

Kollege Software, bitte übernehmen Sie!

Der Einsatz künstlicher Intelligenz ist eine Schlüsseltechnologie für die automatische fallabschließende Verarbeitung – vom Posteingang bis zum Output.

Seit langem ist die Künstliche Intelligenz (KI) ein Zauberwort für die neuen Abläufe in den Büros und Organisationen. Schon bei ihrem Eingang können KI-Lösungen Dokumente sowie unstrukturierte Informationen wesentlich schneller und präziser analysieren als der Mensch. Das wird tiefgreifende Konsequenzen haben – vom Capturing im Eingangsportal der Informationslogistik über die Bearbeitung bis zum Postausgang.

Zehntausende Sachbearbeiter beschäftigt die deutsche Versicherungsbranche für die Prüfung und Regulierung von Schadensfällen. In ein paar Jahren werden laut Experten nur noch zehn bis 20 Prozent der Mitarbeiter für diese Aufgaben benötigt. Maschinen und IT-Systeme können schon heute mit 99,9 Prozent Genauigkeit diejenigen Fälle herausfiltern, die genauer angeschaut werden sollten. Selbst die Entscheidung, ob es sich um einen guten Kunden handelt, der kulant behandelt werden sollte, kann eine intelligente Software inzwischen selbstständig treffen.

Erst das Fließband, dann die Automatisierung

Was in der industriellen Produktion mit ihrer Vielzahl von Fertigungsrobotern längst gang und gäbe ist, wird so jetzt auch ein Thema fürs Büro, wo heute noch monotone Fließbandarbeit stattfindet, zum Beispiel beim Capturing und der Klassifikation von Eingangsdokumenten. Glaubt man Wissenschaftlern, werden Büroarbeiten, die sich wiederholen und nur aus der Verarbeitung von Daten bestehen, in ein paar Jahren von Computern erledigt. Übrig bleiben komplexe Aufgaben bzw. solche, die für die Strukturierung von Daten erforderlich sind. Das eingangs geschilderte Szenario ist also keine Fiktion, sondern bereits Realität.



Monja Schindler / pixelode

Die Automatisierung von Routineaufgaben auf der Basis von Künstlicher Intelligenz (KI) schreitet voran. Das muss sie auch, denn der digitale Wandel beeinflusst die Kundenkommunikation. Verbraucher sind längst digital aufgeklärt und organisiert. Sie haben große Teile ihres Alltags mittels Smartphone & Co. vereinfacht und erwarten dies auch, wenn sie es mit Unternehmen zu tun haben. Sie wählen Marken und Dienstleister danach aus, wie komfortabel und schnell der Austausch mit ihnen ist. Verzögerungen und Unflexibilität bei der Beantwortung von Anfragen werden nicht mehr toleriert.

Kognitive Lösungen für das Dokumentenmanagement

Das Dokumentenmanagement vieler Organisationen arbeitet heute schon mit kognitiven IT-Lösungen, die Nachrichten analysieren, priorisieren und an den zuständigen Fachbereich weiterleiten.

Sie machen Antwortvorschläge auf der Basis von Textbausteinen. Für viele sind diese Möglichkeiten zur automatisierten Klassifizierung und Beantwortung von Dokumenten essenziell, auch und gerade in der Finanzwirtschaft: Versicherte und Bankkunden kommunizieren heute auf mehreren Kanälen gleichzeitig. Diesem Umstand muss man als moderner Versicherer Rechnung tragen und daher jederzeit erreichbar sein und schnell reagieren.

Besonders wichtig ist es auch, den Kreis der einfachen Arbeiten, die ohne menschlichen Zugriff automatisiert abgewickelt – „dunkelverarbeitet“ – werden können, immer mehr zu erweitern: erst Eingangsbestätigungen und Vergabe von Bearbeitungsnummern und dann die Abwicklung einfachster Bestell- und Bezahlvorgänge, die Verarbeitung von Änderungsmitteilungen zu Adressen und Bankdaten oder der Versand von Kündigungsbestätigungen. In vielen Organisationen wird heute schon ein zweistelliger Prozentsatz der Sachvorgänge in Versicherungen auf diese Weise verarbeitet – einstufig vom Posteingang zum Postausgang.

Solch eine Software kann auch Informationen ein- und desselben Vorganges zu einer konsistenten Historie bündeln, so dass Anfragen nicht nur schnell, sondern auch zufrieden stellend beantwortet werden. Denn wie oft schickt der Kunde einen Teil seiner Fragen als E-Mail, ruft kurze Zeit später nochmals im Callcen-

ter an oder hinterlässt im Webportal eine Nachricht, weil ihm noch etwas eingefallen ist? Ziel muss es sein, die unterschiedlichen Kanäle miteinander zu vernetzen – so dass eine einheitliche Sicht auf die komplette Kundenkommunikation entsteht. Diese Vernetzung lässt sich mit KI-basierten Lösungen erzielen.

