

# Eine Frage der Plattform

## Mit CONTEX von ITyX werden alle schriftbasierten Eingangskanäle auf einer intelligenten Plattform zusammengeführt, gesteuert und überwacht.

Die Integration aller Inputkanäle zu einer zentralen Multi-Channel-Plattform gehört in Zeiten des „Enterprise 2.0“ zu den wichtigsten Herausforderungen. Mit CONTEX von ITyX können alle Prozesse des Input und Response Managements in Echtzeit über eine zentrale Workflow Management Plattform gesteuert, Eskalationsprozesse definiert und Informationen in Echtzeit skillbasiert verteilt werden. Durch den eventbasierten Systemaufbau und den ITyX Virtual Agent lässt sich CONTEX besonders einfach mit Bestandssystemen (ERP, CRM, HOST) verbinden. Insbesondere im BPO-Umfeld (Business Process Outsourcing) lassen sich auf diese Weise manuelle Arbeitsschritte bei der Vorgangsbearbeitung automatisieren.

### Enterprise Input Management der neuen Generation

Intelligente Lösungen von ITyX basieren auf neuesten Verfahren der semantischen KI (künstliche Intelligenz). Sie sind in der Lage,

alle eingehenden schriftbasierten Vorgänge zu klassifizieren und die zur Endverarbeitung benötigten Inhalte automatisch zu extrahieren. Dabei unterstützt CONTEX alle Vorgangs- und Dokumentarten (E-Mail, Briefe, Formulare, Rechnungen, Bestellungen) und lässt sich auch in bestehende Systeme, Lösungen und Datenbanken perfekt integrieren. Im Ergebnis entsteht ein überwiegend automatisiertes Vorgangsmangement – der Eingriff durch MitarbeiterInnen beschränkt sich auf Prüfungs-routinen.

### Dunkelverarbeitung von E-Mail, Post und Formularen

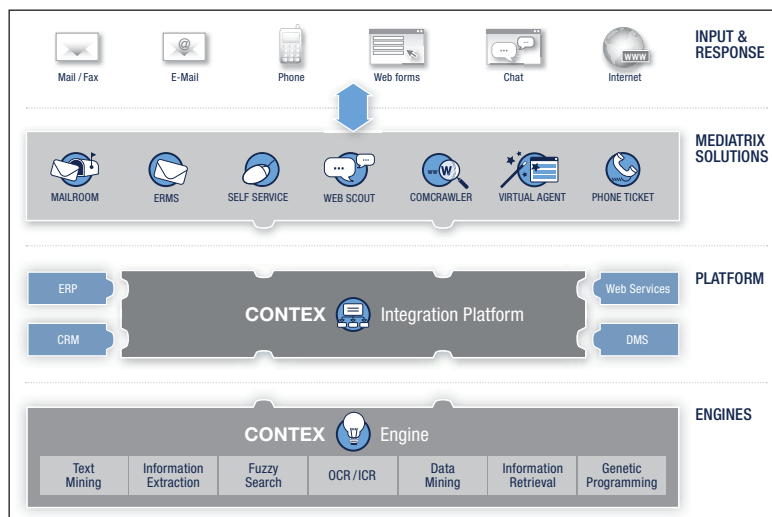
CONTEX zieht aus dem Verhalten beobachteter MitarbeiterInnen bei der Bewertung und Verarbeitung der Kundenvorgänge dynamisch Rückschlüsse für eine Automatisierung. CONTEX lernt – und ist daher praktisch frei von administrativen Einflüssen. Gegenüber klassischen, rein regelbasierten Lösungen lassen

sich so nachweisbar bis zu 97 % der eingehenden E-Mails und Dokumente automatisch Geschäftsprozessen zuordnen. Sie werden optimal innerhalb der Organisation verteilt.

### Grafische Vorgangsteuerung

Die Plattform bietet zudem die Möglichkeit, alle Vorgänge im Input Management beliebig vieler Mandanten über einen grafischen Prozess-Designer zu modellieren und deren Betrieb in Echtzeit zu überwachen.

### ZUM UNTERNEHMEN:



CONTEX von ITyX basiert auf Methoden der semantischen KI. CONTEX führt alle Inbound-Kanäle (hier: die Lösungen der Mediatrix Produktfamilie von ITyX) im Customer Care in Echtzeit auf einer zentralen Workflow- und Integrationsplattform zusammen.

#### Betätigungsfeld:

Marktführender Komplettanbieter für lernfähige Software-Lösungen für Contact Center: E-Mail, Video-Chat & Co-Browsing, Brief, Fax, dynamische Web-FAQ, Social Web. Die modular aufgebauten Lösungen lernen eigenständig aus dem Verhalten ausgewählter Mitarbeiter bei der Vorgangsbearbeitung. Wiederkehrende Vorgangsinhalte werden so erkannt und überwiegend automatisch verarbeitet.

#### Referenzen:

u.a. Air Berlin, Bank Austria, Bosch, Conrad, Commerz Directservice, DEVK, DKB, HUK24, IKEA, Simyo

#### Kontakt:

ITyX Solutions AG  
Kölner Str. 265 · 51149 Köln  
E Mail: [service@ityx.de](mailto:service@ityx.de)  
Info: 0800 – 8998 700

[www.ityx.de](http://www.ityx.de)

# E-Mail, Chat & FAQ machen Kundenservice profitabel

Mit der digitalen Servicestrategie von ITyX senken führende Contact Center Kosten – und verbessern gleichzeitig ihre Servicequalität.

