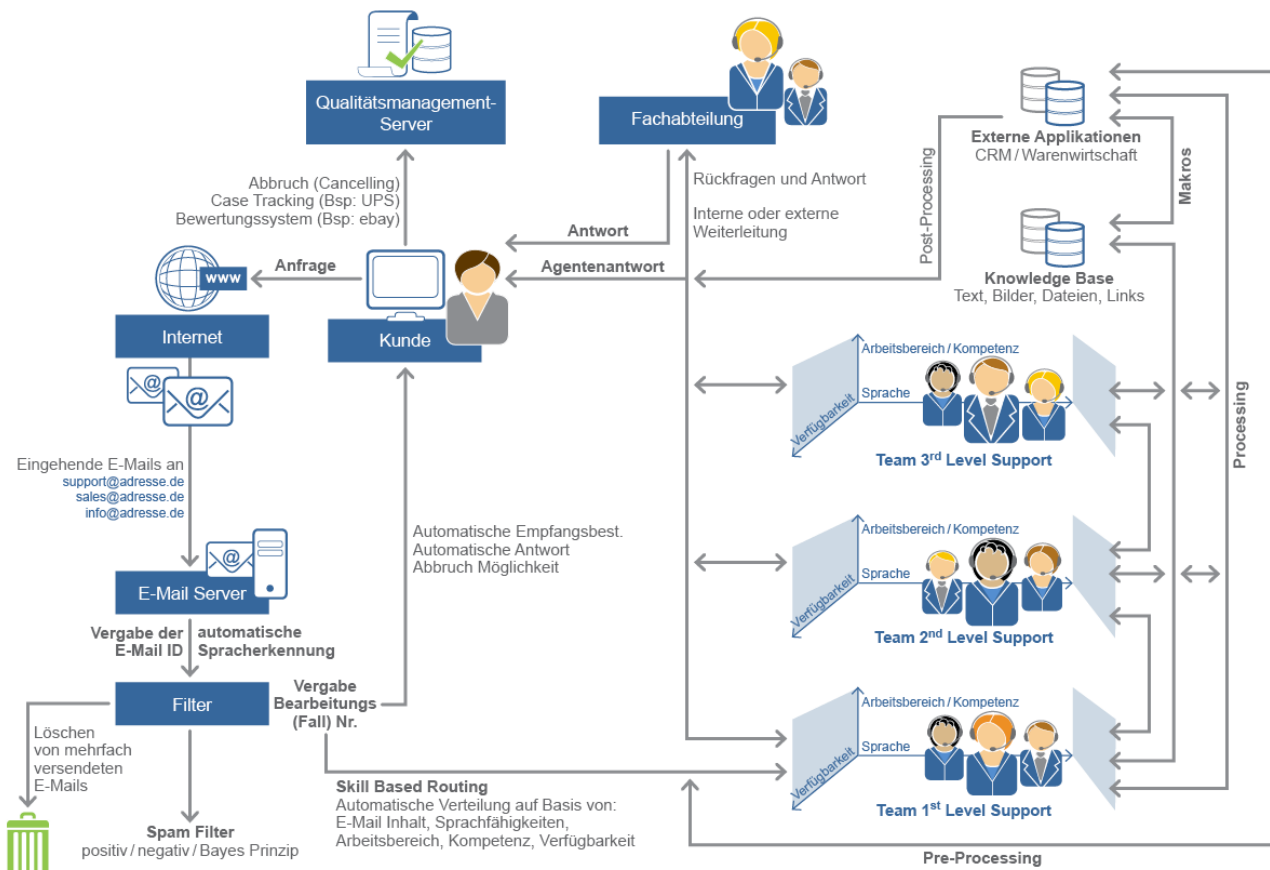
Der optimale Workflow von VERA resultiert aus der sinnvollen Kombination verschiedener Elemente.

Er nutzt Automatisierungseffekte, um die E-Mail-Beantworter im Unternehmen für ihre eigentliche Tätigkeit, die qualifizierte Kommunikation, zu entlasten.

Gleichzeitig bietet er ein verbindliches Regelwerk für die einzelnen Bearbeitungsschritte und führt dadurch zu einheitlichen, straffen Prozessen.

Der VERA Workflow ist dabei so flexibel, dass er sich Ihren Unternehmensabläufen anpasst.