Der Routinier wird Wissensarbeiter

Die Fachwelt ist sich einig, dass die Bedeutung von KI steigt. Sie steckt in intelligenten Robotern und lernenden Maschinen der „Old Economy“ genauso wie in Software, die riesige Datenmengen miteinander verknüpft und somit Geschäftsprozesse automatisiert. Möglich wird das Ganze durch selbst lernende Algorithmen und so genannte

neuronale Netzwerke, die strukturierte und unstrukturierte Informationen schneller, präziser und kostengünstiger verarbeiten als der Mensch. KI-basierte Systeme werden mit riesigen Datenmengen trainiert, bis sie beherrschen, was sie können sollen. Dadurch verändern sie die Arbeitswelt, denn sie stellen den „Wissensarbeiter“ in den Mittelpunkt. Er wird von Zeit raubenden Routineaufgaben entlastet und hat dadurch mehr Ressourcen frei für komplexe Aufgaben. KI-Lösungen sortieren und klassifizieren den digitalen und analogen Posteingang, beantworten Standardanfragen, führen fragmentierte Informationen aus verschiedenen Kommunikationskanälen zu verwertbaren Informationen zusammen, prognostizieren Trends im Kundenverhalten und erledigen vieles mehr. Letztlich werden sie die Arbeitswelt

signifikant verändern, denn sie machen viele Routinejobs von Büroarbeitern überflüssig. Besonders stark werden das Sachbearbeiter, Versicherungsmakler und Buchhalter zu spüren bekommen. Doch mit dem Wegfall alter Jobs entstehen neue, sind sich Marktforscher einig (siehe auch Interview-Kasten). Arbeitswissenschaftler erwarten für die nächsten Jahre eine Koexistenz von Mensch und Maschine. Jochen Deuse, Professor für Arbeits- und Produktionssysteme an der Technischen Universität Dortmund: „In der Produktion und Verwaltung verbleiben viele Aufgaben mit geringen oder mittleren Anforderungen, die zunehmend von Robotern und intelligenten IT-Systemen übernommen werden.“ Andererseits nehmen in anderen Bereichen die Aufgaben zu, die sich tatsächlich nur mittels kognitiver

Künstliche Intelligenz – Fluch oder Segen?

Im Gespräch: Andreas Klug, Chief Marketing Officer der Ityx-Gruppe



Postmaster: Die zunehmende Digitalisierung der Industrie wird kontrovers diskutiert. Hauptargument ihrer Gegner ist, dass sie Arbeitsplätze vernichtet. Teilen Sie die Sorgen?

Andreas Klug: Ich bin von Natur aus Optimist und beurteile Technologie immer danach, wie sie der Ökonomie und den Menschen hilft. Natürlich haben Veränderungen stets Jobs gekostet, dafür aber woanders neue Stellen geschaffen. Das wird diesmal nicht anders sein. Denken Sie nur an die Japaner, die in den frühen Achtzigern erstmals ihre Autos mit Robotern zusammensetzten. Damals musste die deutsche Automobilproduktion auf Kurzarbeit gehen. Fakt ist: Schon immer

hat es disruptive Technologien gegeben, die althergebrachte Produkte und Dienstleistungen verdrängten. Aufhalten ließen sie sich nicht, und so ist es auch im Fall der Künstlichen Intelligenz. Ich denke, dass wir vor fundamentalen Veränderungen stehen, von denen alle profitieren – Unternehmen genauso wie Arbeitnehmer und Verbraucher.

Postmaster: Wissenschaftler verlangen aber einen behutsamen Umgang mit Künstlicher Intelligenz. Also gibt es ein Gefahrenpotenzial.

Klug: Hier muss man differenzieren. Künstliche Intelligenz analysiert in Sekundenbruchteilen komplexe Daten und kann autonom Entscheidungen treffen. Die Frage ist doch, wofür wir die gewonnenen Informationen einsetzen. Bei Fluggeräten und Waffensystemen ist das Risiko tatsächlich hoch. Aber von diesen Entwicklungen sind wir meines Erachtens weit entfernt. Wenn Systeme dagegen Menschen von Routineaufgaben entlasten, in welcher Umgebung auch immer, so sehe ich doch eine recht positive Entwicklung.

Postmaster: Konkret gesprochen: Was leistet Künstliche Intelligenz im ECM-Umfeld?

Klug: Sie spielt unter anderem eine entscheidende Rolle bei der Analyse unstrukturierter Texte und Nachrichten. Software, die auf KI-Methoden basiert, erreicht nachweisbar eine höhere Korrektheitsquote bei der Klassifizierung und Sortierung von Nachrichten als bei Menschen. Viele Unternehmen setzen ja bereits kognitive Systeme ein, um die Wünsche und Absichten ihrer Kunden automatisch zu erkennen und Folgeaktivitäten daraus abzuleiten. Richtig angewendet helfen diese Lösungen Firmen dabei, den rasant wachsenden Erwartungen ihrer Klienten gerecht zu werden. Dazu folgendes Beispiel: KI-Software erkennt automatisch die bei einer Versicherung per E-Mail eingereichte Schadensmeldung und prüft im Hintergrund die Kundendaten. Kann der Versicherte eindeutig identifiziert werden? Ist er überhaupt anspruchsberechtigt? Welchem Team ist der Vorgang zur Bearbeitung vorzulegen? Nach inhaltlicher Prüfung kann der Sachbearbeiter mit einem simplen „Klick“ die Endverarbeitung initiieren, also statistische Erfassung, Vorgangarchivierung, Eintrag in die Kundenhistorie, Initiierung eines Schadensfalls im Bestandssystem sowie automatischer Versand einer abschließenden Mitteilung an den Versicherten. Kurz: KI-Lösungen für den Posteingang sind heute in der Lage, triviale

Für permanente Leistung entwickelt.