Aus einem Trend ist längst Gewissheit geworden: der Anteil der digitalen Kontaktwege (E-Mail, Internet) am Multi-Kanal-Mix führender Serviceorganisationen wächst stetig. Die Kommunikation zwischen Marken und Verbrauchern wird zunehmend digital. Wer in Zeiten von Web 2.0, Social Communities und DE-Mail auf rein analoge Konzepte setzt, wird angesichts der zunehmenden Marktdynamik (schneller reagieren - besser antworten - günstiger abwickeln) unbeweglich bleiben und Kunden verlieren.

## E-Mails analysieren und optimal verteilen

Lösungen aus der Mediatrix-Produktfamilie von ITyX helfen Ihnen dabei, schnell und kostenoptimiert auf Anfragen von Kunden und Interessenten per E-Mail, Brief und Internet zu reagieren. Sie basieren auf neuesten Verfahren der künstlichen Intelligenz.

Aus dem Verhalten der MitarbeiterInnen in Contact Centern und Back Offices bei der Bewertung und Verarbeitung eingehender Informationen (Input Management) ziehen

Lösungen von ITyX automatisch Rückschlüsse für die Automatisierung künftiger Vorgänge. Gegenüber klassischen Office Lösungen (Outlook, Lotus Notes) sinken die Bearbeitungszeiten um bis zu 70 %. Mediatrix priorisiert automatisch eingehende Fragen, ermittelt Kundendaten, sucht wahrscheinliche Antworten und legt alle Vorgangsinformationen skillbasiert verfügbaren MitarbeiterInnen vor.

## Aus Dialogen lernen

Das aus den E-Mail-Dialogen gewonnene Wissen um Interessentenanfragen und die wahrscheinlichen Antworten „füttert“ in einem weiteren Schritt den Web-Self-Service von ITyX. Hier werden Anfragen 24/7 in Echtzeit durch suggestive Antworten erledigt („Meinten Sie ...?“). In der Folge sinken telefonische wie elektronische Kundenanfragen spürbar. Die so verfügbaren MitarbeiterInnen können für aktive Dialoge mit ausgewählten Besuchern der angebundenen Internet-Portale genutzt werden. Per Video-Chat und Co-Browsing von ITyX werden Kaufhemmnisse potenzieller Interessenten gesenkt und aktiv Neukundengeschäfte im Internet generiert.

## Anfragen automatisch beantworten

Neben der Fähigkeit von Mediatrix, ohne Eingriffe durch Administratoren verwertbares Wissen für digitale Automatisierungen zu bilden, gehören die Fülle von Detailfunktionen und modernes Software-Design zu den Alleinstellungsmerkmalen der ITyX-Lösungen. So können individuelle Transaktionen zu Drittsystemen über einen Business-Rule-Container hinterlegt werden. Auf diese Weise ist Mediatrix theoretisch unbegrenzt erweiterbar und bietet höchste Investitionssicherheit.

## ZUM UNTERNEHMEN:



### Betätigungsfeld:

Marktführender Komplettanbieter für lernfähige Software-Lösungen für Contact Center: E-Mail, Video-Chat & Co-Browsing, Brief, Fax, dynamische Web-FAQ, Social Web. Die modular aufgebauten Lösungen lernen eigenständig aus dem Verhalten ausgewählter Mitarbeiter bei der Vorgangsbearbeitung. Wiederkehrende Vorgangsinhalte werden so erkannt und überwiegend automatisch verarbeitet.

### Referenzen:


u.a. Air Berlin, Bank Austria, Bosch, Conrad, Commerz Direktservice, DEVK, DKB, HUK24, IKEA, Simyo

### Kontakt:

ITyX Solutions AG  
Kölner Str. 265 · 51149 Köln  
E Mail: [service@ityx.de](mailto:service@ityx.de)  
Info: 0800 – 8998 700

[www.ityx.de](http://www.ityx.de)

## DIE LÖSUNGSMODULE EINER DIGITALEN SERVICE-STRATEGIE:

 <p><b>MEDIATRIX ERMS</b></p> <p><b>E-Mail:</b> Eingangsanalyse auf Basis von Semantik / KI, Kundenidentifikation, Vorgangsüberwachung, Antwortvorschläge, Routing und Response</p>	 <p><b>MEDIATRIX SELF SERVICE</b></p> <p><b>Dynamische FAQ:</b> lernt aus den E-Mail Dialogen, dynamische, suggestive Antworten in Web-Front-End, Vermeidung wiederkehrender Anfragen</p>	 <p><b>MEDIATRIX WEB SCOUT</b></p> <p><b>Video-Chat:</b> stellt direkte Kontakte zwischen ausgewählten Besuchern und verfügbaren Agenten her, Senkung von Kaufhemmnissen</p>	 <p><b>MEDIATRIX COMCRAWLER</b></p> <p><b>Web-Community:</b> Inhaltsanalyse von Blogs &amp; Foren, kritische Beiträge werden zur Prüfung &amp; Reaktion nachverfolgt und vorgelegt.</p>
--	--	---	--