

# Besser als der Mensch

Smart Document Capture & selbstlernende Datenextraktion aus unstrukturierten Texten: Algorithmen arbeiten bei der Verarbeitung von Dokumenten und E-Mails längst schneller, präziser und kostengünstiger als der Mensch.

Dem Digitalen Wandel zum Trotz – Deutsche Haushalte werden nach wie vor überschwemmt von analoger Briefpost. Schätzungen des Weltpostvereins (UPU) zufolge sind es 240 Briefsendungen jährlich. Was häufig dabei übersehen wird: Unternehmen leiden ebenso unter der Flut von E-Mails, Dokumenten, Rechnungen und Formularen. Großunternehmen erhalten täglich bis zu 1 Millionen solcher Nachrichten von Kunden und Lieferanten. Die Erfassung, Verteilung und Verarbeitung in Poststellen und Service-Bereichen ist langwierig, fehleranfällig und nur mit vergleichsweise hohen Kosten möglich.

Wenn es um die maschinelle Analyse und Verarbeitung von Post in mittleren bis großen Unternehmen geht, gilt der Software-Spezialist ITyX als einer der Pioniere auf dem deutschen Technologie-Sektor. Die Lösungen des Kölner Unternehmens basieren auf modernen Verfahren der KI (Künstliche Intelligenz) und verstehen textbasierte Inhalte aus Dokumenten, E-Mails und Archiven. Mit einer neuen Generation solcher „mitdenkender“ Software gelingt es heute sogar, die statistische Fehlerhäufigkeit bei

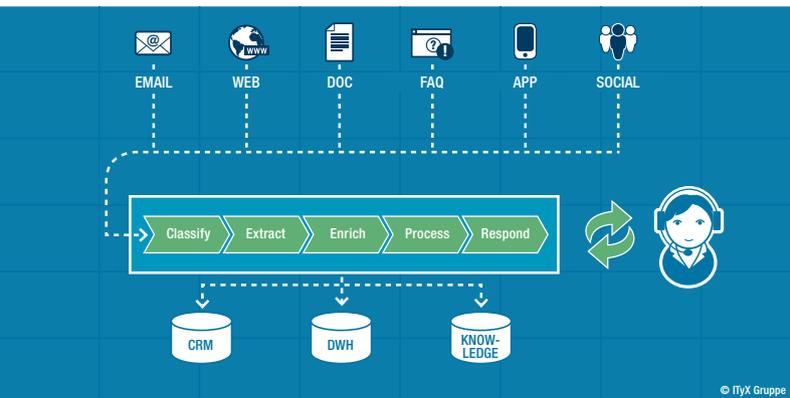
der menschlichen Sortierung zu unterbieten. „Computer sortieren besser als Menschen. Denn sie ermüden nicht. Und sie lernen jeden Tag dazu“, erläutert ITyX-Vorstand Andreas Klug bei der Vorstellung der neuen Software-Plattform CONTEX 2.3.

## Günstiger, besser, schneller

KI-basierte, sogenannte „smarte“ Software erkennt semantische Muster in der Geschäftskorrespondenz und zieht aus dem Verhalten der Sachbearbeiter bei deren Bearbeitung laufend Rückschlüsse. Sie leistet dadurch einen entscheidenden Beitrag bei der Beschleunigung und Vereinfachung schriftbasierter Geschäftsprozesse. In der Praxis erzielt ein „intelligentes“ Posteingangssystem auf diese Weise leicht Quoten von über 95 % bei der korrekten Verteilung eingehender Briefe und E-Mails. Anfragen erreichen so schneller ihr Ziel innerhalb der Organisation. Damit nicht genug. Die für die Bearbeitung benötigten Fachdaten (z.B. Kunden- und Bestellnummern, Namens- oder Produktbezeichnungen) werden automatisch aus den Textinhalten extrahiert. Die manuelle Zusammenstellung oder gar Prüfung von Kundendaten entfällt. Korrigierende Eingriffe der Service-Mitarbeiter – wie das Zuweisen eines anderen Geschäftsvorfalles oder die Verwendung anderer Antworttexte – werden dynamisch in die Optimierung der Wissensbasis einbezogen. Aus den „Touchpoints“ des Kunden wird unabhängig vom gewählten Kanal automatisch eine Kundenhistorie generiert und mit den CRM-Informationen angereichert.



