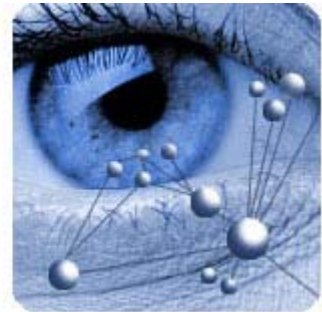


CyMON Commerce

Das Online Distributions Werkzeug basierend auf Agententechnologie



Was ist CyMON?

CyMON - Create your Match and Organizing Network - ist eCare, das CRM der nächsten Generation. Für uns heißt eCare Kunden gewinnen und dauerhaft binden, Zufriedenheit und Loyalität der Kunden verbessern durch maßgeschneiderte Angebote, den Wert eines Kunden systematisch steigern, Senkung der Distributions- und Marketingkosten sowie Verbesserung aller Geschäftsprozesse auf einer einzigen integrierten kundenorientierten technologischen Plattform.

Wir realisieren eCare durch:



- **Emotionalisierte Bindung des Benutzers:** Die Fähigkeit einen Benutzer auf eine persönlichen und natürliche Weise anzusprechen und seine Bedürfnisse zu erkennen erzeugt Vertrauen, Zufriedenheit und Loyalität. Mit unseren Cybs, den virtuellen Beratern im Netz, etablieren wir einen idealen Vertreter, der nicht nur sympathisch freundlich und kompetent ist sondern auch engagiert, sofort ansprechbar in natürlicher Sprache und von vielen Benutzern gleichzeitig.
- **Dynamische Profilierung:** Demographische und Intressens-/Präferenz bezogene Daten werden gesammelt durch die Interaktionen mit dem Benutzer in natürlicher Sprache wie auch durch das permanente semantische Verfolgen der Benutzeraktivität. Die gesammelten Daten werden in einem strukturierten semantischen Benutzerprofil dauerhaft gespeichert. Wie kein anderes CRM Werkzeug hilft CyMON Verhaltensmuster und Wissen aus „weichen“ Daten wie Stimmungen, Interessen und Meinungen zu gewinnen, was dabei hilft die individuellen Absichten und Bedürfnisse eines Benutzers zu erkennen.

- **Personalisiertes und zielorientiertes Matchen:** Benutzerprofile (=Nachfrage) und Profile von angebotenen Gütern, Dienstleistungen oder Informationen (=Angebot) werden dynamisch bewertet und zusammengebracht in einer intelligenten und zielorientierten Weise.

Was sind die Vorteile für Ihr Geschäft

CyMON ist wesentlich besser in der Lage Kunden an Firmen und Ihre Web Dienste zu binden als statische Websites ohne echte Personalisierung. Durch die sozial-intelligente Schnittstelle und das Wissen um jeden einzelnen Benutzer erfüllt CyMON die Wünsche und Bedürfnisse Ihrer Kunden in einer optimalen Weise und erlaubt es Ihrer Firma differenzierte Dienste anzubieten. Intelligente Schnittstellen bieten nicht nur die maßgeschneiderten Produkte und Dienstleistungen an sondern sind vielmehr echte Vertreter der Firma und können auch Support und Beratung bei der Produktauswahl bieten. Somit bietet CyMON dem Benutzer ein einzigartig personalisiertes Einkaufserlebnis.

Mit CyMON sind Sie in der Lage Ihre Kunden zu differenzieren und systematisch den Wert Ihrer besten Kunden zu heben.

1. Gewinnen und binden Sie Kunden einfacher mit CyMON

Neue Kunden zu gewinnen und überhaupt Kunden zu binden sind die wesentlichen Erfolgsfaktoren in einer von zunehmendem Wettbewerb bestimmten Welt. CyMON transferiert die Situation aus der realen Welt in ein neues Paradigma der Netzwelt: über den Dialog mit den virtuellen Experten bietet CyMON das am besten passende Produkt. CyMON erlaubt wirklich kostensparende und vertrauensbildende Praxis im Internet.

2. Besuchsdauer verlängern mit CyMON

Statistiken von unseren Referenzprojekten haben es bereits gezeigt: Benutzer kommen häufiger und bleiben wesentlich länger auf einer Website, die basierend auf CyMON Technologie realisiert ist.

3. Bessere Kenntniss Ihrer Kunden mit CyMON

Mit jedem Besuch Ihrer Website hinterlassen Benutzer Spuren. CyMON analysiert diese Daten und leitet daraus die individuellen Interessen und Präferenzen ab. CyMON sammelt zusätzliche Daten basierend auf natürlich sprachlichen Dialogen mit den Benutzern sammelt so auch die sehr wichtigen psychologischen Tatsachen und speichert sie in dem Benutzerprofil. So werden detaillierte sozio-demographische Auswertungen von Zielgruppen möglich.

