

VERA Leistungsbeschreibung

Systemarchitektur

Das VERA-System setzt sich aus drei Hauptkomponenten zusammen: VERA Server, VERA Client und VERA Datenbank. Alle Komponenten können zentral (z.B. lokales Intranet) oder dezentral (Hosted systems) betrieben werden.

Das System kann ergänzt werden durch VERA Plug-ins. Hierbei handelt es sich um speziell entwickelte Module mit bestimmten Leistungsmerkmalen (Schnittstelle zu Fremdsystemen wie z.B. SAP, Datenaustausch LDAP, Anredegenerator etc.). Die Module werden an den VERA Server oder den VERA Client angedockt.

VERA Clients kommunizieren ausschließlich mit dem VERA Server. Der VERA Server ist für die gesamte sonstige Datenkommunikation (VERA Datenbank, Mailserver, Umsysteme) zuständig.

Der VERA Client stellt das Front-End des VERA Systems dar. Er wird sowohl durch die VERA Verwalter (Verwalten des VERA-Systems) als auch durch VERA Bearbeiter (Beantworten bzw. Erledigen empfangener E-Mails sowie Erstellen neuer E-Mails) genutzt.

Funktionsweise

VERA unterstützt alle gängigen E-Mail-Empfangs- (POP, IMAP) und Sendeprotokolle (SMTP) einschließlich aller Varianten (ohne und mit Authentifizierung, OAuth gegen Aufpreis).

Empfangene E-Mails werden durch den VERA Parser analysiert. Daraus folgend kategorisiert und verteilt VERA die E-Mails mittels verschiedener Verfahren, die frei kombinierbar sind, um beliebige Workflows abbilden zu können. Für die Kategorisierung stehen neben einem Regelassistenten das gewichtete Schlüsselwort-Verfahren sowie Metavariablen zur Verfügung. Die Verteilung erfolgt über Prioritäten von E-Mails und Kompetenzen von Agenten.

Die Kategorien (Fachthemen) sind frei konfigurierbar, wodurch ein beliebig strukturierter Themenbaum (Kompetenz- und Unterkompetenzbereiche) entsteht. Jedem Thema sind Schlüsselwörter (Wörter oder Satzfragmente, die im Betreff oder Body einer E-Mail enthalten sein können oder E-Mail-Adressen) zuzuordnen.

Metavariablen bieten in VERA erweiterte Möglichkeiten, Daten zu einzelnen E-Mails zu erfassen und anzuzeigen. Sie werden automatisch oder manuell mit den entsprechenden Daten befüllt. Als Datenquellen können dabei sowohl die E-Mails selbst inklusive des E-Mail-Headers als auch externe Datenquellen (Fremddatenbanken, LDAP, Webservices).

In VERA können vordefinierte Standardtexte (z.B. Empfangsbestätigung) sowie Standardantworten definiert werden. Die Anwendung dieser Texte kann frei konfiguriert werden (nur für bestimmte Kategorien, nur für bestimmte Benutzer etc.). Jedem Text können Übersetzungen in unterschiedlichen Sprachen zugeordnet werden. VERA wählt dann in Abhängigkeit von der Sprache der bearbeiteten E-Mail den entsprechenden Übersetzungstext aus.

VERA bietet zur Steuerung und Überwachung der E-Mail-Bearbeitung ein umfangreiches Eskalationsmanagement. Als Grundlage hierfür werden Service Levels pro E-Mail-Konto, Sprache, Themengebiet (Kompetenz- und Unter-Kompetenzbereiche) und Team definiert, wobei auch ein Service Level (Responsezeit, wobei sowohl die gesamte Verweilzeit einer E-Mail in VERA als auch die Verweilzeit innerhalb der definierten Arbeitszeit betrachtet werden können, und einer Priorität) für mehrere dieser Objekte definiert werden kann. Pro Service Level können beliebig viele Aktionen definiert werden. Eine Aktion besteht aus dem Zeitpunkt, zu dem die Aktion gestartet wird, und dem Prozess, welcher durch die Aktion ausgelöst wird. Prozesse können dabei die Erhöhung der E-Mail-Priorität sein, oder die gezielte Benutzerzuweisung oder der Versand von Kunden- und/oder Administratorbenachrichtigungen.

Darüber hinaus bietet VERA Logging-Funktionen auf Server- und Client-Ebene, wobei verschiedene Log level definiert werden können. Zudem stehen umfangreiche statistische Auswertungsmöglichkeiten (Einzelstatistiken sowie VERA Dynamic Reporting) zur Verfügung.