

Presseinformation

ITyX auf der E-Mail 2007: Qualität und Intelligenz in der elektronischen Kundenbeziehung

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

Frankfurt / Köln, 25.05.2007 – An den beiden Kongresstagen 22. und 23.05.2007 fand erstmals in Frankfurt die Kongressmesse „E-Mail“ statt – eine hochwertige Veranstaltung rund um alle relevanten Themenfelder im Umgang mit digitaler Kundenpost. In den Anwenderbeiträgen – darunter auch die Beiträge der ITyX-Kunden DDS Dresdner Direktservice und HVB direkt – wurde deutlich, dass die zunehmende Verlagerung von Geschäftskorrespondenz auf den Kanal „E-Mail“ für große, Serviceorientierte Unternehmen alles andere als trivial ist.



Auditorium der E-Mail 2007

Im Fokus der Vorträge standen so vor allem die Erfahrungen über die Einführung von E-Mail-Response-Lösungen sowie deren Integration in hochverfügbare Systemarchitekturen. ITyX-Vorstand Andreas Klug gewährte einen Einblick in die strategische Verbindung zwischen dem E-Mail-Dialog, dem Wissensmanagement und dem Self-Service in Organisationen. Wenn

auch viele Systeme eine grundsätzliche Übereinstimmung bei Grundfunktionen zeigen, konnte die Darstellung im Detail allerdings Unterschiede unterstreich-

en, die für unternehmensspezifische Anforderungen von kritischer Bedeutung sein können.

„Die E-Mail-Kommunikation stellt mittlerweile in den meisten Unternehmen mit hohen Kontaktvolumen eine Unternehmenskritische Anwendung dar“, so ITyX-Vorstand Andreas Klug in seinem Vortrag über den strategischen Aufbau eines Kanal-übergreifenden Response-Managements. „Daher müssen Systeme Ausfallsicher sein und in Bezug auf die künftige Servicearchitektur der Organisation die richtige Strategie ermöglichen“. Es mache daher keinen Sinn auf eine E-Mail-Management Lösung zu setzen, wenn „gleichzeitig nicht klar ist, wie zu einem späteren Zeitpunkt Datenextraktion, Archivierungsprozesse oder Wissensplattformen in die Response-Prozesse einbezogen“ werden.

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, Hansestr. 74-76, 51149 Köln,
Tel.: 02203-89987-0, Fax: 02203-89987-27, E-Mail: service@ityx.de , Web: www.ityx.de