ITyX SOLUTIONS AG

ENTERPRISE RESPONSE MANAGEMENT
POWERED BY INTELLIGENCE

HERZLICH WILLKOMMEN

Digitale Innovationen: Das Potential von E-Mail und Web für das Call-Center von morgen

Andreas Klug, Vorstand ITyX Solutions AG

- **Enterprise-Response-Management**
- **Digitale Eingangspostklassifikation**
- **Dynamisches Wissensmanagement**
- **Internet-Self-Service-Solutions**

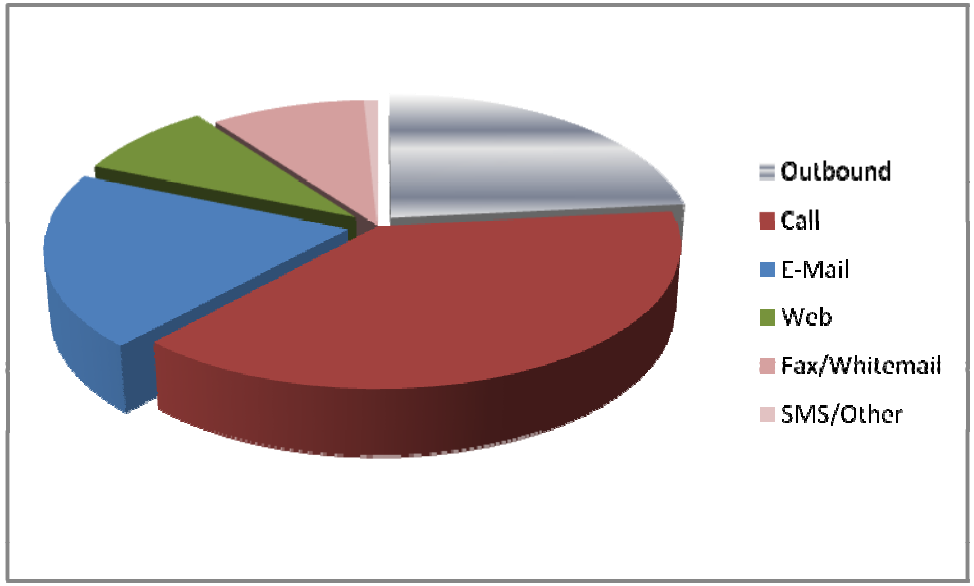
AGENDA

- **Future trends in communications**
  Daten und Fakten zur zunehmenden Digitalisierung der Business-Kommunikation
- **Powered by Intelligence**
  Lösungen von ITyX sind in der Lage, digitale Texte zu verstehen und zu verarbeiten
- **Schrittweiser Aufbau einer digitalen Multi-Kanal-Lösung**
  Beispiel für die Strategie beim Auf- und Ausbau einer Systemarchitektur
- **Einblicke in die digitale Vorgangsbearbeitung**
  E-Mail-Response-Management – Digital Mailroom – Self-Service – Aktiver Chat

FUTURE TRENDS IN COMMUNICATIONS

Das Telefon ist immer noch beliebtester Kanal. In den USA erfolgt aber schon heute jeder Dritte Kontakt über E-Mail oder Web-Interaktion.

In der B2C-Kommunikation wächst deutlich der Anteil der E-Mail- und Web-Interaktionen. Der Anteil der klassischen Kommunikationsformen (Telefon, Brief, Fax) ist rückläufig.



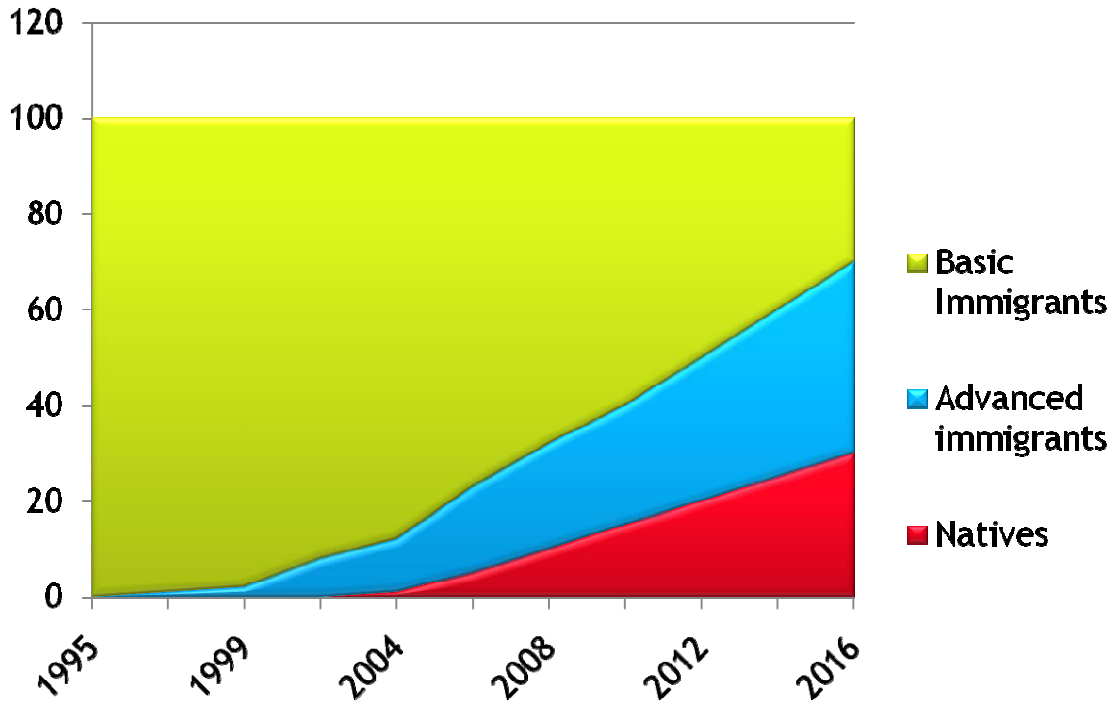
NUTZUNG VORHANDENER KOMMUNIKATIONSKANÄLE IN den USA (IN %)
Quelle: Aspect Contact CentreTrends 2007

FUTURE TRENDS IN COMMUNICATIONS

Digital Natives (Millenials) und Advanced Imigrants

In 7 Jahren wird die Hälfte der Verbraucher aus der „Internet-Generation“ stammen.

