

*Unterstützung bei Aufbau und Pflege von
nutzbringenden E-Mail-Dialogen mit Kunden*



IBM Mail Analyzer

Highlights

Leistungsfähiges Offline-Kategorisierungstool generiert anhand von Muster-E-Mail-Daten automatisch vorhersagende Kategorisierungsregeln.

Wendet die vom Kategorisierungstool generierten Regeln über eine „Runtime Categorizer Engine DLL“ auf neue Dokumente an.

Erstklassige Genauigkeitswerte mit hohen Trefferraten.

Hat einen Spitzenplatz nach Reuters-21578-Maßstäben inne.

Ausgezeichnete Ergebnisse im Praxiseinsatz bei der E-Mail-Abwicklung von IBM.

Weist jeder kategorisierten E-Mail automatisch Konfidenzwerte als Maß für die Qualität der Analyseergebnisse zu.

Extrem kurze Lernzeit – lernt 9 603 Meldungen und 93 Kategorien des Reuters-21578-Datensatzes in unter acht Minuten.

Trainierbarkeit durch E-Mail-Administratoren unter Berücksichtigung aktueller Meldungen/Nachrichten.

Schnelle Implementierung mit leicht verständlicher und einfach anwendbarer Regelsprache.

Sprachen-Unterstützung (NLS, National Language Support).

Leistungsfähiges E-Mail-Tool fördert die Kundenbindung

Nicht nur die Geschäftswelt, sondern auch die Kommunikationsformen haben sich weiterentwickelt. Heute werden viele Kontakte zwischen Firmen und ihren Kunden per E-Mail hergestellt. Bisher behandeln die meisten Unternehmen die Beantwortung allgemein adressierter Kunden-E-Mails nur als „Pflichtübung“ (z. B. die Frage eines Kunden zu einem Produkt oder einer Dienstleistung beantworten). Einige Unternehmen bezeichnen diese Vorgehensweise als „One and Done“-Ansatz. Mit steigender Anzahl der Kunden-E-Mails und zunehmender Komplexität der Anfragen werden diese oft zu spät, unvollständig oder überhaupt nicht beantwortet. Es bietet sich an, eingehende Kunden-E-Mails systematisch zu analysieren und den richtigen Adressaten zuzuordnen. Hier kommt der IBM Mail Analyzer ins Spiel.

Unternehmen werden bei der Verbesserung ihrer E-Mail-Kundenkontakte unterstützt

Der IBM Mail Analyzer ist genau die richtige Lösung für Unternehmen, die ihre E-Mail-Systeme und insbesondere ihre Kundeninteraktion verbessern wollen. Er eignet sich perfekt für Unternehmen mit mäßigem bis hohem E-Mail-Aufkommen, hohen Bearbeitungskosten und langen Antwortzeiten. Der IBM Mail Analyzer ist ein leistungsfähiges Tool, das Unternehmen hilft die Abwicklung hoher E-Mail-Volumen (und anderer Textnachrichten, die analysiert und bearbeitet werden müssen) wirtschaftlich zu gestalten.



Allgemein adressierte E-Mails, zum Beispiel an info@firma.com, gelangen ohne Umwege und Zeitverzögerung zum richtigen Empfänger.



Die Hauptfunktionen des IBM Mail Analyzers

- Erstklassige Genauigkeit nach Reuters-21578-Maßstäben und im Praxiseinsatz in anspruchsvollen Umgebungen wie beispielsweise bei IBM.
- Sehr kurze Lernzeiten – lernt bis zu 10 000 Meldungen und 93 bis 100 Kategorien des Reuters-21578-Datensatzes in weniger als 8 bis 10 Minuten. Lässt sich zur Berücksichtigung aktueller Meldungen und Nachrichten im Tagesverlauf trainieren und anpassen.
- Weist jeder kategorisierten E-Mail automatisch Konfidenzwerte zu. Sehr praktisch für die automatische Antwortgenerierung, die eventuell sehr hohe Präzision erfordert. Lässt sich zur Einstufung der vorgeschlagenen Antworten einsetzen. Ermöglicht es Anwendungen oder Anwendern, einem Dokument zugewiesene Kategorien zu ignorieren, falls das Konfidenzniveau zu niedrig ist.
- Einfach zu lernende Regelsprache. Regeln lassen sich leicht von Hand schreiben, falls die Umstände dies erfordern oder nicht genügend Trainingsdaten zur Verfügung stehen. Gestattet Anwendern die einfache Auswertung und gegebenenfalls Anpassung der vom Kategorisierungstool generierten Regeln.
- Mehrfachkategorisierung (Multiple Categorization) ermöglicht die einfache Bearbeitung von Kunden-E-Mails, in denen mehrere Punkte angesprochen werden.
- Landessprachenunterstützung (NLS): ein Modul zur Merkmalauswahl (Feature Selection), das IBM LanguageWare/POE zur Tokenization und morphologischen Analyse einsetzt. Kann Dutzende von Sprachen unterstützen. Japanisch und andere DBCS-Sprachen folgen in einem späteren Release.

Brauchen Sie den IBM Mail Analyzer?

- Wie wird Ihr Unternehmen in ein oder zwei Jahren E-Mails abwickeln?
- Wird Ihre heutige „One and Done“-Strategie noch zur Aufrechterhaltung Ihres Markenimages bei Ihren Kunden ausreichen?
- Kann es sich Ihr Unternehmen leisten, mit zunehmender Größe die „One and Done“-Strategie beizubehalten?
- Möchten Sie die E-Mail-Kundenkontakte Ihres Unternehmens im Sinne eines „Sustained Dialogue“ bzw. nachhaltigen Dialogs gestalten?
- Stellen Ihre Wettbewerber auf eine „Sustained Dialogue“-E-Mail-Strategie um?
- Sind Sie mit Ihrem jetzigen Kategorisierungstool zufrieden?

Belegen Ihre Antworten, dass Sie Ihr E-Mail-System ändern sollten? Dann ist jetzt der richtige Zeitpunkt, Ihr E-Mail-System mit den Vorteilen des IBM Mail Analyzers zu ergänzen.

© Copyright IBM Corporation 2000

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
ibm.com

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.