

„Inputmanagement und Kundenservice werden zusammenwachsen“

Die Entwicklung der Eingangspost zum ganzheitlichen Informationsmanagement-Prozess: ein Gespräch mit Andreas Klug, Vorstand des Software-Spezialisten ITyX

Für viele Postbüros war in den letzten Jahren die Eingangspost-Digitalisierung der mächtigste Innovationstreiber. Entstanden ist ein neues Eingangsportale für das Dokumentenmanagement der ganzen Organisation, für Briefe und Botschaften aus den unterschiedlichsten Kanälen. Jetzt stellt sich heraus, dass es



Andreas Klug: „Die moderne digitale Poststelle ist intelligent geworden.“

mit der Erfassung und Digitalisierung der gewohnten Poststellen-Prozesse allein nicht getan ist. Mit moderner Dokumentenlogistik kann man viel mehr tun als nur Briefe, Faxe und eMails erfassen und weitergeben: zum Beispiel Dokumente zuordnen, verstehen und zu einem beträchtlichen Teil fallabschließend bearbeiten. Dafür muss aber der Grad des automatischen Erfassens und Verstehens vom Inputmanagement auf ein höheres Niveau gebracht werden.

Mailroom 2.0 durch intelligente Posteingangslösungen

Mit Mediatrix MAILROOM hat ITyX das Modell einer selbstlernenden Verarbeitung von Kundennachrichten per eMail, SMS, Brief und Fax vorgestellt. Mit ITyX-Marketingvorstand Andreas Klug sprechen wir über die Zukunft von Eingangspost und Inputmanagement: „Die moderne digitale Poststelle ist intelligent geworden. Sie ist in der

Lage, eingehende Textinformationen zu erkennen und Rückschlüsse auf Inhalt und Absender zu ziehen. Der Wirkungsgrad intelligenter Posteingangslösungen ist allerdings eng mit der Qualität des OCR-Prozesses verbunden. Es gilt die einfache Formel: Wer zu Beginn des Posterfassungsprozesses Fehler minimiert, steigert die Effizienz des folgenden Geschäftsprozesses exponentiell. Hier setzen wir mit unseren Methoden der unscharfen Suche erfolgreich an.“

Die neuen Medien als Innovationstreiber

Die Ideen dieser „Poststelle 2.0 sind nicht im luftleeren Raum entstanden. Sie stehen in engem Zusammenhang mit der gesellschaftlichen und medialen Entwicklung. Die Informationslogistik muss Schritt halten, wenn sie nicht abgehängt werden will, analysiert Andreas Klug: „Die Entwicklung des Inputmanagements – verlassen wir einmal den Begriff der Poststelle – kann man gut mit der Entwicklung des Internets vergleichen. So wie sich die klassische digitale Poststelle auf die Logistik von Dokumenten und Informationen beschränkt, zeichnete sich das Web 1.0 durch das Angebot von Inhalten aus. Im Web 2.0 – dem so genannten ‚Mitmach-Web‘ – geht es nun um das Gestalten von Kommunikation. So wie es in der modernen Poststelle darum gehen muss, den Kontext von Informationen und Personen automatisch zu erfassen und mit hohem Tempo intelligente Dialoge zu erzeugen. Wir müssen uns daran gewöhnen, dass der Kunde im Mittelpunkt der Kommunikation steht. Dies zwingt die klassische Poststelle durchaus zu einem Veränderungsprozess.“ Viele hundert Jahre kam die Post per Boten, vor 80 Jahren auch mit dem

Fernschreiber, vor mehr als 30 Jahren außerdem per Telefax. Vor über 25 Jahren gab es die ersten eMails in Deutschland, und seitdem kommen die neuen Medien im Jahrestakt. Für Andreas Klug ist die Offenheit gegenüber neuen Inputkanälen eine besondere Qualität der Poststelle 2.0: „Wir haben es mit einer rasant wachsenden Komplexität zu tun. Jetzt kommen De-Mail und E-Postbrief auf die Branche zu. Morgen werden sich Unternehmen mit der Kommunikation über Facebook und Twitter befassen müssen. Über das semantische Web bzw. Web 3.0 wird auch schon gesprochen. Daher ist die Formel unausweichlich: Die moderne Poststelle muss alle Kommunikationskanäle und Inhaltsstrukturen auf einer zentralen Plattform verarbeiten und bewerten können.“