Die nach 1980 geborenen Verbraucher werden ab 2015 zu einer der „kaufkräftigsten“ Zielgruppe gehören.



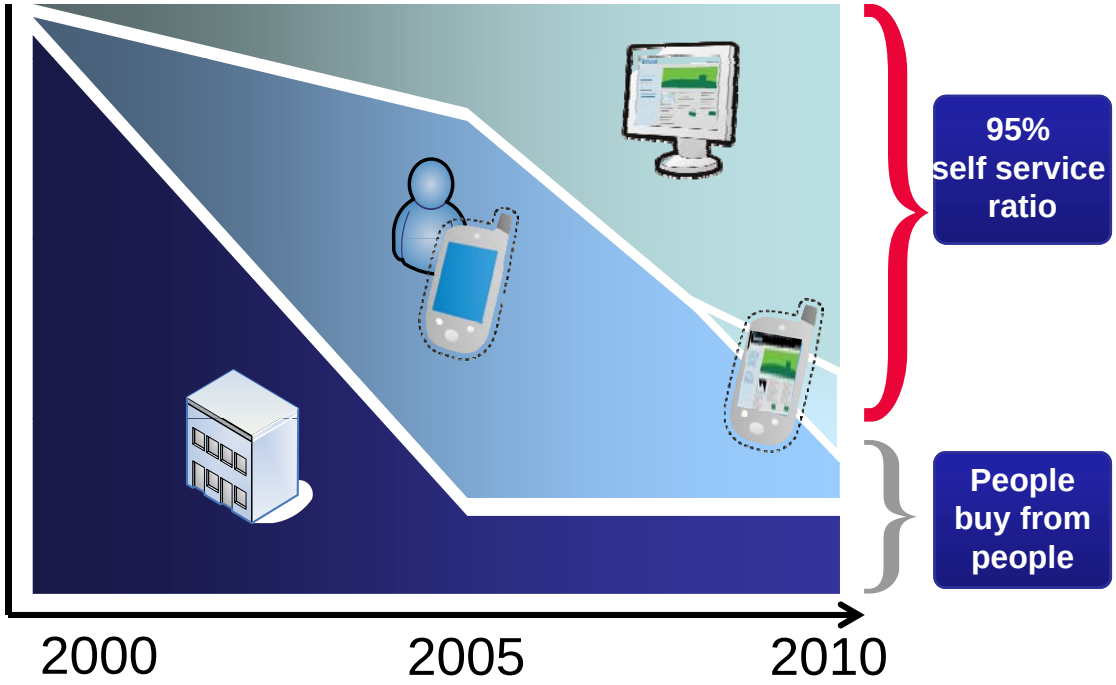
The Fundamental Change Of Consumer Behavior
Quelle: Tieto Enator 2008

FUTURE TRENDS IN COMMUNICATIONS

Self-Service-Society

Nur komplexe Kommunikationsinhalte werden in Zukunft noch im Mensch-Mensch-Dialog erledigt.

In einer zunehmend digitalen & vernetzten Gesellschaft erledigen die Verbraucher ihre Geschäfte online.



The Fundamental Change Of Consumer Behavior
Quelle: Tieto Enator 2008

FUTURE TRENDS IN COMMUNICATIONS

Die Möglichkeiten der digitalen Kommunikation haben den Kunden schon längst in den Mittelpunkt des Beziehungsgeflechts gerückt.

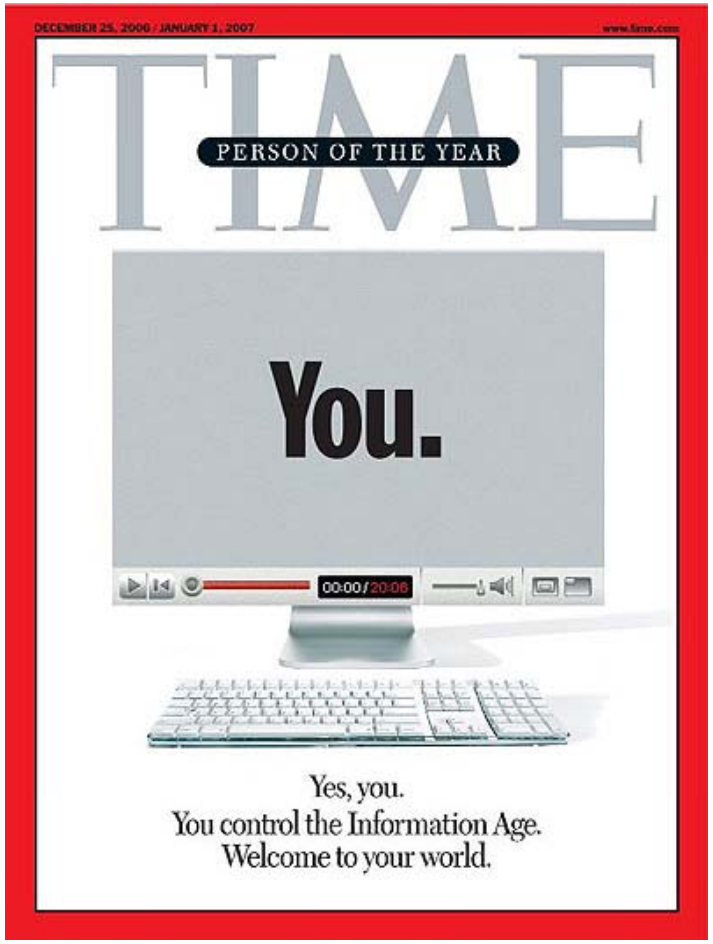
Das Konsumverhalten befindet sich in einem fundamentalen Veränderungsprozess.

