

Postbearbeitung, Teil III: Semantik

# Smarte Software stärkt den Service



Andreas Klug, Mitglied des CCPB und Vorstand der Ityx-Gruppe: „Den höchstmöglichen Automatisierungsgrad in der Postverarbeitung erreicht man nur, indem regelbasierte, semantische und vektorbasierte Klassifizierungsverfahren kombiniert werden.“

Unterschiedlich definierte Prozesse, uneinheitliche Software-Lösungen für verschiedene Kommunikationskanäle und weitgehend manuelle Arbeitsschritte bei der Postbearbeitung machen die Verarbeitung schriftbasierter Informationen zu einem höchst kostenintensiven Bereich. Der effiziente Umgang mit Informationen und Dokumenten ist mittlerweile ein wettbewerbsentscheidender Faktor und nur mit intelligenten Technologien automatisiert und damit effizient zu bewerkstelligen.

gen die Erfassung und Weiterverarbeitung von Vorgängen weitgehend zu automatisieren. Die aktuelle Generation des intelligenten Input-Managements ermöglicht nicht nur die Erfassung der Eingangspost. Auch E-Mails, Archiv- oder Vorgangsinformationen, sogar Textinformationen aus dem Internet oder aus mobiler Erfassung können intelligent verarbeitet werden. Eine effiziente automatische Verarbeitung speziell von unstrukturierten Dokumenten ist auch nur mit Methoden künstlicher Intelligenz effizient zu gestalten, denn sie lernen aus menschlichem Verhalten.

Mit der zunehmenden Digitalisierung unserer Arbeitswelt geraten klassische Posteingangskonzepte an ihre Grenzen und damit zu Recht auch unter den Rotstift. Der mobile Kunde 2.0 fordert über digitale Kommunikationskanäle wie Web und E-Mail rasche, individuelle und vollständige Antworten. Er holt sich Informationen dann, wenn ihm danach ist. Und die Generation „always on“ wächst rasant zur kaufkräftigsten Zielgruppe heran. Sie bevorzugt den digitalen Kanal, schreibt keine Briefe und ist mit automatisierten Antworten zufrieden – solange

deren inhaltliche Qualität und Reaktionszeit stimmen.

Dieser Entwicklung hinken Service-Unternehmen fast 30 Jahre nach der ersten E-Mail weit hinterher. Poststellen, in denen Mitarbeiter Eingangsdokumente lesen, sortieren und erfassen, gehören zum Alltag, sind aber hochgradig ineffizient.

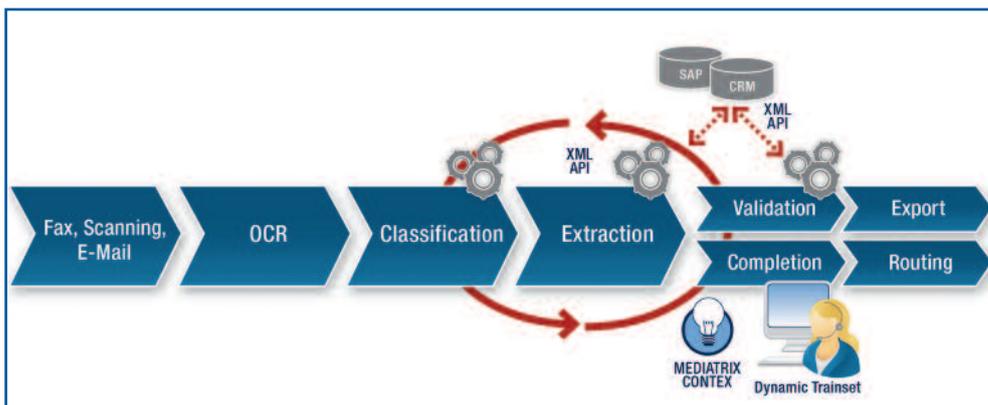
## Die Basis: selbstlernende Software

Neue Technologien aus der Computerlinguistik und Semantik sind in der Lage, in bestehenden Postlösun-

