

# Alle Kanäle – eine Plattform

## Automatisierte Posteingangsverarbeitung 2.0

*Service und Kommunikation sind heute entscheidend, wenn sich Unternehmen gegenüber dem Wettbewerb erfolgreich differenzieren wollen. Das Schaffen von „Serviceerlebnissen“ rückt mehr denn je in den Kreis strategischer Unternehmensziele. Intelligente Software-Lösungen von ITyX helfen dabei, Informationen unabhängig von Kanal und Struktur automatisiert zu verarbeiten. So sind Service-Unternehmen in der Lage, schnell und serviceorientiert zu handeln.*

Die epochale Entwicklung des Internets hat maßgebliche Auswirkungen auf die Postverarbeitung: Künftig spielen neben dem klassischen Posteingang insbesondere die digitalen Mitteilungen (eMail, Web, Social Media) eine entscheidende Rolle. Moderne Posteingangs-Lösungen müssen in der Lage sein, Dokumente unterschiedlicher Struktur und Formate weitestgehend automatisiert zu verarbeiten. Dabei schlummert in der Automatisierung papiergebundener Vorgänge (gelbe Eingangspost) immer noch ein enormes Potenzial für Kostenoptimierung und Kundenwert-orientierte Vorgangsbearbeitung. Denn für den Transfer von Dokumenteninhalten in Datensysteme und -prozesse werden Zeit und unnötige Ressourcen für die manuelle Datenerfassung benötigt.

### Erfassung aller Formate und Kanäle

Die Poststelle 2.0 verarbeitet strukturierte (Formulare) und unstrukturierte Dokumente (Freitexte wie Brief, Fax, eMail). Insbesondere für unstrukturierte Dokumente gibt es Lösungen, die mit Hilfe von Methoden Künstlicher Intelligenz (KI) die Verarbeitung effizient gestalten. Diese Lösungen lernen aus menschlichem Verhalten bei der Bear-



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

beitung von Dokumenten und optimieren sich während der Anwendung.

### Intelligente, selbstlernende Klassifikation

Spezielle KI-Verfahren sorgen in der Poststelle 2.0 dafür, dass Fehler bei der OCR-Erfassung erkannt und beseitigt werden. Dies ist unerlässliche Voraussetzung, um in weiteren Verarbeitungsschritten eine optimale Automatisierungsqualität zu erreichen. „Virtuelle OCR-Verfahren“ kombinieren mehrere parallel anzuwendende OCR-Lösungen und optimieren ihren Wirkungsgrad, indem sie die Schwächen einzelner OCR eliminieren. Lernfähig ist die digitale

Poststelle auch in Bezug auf die Inhalte. Sie wird anhand von exemplarischen Lernmengen „trainiert“ und kann Dokumente unabhängig von Struktur und Art den richtigen Geschäftsprozessen zuordnen. Eine Kombination klassischer und semantischer Verfahren bietet daher bestmögliche Ergebnisse: Klassifizierungsraten, die auch bei unstrukturierten Inhalten weit über 80 Prozent liegen können.

### Kontextabhängige Extraktion von Daten und Ordnungsbegriffen

Die digitale Poststelle erkennt relevante Inhaltsdaten, die für die fehlerfreie Identifikation von Absender und/oder Produkt notwendig sind. Anschließend werden sie anhand von Bestandsdaten automatisch einer Überprüfung unterzogen und gegebenenfalls mit Daten aus Drittsystemen angereichert. Das Umwandeln des Dokuments in einen Datensatz oder Einpflegen des Vorgangs in Bestandsysteme ist der abschließende, ebenfalls automatisierte Prozess-Schritt. Bei Bedarf kann der Vorgang durch einen zuständigen Mitarbeiter überprüft werden.

### Dokumente verstehen

Die Zukunft moderner Eingangspost-Verarbeitung gehört den lernfähigen Response-Lösungen. Digitale Post ist schnell und einfach zu transportieren, sie kann automatisch verarbeitet und beantwortet werden. Die Poststelle 2.0 wird transaktionssicher, modular und hochintegrativ vor Ort oder auf einer Shared-Service-Plattform aus der Cloud betrieben. Bestehende Poststellen-Lösungen können weiter genutzt werden, ohne dass die vorhandene Technik auszutauschen wäre.

#### Weitere Informationen:

[www.ityx.de](http://www.ityx.de) • [digitale.poststelle@ityx.de](mailto:digitale.poststelle@ityx.de)

### Die Poststelle 2.0:

- Klassifikation aller Medien (Brief, Fax, eMail) und Formate (Freitext, Formular)
- einfache Integration in bestehende Poststellen-Lösungen
- Identifikation und Extraktion von relevanten Kundendaten und Ordnungsbegriffen
- Kundenwert-orientierte Vorgangsbearbeitung
- Automatische Anreicherung mit kunden-/vorgangsrelevanten Daten aus Drittsystemen
- Priorisierung und skillbasierte Weiterleitung an verfügbare MitarbeiterInnen
- Sprachunabhängig, selbstlernend und mandantenfähig

ITyX auf dem Poststellenleitertag:  
Präsentation im großen Festsaal