5.1 Workflow-Prozess im Gesamtüberblick



5.2 Workflow-Prozess - Kurzbeschreibung

➤ 1. Empfang der Kunden-E-Mails

Die empfangenen E-Mails, z.B. an info@kunde.de (beliebige E-Mail-Accounts) werden zunächst vom E-Mailserver per Standardprotokoll (POP3, IMAP, SMTP), optional auch SSL-verschlüsselt, abgeholt und mit einer eindeutigen ID Nummer versehen.

➤ 2. Kategorisierung

Die E-Mails werden anschließend nach Sprache kategorisiert und, wenn gewünscht, durch einen dreifachen Spamfilter (Negativ, Positiv, selbstlernender Bayes-Filter) geprüft. Basierend auf der Sprachinformation wird - soweit gewünscht - durch einen „Autoresponder“ unverzüglich eine Empfangsbestätigung an den Kunden in seiner Sprache gesendet. Weitere Optionen können in den Autoresponder eingefügt werden, beispielsweise der Cancel-Link oder die wahrscheinliche Antwortzeit (siehe auch QM Server, Seite 14) oder auch Informationen aus einem CRM/Warenwirtschaftssystem. Die E-Mail wird ausgewertet und einem Themengebiet, Kompetenzbereich, zugeteilt. VERA verfügt nicht nur über eine Textanalyse mittels gewichteter Schlüsselwörter sondern auch mittels regulärer Ausdrücke und Metavariablen. Mit diesen Techniken können Daten (z.B. Kundennummer) extrahiert und zur Weiterbearbeitung genutzt werden. Abgerundet wird das Routing durch ein leistungsstarkes Regelsystem. Alle Analysen sind einzeln oder in Kombination frei konfigurierbar. Auf Wunsch können auch einzelne Bereiche komplett automatisiert beantwortet werden.

➤ 3. Verteilung

Mit Hilfe eines „Schedulers“ erfolgt die weitere Verteilung. Dabei wird auf zuvor definierte Agentenprofile (Verfügbarkeit, Sprachfähigkeit, Arbeitsbereich, Kompetenz etc.) und individuell festgelegte Prioritäten zurückgegriffen. Die E-Mail-Bearbeitung erfolgt im VERA-Standardworkflow nach dem FIFO-Prinzip (first in, first out) in der Reihenfolge des Eingangs, kann aber auch nach anderen Kriterien - beispielsweise Rückfragen von Kunden, interne Weiterleitungen oder auch bestimmte Kundengruppen oder Themengebiete werden höher priorisiert als andere Anfragen - bearbeitet werden. E-Mails können Bearbeitern auch direkt zugewiesen werden. Die Verteilung erfolgt nach dem Push- oder Pull-Verfahren, also durch automatische Verteilung oder manuelle Auswahl durch den Agenten. Es ist möglich, beide Verfahren auch themenbezogen zu mischen.

➤ 4. Beantwortung

Nach der Zuteilung an einen Bearbeiter werden diesem zusätzliche Informationen wie Kunden- und E-Mailhistorie sowie Antwortvorschläge aus einer Knowledge Base zur Beantwortung der E-Mail bereitgestellt. Je nach Anforderung der Kunden-E-Mail nutzt der Bearbeiter (Agent) alternative Prozess-Schritte, siehe Grafik zu Punkt 5.3.

