

E-Mail Response Management oder **ERM** ist eine Aufgabe, die in allen Unternehmen mit Call Center Betrieb immer wichtiger wird. Der Grund dafür ist, dass immer mehr Kunden Anfragen per E-mail an Firmen richten, anstatt zum Telefon zu greifen. Analysten der Gartner Group prognostizieren, dass 2005 bis zu 40 Prozent der Kundenanfragen per E-mail eingehen werden. Dazu kommt, dass schnelle, kompetente Antworten, bereitgestellt von einem intelligenten ERM System, die Kundenbindung und –zufriedenheit verstärken, während operative Kosten sinken.

bon prix, der sechstgrößte Warenversender Deutschlands und ein Mitglied der Unternehmensgruppe **Otto Versand**, hatte zwei Jahre nach einem passenden ERM System für die zwei eigenen Call Centers gesucht, bevor man sich für **XtraMinds XM-MailMinder** entschloss. Nach Teststellung und einigen Monaten des Live-Betriebs hat sich bereits eine deutliche Produktivitätssteigerung eingestellt. "Unser Aufkommen beträgt bereits jetzt mehrere Hundert Mails pro Tag, womit eine manuelle, herkömmliche Bearbeitung unwirtschaftlich ist," sagt **Thomas Campen**, Leiter Service und Technik von bon prix.

Die Herausforderung bei bon prix ist die große Themenvielfalt der eingehenden Mails, die typisch für den Versandhandel ist. Die leistungsfähige, auf Künstlicher Intelligenz basierende Kategorisierung von XM-MailMinder, die Inhalte versteht und analysiert, kommt dabei voll zur Geltung. "Damit ist es möglich, einen großen Teil der Kundenanfragen stark automatisiert zu beantworten, denn die Intelligenz des Systems schlägt themenspezifische Antworten vor," erklärt Campen. Gleichzeitig stellte bon prix auch das Fallen der durchschnittlichen Bearbeitungszeit fest, die mittlerweile unter vier Minuten pro Mail liegt und weiter sinkt.

Nächste Schritte sind die tiefere Einbindung von XM-MailMinder in andere **CRM Systeme**, wodurch eine weitere signifikante Steigerung der Effizienz bei der E-Mailbearbeitung zu erwarten ist. Zusammenfassend sagt Campen, "sind wir mit unserer Wahl sehr zufrieden, auch mit der zeitgerechten und schnellen Umsetzung der Integration durch XtraMinds Projektteam."

Kontakt:

XtraMind, E-Mail: info@xtramind.com, Tel.: +49 (0)681 302-5105, Fax: +49 (0)681 302-5109

Im Folgenden präsentieren wir Ihnen eine begrenzte Auswahl der kürzlich durch die DFKI-Mitarbeiter entstanden wissenschaftlich relevanten Publikationen.

C. Altenhofen; M. Stanišić-Petrović; H. Hofmann; M. Junker; T. Kieninger, Werkzeugeinsatz in der Dokumentverwaltung. In: Computerworld Schweiz, o.Jg., Nr. 15, Seiten 6-11, Computerworld (CH), International Data Group Inc., 2002.

L. Ardissono; A. Felfernig; G. Friedrich; A. Goy; D. Jannach; M. Meyer; G. Petrone; R. Schäfer; W. Schütz; M. Zanker, Personalising On-Line Configuration of Products and Services. In: Proceedings of the 15th European Conference on Artificial Intelligence (ECAI'02), July 21-26, Lyon, France, Pages 225-229, IOS Press, 2002.

L. Ardissono; A. Felfernig; G. Friedrich; D. Jannach; R. Schäfer; M. Zanker, A Framework for Rapid Development of Advanced Web-based Configurator. In: Proceedings of the 15th European Conference on Artificial Intelligence (ECAI'02), July 21-26, Lyon, France, Pages 618-622, IOS Press, 2002.

S. Autexier; H. Mantel (Eds.), Proceedings of the Verification Workshop (VERIFY'02), July 25-26, Copenhagen, Denmark, DIKU Technical Reports, University of Copenhagen, Department of Computer Science, 2002.