Der Anteil der Kundenanfragen für das Service-Back-Office hat sich seit 1998 verzehnfacht.

Kunden erwarten heute Antworten und Reaktionen innerhalb von Minuten – und nicht Tagen.

B2C Business wechselt in C2B Business.

YOU are the person of the year



(Source: Time Magazine 13 December 2006)

The Fundamental Change Of Consumer Behavior
Quelle: Tieto Enator 2008

POWERED BY INTELLIGENCE

ITyX ist Hersteller und Systemintegrator von Contact-Center-Lösungen , die auf Basis von Methoden der künstlichen Intelligenz Textinhalte verstehen und aus deren Verarbeitung lernen.

- **Gründung 1996**
  Kooperationen mit verschiedenen Universitäten und dem Fraunhofer Institut
- **65 Mitarbeiter an 4 Standorten in Deutschland**
  ITyX ist eines der am stärksten wachsenden IT-Unternehmen im Markt
- **Inhabergeführt und unabhängig**
  ITyX betreut mehr als 40 Contact-Center-Organisationen in 5 Ländern
- **Schwerpunkt: Computerlinguistische Forschung**
  Klassifikation und Information-Mining aus digitalen Geschäftsvorfällen

POWERED BY INTELLIGENCE

ITyX SOLUTIONS AG

ENTERPRISE RESPONSE MANAGEMENT
POWERED BY INTELLIGENCE

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.

E-MAIL RESPONSE MANAGEMENT

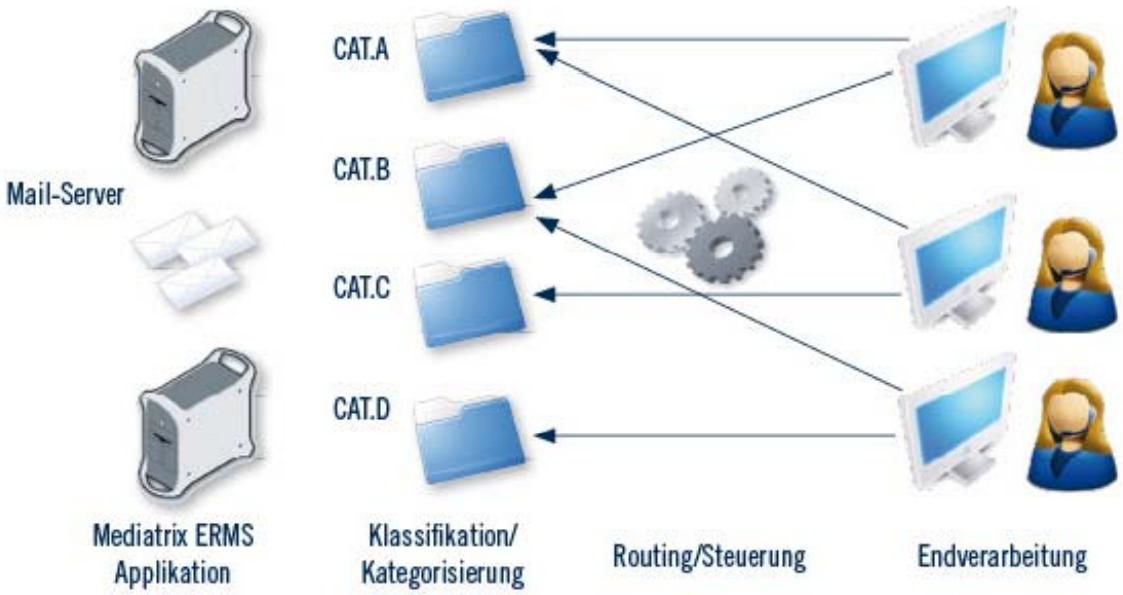
ITyX SOLUTIONS AG

ENTERPRISE RESPONSE MANAGEMENT
POWERED BY INTELLIGENCE

MEDIATRIX ERMS

Mediatrix ERMS analysiert eingehende E-Mails und verteilt diese intelligent an verfügbare Servicemitarbeiter.

- **Senkung der Bearbeitungszeiten um 25 bis 55 %**
- **Steuerung & Transparenz über alle digitalen Anfragen**
- **Lernfähiges System auf Basis dynamischer Lernmengen**
- **Antwortvorschläge**
- **Analyse & Reporting**



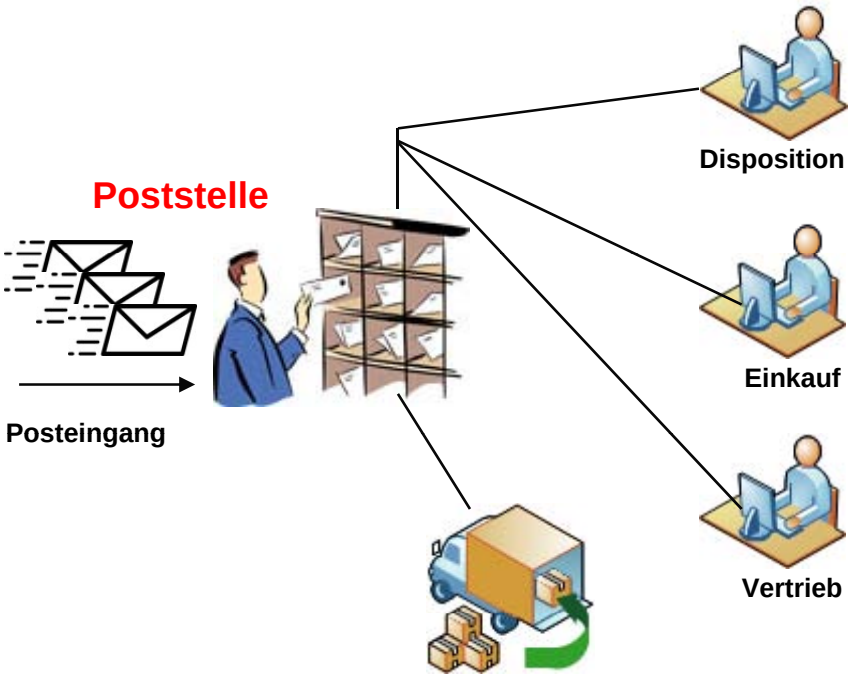
MEDIATRIX MAILROOM

ITyX SOLUTIONS AG

ENTERPRISE RESPONSE MANAGEMENT
POWERED BY INTELLIGENCE

Mediatrix MAILROOM bietet die automatische Klassifizierung und Verarbeitung von Post- und Archivdokumenten großer Organisationen