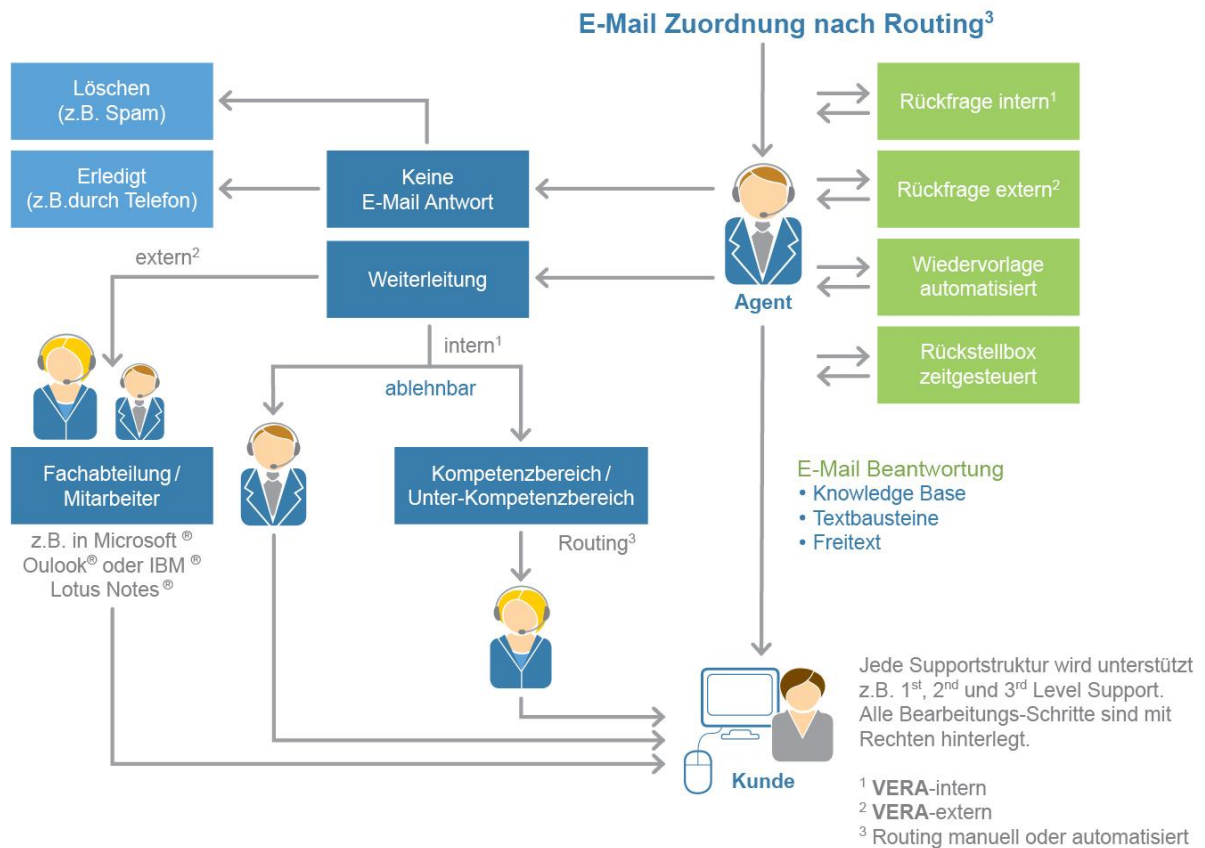
Immer öfter werden auch Umsysteme wie z.B. CRM- oder Warenwirtschaftssysteme mit in den Beantwortungsprozess eingebunden. Die Möglichkeiten mit VERA sind auch in diesem Zusammenhang sehr vielschichtig: von der Funktion, Kundeninformationen in einem VERA Fenster auf Basis der E-Mailadresse oder der extrahierten Kundennummer im E-Mailtext zur Verfügung zu stellen, bis hin zur Öffnung und Übergabe von Daten in andere Umsysteme, oder das Auslösen von weiteren automatisierten Prozessen – siehe auch Plug-in Technologie, Seite 16. Projekte unterschiedlicher Anforderungen und Schwerpunkte wurden bereits realisiert.

➤ 5. Evaluierung

Die Antwort E-Mail enthält einen automatisch eingefügten Link zum „User Feedback System“ – hierüber kann der Kunde seine empfangene Antwort bewerten - siehe auch QM Server, Seite 15. Zusätzlich stehen zahlreiche statistische Auswertungen zur Verfügung. Da jeder Bearbeitungsschritt von VERA dokumentiert wird, können wir Ihnen alle für Sie wichtigen Daten anbieten. Die statistischen Auswertungen sind manuell oder automatisiert zum Export erhältlich. Selbstverständlich können diese Daten auch Betriebsrat konform zur Verfügung gestellt werden.

5.3 Bearbeitungsprozess

Für eine bestmögliche Antwortqualität steht jedem Agenten eine Vielzahl an Auswahlmöglichkeiten für die Bearbeitung der Kunden E-Mail zur Verfügung.



Je nach Anforderung der Kunden-E-Mail und den ihm zugewiesenen Rechten, nutzt der Bearbeiter (Agent) alternative Prozess-Schritte wie z.B. 1st-, 2nd-, 3rd-Level Support. Die wahlweise zur Verfügung stehenden Bearbeitungsschritte für den Agenten gewährleisten einen zielgerichteten und schnellen Antwortprozess.

Diese Leistungsfeatures innerhalb des Systems waren für unseren Kunden **Vodafone D2 GmbH** ein wesentliches Entscheidungskriterium für VERA.

