

CUSTOMER EXPERIENCE PLATFORM

CEP



ITyX
GOOD TO KNOW.

KUNDENSERVICE VIA TELEFON, E-MAIL, WEB, CHAT & APP
PROZESSE INTELLIGENT AUTOMATISIEREN

DIGITALER KUNDENSERVICE:

„Omnichannel“ denken – Kanäle, Inhalte, Ressourcen und Prozesse verschmelzen.

Ihr Unternehmen verarbeitet täglich eine Flut von Serviceanfragen via Telefon, E-Mail, Brief, Web & App.

Diese müssen manuell erfasst und verteilt werden.

- Das ist nicht effizient.
- Das kostet viel Geld.
- Es dauert zu lange.

Und das verärgert Ihre Kunden.



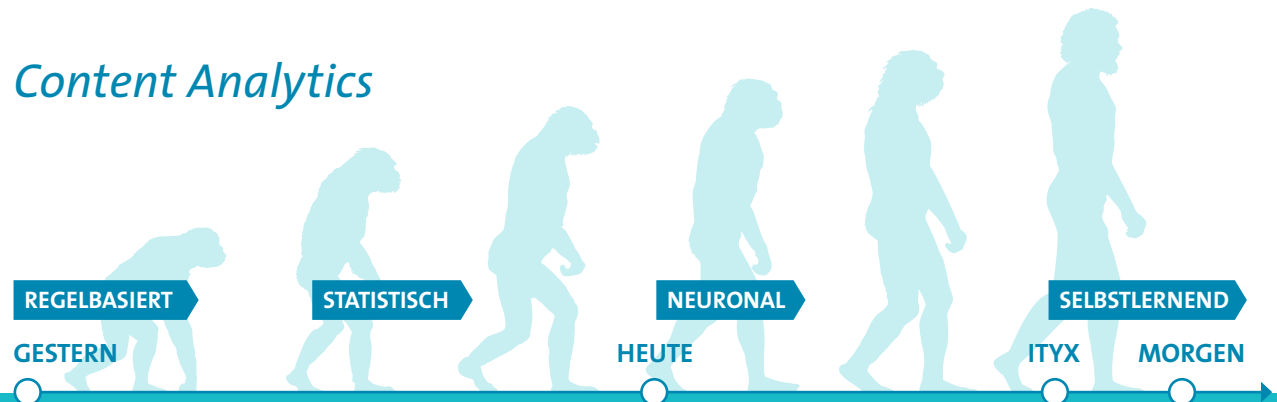
Mit KI-Software von ITyX werden Serviceanfragen automatisch ...

- analysiert
- verstanden
- priorisiert

und mit Kontextinformationen angereichert.

Administrationstfrei – lernt automatisch!

Content Analytics

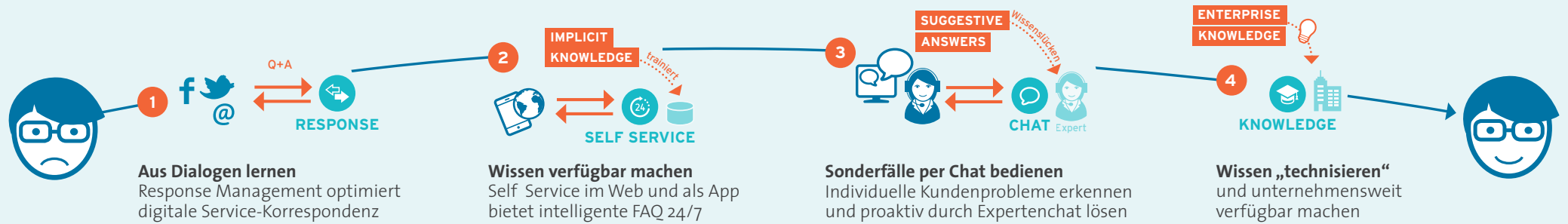


DAS PROBLEM:

- Serviceprozesse sind zu statisch.
- Inhalte werden gelesen, weitergeleitet, abgetippt.
- Das kostet Zeit – und ist nicht länger effizient.

VERSTEHEN. VERARBEITEN. WISSEN.

Mit KI-Software Inhalte präzise erkennen, Routinevorgänge automatisieren, Kanäle zusammenführen.