- **Rd. 95 % der Eingangspost wird richtig klassifiziert und verteilt**
- **Vorgangsrelevante Daten werden aus den Texten extrahiert**
- **Dunkelverarbeitung (ohne menschlichen Zugriff) von Eingangsdokumenten**



INTERNET SELF-SERVICE

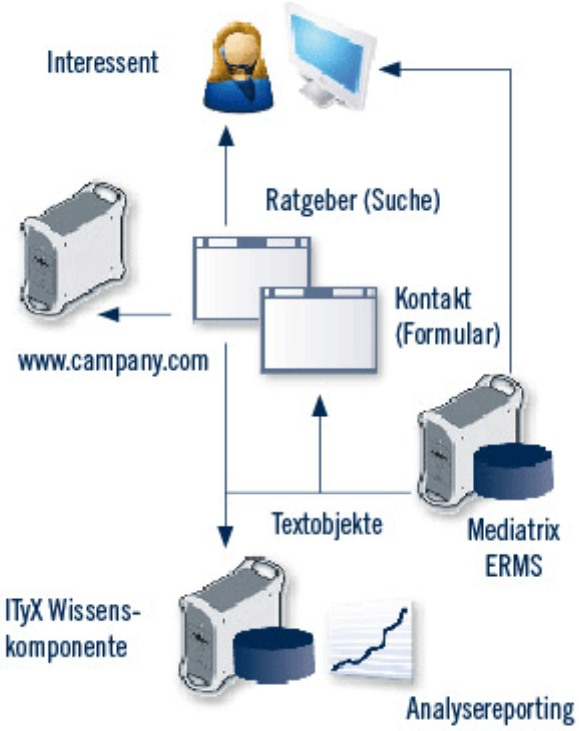
ITyX SOLUTIONS AG

ENTERPRISE RESPONSE MANAGEMENT
POWERED BY INTELLIGENCE

Mediatrix SELF SERVICE greift auf die im ERMS erlernte Wissensbasis zurück und gibt Suggestiv-Antworten im Internet, um einfache Fragen automatisch zu beantworten

- **Zwischen 15 und 25 % der Anfragen per E-Mail / Telefon werden vermieden**
- **Selbstregulierendes, lernfähiges System**
- **Keine Administrationsaufwendungen**
- **Intelligente Suche (Crawls) in Dokumentinhalten & (Web-)Archiven**
- **Digitalisierung und Datenextraktion von Archivbeständen**

MEDIATRIX SELFSERVICE



MEDIATRIX SMART CHAT

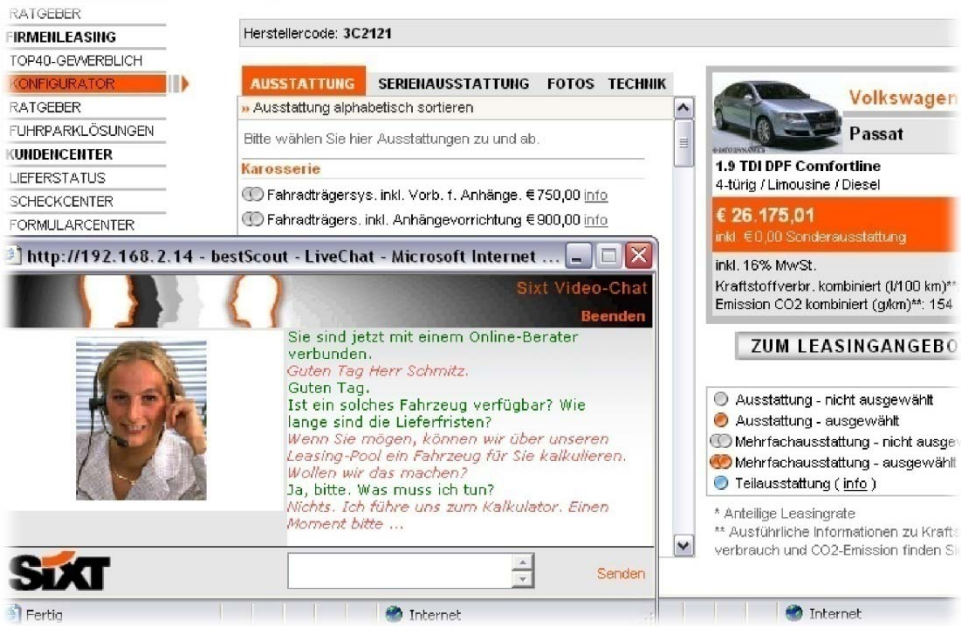
ITyX SOLUTIONS AG

ENTERPRISE RESPONSE MANAGEMENT
POWERED BY INTELLIGENCE

Mit Mediatrix SMART CHAT werden Besucher abhängig von ihrem Besuchsverhalten auf den Webseiten aktiv per Video-Chat und Co-Browsing mit verfügbaren Beratern verbunden.

