



Presseinformation

Bosch Communication Center setzt für E-Mail- und Wissensmanagement auf Mediatrice von ITyX.

Kundenorientierter und Revisionssicherer Umgang mit elektronischer Kundenpost – ITyX als Sponsor der Kongressmesse „E-Mail 2007“ in Frankfurt

Magdeburg / Köln, 10.04.2007 – Die Bosch Communication Center GmbH, allein in Deutschland mit rd. 1.000 qualifizierten Mitarbeitern einer der führenden Anbieter von Kundenkommunikations- und Vertriebsdienstleistungen, setzt auf MEDIATRIX, um E-Mails und Fax-Sendungen in verschiedenen Sprachen automatisch zu klassifizieren und deren Weiterverarbeitung zu steuern. Bosch löst damit schrittweise die bislang eingesetzte E-Mail-Lösung Mailminder von Xtramind ab und erweitert das Serviceangebot um die Fax- und Rechnungsverarbeitung.

MEDIATRIX klassifiziert für ausgewählte Bosch-Kunden die eingehenden Mitteilungen per E-Mail und Fax automatisch und verteilt diese in Themenkategorien. Von dort aus werden sie je nach Dringlichkeit von freien Mitarbeitern zur Verarbeitung abgerufen. Da mögliche Antworten zusätzlich von MEDIATRIX vorgeschlagen werden, kann die Verarbeitungszeit deutlich verringert werden. Gleichzeitig steigt die Transparenz. „Wir haben jederzeit den Überblick über den Verarbeitungsstand und können die Einhaltung unserer definierten Service-Level dokumentieren“, erläutert Michael Schneider, Business Area Manager bei Bosch Communication Center.

MEDIATRIX ist eine Response-Management-Lösung, die Textinhalte unabhängig vom jeweiligen Medientyp analysieren und bewerten kann. Es erlernt dynamisch das Antwortverhalten ausgewählter Servicemitarbeiter und ist dadurch nicht nur in der Lage, stetig ein Administrationsfreies Wissen um Vorgänge und Antworten aufzubauen, sondern auch jederzeit aktuell auf Situationen zu reagieren. Eine Anpassung von Regeln oder Konventionen entfällt.

„Als intelligente Multi-Kanal-Applikation ist MEDIATRIX von vorne herein für den Einsatz in Communication Centern konzipiert worden. Im Gegensatz zu anderen E-Mail-Management-Systemen ähneln die Mediatrix-Workflows daher stark der Funktionsweise einer Call-Center-ACD mit ihren virtuellen Queues“, erläutert ITyX-Vorstand Andreas Klug.

Für die Installation, Konfiguration und Inbetriebnahme von MEDIATRIX bei Bosch wurden lediglich 2 Tage benötigt. „Uns hat wirklich beeindruckt, wie schnell wir Kundenprojekte innerhalb des Systems umsetzen können. Auch die Bedienung ist beinahe selbsterklärend“, erläutert Michael Schneider.

Zum Einsatz bei Bosch kommt auch CONTEX, das neue MEDIATRIX-Modul für Information-Mining. Im technischen Kundensupport greifen Bosch-Mitarbeiter mittels intelligenter Suchfunktionen auf Produkthandbücher und Leistungsbeschreibungen zu. Auch das CONTEX-Verfahren basiert auf selbstlernenden Methoden der ITyX. Es bezieht jede Suchanforderung und die verwendeten Textpassagen für die Suchoptimierung ein. Im Ergebnis entsteht eine Wissensdatenbank, die durch ihre bloße Verwendung immer genauere Ergebnisse liefert.

Mit einem in dieser Form einmaligen Verfahren optimiert die Kölner ITyX AG, ein auf Computerlinguistik spezialisiertes Technologieunternehmen, die Kommunikation zwischen Verbraucher und Service-Organisation. Ob Anfragen per E-Mail, Internet, Brief, Fax oder SMS eingehen: die ITyX-Lösung MEDIATRIX klassifiziert die Inhalte in einer zuvor durch beispielhafte Kundenanfragen angelernten Wissensdatenbank und unterzieht sie verschiedenen wissenschaftlich-linguistischen Textanalyse-Verfahren. Im Ergebnis werden Trefferwahrscheinlichkeiten von 95 % und mehr erreicht, die bei längerer Betriebsdauer stetig wachsen.

Weitere Informationen: ITyX Solutions AG, Hansenstr. 74-76, 51149 Köln,
Tel.: 02203-89987-0, Fax: 02203-89987-27, E-Mail: service@ityx.de , Web: www.ityx.de