TOUCH POINTS



Paper



Email



Web



Messaging



Phone&Apps



Form



Social Media

SOLUTIONS



MAILROOM



RESPONSE



SELF SERVICE



CHAT



KNOWLEDGE



DISCOVER



MOBILE



VOICE

AI PLATFORM

CRM/ERP/DMS

ACD Routing

AI PLATFORM



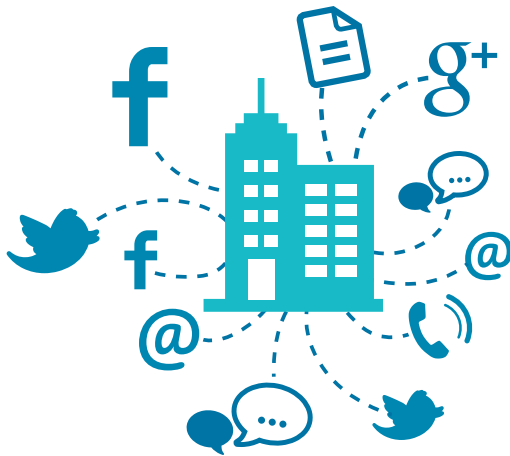
Workflow & Engine

IoT

OCR/ICR

DIE LÖSUNG:

- *Modulare Plattform mit zentralen Workflows*
- *Selbstlernende KI-Wissensbasis (Künstliche Intelligenz)*
- *Analysiert, versteht und priorisiert Service-Interaktionen*
- *Transferiert Fachdaten automatisch in Bestandssysteme*



DAS ERGEBNIS:

- *Zukunftsfähiger Kundenservice in „nahe Echtzeit“*
- *Keine Medienbrüche und Applikations-Silos mehr*
- *Relevante Business-Informationen und KPI's*
- *Optimale Einbindung in bestehende Infrastruktur*

EFFIZIENZ STEIGERN. KOSTEN SENKEN. KUNDEN BEGEISTERN.

✓ KOSTENSENKUNG

30%

SENKUNG DER EFFEKTIVEN KOSTEN
SCHON IM ERSTEN JAHR

(int. Elektronikkonzern)



12%

RÜCKGANG DES E-MAIL-AUFKOMMENS
DURCH SCHNELLERES RESPONSE-HANDLING

(int. Technologie-Unternehmen)



✓ ZEITERSPARNIS

25%

DER KUNDENANLIEGEN
AUTOMATISCH BEANTWORTET

(Versicherungsunternehmen)



40%

DER VORGÄNGE AUTOMATISCH
ABGESCHLOSSEN

(Anbieter Online-Banking)



✓ EFFIZIENZSTEIGERUNG

140%

STEIGERUNG DER ONLINE-UMSÄTZE
MIT PROAKTIVEM ONLINE-CHAT

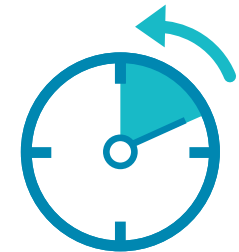
(Anbieter Online-Banking)



90%

RÜCKGANG DER DURCHSCHNITTlichen
BEARBEITUNGSZEIT JE SERVICE-VORGANG

(Versicherungsunternehmen)



✓ QUALITÄTSSTEIGERUNG

100%

HÖCHSTE ZUFRIEDENHEITSRATE
IM E-MAIL-SERVICE

(Mehrfach Testsieger in Branchenvergleichen)



IHR SPEZIALIST FÜR KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IN POSTEINGANG, WEB & CONTACT CENTER

Fakten.



200
INSTALLATIONEN



10
TOP GLOBAL 150



19
SPRACHEN



24
LÄNDER



420 MIO P.A.
DOKUMENTE | RECHNUNGEN | BRIEFE



120 MIO P.A.
E-MAILS | DE-MAILS | WEB-MAILS



35 MIO P.A.
FAQ | KNOWLEDGE | APP



2,3 MIO P.A.
CHAT | CO-BROWSE | VIDEO/IP

Kunden.

VERSICHERUNGEN Allianz, DEVK Versicherungen, HUK24, HUK-Coburg, Central Krankenversicherung, Generali **FINANZBRANCHE** Commerz Direktservice, UniCredit Direct Services, Commerz Finanz, Pluscard **ENERGIEVERSORGER** badenova, epri, rhenag, RWE **TELEKOMMUNIKATION** simyo, Sky **LOGISTIK & REISEN** Air Berlin **BPO & CONTACT CENTER** Bosch Communication Center, MS Direct AG **HANDEL** Conrad Electronic, IKEA, K-Mail Order, Haufe-Lexware **TECHNOLOGIE** Samsung, Infineon Technologies

Erfolgsgeschichten.

ZU FINDEN AUF WWW.ITYX.DE

Mit welchem ITyX Modul wollen Sie beginnen?

+ 49 2203.89 98 7-199

✉ CEP@ityx.de