- **Senkung der Kaufhemmnisse**
- **Senkung der Abbruchraten**
- **Generieren von Geschäftsansätzen**
- **Verbesserung der Kundenbindung**

MEDIATRIX SMART CHAT



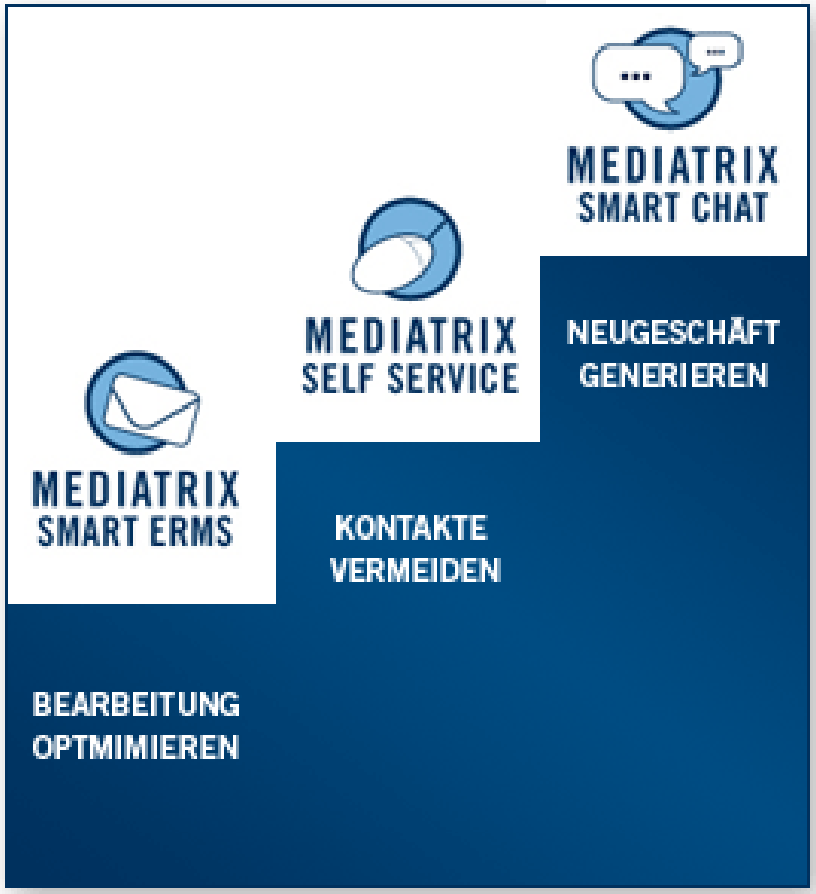
POWERED BY INTELLIGENCE

ITyX SOLUTIONS AG

ENTERPRISE RESPONSE MANAGEMENT
POWERED BY INTELLIGENCE

Mediatrix besteht aus Einzelmodulen, deren kombinierter Einsatz einen optimalen Automatisierungsgrad im Kundenservice entwickelt und dennoch Qualität steigern hilft.

- **Vorgangsbearbeitung durch den Einsatz von ERMS / MAILROOM optimieren und Wissen für die Self-Service Prozesse generieren**
- **Kontaktvermeidung durch den Einsatz von Suggestiv-Antworten und intelligente Suchfunktionen im Inter- / Extranet.**
- **Verkaufsaktive Kontaktaufnahme zu werthaltigen Internetbesuchern per Video-Chat und Co-Browsing**



CHANCEN DER DIGITALISIERUNG

ITyX SOLUTIONS AG

ENTERPRISE RESPONSE MANAGEMENT
POWERED BY INTELLIGENCE

MEDIATRIX ERMS

25 bis 55 % Effizienzsteigerung bei der Vorgangsbearbeitung E-Mail, Fax & Brief

Transparenz der Service-Level über die digitalen Kommunikationswege

MEDIATRIX SELFSERVICE

Aus E-Mail-Dialogen Wissen generieren und für den Administrations-freien SELF-SERVICE verwenden

15 bis 25 % der Kontakte vermeiden

MEDIATRIX SMART CHAT

Abschlussquote auf den digitalen Kommunikationskanälen erhöhen

Konzentration auf die Generierung von Kundenbeziehungen

POWERED BY INTELLIGENCE

ITyX SOLUTIONS AG

ENTERPRISE RESPONSE MANAGEMENT
POWERED BY INTELLIGENCE

arena
BASE
DDS Dresdner Direktservice
Jamba
BOSCH
XEROX
HUK-COBURG
Aus Tradition günstig
MALEV Hungarian Airlines
Bank Austria Creditanstalt
HUK24
DIE ONLINE-VERSICHERUNG
CONRAD.DE
GERLING
Wir unternehmen Sicherheit.
Kabel in NRW.
HVB Direkt
Fraunhofer
IAIS
Institut
Intelligente Analyse- und
Informationssysteme
infineon
rbc
DKB Deutsche Kreditbank AG
ÖFFENTLICHE
VERSICHERUNG BRAUNSCHWEIG
DIE EUROPÄISCHE
Reiseversicherung
KLINGEL
Stadtwerke Düsseldorf AG
DEVK
VERSICHERUNGEN
Klett
iesy
Kabel in Hessen.
TietoEnator
AIR-BERLIN
PLUS CARD
Menschen. Karten. Strategien.

POWERED BY INTELLIGENCE

ITyX SOLUTIONS AG

ENTERPRISE RESPONSE MANAGEMENT
POWERED BY INTELLIGENCE

TESTIMONIALS

TESTIMONIALS

TESTIMONIALS

TESTIMONIALS

TESTIMONIALS

TESTIMONIALS

TESTIMONIALS

TESTIMONIALS

TESTIMONIALS

TESTIMONIALS

Unitymedia
Internet, Telefon & TV

„Wir haben Mediatrix innerhalb von nur 4 Wochen für mehrere Konzernmandanten eingeführt und sind bis heute sehr zufrieden mit der Lösung."

Stefan May, Unitymedia AG

>> mehr

TESTIMONIALS

PLUS CARD
Menschen. Karten. Strategien.

