

ITyX SOLUTIONS AG



**ENTERPRISE RESPONSE MANAGEMENT
POWERED BY INTELLIGENCE**

Enterprise Response Management Solutions powered by intelligence

ITyX unterstützt Sie dabei, die Chancen der fortschreitenden Digitalisierung der Kommunikation zu nutzen und Ihre Serviceorganisation auf allen Kanälen – von der digitalen Eingangspoststelle bis zur automatischen Beantwortung von Kundenanfragen per E-Mail – für die digitalen Herausforderungen zu optimieren. 1996 von Absolventen der Computerlinguistischen Fakultät der Universität Koblenz gegründet, haben ITyX-Spezialisten seit 1999 im Rahmen verschiedener wissenschaftlicher Forschungsarbeiten Methoden entwickelt, die Textinformationen unabhängig von Sprache und korrekter Diktion verstehen und interpretieren können.

Große Unternehmen verschiedenster Branchen setzen mit großem Erfolg die selbstlernenden Contact Center Lösungen ein, um eingehende digitale Kundenmitteilungen optimal zu verarbeiten, intelligente Service- und Kontaktfunktionen im Internet zu realisieren und Kunden- wie Produktbezogene Daten automatisch mit der IT-Infrastruktur der Organisation zu verbinden.



Die Modul-Komponenten der Mediatrix Produktfamilie von ITyX unterstützen Sie dabei, die Chancen des digitalen Kundenservice zu nutzen und Wettbewerbs- wie Kostenvorteile aus ihnen zu ziehen. Die Contact Center Lösungen von ITyX bündeln alle Kommunikations- und Interaktionsinhalte (Telefon, E-Mail, Web, Brief, Fax, SMS) zu Ihren Kunden und Interessenten auf einer zentralen, frei skalierbaren Plattform.

ERFAHREN SIE MEHR über Ihre mögliche Strategie für die Wandlung Ihrer Service-Organisation in ein digitales Multikanal-Contact-Center. Auf den folgenden Seiten – oder unter www.ityx.de.

Die richtige Strategie für Ihren digitalen Kundenservice

E-Mail und Internet sind so selbstverständlich wie Telefon und Brief. 30 % aller Kontakte zwischen Organisationen und Endverbrauchern werden heute schon digital durch E-Mail (25 %) und Web-Interaktion (5 %) abgewickelt. Die Internet-Generation – sicherlich die kaufkräftigste Zielgruppe des kommenden Jahrzehnts – erwartet schnelle Reaktionen im Web, per E-Mail und SMS. Ist Ihre Serviceorganisation auf diesen Trend vorbereitet?

Im Kern der Mediatrix-Plattform kommen Methoden der Computerlinguistik und KI (Künstliche Intelligenz) zum Einsatz, die Kommunikationsinhalte unabhängig von Sprache und Diktion erkennen, interpretieren und extrahieren können. Die Fähigkeit der Lösungen, aus dem Kommunikationsverhalten ausgewählter MitarbeiterInnen zu lernen und Rückschlüsse auf künftige Anfragen zu ziehen, macht Mediatrix zu einer der meistgefragten Contact Center Lösungen für den digitalen Kundenservice in ganz Europa.

Durch den Einsatz von Mediatrix ERMS optimieren Sie die Vorgangsbearbeitung. Durch die Lernfähigkeit des Systems werden automatisch Vorgangswissen und Antwortrelevanzen generiert.

Mit Mediatrix SELF SERVICE bieten Sie Internetbesuchern die Möglichkeit einer dynamischen, lernfähigen Suche. Treten Besucher in Kontakt, erhalten sie zunächst suggestive Antwortvorschläge, um einfache Sachverhalte automatisch und Fall abschließend zu erledigen.

Die Senkung der Bearbeitungszeiten und Vermeidung von einfachen Kontaktanfragen schaffen freie Verkaufskapazitäten. Mit Mediatrix WEB SCOUT können Sie gezielt Besucher mit einem werthaltigen Verhaltensmuster in geführte Online-Beratungen per Video-Chat einladen und neue, zusätzliche Geschäftsbeziehungen generieren.



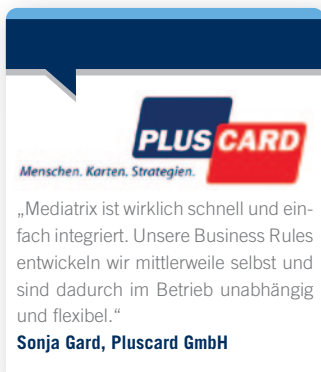
ERFAHREN SIE MEHR über die Lösungsmodulare der Mediatrix Produktfamilie und wie Sie diese optimal in Ihrem digitalen Multikanal-Contact-Center zum Einsatz bringen. Auf den folgenden Seiten – oder unter www.ityx.de.

