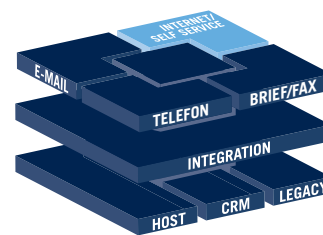




Wie Sie Kundenanfragen im Internet automatisch beantworten...

Mediatrix-Lösungen basieren auf Methoden, die aus Fragestellungen in Web-Formularen und E-Mails und den daraufhin gewählten Antwortelementen dynamisch Administrations-freies Wissen generieren. Über Mediatrix SELF SERVICE können Kunden und Interessenten so spezifische Informationen aus Produktbeschreibungen oder E-Mail-Bausteinen suchen und finden. So hilft Mediatrix SELF SERVICE Ihnen dabei, die Antworten auf wiederkehren-de Fragestellungen zu automatisieren und Ihr E-Mail-Aufkommen deutlich zu reduzieren.



Wenn Kunden und Interessenten rund um die Uhr Antworten auf ihre Anfragen zu Produkteigenschaften und Servicebedingungen erhalten, ohne dass hierfür ein Servicemitarbeiter benötigt wird, steigern Sie die Kundenzufriedenheit und Usability Ihrer Internetpräsenz – und senken Ihre Servicekosten.

80 % aller Erstkontakte zwischen Interessent und Unternehmen finden mittlerweile in den digitalen Medien Internet und E-Mail statt. Ob ein neues Auto benötigt wird, ein Fernseher zum Kauf ansteht oder die Hausratversicherung erneuert werden soll: die Erst-Informationen holen wir uns im Internet. Hier stellen Anbieter FAQ-Systeme zur Verfügung, die aufwändig gepflegt werden, aber in den seltensten Fällen wirklich weiterhelfen.

Schlechtem Service-Design und unzureichenden Produktbeschreibungen ist es zu verdanken, dass 3 von 4 der „Erst-Besucher“ daraufhin den Service-Kanal wechseln. Sie treten unkontrolliert per Telefon, E-Mail oder persönlich mit konkreten Vorstellungen an den Anbieter heran – oder sie wechseln zu einem Wettbewerber. Der Serviceprozess beginnt bei „Null“.

Mit Mediatrix SELF SERVICE halten Sie rund um die Uhr die richtigen Antworten und Informationen im Internet bereit. So erhalten Interessenten

auf Basis intelligenter Suchmethoden konkrete Antwortvorschläge oder Dokumentverweise auf eingegebene Suchanfragen. Kann die Fragestellung nicht vollständig gelöst werden, wird dem Besucher im Bereich „Kontakt“ die Möglichkeit einer Freitext-Eingabe seiner Fragestellung gegeben. Beim Abschicken des Formulars erhält der Anfrager zunächst relevante Textvorschläge aus der angelernten E-Mail-Verarbeitung (Mediatrix ERMS) zur Auswahl. Im produktiven Einsatz werden so zwischen 12 und 25 % der Fragestellungen Fall-abschließend erledigt, ohne dass es zu einem E-Mail-Kontakt kommt.

Als Basis für Mediatrix SELF SERVICE dienen die neuesten KI-Methoden der ITyX in Bezug auf Daten-Klassifikation und Information-Mining. Dazu gehört u.a. die PTME (Power Text Mining Engine), die ITyX seit 1998 im Rahmen diverser Forschungsaktivitäten mit der Universität Koblenz entwickelt hat. Die selbstlernenden Verfahren werden im ITyX-Modul CONTEX kombiniert.

MEDIATRIX SELF SERVICE IM ÜBERBLICK

1. Einfache Integration als Lizenz-Software oder als Managed Service
2. Einfacher Anlernprozess von Dokumenten und Informationen (Indizierung)
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. Option der Anbindung an Mediatrix ERMS (automatische Antworten)
8. Bis zu 25 % der Anfragen werden Fall-abschließend beantwortet



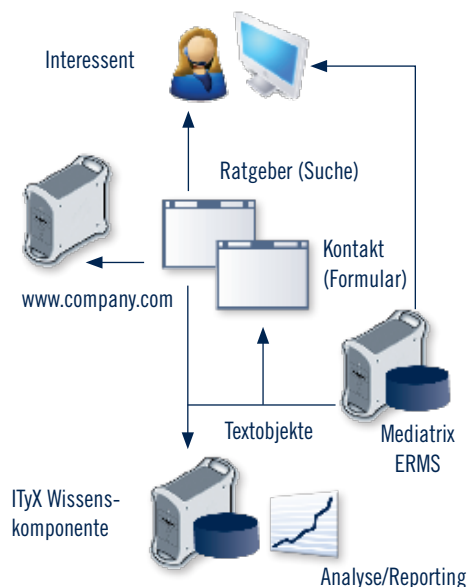
Mediatrix SELF SERVICE

In Bezug auf unstrukturierte Textinhalte stellt CONTEX derzeit die wahrscheinlich leistungsstärkste Classification Engine des Marktes dar. Sie ist zugleich Kern der Mediatrix Module ERMS (E-Mail-Reponse), MAILROOM (digitale Poststelle) und SELF SERVICE.

Mediatrix SELF SERVICE optimiert sich selbstständig. Administrative Eingriffe in die Wissensbasis entfallen. Die Lösung lernt „by using“, indem sie laufend die Informationsbewertung der Nutzer (sogenannte „positive and negative examples“) in ihre eigene Wissensoptimierung einbezieht.

In Kombination mit Mediatrix WEB SCOUT können Sie in Ihrer Serviceorganisation wiederkehrende Fragestellungen automatisch beantworten und bereits im Internet einen Erst-Kontakt zu Kaufinteressenten aufbauen. So hilft Mediatrix Ihnen dabei, die Chancen der digitalen Kontaktmedien Internet und E-Mail nachhaltig zu nutzen: Servicekosten senken, Antwortqualität verbessern, gezielt neue Geschäftsbeziehungen im Internet aufbauen. Konzentration auf das Wesentliche.

Führende Serviceorganisationen wie Bosch, Conrad Electronic, Commerz Direktservice, HUK24



oder das Versandhaus Klingel setzen auf Lösungen von ITyX, um über die Kombination der Mediatrix-Module die E-Mail-Bearbeitung zu optimieren, E-Mails durch den Einsatz von Self-Service zu vermeiden und aktiv Kundenkontakte im Internet zu generieren.

Sprechen Sie uns an. Wir stellen Ihnen gerne die ITyX-Lösungsstrategie vor und unterbreiten Ihnen einen konkreten Vorschlag, wie Sie Ihren digitalen Kundenservice planen und optimieren können.

NUTZEN FÜR IHRE SERVICEORGANISATION

1. Bis zu 25 % der Anfragen werden vermieden (Fallabschluss)
2. Senkung der E-Mail-Anfragen – Senkung der Servicekosten
3. ITyX Wissensdatenbank ohne administrative Pflege
4. Optimierung der Wissensbasis erfolgt „by using“
5. Reporting zur Optimierung von allgemeinen Kommunikationslücken