Die neuen Modelle der **Kodak i4000 Scanner Serie**
kodakalaris.com/go/i4000

Fähigkeiten des Menschen bewältigen lassen.

Höchste Rationalisierungspotenziale durch KI

Die Boston Consulting Group (BCG) erwartet vom Einsatz moderner IT in klassischen Industrien zweistellige Produktivitätsgewinne, ähnliche Potenziale gibt es auch für die Dokumentenverarbeitung. So übertrifft die neue Generation KI-basierter Tools den Menschen an Geschwindigkeit und Präzision um ein Vielfaches, was die Textanalyse angeht. In der Praxis erzielt ein intelligentes Posteingangssystem leicht Quoten von über 95 Prozent bei der korrekten Verteilung eingehender Briefe und E-Mails. Diese Fähigkeiten kommen insbesondere bei der Verarbeitung wiederkehrender

Anfragen im Servicemanagement zum Tragen. Nicht umsonst waren die renommierten Versicherer Huk24 und DEVK im letzten Jahr Testsieger der aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Servicequalität (DISQ) im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv. Beide setzen „smarte“, also mitdenkende Lösungen im E-Mail-Management ein.

Viele Arbeitsbereiche sind in den vergangenen Jahrzehnten durch Automatisierung und Digitalisierung revolutioniert worden. In dieser Zeit blieb der Kern der Verwaltungs- und Sachbearbeitungstätigkeiten von relativ unberührt. Mit der Entwicklung der KI sind jetzt die Potenziale für grundlegende Veränderungen herangereift. Die Automatisierung der Dokumentenprozesse ist auf dem Weg.

ab

und häufig wiederkehrende Geschäftsprozesse „dunkel“ zu verarbeiten, also komplett automatisiert.

Postmaster: Welche Branchen werden am meisten davon profitieren?

Klug: Im Prinzip alle, denn Routineaufgaben, die von mitdenkender Software erledigt werden könnten, gibt es überall. Besonders aber die Unternehmen, in denen die Kundenkommunikation eine zentrale Rolle spielt, über deren Qualität man sich vom Wettbewerb abheben will, ist es unerlässlich, möglichst viele Prozesse zu automatisieren. Nur so lassen sich die Bearbeitungszeiten verkürzen und die Qualität im Servicemanagement erhöhen.

Postmaster: Was bietet ihr Unternehmen in diesem Zusammenhang?

Klug: Mit unseren Lösungen sind mittlere bis große Unternehmen in der Lage, schriftbasierte Kundenmitteilungen per E-Mail, Call, Brief, Fax, Chat und Social Media kanalübergreifend auf einer Kommunikationsplattform zu steuern, zu verteilen und automatisiert abzuwickeln. Neueste Methoden der Künstlichen Intelligenz bilden dabei die Grundlage.

Postmaster: Sind andere Länder in Sachen KI schon weiter als Deutschland? Welche Entwicklung erwarten Sie generell?

Klug: Menschen hassen Veränderungen. Wir geben ungern Gewohntes auf und drücken uns vor Innovationen. Doch letztlich lebt der digitale Wandel von Tugenden wie Innovationsfreude und Mut zum Risiko. Die findet man naturgemäß in den USA häufiger als in Europa. Sehen Sie, Steve Jobs beispielsweise hat mit der Entwicklung des iPhone Dinge in Frage gestellt und sein Geschäftsmodell neu aufgesetzt. Das ist die DNA, die im digitalen Wandel hilft. Kurskorrekturen an sich werden in vielen Branchen nicht ausreichen. Und ja: In Europa fehlt uns vielleicht ein wenig der Gründergeist Nordamerikas. Oder zumindest seine Unterstützung. In den USA sitzt das Risikokapital einfach lockerer. Während Investoren in Übersee in ein Geschäftsmodell einsteigen, weil sie an seine Überlegenheit glauben, studiert man in Deutschland erst einmal den Businessplan und wartet ab. Hier steht man Innovationen generell skeptisch gegenüber. Aber es setzt ein langsames Umdenken ein.

Weitere Informationen:

www.ityx.de

Dort ist unter anderem das aktuelle White Paper „Erfolgreich im digitalen Wandel“ kostenlos erhältlich.



Maximale Leistung – Minimale Pausen.

Große Scanaufträge können Sie jetzt dank den neuen, zeit sparenden Funktionen nahezu pausenlos ausführen. Wenn Produktivität Ihre Priorität ist, dann sind die neuen Scanner der **Kodak i4000 Scanner Serie** die beste Wahl.

Besuchen Sie uns auf der **IT & Business 2015 in Halle 1, Stand 1C64**