6 QM Server

Der Qualitätsmanagement- (QM-) Server von VERA bietet Ihnen zahlreiche Vorteile und Möglichkeiten:

6.1 Abbruch durch Kunden

Im Autoresponder kann ein Cancel Link eingebaut werden, d.h. wenn Ihr Kunde zwischenzeitlich die Antwort auf seine E-Mailanfrage gefunden hat, teilt er über diesen Link mit, dass er keine Antwort mehr von Ihnen benötigt. Seine Anfrage wird dann automatisch aus der Bearbeitung genommen und mit dem Status „Durch Kunden abgebrochen“ abgeschlossen.

6.2 Automatisierte Antworten mit Nachfrageoption

Ihr Kunde erhält eine automatisierte Antwort. Sollte er damit nicht zu Recht kommen oder seine Anfrage nicht zufrieden stellend beantwortet sein, kann er über einen Link eine individuelle Antwort anfordern. VERA erkennt dies und stellt die Frage zu einem qualifizierten Bearbeiter durch.

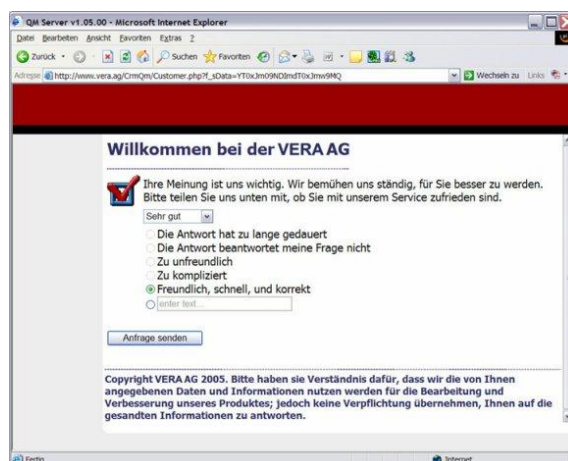
6.3 Mitteilung der wahrscheinlichen Antwortzeit im Autoresponder

Als Option kann im Autoresponder die wahrscheinliche E-Mail Antwortzeit dem Kunden mitgeteilt werden. VERA errechnet den aktuellen E-Maildurchfluss. Diese Zeit wird dann als Makro mit in den Autoresponder eingebunden.

6.4 Nachverfolgen des E-Mail Status

So wie Sie beispielsweise bei UPS sehen können, wo sich Ihr Paket befindet, so kann der Bearbeitungsstatus der eingegangenen E-Mail (frei konfigurierbar) von Ihren Kunden eingesehen werden. Damit entfallen entsprechende Nachfragen.

6.5 Bewertung der E-Mail Qualität nach verschiedenen Kriterien



The screenshot shows a web browser window titled "QM Server v1.05.00 - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows "http://www.vera.ag/CmsQm/Customize.php?l_sData=VT0x3m09AD3mFT0x3m99K2". The page content is a feedback form titled "Willkommen bei der VERA AG". The form asks for customer feedback and includes a dropdown menu for "Sehr gut" and a list of radio button options: "Die Antwort hat zu lange gedauert", "Die Antwort beantwortet meine Frage nicht", "Zu unfreundlich", "Zu kompliziert", "Freundlich, schnell, und korrekt", and "weiter best...". A "Anfrage senden" button is at the bottom. A copyright notice for VERA AG 2005 is at the very bottom.

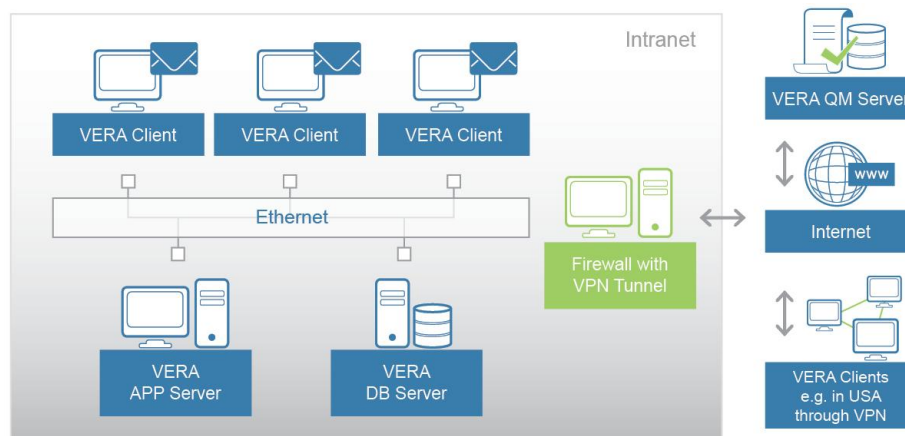
6.6 Fragen zu anderen Themen, Produkten oder Services

