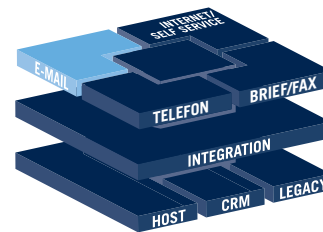




**MEDIATRIX
ERMS**

Wie Sie die E-Mails Ihrer Kunden effizient bearbeiten und archivieren...

Intelligentes Enterprise-Response-Management per E-Mail, Whitemail (Fax, Brief) und SMS steht im Mittelpunkt der Mediatrix-Produktfamilie. Es ermöglicht dem zentralen Kundenservice Ihrer Organisation, die eingehenden E-Mails zu klassifizieren, die Inhalte zu interpretieren, im Unternehmen zu verteilen und konkrete Vorschläge zu deren Beantwortung zu generieren. Dabei greift die Lösung auf eine in der Branche einzigartige Kombination selbstlernender KI-Methoden zurück, die eigenständig – ohne administrative Eingriffe – einen optimalen Wirkungsgrad entwickelt.



Der Anteil der digitalen Kommunikationswege über E-Mail und Web gewinnt zunehmend an Bedeutung. Durch den Einsatz eines Response-Managements bietet sich ein enormes Potential, die Effizienz im Kundenservice zu verbessern und einen hohen Automatisierungsgrad zu erreichen.

Das Telefon ist immer noch der beliebteste Weg, auf dem Kunden und Interessenten mit Ihrer Service-Organisation in Verbindung treten. Die digitalen Kommunikationskanäle E-Mail und Web gewinnen aber massiv an Bedeutung. In den USA erfolgt schon heute jeder dritte Servicekontakt über das Internet per E-Mail (25 %) und Chat (8 %). Und da die Kaufkraft der Internet-Generation stetig wächst, ist schon in 5 bis 8 Jahren damit zu rechnen, dass E-Mail und Web das Telefon als führenden Kommunikationskanal ablösen werden.

Dennoch setzen immer noch nahezu 90 % der deutschen Service-Organisationen auf die klassischen Inhouse-Lösungen Microsoft Exchange und Lotus Notes, um die elektronische Post ihrer Kunden und Interessenten zu beantworten – auf Kosten massiver Einschränkungen in Bezug auf Effizienz und Transparenz der Mail-Verarbeitung. Es können keine Qualitätsstandards eingehalten

werden. Kunden-E-Mails werden erst nach vielen Tagen beantwortet. Messbare Parameter wie Bearbeitungsdauer, Liegezeiten und Service-Level fehlen vollständig.

Führende Serviceorganisationen wie Bosch, Conrad Electronic, Commerz Direktservice, HUK-Coburg, IKEA, Simyo oder das Versandhaus Klingel setzen auf Mediatrix ERMS, um hohe Service-Level bei der Verarbeitung der Kundenpost zu erreichen und die Chancen des digitalen Mediums zu nutzen. Als technisch marktführendes E-Mail-Response-Management System ist Mediatrix in der Lage, mittlere bis große Volumen von E-Mails und Whitemails zu klassifizieren, Inhalte sprachübergreifend und schreibfehlertolerant zu interpretieren und eine priorisierte und Skillbasierte Verteilung innerhalb der Organisation sicher zu stellen. Dabei greift Mediatrix auf eine in der Branche einzigartige Kombination von se-

FUNKTIONEN IM ÜBERBLICK

1. Einfache Integration als Lizenz-Software oder Managed Service
2. Schnelle Inbetriebnahme durch Anlernen exemplarischer Vorgänge
3. Mandanten-übergreifende Nutzung mit individuellen Workflows
4. Fließendes Benutzerkonzept mit umfangreichen Berechtigungsoptionen
5. Voll- und teilautomatisierte Bearbeitungsverfahren
6. Integrierte Outbound-Kampagnen und -Nachfassfunktionen
7. Transparentes Echtzeit-Monitoring und klare Eskalations-Workflows
8. 60 exportierbare Standard-Reports zur Service-Steuerung
9. Unbegrenzt integrierbar über script-basierte Business-Rule-Engine
10. Anbindung an Mediatrix SELF SERVICE möglich (Erweiterungsoption)



Mediatrix ERMS – E-Mail-Response-Management

mentischer Textanalyse und Klassifikation nach regulären Ausdrücken zurück, die seit 1996 aus verschiedenen Forschungsprojekten von ITyX mit der Universität Koblenz und dem Fraunhofer Institut entwickelt und fortlaufend optimiert worden ist.

Dadurch ist Mediatrix ERMS in der Lage, das Klassifikations- und Beantwortungsverhalten der einbezogenen MitarbeiterInnen zu erlernen und Inhalte mit einer Treffergenauigkeit von bis zu 97 % richtig zu analysieren. In unabhängigen Vergleichen mit anderen Produkten hat Mediatrix ERMS bewiesen, dass es intuitiv und einfach zu bedienen ist, schnell in den Contact-Center-Betrieb integriert werden kann und die höchsten Bearbeitungsvolumen je Betriebsstunde erreicht.

Die Integration von Mediatrix ist denkbar einfach. Die Plattform-unabhängige Software kann inhouse oder als Managed Service betrieben werden – wunschweise auch in einer hochverfügbaren Systemarchitektur. Auf Basis zu definierender Geschäftsvorfalls-Kategorien kann das System mit exemplarischen E-Mails innerhalb

von wenigen Stunden automatisch angeleitet und konfiguriert werden. Dabei können für jeden Geschäftsvorfall separate Routing- und Eskalationsprozesse definiert werden. Die Verteilung der E-Mails erfolgt auf einem ergonomisch optimierten Web-fähigen Java-Client. Dabei können Bearbeitungsprioritäten (Skills) vergeben werden, die laufend anpassbar sind. Dadurch erreicht das System nach wenigen Tagen bereits einen optimalen Wirkungsgrad.

Durch die Fähigkeit der Lösung, anhand der erlernten Antwortbausteine in Bezug auf den ursprünglichen Anfrage-Kontext selbstständig ein Transaktionswissen zu generieren, bietet Mediatrix ERMS eine administrationsarme Basis für den Aufbau eines internen oder externen Wissensmanagements (Self-Service).

Entdecken Sie die vielen Möglichkeiten für die Optimierung Ihrer digitalen Kundenkommunikation. Fordern Sie eine Testinstallation von Mediatrix ERMS an. Auf Wunsch stellen wir Ihnen gerne einen Kontakt zu den zahlreichen zufriedenen ITyX-Kunden her. Wir garantieren Fortschritt.

NUTZEN FÜR IHRE SERVICEORGANISATION

1. Senkung der AHT (Average Handling Time) um bis zu 55 %
2. Deutliche Verkürzung der Antwortzeiten
3. Transparenz über Service-Qualität und Kundentrends
4. Automatisierung von wiederkehrenden Anfrageprozessen
5. Bildung von Wissen in Bezug auf Kundenfragen und Serviceantworten
6. Verwendung des Wissens in administrationsfreien Wissensdatenbanken