Marketing-Vorstand Andreas Klug: Unternehmen wie Bosch, Conrad, DEVK, HUK-Coburg, IKEA, Samsung, Simyo oder UniCredit setzen auf die lernfähigen Lösungen von ITyX.



### Vorgänge „dunkel“ verarbeiten

Der Nutzen mitdenkender Software wird an einem Beispiel schnell offensichtlich: die bei der Versicherung per E-Mail eingereichte Schadenmeldung wird nicht nur automatisch als solche erkannt, sondern es erfolgt im Hintergrund eine Prüfung der Kundendaten. Kann der Kunde eindeutig identifiziert werden? Ist der Kunde berechtigt, aus bestehenden Verträgen Ansprüche zu stellen? Welchem Sachbearbeiter-Team ist der Schadenfall zuzuordnen? Die festgelegten Routing- und Validierungsprozesse können zumeist in einem grafischen Work-Flow-Designer erstellt und konfiguriert werden. Im Ergebnis wird der Vorgang, angereichert mit allen notwendigen Daten zum „Fallabschluss“, einem berechtigten Mitarbeiter vorgelegt: „Wer schreibt? Worum geht es? Was ist zu tun? Wie erfolgt eine Reaktion an den Kunden?“. Nach inhaltlicher Prüfung kann der Sachbearbeiter mit einem simplen „Klick“ die Endverarbeitung initiieren: statistische Erfassung, Vorgangsarchivierung, Eintrag in der Kundenhistorie, Initiierung eines Schadensfalls im Bestandssystem sowie automatischer Versand einer abschließenden Mitteilung an den Kunden.

Smarte Lösungen für den Unternehmens-Posteingang sind heute durchaus in der Lage, triviale und häufig wiederkehrende Geschäftsprozesse „dunkel“ zu verarbeiten – also auf das Hinziehen menschlicher Ressourcen vollständig zu verzichten. Dies wird insbesondere bei Änderungsmitteilungen zu Adressen und Bankdaten, aber auch bei Bestellnachfragen und allgemeinen Auskünften heute bereits mit hoher Qualität vollzogen.

### Konzentration auf Einzelfälle

Die Verarbeitung unstrukturierter Posteingänge – gleich ob digital oder analog – gehört in Zeiten sinkender Margen und steigender Kosten zu den zentralen Effizienzpotenzialen innerhalb der Wertschöpfung einer Organisation. Dabei stehen Organisationen vor der Herausforderung, die standardisierte, formale Kommunikation wesentlich schneller und preiswerter abzubilden, aber dennoch die emotionale Kommunikation mit ihren Kunden zu intensivieren – und individuelle Einzelfälle im Service als solche zu erkennen. „CONTEX definiert eine neue Generation mitdenkender Software, die dazu beitragen wird, dass alltägliche Kommunikationsprozesse weitestgehend automatisiert und formalisiert ablaufen können – aber gleichzeitig die herausfordernden Einzelfälle schnell zum richtigen „Talent“ in der Belegschaft geleitet werden“, erläutert Dr. Gerhard Wohland vom Institut für dynamikrobuste Höchstleistung, der sich schon seit mehr als 20 Jahren mit der „Technisierung“ von Kommunikationsprozessen auseinandersetzt. „Diese Technisierung wird ein Schlüssel für die Digitale Transformation der Unternehmen sein.“

### Weitere Informationen:

ITyX Gruppe, Stollwerckstraße 17-19, 51149 Köln  
T +49 (0)2203.89987-0  
info@ityx.de  
www.ityx.de

200 Installationen. 18 Sprachen. 16 Länder.  
Ein Versprechen: Excellence in Document Capture.



Wieviel Power hat Ihre Capture Software?

Wir fordern Sie heraus:

*kostendlos*

**BENCHMARK FÜR IHREN POSTEINGANG**

Mit smarter Software von ITyX geht es schneller, präziser, einfacher und kostengünstiger. **Wetten?**

*Wie's geht:*

[www.ityx.de/benchmark](http://www.ityx.de/benchmark)