Steigerung der Leseratte durch lernfähige Intelligenz

Auf dem Weg vom Post- zum automatischen Inputmanagement sind ganz neue Systeme für das Lesen und Verstehen von Inhalten erforderlich. Nur wenn diese neuen Prozesse stabil und mit definierter Sicherheit laufen, kann man darauf automatisierte Bearbeitungsprozesse aufsetzen. Klug: „Im Posteingang gibt es den Prozess der Klassifikation: Worum geht es? Und es gibt die Extraktion: Welche Inhalte werden für den Geschäftsvorfall benötigt? Hier stecken die großen Potenziale für eine Effizienzsteigerung. Wir erreichen mit Künstlicher Intelligenz Korrektheitsquoten, die weit über das normale Maß der so genannten bunten Posteingangslösungen hinausgehen. Für den auf diese Weise automatisch erkannten Geschäftsprozess kann ich klare Workflows, Zuständigkeiten und Service-Level definieren – und dafür sorgen, dass im Moment der

Bearbeitung durch Menschen alle für den Abschluss des Prozesses benötigten Informationen zur Verfügung stehen. Das beschleunigt den Kunden- und Partnerdialog, erhöht Zufriedenheit und Durchsatz.“

Und so sieht der Umgang mit solch einem intelligenten Erfassungssystem konkret aus: „Eines unserer Kernthemen ist die selbstlernende Informationsbewertung. Menschen mit unterschiedlichem Kenntnisstand können aus einem Dokument mehr oder weniger schnell eine Information ziehen. Lernfähige Posteingangslösungen bieten hier den enormen Vorteil, dass sie den Umgang geübter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Inhaltsbewertung eigenständig erlernen. In modernen Poststellenlösungen entfällt auf diese Weise die aufwändige und zeitintensive Pflege klassischer Regelwerke für die Bearbeitung. Denn durch ihre Intelligenz optimiert sich die mitdenkende Poststelle jeden Tag ein wenig mehr. Hier sind Posteingangslösungen auf Basis von KI

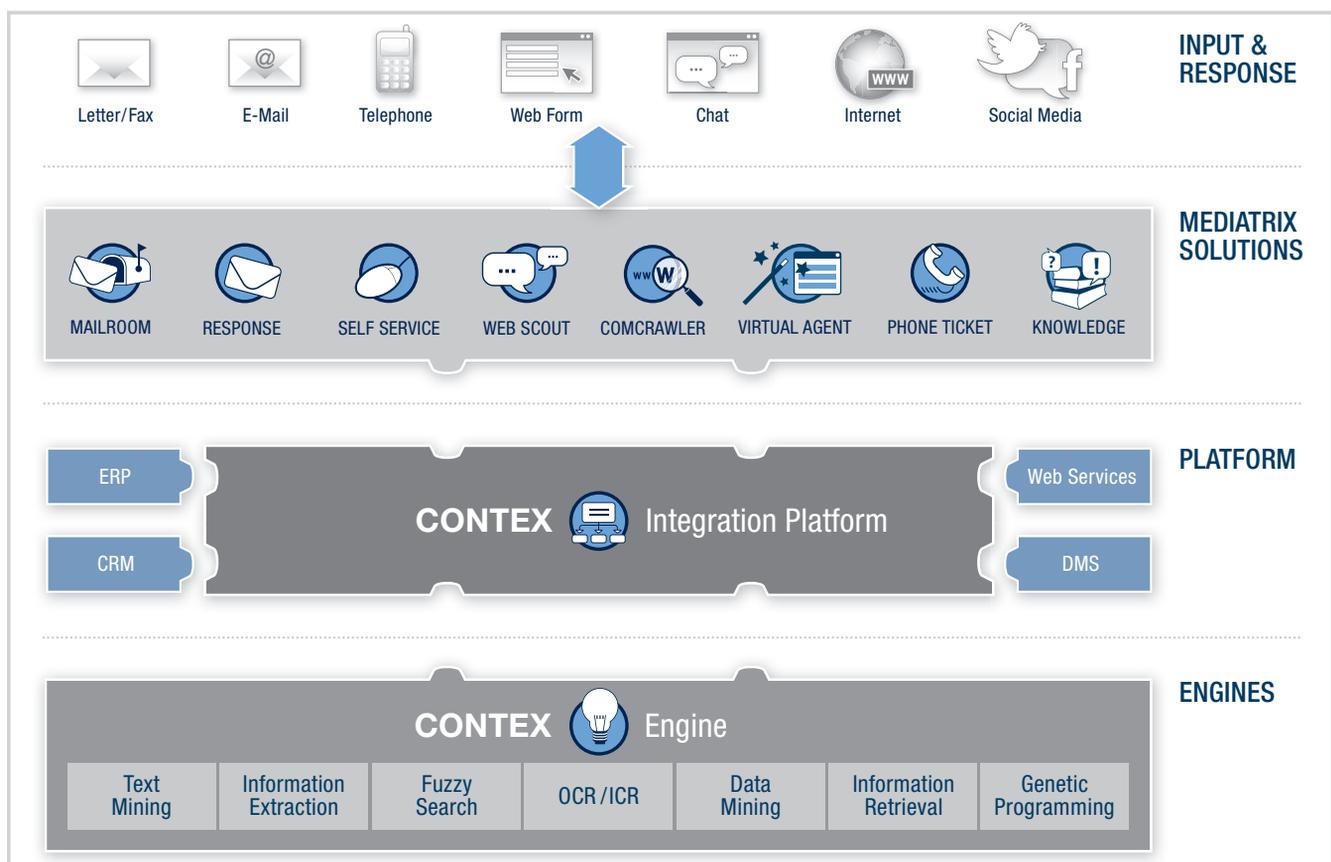
(Künstliche Intelligenz) deutlich überlegen. Sie passen sich der wachsenden Dynamik in der digitalen Kommunikation an. Und ihr Wissen kann auch für die Verarbeitung von eMails, SMS und Web-Anfragen verwendet werden.“