## Die Pflicht: automatisch klassifizieren

Wie funktioniert das? Auf Basis von exemplarischen Lernmengen erfolgt eine mehrstufige und einfach zu konfigurierende Klassifikation. Sie basiert auf neuesten KI-Methoden. Eingehende Vorgänge werden so zielgenau in die richtigen Kategorien

Postbearbeitung mithilfe selbstlernender Methoden gewährleistet insbesondere bei der Verarbeitung unstrukturierter Dokumente einen herausragenden Grad an Automatisierung.



verteilt, Informationen priorisiert, eskaliert und zum optimalen Zeitpunkt der Weiterverarbeitung zugeführt.

Im Prozess der Extraktion werden vorgangsrelevante Kunden- oder Produktdaten in den Inhalten erkannt. Dabei ist es unerheblich, ob es um strukturierte Formulare oder um unstrukturierte Freitexte geht. Sie werden automatisch einer Validierung mit Bestandsdaten unterzogen und abhängig von der Kategorie mit Daten für eine Weiterverarbeitung angereichert.

### **Die Kür: Dunkelverarbeitung**

Der letzte Verarbeitungsschritt ist die so genannte Dunkelverarbeitung: Der Vorgang wird direkt in Datensätze umgewandelt oder durch einen virtuellen Agenten automatisch in Bestandssysteme eingepflegt. Gegebenenfalls erhält ein zuständiger Mitarbeiter den Vorgang zur abschließenden Prüfung und Beantwortung per E-Mail oder Brief. Ein intelligentes Postverarbeitungssystem schlägt auf Basis seiner dynamischen Lernmengen sogar mögliche Antworten auf Kundenmitteilungen vor. Mit wenigen Klicks ist der Vorgang abgeschlossen und ins Archiv übertragen.

### **Die Chance: Informa - tionen in Echtzeit**

Das Verhalten und die Entscheidungen der Mitarbeiter bei der Bewer-

tung des Vorgangs werden dynamisch in die Verbesserung des zugrunde liegenden Wissens herangezogen. So erreicht man Korrektheitsquoten, die neue Maßstäbe in der Schriftgutverarbeitung setzen. Gleichzeitig sinken die Aufwendungen für die Pflege klassischer Regelwerke. Das System wird „schlauer“ je länger es betrieben wird. Optimal wird das System durch eine flexible grafische Workflow-Steuerung, die eine medienübergreifende, benutzerfreundliche Steuerung aller Prozesse gewährleistet.

Eine intelligente Input-Management-Lösung kann bis zu 95 Prozent der eingehenden Kundenanliegen – unabhängig vom genutzten Kanal – automatisch erkennen. Damit kann der Kundendialog unter Berücksichtigung der Faktoren Priorität (wie dringend?), Service-Level (wie schnell?) und Ressource (wer bearbeitet?) optimal und effizient gestaltet werden.

Wirklich innovativ an selbstlernenden Technologien ist, dass sie sich während der Anwendung laufend optimieren und das Wissen einzelner Mitarbeiter dem gesamten Unternehmen bzw. dem Kunden zur Verfügung gestellt wird. Ein Kosten- und Service-Vorsprung, der sich in kürzester Zeit inbarer Münze auszahlt. Die Frage nach einem starken Kunden-Service ist also weniger eine nach Volumen und Ressourcen, sondern vielmehr eine nach Automatisierung und Qualität.

## **VOI Competence Center Postbearbeitung**

Das Competence Center Postbearbeitung (CCPB) des VOI – Verband Organisations- und Informationssysteme e. V. befasst sich mit allen organisatorischen und technischen Fragestellungen zur optimalen Verarbeitung eingehender und ausgehender Dokumente und Informationen. Besonders mit dem Showcase „digitale Postbearbeitung“, das auf Messen wie der CeBIT oder der DMS Expo informiert, ist es dem CCPB gelungen, mehr Transparenz in die Thematik zu bringen. ([www.voi.de](http://www.voi.de))