Enterprise-Response-Management für E-Mail, Fax, Brief, SMS

Mediatrix ERMS ermöglicht die voll- oder teilautomatisierte Verarbeitung von Kundenanfragen auf allen populären Schriftgutkanälen: E-Mail, Web, Brief- und Faxmitteilungen, SMS und MMS. Als selbstlernendes E-Mail-Response-Management-System ist Mediatrix ERMS in der Lage, eingehende Nachrichten automatisch zu klassifizieren und unter Beachtung individuell konfigurierbarer Eskalationsworkflows optimal an die verfügbaren MitarbeiterInnen innerhalb oder außerhalb der Serviceorganisation zu verteilen. Dabei greift die Lösung auf eine in der Branche einzigartige Kombination selbstlernender KI-Methoden zurück, die eigenständig – ohne administrative Eingriffe – einen optimalen Wirkungsgrad entwickelt.

Mediatrix ERMS im Überblick

1. Einfache Integration als Lizenz-Software oder als Managed Service
2. Ausgelegt auf die Verarbeitung mittlerer bis hoher Kontaktvolumina
3. Mandanten-übergreifende Nutzung mit individuellen Workflows
4. Fließendes Benutzerkonzept mit umfangreichen Berechtigungsoptionen
5. Lernfähige, kombinierte Vorgangsklassifikation mit dynamischen Antwortvorschlägen
6. Voll- und Teilautomatisierte Bearbeitungsverfahren
7. Integrierte Outbound-Kampagnen und -Nachfassfunktionen
8. Transparentes Realtime-Monitoring und Reportgenerator
9. Plattformunabhängig und leicht integrierbar über script-basierte Business-Rule-Engine
10. Anbindung an Mediatrix SELF SERVICE möglich (Erweiterungsoption)



„Mediatrix ist wirklich schnell und einfach integriert. Unsere Business Rules entwickeln wir mittlerweile selbst und sind dadurch im Betrieb unabhängig und flexibel.“
Sonja Gard, Pluscard GmbH

Mediatrix ERMS kategorisiert eingehende Kunden-E-Mails, verteilt diese automatisch und priorisiert an verfügbare MitarbeiterInnen. Was Sie gewinnen:

- Steuerung und Transparenz über digitale Kundenkanäle
- Kanalübergreifende Kundenhistorien und -kampagnen
- Senkung der Bearbeitungszeiten um 25 % bis 55 %
- (Teil-)Automatisierte Kontaktabwicklung
- Basis für Kontaktvermeidung und Wissensmanagement

Selbstlernende intelligente Verarbeitung der „bunten“ Eingangspost (digitale Poststelle)

Mediatrix MAILROOM ermöglicht die selbstlernende Verarbeitung Ihrer sogenannten „bunten“ digitalen Eingangspost. Unabhängig von Dokumenttyp und -struktur (Kundenbriefe, Formulare, Urkunden oder Rechnungen) werden Brief- und Faxdokumente auf reiner Textebene Geschäftsvorfällen zugeordnet. Während klassische Posteingangsvorfahren an der digitalen Logistik der Geschäftspost ansetzen, ermöglicht Mediatrix MAILROOM Ihnen zusätzlich deren automatische Erfassung und Weiterverarbeitung: Plausibilisieren von Kundendaten und Extraktion von Prozessrelevanten Informationen. Die manuelle Nachklassifikation und Beantwortung durch MitarbeiterInnen wird dynamisch in den Klassifikationsprozess einbezogen. Dadurch ist die digitale Poststelle von ITyX selbstlernend – praktisch frei von administrativen Eingriffen.

Mediatrix MAILROOM im Überblick

1. Einfache Integration als Lizenz-Software oder als Managed Service
2. Ausgelegt auf die Verarbeitung mittlerer bis hoher Dokumentvolumina
3. Mandanten-übergreifende Nutzung mit individuellen Workflows
4. Lernfähige, kombinierte Vorgangsklassifikation mit dynamischen Antwortvorschlägen
5. Lernfähige, automatische Extraktion von Kunden- oder Vorgangsrelevanten Daten
6. Automatische Weiterleitung an Bestandssysteme (Dunkelverarbeitung)
7. Voll- und Teilautomatisierte Bearbeitungsverfahren
8. Transparentes Realtime-Monitoring und Reportgenerator
9. Plattformunabhängig und leicht integrierbar über script-basierte Business-Rule-Engine
10. Such- und Archivfunktionen auf allen indizierten Postdokumenten

Mediatrix MAILROOM ermöglicht Ihnen die automatisierte, intelligente Verarbeitung von Eingangsdokumenten – von der Digitalisierung bis zur Archivierung. Was Sie gewinnen:

- Steuerung und Transparenz über den Posteingang
- Kanalübergreifende Kundenhistorien und -kampagnen
- Hohe Dunkelverarbeitungsquoten, geringe Fehlerraten
- Senkung der Postbearbeitungszeiten um 30 % bis 75 %
- Archivierungs- und Auswertungsmöglichkeiten



HUK-COBURG
Da bin ich mir sicher

„Die Möglichkeiten von Mediatrix, an definierten Events im Bearbeitungsprozess individuell Archivierungs- oder Regelprozesse auszulösen und dabei auf unsere HOST-Umgebung zuzugreifen, finden wir sehr überzeugend.“