Text-Mining mit künstlicher Intelligenz

Aus den Standardverfahren für Capturing und Klassifikation kennen wir verschiedenen Verfahren der Bild- und OCR-Erfassung, die sich mit der Optimierung des Images, dem Abgleich von Schriftfonds und dem semantischen Erkennen von Wörtern beschäftigen. In dieser „Intelligenz“ besitzt die ITyX-Poststelle ihre besondere Eigenschaft. Klug: „Wir setzen 13 wissenschaftliche Methoden ein. Die wichtigsten davon sind ITyX-eigene Entwicklungen. Sie sind in der Lage, sich anhand von impliziten oder expliziten ‚Rückschlüssen‘ eigenständig zu optimieren. Im Grunde erlernen sie, wo offensichtlich Fehler oder Unschärfen in der Verteilung und

Bearbeitung auftreten. Diese Erfahrung wird laufend verwendet, um Fehler in Zukunft zu vermeiden.“

Eingangspost-Digitalisierung, Capturing und Klassifikation sind eng verbunden mit dem betrieblichen DMS/ECM-System, und dieses wiederum mit der großen Firmen-IT. Die neuen Funktionalitäten für die Poststelle 2.0 müssen sich hier integrieren, statt bestehende Prozesse in Frage zu stellen. Das ist auch den Profis von ITyX klar: „Wir können zwischen OCR und Archiv den gesamten Erfassungs- und Verarbeitungsprozess mit eigenen Lösungen abbilden. Dennoch sind die Lösungsteile eigenständig und lediglich modular verbunden. Das gibt unseren Kunden die Möglichkeit, auch Informationen aus Archiven, File-Systemen oder Intranets automatisiert zu erfassen. Unsere Plattform kann daher auch in bereits bestehenden Posteingangsumgebungen zum Einsatz kommen. Hier erhalten wir über einen Webservice eingehende Vorgänge und liefern diese ‚aufbereitet‘ wieder



Informationslogistik 2.0 von ITyX: die ideale Verbindung zwischen Technologie und Lösungen



in den Bearbeitungs-Workflow zurück: Dies ist eine Lieferrückfrage, der Absender ist unser Kunde X, es gibt noch weitere offene Vorgänge zu dem Kunden, und die maximale Bearbeitungszeit ist mit Y Stunden vorgegeben.“

Die Zukunft: Integration von Inputmanagement und Kundenservice?

Lange hat es für die Post in der großen Organisation nur eine Abteilung von Dienstboten gebraucht, die sortierten und austrugen. Heute sind die Mailroom-Akteure schon aktive Informationsdienstleister im System des Dokumenten- und Workflowmanagements. Das ist für Andreas Klug ausbaufähig: „Früher galt, dass in erster Linie triviale Dokumente und Texte automatisch beantwortet werden können. Wir sind aber heute technisch in der Lage, selbst individuelle Kundenvorgänge wie eine Angebotserstellung unter Zugriff auf einen externen Tarifrheber vollständig automatisch abzuwickeln. Es gibt noch ein enormes Feld an automatisierbaren Prozessen in den Poststellen.“