4. Ressourcen sparen mit CyMON

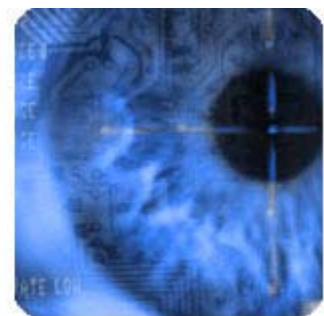
Die Mehrheit der Fragen die von Benutzern gestellt werden lassen sich in wenige ganz bestimmte Gebiete einordnen. Call Center sind in der Regel belegt durch die Beantwortung durch die Beantwortung immer derselben Fragen, nach Möglichkeit immer mit der gleichen fachkundigen und freundlichen Art. CyMON arbeitet rund um die Uhr und garantiert konstante Qualität in der Beantwortung dieser Fragen. Es ist in der Lage alle Fragen zur gleichen Zeit zu beantworten.

5. Erhöhen Sie den Wert Ihrer Kunden und Ihren Umsatz mit CyMON

Die Mehrheit der Online Einkäufe werden kurz vor dem Abschluss abgebrochen, da Transaktionen häufig kompliziert und nicht transparent sind. CyMON speichert Fakten und Routinefragen und macht zugeschnittene Vorschläge um dem Benutzer in der Kaufsituation zu unterstützen. Durch personalisierte und exakt zugeschnittene Angebote sowie Angebote von verbundenen Produkten (Up/Cross Selling) zum richtigen Zeitpunkt wird der Umsatz Ihrer Website wesentlich erhöht.

6. CyMON verbessert die Nutzbarkeit, Kundenzufriedenheit und Loyalität

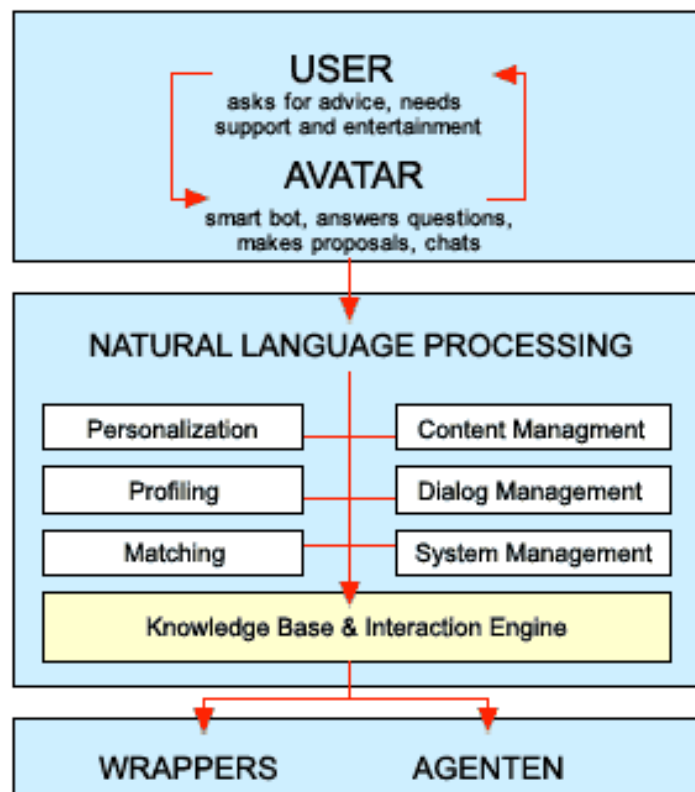
Die eins-zu-eins Konversation mit dem virtuellen Berater macht einfach Spaß. Es ist die einfache Nutzbarkeit verbunden mit den wirklich passenden Angeboten die den Benutzer stimulieren mehr Zeit auf einer CyMON basierten Website zu verbringen und häufiger wiederzukommen.



Wie sieht CyMON aus?

CyMON hat eine umfassende und flexible Softwarearchitektur im Back-End welche dem Benutzer am Front-End Informationen und Rat bietet. Das Domänenwissen gekoppelt mit der sozialen Intelligenz des virtuellen Charakters im Front-End bindet den Benutzer an die CyMON basierte Website.

- **Das Front-End:** An der Mensch-Maschine Schnittstelle wird der Anbieter durch den Cyb repräsentiert - einen virtuellen Charakter mit dem der Benutzer unter Verwendung von natürlicher Sprache interagieren kann. Die Cybs haben eine einnehmende Erscheinung und ein Verhalten (hinsichtlich Wahrnehmung, Motivation und Emotion) das sie in ihrer Rolle glaubhaft macht. Somit können Firmen sehr einfach ihr Branding und ihre Marketing Strategie in den Cyb integrieren und damit ihre Benutzer an ihre Online Präsenz und auch darüber hinaus binden. Der Gelegenheitsbesucher wird zu einem loyalen regelmäßigen Besucher.
- **Das Back-End:** Das Back-End basiert auf einer 3-Schichten-Architektur. Durch die Verwendung von Java Servlets in der Web-Schicht und standardisierte relationale Datenbankschnittstellen (JDBC) in der Datenbank-Schicht kann es nahtlos in existierende System integriert werden. Die Applikations-Schicht, die auf EJB basiert, realisiert das Gehirn und die Seele des Cyb. Sie bietet eine ACL (Agent Communication Language) Schnittstelle gemäß der FIPA* Spezifikation. Diese Schnittstelle kann für den Austausch von Wissen zwischen existierenden Agenten eingesetzt werden und ist damit die Basis für den Bau von Multi-Agenten-Systemen. Das Content Management basiert auf XML/XSL. Die modulare und standardkonforme Architektur sichert die einfache Integration mit existierenden Systemen sowie die flexible und zukunftssichere Weiterentwicklung.



