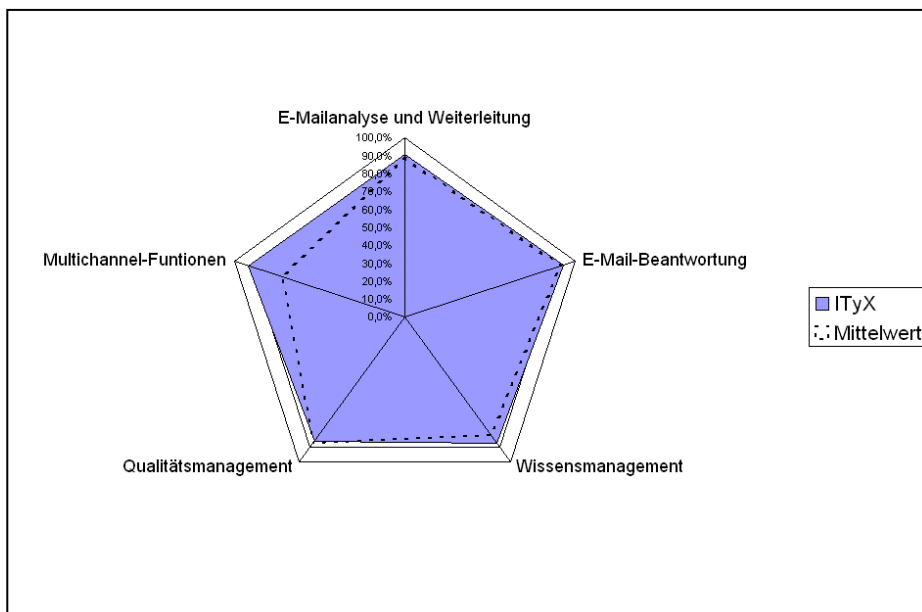


Presseinformation

BARC bewertet Mediatix von ITyX in der aktuellen Studie „E-Mail-Response-Management“

Würzburg / Köln, 03.06.2008 – Die BARC Software-Evaluation E-Mail-Management beschreibt und bewertet Lösungen aus den Bereichen E-Mail-Management, E-Mail-Archivierung und E-Mail-Response-Management. Im Rahmen der Untersuchung wurde auch die ERMS-Lösung Mediatix von ITyX einem umfangreichen Test unterzogen und wie folgt bewertet:

„Mediatix der ITyX Solutions AG zeichnet sich im technischen Bereich durch eine hohe Kompatibilität zu unterschiedlichen Betriebssystemen und Datenbanken aus. Das System ist mit MS SQL, MySQL und Oracle Datenbanken kombinierbar und lässt sich auf den meisten Betriebssystemen, server- und clientseitig, installieren. (...) Das System zeichnet sich durch eine umfangreiche und flexible Reportingkomponente aus. Dies liefert dem Anwender verschiedene Auswertungen, lässt sich individuell konfigurieren und verfügt über diverse Visualisierungsfunktionen. Ferner können sämtliche Daten für eine weitere Verarbeitung exportiert werden.“



Darstellung Kiviatgraph zum Thema E-Mail-Response-Management

„Im Bereich der E-Mail-Analyse und -Weiterleitung besticht das System durch die Untersuchung von E-Mails und anschließende Klassifikation. Die Inhalte der Nachrichten werden ausgewertet und es erfolgt ein eigenschaftsbasiertes Routing zu den verantwortlichen Sachbearbeitern. Im Beantwortungsprozess wird der Anwender durch Einbeziehung der enthaltenen Wissensdatenbanken unterstützt und Eskalationsstufen sorgen für Warnungen falls der definierte Servicelevel abzulaufen droht. (...) Mediatix ist ein lernfähiges System, das über Referenzen kontinuierlich trainiert werden kann. Ergänzend können Methoden der künstlichen Intelligenz zum Einsatz kommen. Verschiedene Maßnahmen zur Qualitätssicherung und eine Monitoring-Komponente sorgen dafür, dass bei den von den Anwendern erstellten E-Mails durchgängig ein hohes qualitatives Niveau erreicht werden kann.“

Die gesamte Studie kann unter folgendem Link abgerufen werden:

www.barc.de/email

Über BARC:

Das Business Application Research Center (BARC GmbH) ist eine vollständig unabhängige Institution zur Unterstützung von Organisationen bei der Auswahl von Softwarewerkzeugen.

Da Neutralität wesentlicher Grundpfeiler unsere Geschäftstätigkeit ist bestehen keinerlei Verflechtungen zu Anbietern von Softwarelösungen:

- kein Softwareanbieter ist an BARC beteiligt oder hat in irgendeiner Weise Einfluss auf die Studienerstellung,
- die Aufnahme in die BARC-Studien ist für Anbieter kostenfrei,
- BARC-Studien sind werbefrei,
- BARC-Studien finanzieren sich ausschließlich aus dem Verkaufserlös.

Die Produktbeschreibungen und -bewertungen werden anhand einer Installation im BARC-Testlabor vorgenommen. Nach einem Training durch den Softwarehersteller in der Bedienung der Software werden die Vergleichskriterien direkt am Werkzeug untersucht. Aus unserer Sicht können nur so die funktionale Stärken und Schwächen der Werkzeuge entdeckt werden. Trotz der höchstmöglich angewandten Sorgfalt kann letztlich jedoch keine Gewähr für beschriebene Funktionen übernommen werden.

Weitere Informationen unter:

Telefon: 0931-880651-0

Web: www.barc.de

E-Mail: info@barc.de

Weitere Informationen: ITyX Solutions AG, Kölner Str. 265, 51149 Köln,

Tel.: 02203-89987-0, Fax: 02203-89987-27, www.ityx.de