Wolfgang Bayer, HUK-COBURG

Administrationsfreier Web Self Service zur Automatisierung von Such- und Kontaktprozessen

Mediatrix SELF SERVICE ermöglicht die automatische Verarbeitung von digitalen Kundenanliegen, die auf den Portalen innerhalb Ihres Inter-, Intra- oder Extranets entstehen. Dabei greift Mediatrix SELF SERVICE sowohl dynamisch auf die in der E-Mail-Reponse-Lösung Mediatrix ERMS erlernten Frage- und Antwortrelevanzen zurück, als auch auf zuvor indizierte Unternehmens-Dokumente wie Produkt- oder Leistungsbeschreibungen. Über die intelligente FAQ-Oberfläche von Mediatrix SELF SERVICE werden zu den Fragestellungen Ihrer internen und externen Kunden relevante Antwortbausteine oder exakte Quellverweise zu Dokumenten zur Anzeige gebracht. Auch dieses ITyX-Verfahren ist selbstlernend und optimiert sich ohne administrative Eingriffe – durch seine bloße Verwendung.

Mediatrix SELF SERVICE im Überblick

1. Einfache Integration als Lizenz-Software oder als Managed Service
2. Einfacher Anlernprozess von Dokumenten und Informationen (Indizierung, Data-Crawling)
3. Integriertes Web-Front-End „Ratgeber & Kontakt“ im Corporate Design
4. Integrierte, lernfähige ITyX Wissensdatenbank
5. Auto-Suggest-Funktionen mit relevanten Antwortvorschlägen
6. Keine administrativen Eingriffe – selbstoptimierende Suchfunktionen
7. Dynamische Trefferoptimierung durch im-/explizite Bewertungen der Nutzer
8. Option zur Anbindung an Mediatrix ERMS für automatische Antworten
9. Option zur Anbindung an Mediatrix WEB SCOUT für gezielte Kundenberatung
10. Je nach Branche Kontaktvermeidungsquoten zwischen 12 % und 25 % möglich



Mediatrix SELF SERVICE bietet Ihren Besuchern, Partnern und Mitarbeitern die Möglichkeit, dynamisch nach Informationen und Antworten im Inter-, Intra- oder Extranet zu suchen. Was Sie gewinnen:

- Steuerung und Transparenz über digitale Kundenkanäle
- Vermeidung von Kontakten zu einfachen Fragestellungen
- Keine Administration von Regelwerken oder FAQs
- Automatisierte Kontaktabwicklung
- Serviceorientiertes Internetportal

Proaktive Online-Beratung von Internet-Besuchern per Video-Chat und Co-Browsing

Mediatrix WEB SCOUT verbindet ausgewählte Besucher Ihres Internetangebots direkt mit freien Mitarbeitern in Ihrem Contact Center. In einer persönlichen Beratungssituation per Video, Chat oder Call-Back werden Kaufabbrüche verhindert und aktiv Kunden gewonnen. Über diesen einzigartigen Contact-Center Video-Chat können Interessenten während der Beratung durch Kauf- oder Informationsprozesse innerhalb Ihrer Internet-Präsenz oder Ihres Shop-Systems geführt werden. Alle erfolgten Beratungsgespräche werden automatisch in der Kanal-übergreifenden Mediatrix-Kundenhistorie dokumentiert.

Mediatrix WEB SCOUT im Überblick

1. Einfache und schnelle Integration als Managed Service
2. Konfigurierbarer Anmeldeprozess – aktive/passive Kundenansprache
3. Keine Anpassungen an Unternehmens-Webseiten notwendig
4. Barrierefreie Nutzung – Beratung erfolgt vollständig im Browser
5. Text-Chat mit optionaler Video-Einblendung und IP-Kommunikation
6. Content-Push für den gemeinsamen Besuch ausgewählter Angebote
7. Telemarker zur Visualisierung gewünschter Inhalte
8. Co- / Shared-Browsing: Gemeinsamer Besuch von Internetseiten
9. Gemeinsames, simultanes Ausfüllen von Internet-Formularen
10. Reporting Engine und Live-Monitoring

Mediatrix WEB SCOUT bietet Ihnen die Möglichkeit, gezielt Geschäftskontakte auf den angebotenen Web-Portalen zwischen werthaltigen Besuchern und verfügbaren MitarbeiterInnen herzustellen. Beraten Sie Ihre Interessenten live im Internet. Was Sie gewinnen:

- Erhöhung der Mitarbeitereffizienz in Unterlastsituationen
- Verbesserung der Conversion Rate Ihres Internet-Angebots
- Senkung von Hemmnissen bei Produktkauf
- Gezielte Auswahl von / Kontaktaufnahme zu Zielkunden
- Erhöhung der Kundenbindung und Beratungsqualität





POWERED BY INTELLIGENCE
RESPONSE MANAGEMENT · SELF SERVICE · CO-BROWSING

ITyX Solutions AG · Kölner Str. 265 · D 51149 Köln
Telefon: +49 (0) 2203-89987-0 · Telefax: +49 (0) 2203-89987-27
www.ityx.de