Was sind die Komponenten in CyMON?

CyMON ist modular aufgebaut. CyMON ist erweiterbar in dem es die einfache Integration neuer Module mit den existierenden ermöglicht.

Cyb (Front-End) Komponenten

- **Präsentations-Komponente:** Der Cyb kennt das gesamte Spektrum Ihres Angebotes und navigiert den Benutzer kompetent (konzept basiert) durch die Website.
- **Beratungs-Komponente:** Der Cyb ist mit einem wohl durchdachten Wissenspool aus bestimmten Domänen ausgestattet (z.B. Bekleidung, Beschäftigung, Finanzen, Reisen).
- **Charakter-Komponente:** Die Cyb Schnittstelle kann eine beliebige Anzahl von Gesten und Mimiken beinhalten und kann statische oder als animierte 2D, pseudo-3D oder 3D Figur implementiert werden.
- **Proaktivitäts-Komponente:** Der Cyb ist ein pro-aktiver Berater und macht Vorschläge, die perfekt auf den Benutzer zugeschnitten sind. Der Cyb beeinflusst den Benutzer hinsichtlich dem Grad seiner Absichten.

Management Komponenten

- **System Management Komponente:** Diese Komponente unterstützt die Konfiguration und das Monitoring aller Ressourcen der Agentenplattform. Sie bietet eine komfortable GUI für die lokale und entfernte Systemadministration.
- **Dialog Management Komponente:** Diese Werkzeug generiert die „Dialog Intelligenz“ des Cyb, d.h. sie unterstützt das Edieren der Agenten-Dialoge und die Disambiguierung der natürlich sprachlichen Benutzereingaben. Eine Vielzahl von sofort benutzbaren Modulen (z.B. Basis-Dialoge, Geschäfts-Dialoge) stehen in verschiedenen Sprachen (Englisch, Deutsch) zur Verfügung.
- **Content Management Komponente:** Dieses Werkzeug unterstützt die Erstellung, Aggregation, das Review und die Veröffentlichung von Inhalten für die Website.

Content Delivery Komponenten

- **Content Präsentations Komponente:** Dieses Werkzeug erlaubt die Bereitstellung von dynamischen Inhalten für die Website.
- **Personalisierungs Komponente:** Die Funktion für die dynamische Personalisierung von Angeboten, perfekt zugeschnitten auf den einzelnen Benutzer.

Schnittstellen Komponenten

- **FIPA Schnittstelle:** Die Schnittstelle zu anderen CyMON basierten Angeboten und anderen FIPA konformen Agenten.
- **Wrapper Schnittstellen:** Die Schnittstellen zu nicht Agenten basierten Angeboten.

Welche Lösungen wurden realisiert?

Referenzprodukt:

FlirtMaschine.de (www.flirtmaschine.de)

FlirtMaschine.de ist ein Lifestyle orientiertes Magazin im Internet, das ständig neue Inhalte und Unterhaltung zu Themen wie Flirten, Dating und Partnerschaft bietet. Flirtmaschine ist die einzige Internet Partneragentur die Menschen mit der Hilfe von sozial-intelligenten Software-Agenten anhand von gelernten „harten“ und „weichen“ Faktoren zusammenführt. Während der ersten acht Monate seit dem Launch im April 2000, wurden mehr als 200.000 registrierte Benutzer gewonnen.



Kundenprojekt:

Peek&Cloppenburg (www.puc-online.de)

Für unseren Kunden Peek & Cloppenburg, einen der großen deutschen Bekleidungsgeschäfte, haben wir einen Stilberater – Miss P&C – realisiert, der Kunden in allen Fragen der Kleiderordnung, Pflege und Produkte kompetent berät. Miss P&Cs Aussehen, ihre Sprache und ihre Kompetenz sind genau zugeschnitten auf die Zielgruppe unseres Kunden und transferiert P&Cs Beratungskompetenz eins-zu-eins von der realen Welt in das Netz. Miss P&Cs Wissenspool umfasst mehr als 4.000 Dialoge und Regeln.



Was können wir Ihnen bieten?

Unsere Leistungen umfassen:

- Analyse Ihres vorhandenen Angebots
- Zielgruppen Analyse und Modellierung
- Strategiekonzept
- Detailkonzept
- Implementierung
- Ausführliche Tests
- Benutzer Tests, Traffic Analyse, analytische Marketing
- Pflege und Wartung Ihres Angebots
- Hosting auf unseren Servern oder Housing von Ihren Servern

Wie können Sie uns erreichen?

Adresse

Agentscape AG
Bülowstr. 66
10783 Berlin, Germany

Fon +49-30-59 00 478-0
Fax +49-30-59 00 478-99

Kontakt

<http://www.agentscape.de>
info@agentscape.de