„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

>> mehr

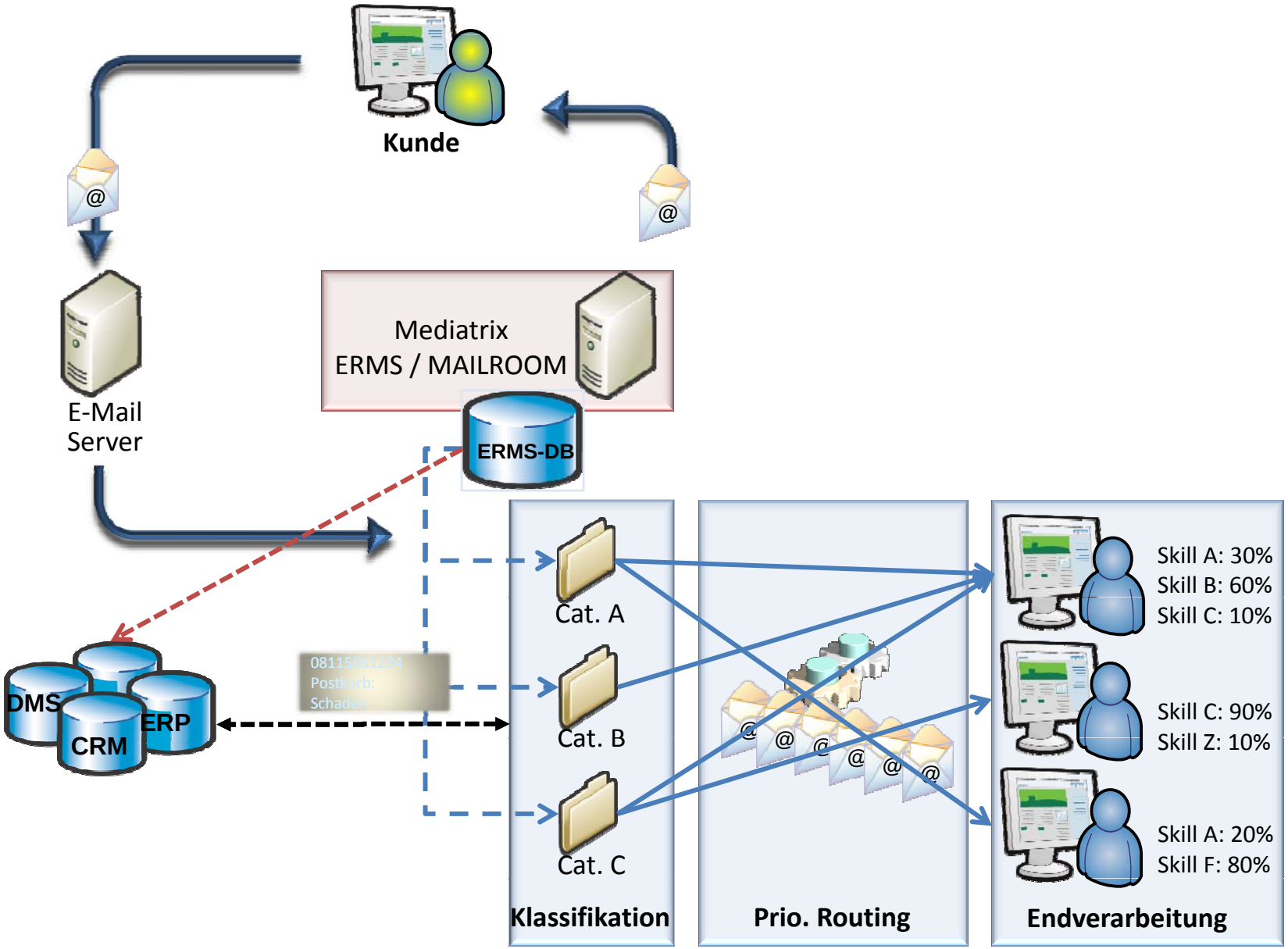
TESTIMONIALS

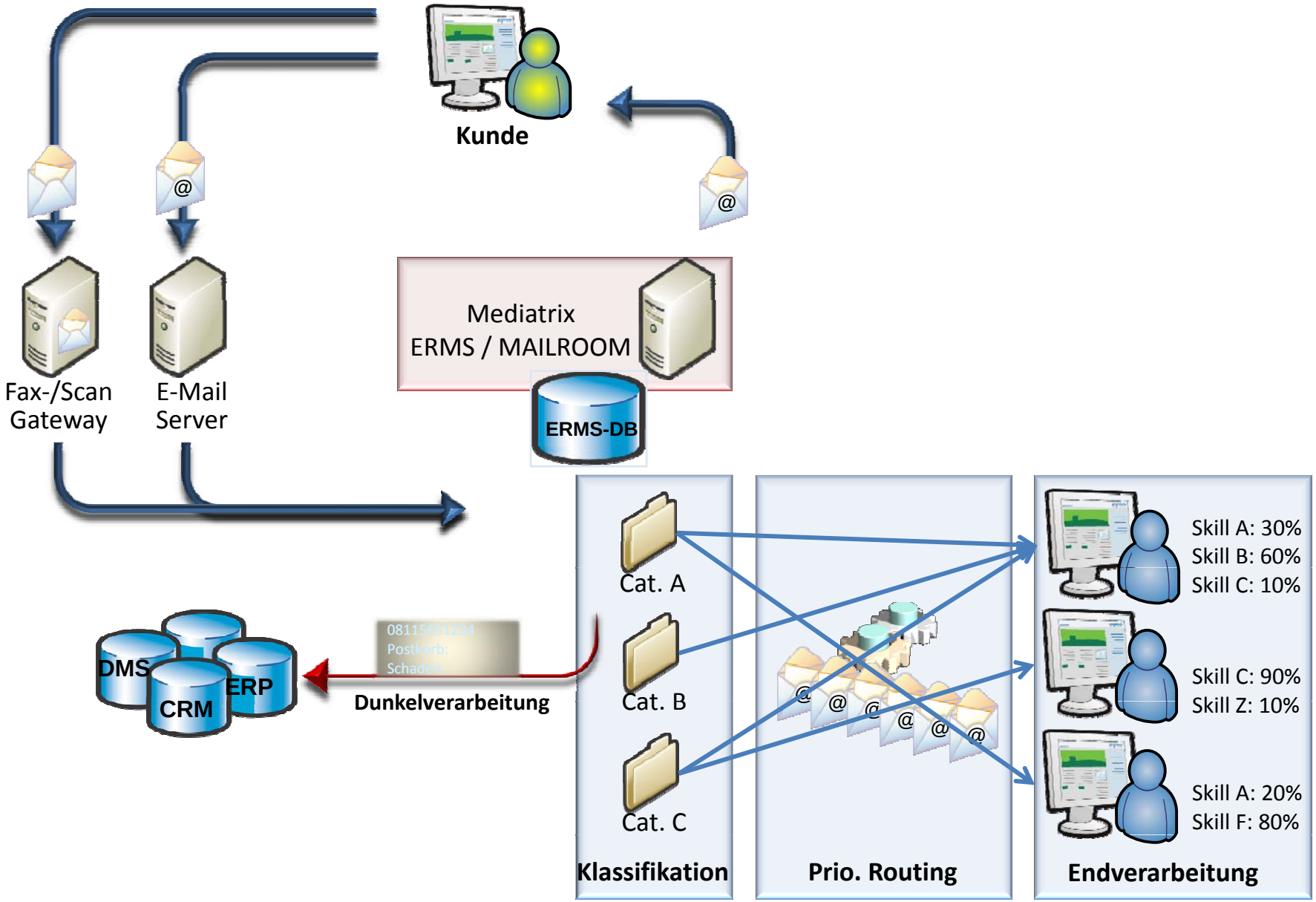
HVB Direkt
Member of UniCredit Group

