



Multi-Channel Input & Response Management

# Enterprise Input Management der neuesten Generation



## Intelligentes Input & Response Management

### Zukunftssichere Lösungen machen Ihren Kundendialog profitabel:

- › Hocheffizienter Kundendialog in Echtzeit über alle Kanäle (E-Mail, Brief, Fax, Web, Telefon)
- › Teil- oder vollautomatisierte Verarbeitung aller Kommunikations-Prozesse
- › Zentral gesteuerte Verarbeitung aller textbasierten Informationen
- › Relevantes Wissen wird skillbasiert und zum optimalen Zeitpunkt Ihren Mitarbeitern, Partnern wie Kunden zur Verfügung gestellt

### ITyX bietet Ihnen als führender Anbieter selbstlernender Software

- ✓ maßgeschneiderte Lösungen für alle Eingangskanäle,
- ✓ eine hohe Expertise in der Verarbeitung unstrukturierter Informationen in Ihrer Kommunikation,
- ✓ neueste Technologien auf Grundlage künstlicher Intelligenz und
- ✓ eine einzigartige, offene Plattform zur zentralen Steuerung aller Prozesse Ihres Input und Response Managements.



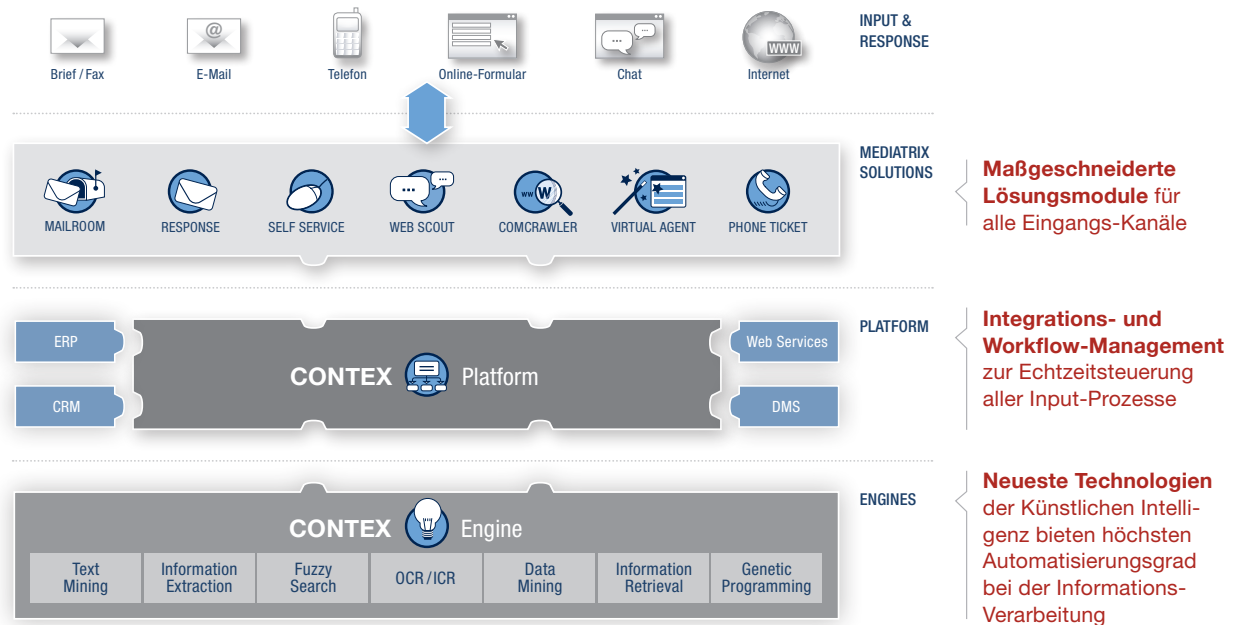
## Selbstlernende Softwarelösungen: Der Schlüssel für effizienten Kundendialog

Intelligente Software-Technologien von ITyX basieren auf Methoden der Künstlichen Intelligenz (KI). Sie erlernen das Verhalten von Anwendern bei der Verarbeitung von Dokumenten und Informationen. Im Ergebnis entsteht administrationsfreies Wissen für die effiziente Automatisierung wiederkehrender Kundendialoge. Die Lösung optimiert sich eigenständig während des laufenden Betriebs. So sind ROIs innerhalb von 12 Monaten realisierbar.

Die enge Zusammenarbeit mit führenden deutschen Universitäten und Forschungseinrichtungen sowie die zahlreichen Benchmarks, denen sich ITyX laufend stellt, bilden das wissenschaftliche Fundament für die marktführenden Innovationen im Input und Response Management von ITyX.