S. Autexier; D. Hutter; T. Mossakowski; A. Schairer, The Development Graph Manager (MAYA). In: H. Kirchner, C. Ringissen (Eds.), Proceedings of the 9th International Conference on Algebraic Methodology and Software Technology (AMAST'02), September 9-13, St. Gilles les Bains, Reunion Island, France, LNCS 2422, Springer, 2002.

S. Baldes; P. Gebhard; M. Kipp; M. Klesen; P. Rist; T. Rist; M. Schmitt, The Interactive CrossTalk Installation: Meta-Theater with Animated Presentation Agents. In: Proceedings of the International Workshop on Lifelike Animated Agents - Tools, Affective Functions, and Applications - to be held in conjunction with the 7th Pacific Rim International Conference on Artificial Intelligence (PRICAI'02), August 19, Tokyo, Japan, Springer, LNCS 2417, 2002.

M. Becker; A. Frank, A Stochastic Topological Parser of German. In: Proceedings of the 19th International Conference on Computational Linguistics (COLING'02), August 24-September 1, Taipei, Taiwan, Morgan Kaufmann Publishers & ACL, 2002.

P. Brandmeier; A. Kröner; T. Rist, Layout Management for Cross-Platform Content Packaging. In: E. Aravantinos, C. Bouras, P. Ganos, P. Kokkinos (Eds.), Proceedings of the 7th Annual Scientific Conference on Web Technology, New Media, Communications and Telematics Theory, Methods, Tools and Applications (EuroMedia/WebTec'02), April 15-17, Modena, Italy, Pages 55-62, 2002.

J. Buedenbender; E. Andres; A. Frischauf; G. Gogvadze; P. Libbrecht; E. Melis; C. Ullrich, Using Computer Algebra Systems as Cognitive Tools. In: S.A. Cerri, G. Gouarderes, F. Paraguacu (Eds.), Proceedings of the 6th International Conference on Intelligent Tutor Systems (ITS'02), June 2-7, Biarritz, France & San Sebastian, Spain, Pages 802-810, Springer, LNCS 2363, 2002.

J. Carroll; A. Frank; D. Lin; D. Prescher; H. Uszkoreit (Eds.), Beyond PARSEVAL - Towards Improved Evaluation Measures for Parsing Systems. In: Workshop Proceedings of the 3rd International Conference on Language Resources and Evaluation (LREC'02), May 27-28 and June 1-2, Las Palmas, Gran Canaria, ELRA, 2002.

B. Crysmann; A. Frank; B. Kiefer; S. Müller; G. Neumann; J. Piskorski; U. Schäfer; M. Siegel; H. Uszkoreit; F. Xu; M. Becker; H.-U. Krieger, An Integrated Architecture for Shallow and Deep Processing. In: Proceedings of the 40th Anniversary Meeting of the Association for Computational Linguistics (ACL'02), July 6-12, University of Pennsylvania, Philadelphia, USA, ACL, 2002.

A. Dengel; M. Junker, Implementierung eines kollaborativen Unternehmensgedächtnisses via Text Mining. In: U. Hannig, Knowledge Management und Business Intelligence, Springer, 2002.

A. Felfernig; G. Friedrich; D. Jannach; M. Zanker; R. Schäfer, Knowledge Acquisition for Building and Integrating Product Configurators. In: Luis M. Camarinha-Matos (Ed.), Proceedings of the 3rd IFIP Working Conference on Infrastructures for Virtual Enterprises (PRO-

VE'02), May 1-3, Sesimbra, Portugal, Kluwer Academic Publishers, 2002.

K. Fischer; D. Hutter (Eds.), The 2nd International Workshop on Security of Mobile Multi-Agent Systems. In: Workshop Proceedings of the 1st International Joint Conference on Autonomous Agents and Multi-Agent Systems (AAMAS'02), July 15-19, Bologna, Italy, ACM, 2002.