Sie haben die Möglichkeit, neben Fragen zu Ihrem E-Mailservice auch beliebig viele andere Fragen einzustellen. Dies kann pro Bereich (Sales oder Support) frei konfiguriert und leicht geändert werden. Statistische Auswertungen helfen Ihnen bei der Analyse. Hier ist das Wort CrossSelling richtig platziert.

7 Systemarchitektur

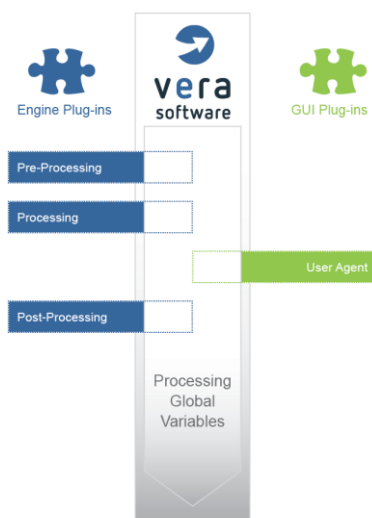
Die offene Systemarchitektur von VERA - Virtual Email Response Assistant, sichert Ihre Investition.

Anbindungen an bestehende CRM/Warenwirtschafts-Systeme, verteiltes Arbeiten, z.B. im Home Office (auch SSL-verschlüsselt über eine direkte Internet-Verbindung) und/oder Unternehmens- bzw. weltweit mit beliebig vielen Agenten (VERA-Clients), sind jederzeit möglich. Das automatisierte VERA Client-Update ermöglicht Updates ohne größeren Aufwand.



7.1 Plug-in Technologie

In VERA ist ein Plug-in-System integriert, über das - zusätzlich zu den zahlreichen Konfigurationsmöglichkeiten - die Funktionsweise von VERA beeinflusst und erweitert werden kann:



So können z.B. zusätzliche Kriterien beim Filtern der E-Mails („Pre-Processing“) abgeprüft und die E-Mails mit veränderten Algorithmen den Agenten zugeordnet werden („Processing“).

Ebenso kann über das Plug-in-System eine Kopplung an ein Archiv-, Dokumentenmanagement-, CRM- oder Warenwirtschaftssystem realisiert werden.

Plug-ins werden entsprechend Ihrer Kundenanforderungen von VERA Software GmbH realisiert, getestet und produktiv gestellt. Die Investition in Plug-ins ist geschützt, da diese bei der Migration auf zukünftige VERA-Versionen weiter genutzt werden können. Verschiedene Plug-ins stehen als Standard bereits zur Verfügung.

8 Implementierung

Die Vorgehensweise zur VERA Implementierung ist so ausgereift, dass wir eine kurze, qualitativ hohe Einführung des Systems erreichen.

Unsere Kunden schätzen es, dass sie sehr schnell eigenständig mit dem System arbeiten können.

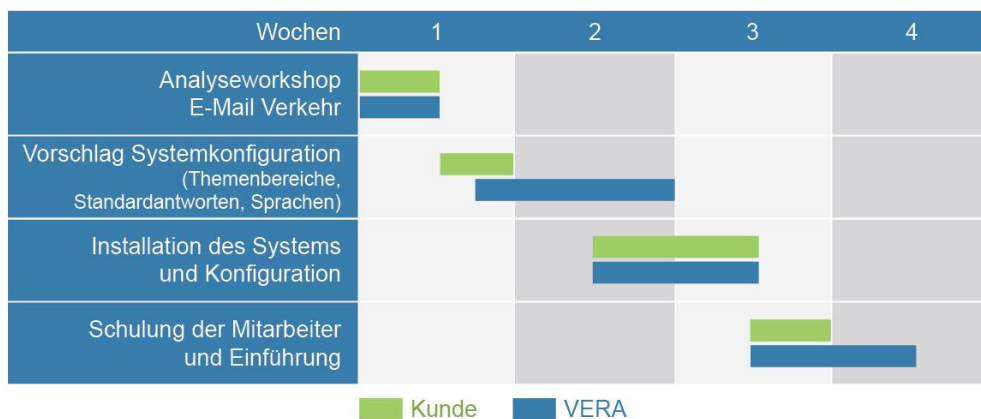
Die Einführungsdauer ist unterschiedlich, da sich die einzelnen Projekte hinsichtlich der Unternehmensgröße und ihrer Prozesse im Unternehmen unterscheiden.

