

PRESSEINFORMATION

DATUM: 15. OKTOBER 2002

„Dr. Dehna“ hilft bei der Internetbestellung

Die humatrix AG und Smart Bot Technologies GmbH setzen virtuellen Berater zur Verkaufsförderung im Biotechnologie-Bereich ein

Die humatrix AG, Frankfurt, und Smartbot Technologies GmbH, Bad Soden, haben einen virtuellen Berater („Smart Bot“) entwickelt, der das Verständnis und die Vermarktung der DNA-Abstammungsanalyse im Internet verbessern helfen soll. Mit dem „Smart Bot“, bietet die humatrix AG ihren Kunden nun auch über das Medium Internet die Vorteile persönlicher Beratung.

Der sehr sensitive Bereich der DNA-Analyse erfordert gerade im Internet eine kompetente und vertrauenswürdige Beratung. Der virtuelle Berater, der sich dem Ratsuchenden unter der Internetadresse www.humatrix.com als „Dr. Dehna“ vorstellt, begleitet den Interessenten Schritt für Schritt durch den Entscheidungsprozess und den anschließenden Bestellvorgang für einen privaten Vaterschaftstest. Der Kunde braucht nur mit „Ja“ oder „Nein“ antworten und kann dadurch den Bestellvorgang in Gang setzen. Zudem kann er den virtuellen persönlichen Berater jederzeit und ganz direkt in natürlicher Sprache nach relevanten Fachbegriffen fragen. Durch die Lernfähigkeit des Beraters werden Erkennungsraten von über 90% erreicht. Der Einsatz des Smart Bots „Dr. Dehna“ soll

PRESSEKONTAKT: **REINER MERZ** - HUMATRIX AG - TEL: 069 / 78904813 - FAX: 069 / 78904811 - MOBIL: 0172 80 78 710
MAIL: REINER.MERZ@HUMATRIX.COM

zukünftig den Prozentsatz falsch oder unvollständig ausgefüllter Bestellungen auf ein Minimum reduzieren helfen.

Smart Bots werden nicht krank und können im Bedarfsfall jede Sprache verstehen. „Dr. Dehna“ wird also 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr für die humatrix AG arbeiten. Direkte Telefonate und Anrufe im Call-Center werden damit in den meisten Fällen überflüssig.

„Kunden denken nicht prozessorientiert sondern erwarten vom Anbieter einen konkreten Lösungsvorschlag. Um ein solches Angebot zu erhalten, werden sie im Internet aber gezwungen, sich mit IT-Prozessen auseinander zu setzen. Unsere Smart Bots sind das ideale Medium, um zwischen Prozess und Kunde zu vermitteln“, begründet Klaus Kater, geschäftsführender Gesellschafter bei Smart Bot Technologies GmbH den Erfolg der transaktionsorientiert arbeitenden Smart Bots.

„Wir haben uns verschiedene virtuelle Berater im Internet angeschaut.“ so Michael Ruiss, Vorstandsvorsitzender der humatrix AG. „Die Smart Bots von SBT sind für uns die optimale Lösung, denn sie sind darauf spezialisiert, dem Kunden interaktiv durch den Bestellvorgang zu helfen und die erfolgreiche Transaktion zu gewährleisten. Wir sehen in „Dr. Dehna“ keinen Marketing-Gag, sondern wir messen den Erfolg dieses Kundenprogramms an der Erhöhung der Abschlussquote und an der Reduzierung der Anrufe in unserem Call Center.“

Rolf Levenhagen, Geschäftsführender Gesellschafter der Smart Bot Technologies GmbH sieht durch den Vertragsabschluss mit der humatrix AG, nach dem überragenden Erfolg der Smart Bot Lösung BotForm™ in der Beratung im Finanzbereich, auch im Biotech-Bereich

einen weiteren Meilenstein für den Einsatz von spezialisierten, natürlichsprachigen Beratern im Internet. Weitere Standardlösungen für e-Government, Verlagswesen und den Energie-Sektor werden in Kürze folgen.

Die humatrix AG ist ein hochspezialisiertes Biotechnologie-Unternehmen und hat sich besonders auf die Analyse der menschlichen DNA spezialisiert. Die Analyse genetisch bedingter Anlagen und die Identifizierung von individuellen Merkmalen aus einer biologischen Probe (Blut, Haare, Mundschleimhautabstrich etc.) sind nicht nur in der Medizin ständig an Bedeutung gewinnende Verfahren. Nicht nur als Abstammungsnachweis, dem Vaterschaftstest, oder in der Kriminalistik, zur Identifikation eines Opfers oder Täters, werden Informationen des menschlichen Erbguts zunehmend abgefragt und sowohl für private als auch wissenschaftliche Zwecke benötigt. Hierbei arbeitet humatrix auch im Auftrag einiger Landeskriminalämter. Dies dokumentiert auch besonders den wissenschaftlichen Standard auf dem das Unternehmen arbeitet. So ist humatrix mehrfach von der Deutschen Gesellschaft für Rechtsmedizin zertifiziert und somit befugt für die deutsche DNA-Datei des Bundeskriminalamts DNA-Profile zu erstellen.

Weitere Informationen über service@humatrix.de oder info@smartbot-technologies.de