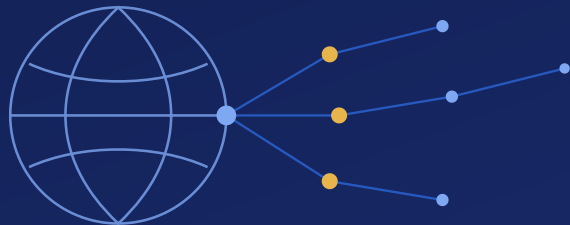


DIE HOTLINE-PLATTFORM AUS DER SCHWEIZ

Ihre Kunden rufen an.
Jede Sprache. Jede Stunde.
**Wir sorgen dafür,
dass jemand da ist.**

Der Astelon Service Center Manager vereint **intelligente Telefonie**, **neuronale Sprachsynthese** und **wachsame Monitoring** zu einer Plattform, die Erreichbarkeit nicht verspricht, sondern **beweist** — im Einsatz für internationale Konzern-Hotlines.



140+ Sprachen

Neuronale Stimmen in über 140 Sprachen und Varianten — Ansagen automatisch in der Sprache Ihrer Anrufer. **Kein Prospekt-Versprechen: jederzeit live erlebbar.**

24/7 überwacht

Jede Hotline unter ständiger Beobachtung — mit mehrstufiger Eskalation bis zum Sprachanruf.

100% Schweiz

Entwickelt, betrieben und gehostet in der Schweiz — Ihre Daten bleiben, wo Sie es erwarten.

WAS DEN UNTERSCHIED MACHT

Vier Fähigkeiten, die Sie **so nirgendwo sonst** finden

Callcenter-Software gibt es viele. Der Service Center Manager wurde für etwas anderes gebaut: für Organisationen, deren **Erreichbarkeit geschäftskritisch** ist — und die dafür Nachweise brauchen, keine Versprechen.

MAIL2CALL

Aus einer E-Mail wird ein Anruf

Ihr Ticketsystem meldet einen kritischen Fall? Sekunden später klingelt das Telefon Ihrer Bereitschaft — mit einer **automatisch erzeugten Sprachansage** in Studioqualität, übersetzt in die Sprache jedes Agenten. Kein Dispatcher, keine Verzögerung, keine übersehene Mail.



SPRACHINTELLIGENZ

Jede Sprache. Ohne Tonstudio.

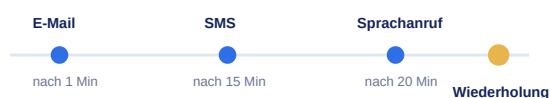
Die Plattform erkennt die Herkunft Ihrer Anrufer an der Rufnummer und begrüsst sie in ihrer Landessprache — für die Schweiz selbstverständlich viersprachig. Neue Ansagen entstehen **aus Text, in Minuten**: neuronale Stimmen in Studioqualität, automatisch übersetzt. Ihre Agenten arbeiten in ihrer Muttersprache — die Oberfläche spricht 37.

- Begrüssung, Warteschleife & Positionsansagen je Hotline individuell
- Textänderung statt Studio-Termin — live in Minuten
- Ausbaustufe: Live-Übersetzung während des Gesprächs
- **Erleben statt glauben**: ein Testanruf genügt — wir schalten Ihnen jede Sprache live.

WACHSAMES MONITORING

Ihre Hotline schläft nie unbemerkt ein

Meldet sich niemand an, eskaliert die Plattform selbstständig — **mehrstufig, im Minutentakt, bis jemand reagiert**. Die Kette konfigurieren Ihre Admins per Klick, pro Stufe und pro Hotline.



BEWIESENE VERFÜGBARKEIT

Bereitschaft, die den Namen verdient

Unvorhersehbare, automatische Testanrufe prüfen Ihre Rufbereitschaft — jeder Agent bestätigt seine Erreichbarkeit per Tastendruck und sammelt einen **Score von 0 bis 5 Sternen**. Jedes Ereignis landet revisionsfest im Logbuch: Sie sehen nicht nur, dass Ihre Hotline funktioniert. **Sie können es belegen** — gegenüber Auditoren, Auftraggebern und sich selbst.



STEUERUNG & TRANSPARENZ

Ihr Service Center. Ihre Kontrolle.