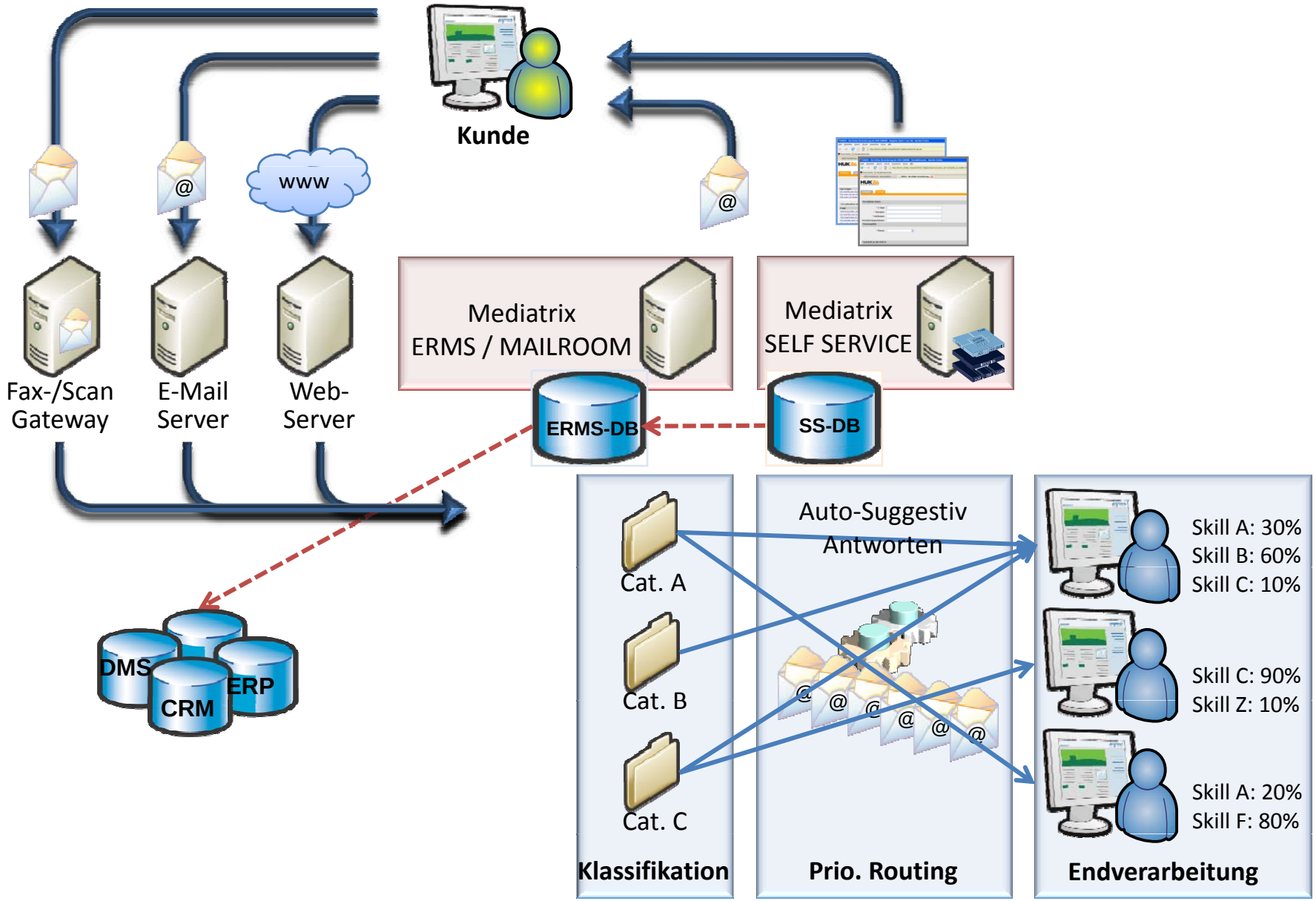
„Das Mediatrix System arbeitet ausgesprochen zuverlässig und performant. Wir haben nach mittlerweile 24 Monaten Betrieb keinen Ausfall erlitten.