## Modular, flexibel und zukunftssicher

Im Kern der ITyX-Module steht mit CONTEX eine Integrations- und Workflow-Management-Plattform für die automatisierte Verarbeitung von Informationen. Sie verbindet die wissenschaftlichen Methoden mit den vertikalen Lösungsmodulen und der vorhandenen System-Infrastruktur in Ihrem Unternehmen.



„Sicher eine der komplettesten Kommunikationsplattformen für Unternehmen, die derzeit auf dem Markt verfügbar ist.“

Guido Schmitz, Pentadoc AG

## Input & Response Management der neuesten Generation

- › Automatische Verarbeitung aller schriftbasierten Informationen aus allen Kanälen (wie z.B. E-Mail, Brief, Fax, Internet, Tweets, XML, SMS)
- › Modularer Aufbau und damit flexible Kombinationsmöglichkeiten
- › Höchstmögliche Automatisierung in der Verarbeitung unstrukturierter Informationen
- › Best of breed-Ansatz, d.h. für jeden individuellen Einsatzbereich die leistungsfähigste Softwarelösung
- › Offene Systemplattform mit höchster Integrationsfähigkeit in bestehende Kundensysteme (z.B. ERP, DMS)
- › Kanal- und plattformübergreifende Prozesssteuerung über einfache grafische Workflow-Oberfläche

## Mediatrix MAILROOM

# Die digitale Poststelle: Intelligente Verarbeitung der Eingangspost



Unabhängig von Dokumenttyp und -struktur werden Brief- und Faxdokumente, E-Mails oder Archivdokumente auf reiner Textebene analysiert und für die Weiterverarbeitung kategorisiert. Die modulare Technologie hinter MAILROOM gewährleistet, dass auch jedes bestehende Postverarbeitungs-System optimiert werden kann.

### Ihr Gewinn:

- › Senkung der Durchlauf- und Bearbeitungszeiten für schriftliche Kundendokumente um bis zu 75 %
- › Automatisierung der Verarbeitung durch Datenextraktion und Dunkelverarbeitung
- › Verarbeitung aller Dokumentarten (Freitext, Formulare, Rechnungen) in einer Systemlösung
- › Dynamische Optimierung der Klassifikationsqualität ohne administrative Eingriffe
- › Optimale Steuerung des Betriebs durch grafische Work-Flow- und Monitoring-Tools

Bis zu **95%**  
des Posteingangs  
wird richtig klassifiziert  
und verteilt

” Die Möglichkeit von Mediatrix, an definierten Events im Bearbeitungsprozess individuelle Archivierungs- oder Regelprozesse auszulösen und dabei auf unsere HOST-Umgebung zuzugreifen, ist absolut überzeugend.

Wolfgang Bayer, HUK-Coburg

mehr als **50%**  
der Vorgänge bei der  
Datenerfassung laufen  
vollautomatisch

## Mediatrix VIRTUAL AGENT

# Automatische Datenerfassung: Schnell und sicher



Mediatrix VIRTUAL AGENT erfasst, validiert und überträgt automatisch Daten in bestehende ERP-/HOST-Umgebungen. Auf einer virtuellen Oberfläche bildet der VIRTUAL AGENT den individuellen Erfassungs- und Prüfprozess Ihres Unternehmens nach und führt die notwendigen Arbeitsschritte automatisiert aus.

### Ihr Gewinn:

- › Keine Lizenzkosten und damit keine Investitionsbudgets
- › Schnelle Integration, keine Anpassung der Systeme notwendig (Remote-Betrieb)
- › Mehrere Applikationen gleichzeitig bedienbar
- › Kurzfristige Peaks im Arbeitsaufkommen werden ausgeglichen
- › MitarbeiterInnen werden frei für Kundenservice- und Kreativ-Aufgaben

## Mediatrix RESPONSE

# E-Mail-Response-Management: Automatisierung mit höchster Servicequalität



Die Response-Management-Lösung ermöglicht eine voll- oder teilautomatisierte Verarbeitung von E-Mails. Mit Hilfe einer einzigartigen Kombination selbstlernender Methoden gelingt die strukturierte, konsistente und dokumentierte Bearbeitung großer Mengen an E-Mail-Anfragen.