Vom Live-Geschehen bis zur Eskalationskette: Alles, was Ihre Hotline ausmacht, steuern Ihre Teams selbst — ohne Change-Request, ohne Wartezeit, ohne Dienstleister-Ticket.

Live sehen, live handeln

Warteschlangen, Agenten-Status und Gespräche in Echtzeit — mit einem Klick pausieren, zuschalten, umsteuern. Auswertungen zeigen jede Anruferkette bis ins Detail: **wer wurde wann erreicht, wie lange, mit welchem Ergebnis.**

- Dashboard mit Schnellsteuerung aller Hotlines
- Logbücher für automatische Anrufe & Verfügbarkeits-Checks
- Mandantenfähig: jeder Kunde sieht nur seine Welt
- Selbstverwaltung: Eskalationsstufen, Ansagetexte, Testanrufe — per Klick
- Messerscharfe Kennzahlen: Service-Level, Wartezeiten und Verfügbarkeit — sekundengenau protokolliert, revisionsfest
- **Ausblick:** die Gesamtansicht — Verfügbarkeit und Auslastung **aller** Service Lines auf einen Blick

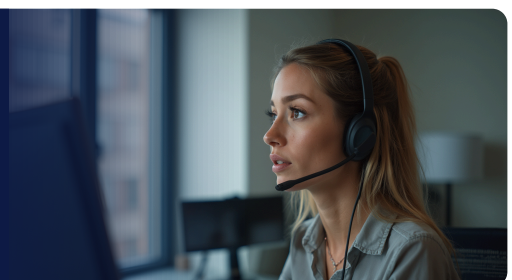


Bereit für Ihre Systemlandschaft

Der Service Center Manager bleibt kein Inselsystem: Alarime in **Microsoft Teams**, Erreichbarkeit aus dem **Outlook-Kalender**, Kundendialog über **WhatsApp, SMS & Co.** — als klar geschnittene Ausbaustufen, viele davon ohne Mitwirkung Ihrer Konzern-IT startklar.

- Teams-Alarime: eingerichtet in zehn Minuten, ohne Admin-Freigabe
- Offene Schnittstellen für Ticketsysteme & Monitoring-Quellen

«Erreichbarkeit ist kein Zufall. Sie ist das Ergebnis einer Plattform, die **zuhört, spricht — und niemals wegsieht.**»



WARUM ASTELON

Schweizer Wertarbeit — **persönlich betrieben**

Hinter dem Service Center Manager steht kein anonymer Software-Konzern, sondern ein Schweizer Ingenieursteam, das Ihre Hotline **selbst betreibt, überwacht und weiterentwickelt** — mit direktem Draht statt Ticket-Warteschlange.

DATENSOUVERÄNITÄT

Ihre Daten bleiben in der Schweiz

Entwicklung, Betrieb und Datenhaltung in der Schweiz — auf eigener Infrastruktur, nicht in fremden Clouds. Gesprächsdaten, Logbücher und Auswertungen unterliegen Schweizer Recht.

BETRIEB INKLUSIVE

Wir betreiben. Sie telefonieren.

Plattform-Updates, Monitoring des Monitorings, neue Ansagen, neue Hotlines — alles aus einer Hand, laufend modernisiert. Zuletzt: kompletter Plattform-Umzug und UI-Neubau, ohne eine Minute Ausfall für die Hotlines.

BEWÄHRT IM KONZERNUMFELD

Im Einsatz, wo es zählt

Internationale Konzern-Hotlines mit Rufbereitschaften rund um die Uhr vertrauen auf die Plattform — mehrsprachig, mandantengetrennt, revisionsfest protokolliert.

SCHNELL STARTKLAR

In Tagen produktiv, nicht in Monaten

Hotline-Nummern, Ansagen, Agenten, Eskalationsketten — ein strukturierter Onboarding-Prozess bringt Ihre erste Service Line in wenigen Tagen ans Netz. Ihre Rufnummern nehmen wir mit.



Erleben Sie Ihre Hotline von morgen — in 30 Minuten.

Wir zeigen Ihnen den Service Center Manager live, an Ihren Anwendungsfällen. Unverbindlich, auf Deutsch, Englisch oder in Ihrer Landessprache.

info@astelon.ch · +41 55 588 0330 · www.astelon.net