VERA wird in Abhängigkeit der Projektanforderungen innerhalb eines Zeitraumes von 2 bis 6 Wochen eingeführt, wobei erfahrungsgemäß vorbereitende Organisation und terminliche Vereinbarungen die meiste Zeit in Anspruch nehmen.

Die vier Schritte zu Einführung von VERA sind:

1. Analyseworkshop zum E-Mailverkehr
2. Systemkonfiguration bei VERA Software GmbH
3. Installation des Systems und Nachkonfigurierung
4. Schulung der Mitarbeiter und Einführungsbegleitung

Die Punkte 3 und 4 werden zusammengefasst innerhalb von i.d.R. 4-5 Tagen beim Kunden vor Ort realisiert. Aufgrund der sehr effizienten Vorgehensweise werden bei der Einführung innerhalb des normalen Tagesbetriebs keine längeren Antwortzeiten durch die VERA-Implementierung verursacht.



9 Lizenzmodell

Für den Einsatz der VERA-Lizenz entrichten Sie eine Nutzungsgebühr, deren Höhe sich nach der Anzahl der in VERA zu verarbeitenden Fälle, d.h. E-Mails, ggf. Faxe, Briefe und Tickets richtet. Ein Upgrade in höhere Stufen ist jederzeit möglich.

Für VERA Erweiterungen oder firmenspezifische Entwicklungen berechnen sich die Kosten nach Aufwand. Gern übermitteln wir Ihnen die Tagessätze auf Anfrage und erstellen Ihnen ein detailliertes Angebot.

10 Unternehmen

VERA Software GmbH mit Sitz in Mülheim-Kärlich ist eine 100%ige Tochter der ITyX-Gruppe. Die schlüsselwortbasierte ERMS-Lösung VERA (Virtual E-Mail Response Assistant) ist seit 2003 erfolgreich am Markt positioniert und stellt für Unternehmen im mittleren IT-Marktsegment eine optimale Einstiegslösung für automatisiertes E-Mail Response Management dar.

Zum Kundenkreis, der VERA sehr erfolgreich für die Bearbeitung seiner E-Mail Anfragen nutzt, zählen so namhafte Unternehmen und Behörden wie beispielsweise AOK – Die Gesundheitskasse, Deutsche Telekom, Nero, Nintendo, Presse- und Informationsamt der Bundesregierung, Runner's Point, Swiss Airline, Tele Columbus GmbH, Verlagsgruppe Weltbild, Vodafone Deutschland oder Westfalia.

Über ITyX:

ITyX ist Hersteller und Integrator von **Lösungen**, die alle textbasierten Kontaktkanäle und Medien **innerhalb einer modularen, lernfähigen Prozess-Plattform** zusammenführen.

Die 1996 gegründete ITyX gehört zu den führenden Anbietern von Software-Lösungen im Customer Care- und ECM-Markt. Auf Basis von Methoden der Künstlichen Intelligenz (KI) entwickelte ITyX die Modul-Lösungen Mediatrix, die textbasierte Informationen über alle Kanäle hinweg (E-Mail, Internet, Brief, Fax, SMS, Telefon) erfassen, analysieren, klassifizieren, validieren und weiterverarbeiten. Namhafte Unternehmen wie Air Berlin, Bosch Communication Center, DEVK, HUK Coburg, Infineon, IKEA, Simyo, UniCredit Direkt Services vertrauen bei der Realisierung ihrer digitalen Informations- und Kommunikationsstrategie auf die selbstlernenden Lösungen von ITyX.

11 Kontakt

Sie haben Fragen oder wünschen weitere Informationen? Gern stehen wir Ihnen zur Verfügung:

VERA Software GmbH

Carl-Benz-Straße 10-12
56218 Mülheim-Kärlich

Susanne Hartig
Customer Care

Tel.: +49 (0)2630.9650.290

Fax: +49 (0)2630.9650.291

E-Mail: susanne.hartig@verasoftware.de

Internet: www.verasoftware.de

Wir freuen uns über Ihre Anregungen und Rückmeldung.