Das wird tief greifende Folgen für diesen Bereich haben. Klug: „Wir sind davon überzeugt, dass Inputmanagement und Kundenservice mittelfristig zusammenwachsen. Deshalb muss im Unternehmen an der Shared-Service-Plattform gearbeitet werden. Das gibt neue Komplexität, und die kann man nicht mit ‚al-

ter Dynamik‘ lösen. Wir müssen ihr neue dynamikrobuste Prozesse entgegenstellen: mit einer Maschine, die schnell merkt, wenn auf einmal viele Beschwerden kommen oder unzählige Termine aus dem Ruder laufen, die automatisch meldet, wenn bestimmte Service-Level nicht gehalten werden können oder ein externer Dienstleister helfen muss. Das ist Dynamikrobustheit, und die bekommt man nur durch Künstliche Intelligenz. Poststelle 2.0 geht nicht ohne Lernfähigkeit. Das ist der Turbo für das Dokumentenmanagement.“

Eingangsinformation per Turbolader – das klingt fast nach Überforderung der Informationsempfänger in den Fachabteilungen. Die Google-Suchanfrage mit sechs Millionen Treffern – sie soll sich ja innerorganisatorisch nicht laufend wiederholen. Deshalb sind die ITyX-Produktentwickler mit der Entwicklung des nächsten Informationstechnik-Werkzeugs beschäftigt: „Die lernfähige Fachdaten-Extraktion – das ist ein Thema, an dem wir derzeit arbeiten und das 2012 verfügbar sein wird. Da wird nicht nur ermittelt, welche Daten man aus einem Dokument herausziehen kann, sondern auch, welche davon aus Sachbearbeiter-Sicht benötigt werden, um daraus einen Datensatz zu machen, und ob diese auch zutreffend ermittelt werden konnten.“

Wer schreibt uns? Worum geht es? Was ist zu tun?

Während die Dokumente, die diese Fragen aufwerfen, heute schon oft automatisch digitalisiert und klassifiziert werden, ist deren Beantwortung noch immer weitgehend Gegenstand manu-

eller Bearbeitung. Kundenanfragen und -anforderungen werden aber zunehmen, und die Erwartungen nach raschem Feedback ebenfalls. Das automatisierte Lesen und Verstehen muss heute mit hochwertiger Software so leistungsfähig gemacht werden, dass es eine solide Basis für eine Vielzahl automatisierter Prozesse darstellt. Vom Sortieren und Verteilen über Digitalisierung und Klassifikation zur integrierten Informationslogistik – das ist der Weg für die Post der Zukunft in großen Unternehmen und Organisationen: „Wir sind davon überzeugt, dass die Serviceökonomie sich in den kommenden Jahren nachhaltig verändern wird. In einer Zeit, in der Information und Kommunikation durch das Web 2.0 für jedermann verfügbar geworden ist, verlieren Dokumente und Telefonate an Bedeutung. Umso schmerzhafter werden die hohen Kosten der klassischen Postbearbeitung im Vergleich zu eMail und sozialen Netzwerken sein. Die Poststelle 2.0 wird Dokumente erlernen und verstehen können. Sie wird automatisch Rückfragen an Kunden auslösen und personalisierte Zwischenbescheide zum Stand der Bearbeitung versenden. Technisch bereits heute Realität, aber erst mit wachsendem Druck wird die Poststelle sich der Modernisierung stellen. Ich persönlich bin sicher, dass es auch am Ende unserer Dekade Posteingangslösungen gibt. Sie werden aber alle Dokumente automatisch in nutzbare Informationen verwandeln. Die digitale Poststelle hat Zukunft.“

bdw

Weitere Informationen:

www.ityx.de

ITyX: Künstliche Intelligenz für die Post der Zukunft

ITyX ist Anbieter von lernfähigen Software-Lösungen, die alle Kontaktkanäle (Post, eMail, Web, SMS, Social Media) auf einer Serviceplattform modular zusammenführen. 1996 als Spin-Off der Uni Koblenz gegründet, beschäftigt ITyX heute 70 MitarbeiterInnen in Köln, Koblenz und New-

castle. Serviceorientierte Unternehmen wie bspw. DEVK, Cosmos, HUK-Coburg/HUK 24 außerdem Conrad Electronic, IKEA Deutschland, Infineon, Air Berlin und Samsung setzen ITyX-Lösungen ein. Andreas Klug ist in der ITyX-Gruppe als Vorstand für Marketing tätig.