

Eingangspost intelligent automatisieren

Dokumente, E-Mails, Web & Social Media: eine Welle von textbasierten Mitteilungen droht Service-Organisationen zu überfluten. Mit klassischen, regelbasierten Prozessen wird nur ein Bruchteil davon in verwertbare Informationen umgewandelt. Die Folge: manuelle Arbeitsschritte, fehlende Integration, ständige Medienbrüche. Dank der Lösungen von Ityx lässt sich die Eingangspost intelligent automatisieren.

Wenn es um die „Technisierung“ der Poststelle geht, ist die Ityx AG ein Primus im Markt für ECM- und DMS Lösungen. Auf der ECM World zeigt das Kölner Unternehmen seine Software für Posteingang, E-Mail und Knowledge-Management. Der Clou dabei ist: Die Lösungen basieren auf modernen Verfahren aus Semantik und Linguistik. Sie erfassen und verstehen textbasierte Inhalte aus Dokumenten, E-Mails und Archiven und können diese weitestgehend automatisiert verarbeiten.

Die Datenmenge in Unternehmen wächst exponentiell. Die in Eingangspost, Web und Archiven versteckten Inhalte sind zu 80 Prozent unstrukturiert. Bislang waren Unternehmen und Organisationen lediglich in der Lage, einen relativ geringen Teil dieser Inhalte automatisch nutzbar zu machen. Denn mit den klassischen, regelbasierten Geschäftsprozessen wird nur ein Bruchteil der Daten in verwertbare Information umgewandelt. Unstrukturierte Textinformationen bleiben weitestgehend ungenutzt oder müssen

aufwändig manuell nachbearbeitet werden. Lange fehlten Technologien zur Inhaltsanalyse, Fachdatenextraktion und Vorgangsverarbeitung.

Heute sind Software-Lösungen und intelligente Services in der Lage, den Umgang ausgewählter Mitarbeiter bei der Bewertung und Verarbeitung von Dokument, E-Mail & Co. zu erlernen. Dadurch werden textbasierte Inhalte unabhängig von Struktur und Zusammensetzung analysiert und verstanden. Im Business-Process-Management (BPM) der Zukunft kann die moderne Poststelle textbasierte Inhalte verstehen und in verwertbare Datensätze umwandeln. Das Ziel: die perfekte Verbindung von Inhalt, Ressource und Geschäftsprozess.

Process-as-a-Service

Mit der neuen Cloud-Plattform Wizex stellt Ityx seine Automatisierungstechnologie auch transaktionsbasiert als „Prozess“ zur Verfügung. Dies dürfte insbesondere Unternehmen mittlerer Größe mit hohem Vorgangsvolumen interessieren. Denn in der Praxis sinken die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten je Vorgang um bis zu 90 Prozent. Von der Abwicklung einzelner Prozessschritte in der Textanalyse bis zur Abbildung ganzer Prozessketten per E-Mail, Brief, Web und App – Wizex von Ityx erkennt und automatisiert Service-Anfragen. Mit der Ityx-Plattform können zudem Fall-abhängig externe BPO-Dienstleister ohne Medienbrüche in den Verarbeitungsprozess integriert werden. Für E-Mail-Management, Vorgangvalidierung, Knowledge-Management, Workflow-Management und dynamische FAQ & Self-Services im Web. (www.ityx.de)



„640 KILOBYTE SIND GENUG FÜR JEDEN.“
Bill Gates (Microsoft), 1981

Noch mehr Irrtümer?
Die Bilderserie gibt es unter facebook.com/ITyX.Gruppe

ITYX
GOOD TO KNOW.