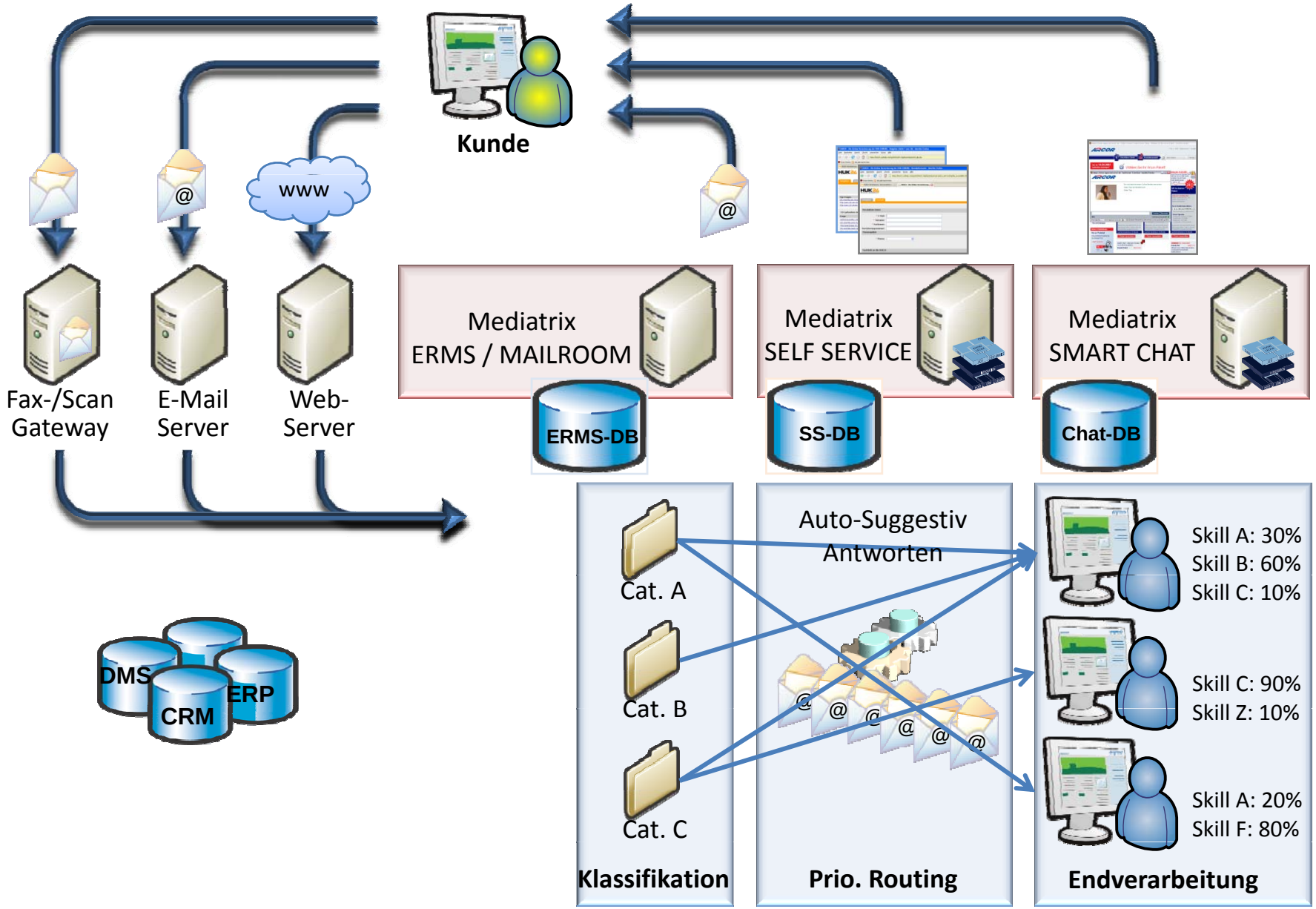
Daniel Wink, HVBDirekt GmbH

>> mehr


Kunde
E-Mail
Server
Mediatrix
ERMS / MAILROOM
ERMS-DB
DMS
CRM
ERP
Postkorb:
Schaden
Cat. A
Cat. B
Cat. C
Klassifikation
Prio. Routing
Skill A: 30%
Skill B: 60%
Skill C: 10%
Skill C: 90%
Skill Z: 10%
Skill A: 20%
Skill F: 80%
Endverarbeitung


Kunde
Fax-/Scan Gateway
E-Mail Server
Mediatrix
ERMS / MAILROOM
ERMS-DB
Cat. A
Cat. B
Cat. C
Klassifikation
Prio. Routing
Endverarbeitung
Skill A: 30%
Skill B: 60%
Skill C: 10%
Skill C: 90%
Skill Z: 10%
Skill A: 20%
Skill F: 80%
DMS
CRM
ERP
Dunkelverarbeitung


Kunde
www
Fax-/Scan Gateway
E-Mail Server
Web-Server
Mediatrix ERMS / MAILROOM
Mediatrix SELF SERVICE
ERMS-DB
SS-DB
DMS
CRM
ERP
Cat. A
Cat. B
Cat. C
Klassifikation
Auto-Suggestiv Antworten
Prio. Routing
Skill A: 30%
Skill B: 60%
Skill C: 10%
Skill C: 90%
Skill Z: 10%
Skill A: 20%
Skill F: 80%
Endverarbeitung


Kunde
www
Fax-/Scan Gateway
E-Mail Server
Web-Server
Mediatrix ERMS / MAILROOM
ERMS-DB
Mediatrix SELF SERVICE
SS-DB
Mediatrix SMART CHAT
Chat-DB
DMS
CRM
ERP
Cat. A
Cat. B
Cat. C
Klassifikation
Auto-Suggestiv Antworten
Prio. Routing
Skill A: 30%
Skill B: 60%
Skill C: 10%
Skill C: 90%
Skill Z: 10%
Skill A: 20%
Skill F: 80%
Endverarbeitung

HERZLICHEN DANK

Andreas Klug
ITyX Solutions AG

klug@ityx.de