L. M. Gambardella; A. Rizzoli; P. Funk, Agent-based Planning and Simulation of Combined Rail/Road Transport. In: CD Proceedings of the International Workshop on Harbour, Maritime & Multimodal Logistics Modelling and Simulation (HMS'02), October 3-5, Berggigi, Italy, 2002 and The Simulation Journal, Vol. 22, Special Issue on Supply Chain Simulation, Society for Computer Simulation, 2002.

A. Gerber; N. Kammenhuber; M. Klusch, Casa: A Distributed Holonic Multiagent Architecture for Timber Production. In: Proceedings of the 1st International Joint Conference on Autonomous Agents and Multi-Agent Systems (AAMAS'02), July 15-19, Bologna, Italy, ACM, 2002.

A. Gerber; M. Klusch, CASA: Agent-Based Integrated Services Network for Timber Production and Sales. In: Journal of Intelligent Systems, Vol. 12, No. 1, Pages 33-39, IEEE, 2002.

A. Gerber; C. Ruß; M. Klusch, An Agent-based Approach for Integrating Logistics Services into a B2B Marketplace. In: Proceedings of the 3rd International Conference of Internet Computing (IC'02), June 24-27, Las Vegas, Nevada, USA, Pages 705-712, CSREA Press, 2002.

D. Hutter; D. Basin; C. Lüth; P. Lindsa, Workshop on Evolutionary Formal Software Development. In: Proceedings of the Workshop Formal Methods Europe at the Federated Logic Conference (FLoC'02), July 22-August 1, Copenhagen, Denmark, University of Copenhagen, Department of Computer Science, 2002.

D. Hutter; A. Schairer, Proof Transformations for Evolutionary Formal Software Development. In: Proceedings of the 9th International Conference on Algebraic Methodology and Software Technology (AMAST'02), September 9-13, St. Gilles les Bains, Reunion Island, France, LNCS 2422, Springer, 2002.

M. Junker; A. Abecker; A. Dengel, Text Categorization Using Learned Document Features. In: H. Bunke, A. Kandel (Eds.), Hybrid Methods in Pattern Recognition, Series in Machine Perception and Artificial Intelligence, Vol. 47, Pages 301-324, World Scientific Publishing Co., May 2002.

M. Junker; A. Dengel, Innovative Lösungen zur automatischen Kategorisierung und Indexierung von elektronischen Dokumenten. In: DLM-Forum 2002, May 7-8, Barcelona, Spain, 2002, www.dlmforum2002.org, 2002.

M. Klusch; A. Gerber, Dcf-s: A Dynamic Coalition Formation Scheme for Rational Agents. In: Proceedings of the 1st International Joint Conference on Autonomous Agents and Multi-Agent Systems (AAMAS'02), July 15-19, Bologna, Italy, ACM, 2002.

M. Klusch; A. Gerber, Dynamic Coalition Formation among Rational Agents. In: Journal of Intelligent Systems, Vol. 17, No. 3, Pages 42-47, IEEE, 2002.

M. Klusch; A. Gerber, Issues of Dynamic Coalition Formation among Rational Agents. In: A. Tate (Ed.), Proceedings of the 2nd International Conference on Knowledge Systems for Coalition Operations (KSCO'02), April 23-24, Toulouse, France, Pages 91-102, IEEE a.o., 2002.

M. Klusch; H.-J. Bürckert; P. Funk; A. Gerber; C. Ruß, Applications of Information Agents Systems. In: Journal of L.C. Jain (Ed.), Intelligent Agents and Their Applications, Pages 217-249, Physica Verlag Heidelberg, 2002.

S. Kraus; A. Kröner; L. Tsaban, IMAP - Intelligent Multimedia Authoring Tools for Electronic Publishing. In: P. De Bra, P. Brusilovski, R. Conejo (Eds.), Proceedings of the 2nd International Conference on Adaptive Hypermedia and Adaptive Web-Based Systems (AH'02), May 29-31, Malaga, Spain, Pages 527-530, Springer, 2002.

A. Kröner; P. Brandmeier; T. Rist, Managing Layout Constraints in a Platform for Customized Multimedia Content Packaging. In: Proceedings of the Working Conference on Advanced Visual Interfaces (AVI'02), May 22-24, Trento, Italy, Pages 89-93, ACM, 2002.