### Ihr Gewinn:

- › Transparenz und Konsistenz in der Service-Qualität
- › Skillbasiertes Routing aller Anfragen
- › Kanalübergreifende Kundenhistorien
- › Automatisierung von wiederkehrenden Anfrageprozessen
- › Aufbau von Wissen in Bezug auf Kundenfragen und Serviceantworten (u.a. für Web Self Service)

**Senkung der AHT**  
(Average Handling Time)  
um bis zu  
**55%**

bis zu **25%**  
**weniger Anfragen**  
per E-Mail und Telefon

”*Mediatrix RESPONSE war außerordentlich schnell und einfach integriert. Unsere Business Rules entwickeln wir mittlerweile selbst – dadurch sind wir im Betrieb unabhängig und flexibel.*

“  
Sonja Gard, Pluscard GmbH

## Mediatrix SELF SERVICE

# Web Self Service: FAQ-Software für hocheffizienten Kundenservice



Der Mediatrix SELF SERVICE bietet Ihren Kunden, Partnern oder Mitarbeitern die Möglichkeit, auf Ihrer Website dynamisch Informationen zu Produkten, Unternehmen, Serviceleistungen u.v.m. abzufragen.

### Ihr Gewinn:

- › ITyX Wissensdatenbank ohne administrative Pflege
- › Automatisierte Kontaktabwicklung
- › Signifikante Senkung der E-Mail-Anfragen, d.h. Senkung der Servicekosten
- › Optimierung der Wissensbasis erfolgt „by using“

Mediatrix COMCRAWLER

## Social Media Monitoring & Interaction: Analyse und Bewertung von Kundenstimmen im Web



Mediatrix COMCRAWLER durchsucht das Internet nach unternehmensrelevanten Inhalten, folgt Diskussionen über Produkte und Marken, analysiert, historisiert und bewertet die Inhalte und Stimmungen.

### Ihr Gewinn:

- › Ihr Markenimage, Ihre Positionierung im Web übersichtlich auf einem Dashboard
- › Effizienzsteigerung Ihres Contact Centers: proaktiver Kundendialog verhindert Anrufe bzw. E-Mails
- › Optimierung der Marktbeobachtung, Produktinnovation und Serviceleistungen
- › Effektives Frühwarnsystem: Probleme in Marken- oder Unternehmens-Kommunikation rechtzeitig erkennen
- › Nachhaltiges Benchmarking: Ein Vergleich der Kundenmeinungen sichert Wettbewerbsfähigkeit

**Am Puls der Zeit:**  
Feedback aus den  
Communities aufnehmen  
& Dialog suchen

**24%**  
mehr Erstkontakt-  
Abschlüsse

” Der SCOUT ist unverzichtbarer Bestandteil unseres Kundenservices. Keinerlei Anpassung unserer Website war nötig. Die einfache Integration brachte schnelle Ergebnisse.

Manuel Breuer, DEVK Versicherungen

Mediatrix WEB SCOUT

## Proaktive Online-Beratung: Digitaler Kundenservice mit persönlicher Note



In einer persönlichen Beratungssituation per Chat, Video oder Call-Back werden interessierten Online-Kunden erklärungsbedürftige Produkte erläutert, Formulare zusammen ausgefüllt oder Webseiten gemeinsam besucht (Co-Browsing).

### Ihr Gewinn:

- › Erhöhung der Mitarbeitereffizienz in Unterlastsituationen
- › Signifikante Verbesserung der Conversion Rate
- › Senkung von Hemmnissen beim Produktkauf
- › Schaffung von positiven Service-Erlebnissen
- › Verbesserung der Kundenbindung

## Top-Adressen vertrauen auf ITyX-Lösungen

In Zeiten austauschbarer Produkte und Dienstleistungen wird Kundenservice zum maßgeblichen Wettbewerbsfaktor und Diversifizierungsmerkmal. Nutzen Sie das Potential und Wissen, das in unstrukturierten Informationen liegt, so wie es folgende Unternehmen bereits erfolgreich tun:



### Financial Services

DEVK Versicherungen  
Commerz Direktservice GmbH  
ERV Europäische Reiseversicherung  
HUK-COBURG  
Sparda Bank Hamburg  
UniCredit Direct Services



### E-Business / Retail

Conrad Electronic  
Versandhaus Klingel  
IKEA



### Contact Center / Outsourcers

Bosch  
PLUSCARD  
rbc Solutions AG



### Technology

Infineon



### Telecom

simyo



### Travel

Air Berlin



### Haben wir Sie begeistern können?

Sie finden uns auch im Web: [www.ityx.de](http://www.ityx.de), in **XING** oder folgen Sie uns auf [twitter.com/ityx](https://twitter.com/ityx).

**Adresse** ITyX Solutions AG  
Stollwerckstraße 17-19  
D-51149 Köln

**Telefon** +49 2203.89987-0

**Telefax** +49 2203.89987-27

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

**Mail** [info@ityx.de](mailto:info@ityx.de)

