

Intelligente Erkennung und Extraktion von Fachdaten im Posteingang

Digitale Postbearbeitung als unternehmensweiter Service: Dunkelverarbeitung der Eingangspost durch intelligentes Text-Mining

In der Kommunikation zwischen Unternehmen und Verbrauchern haben die „modernen“ Kanäle Web und eMail (56 Prozent) in 2010 in Deutschland erstmals den traditionellen Medien Telefon und Post (44 Prozent) den Rang abgelaufen. Dieser Trend überrascht nicht. Die digitalen Kommunikationskanäle beschleunigen Abläufe und bieten klare wirtschaftliche Vorteile – für Unternehmen und Verbraucher. Die klassische Verarbeitung der Eingangspost ist dagegen vergleichsweise unwirtschaftlich geworden. Neben der aufwändigen Erfassung und Verteilung sind es insbesondere die vielen manuellen Arbeitsschritte, die die Briefpost teuer machen.

Klassifikation von Inhalten

Betrachtet man den vollständigen Verarbeitungsprozess, so wird deutlich, dass insbesondere die Verarbeitung unstrukturierter Informationen (z.B. Kundenbriefe)

«VOI» Competence Center Postbearbeitung

mit hohen Kosten verbunden ist, während strukturierte Dokumente (z.B. Eingangsrechnungen) vergleichsweise geringe Kosten produzieren. Die Festlegung der Art des Geschäftsvorfalles (Klassifikation) und der für dessen Bearbeitung benötigten Daten (Extraktion) erfolgt zu Beginn des Prozesses. Gelingt es, bereits hier durch gezielte Automatisierung von Prozessen qualitativ hochwertige Ergebnisse zu erreichen, steigen die Effizienzvorteile im weiteren Prozess exponentiell an. Hilfe bietet hier KI-basiertes Text-Mining (Künstliche Intelligenz), das in den vergangenen 36 Monaten einen hohen Wirkungsgrad entwickelt und den regelbasierten Verfahren insbesondere bei mittleren bis hohen Vorgangsvolumen deutlich überlegen ist. Intelligente Text-

Mining-Komponenten sind in bestehende Posteingangslösungen einfach integrierbar und erwirtschaften schnelle ROIs. Ihr Vorteil: Sie benötigen keine laufende Pflege von Regelwerken. Sie erkennen stattdessen Muster in Texten und Textzusammenhängen sowie Vorfallsart und Personen- und Vorgangsspezifika. Sie werden also jeden Tag ein wenig „schlauer“.

Extraktion von Fachdaten

In modernen Response-Management-Anwendungen (eMail) oder im Knowledge-Management werden intelligente Verfahren bereits seit einigen Jahren eingesetzt. Sie helfen dabei, abhängig vom jeweils erkannten Geschäftsprozess, Inhalte aus Briefen zu extrahieren und mit Bestandsdaten (CRM, ERP etc.) abzugleichen, um den Geschäftsvorgang für die nachgelagerte Sachbearbeitung bereits automatisch mit Informationen „anzureichern“. Aber Vorsicht: Der Effekt dieser automatischen Arbeitsvorbereitung ist enorm abhängig von der Qualität des OCR-Ergebnisses. So werden Sie einen Kunden „Müller“ nicht erfolgreich mit Ihrem Datenbestand abgleichen können, wenn Ihre eingesetzte OCR einen „Miüller“ als Ergebnis liefert. Diese Unschärfen entscheiden insbesondere bei großen Eingangsvolumina am Ende des Tages über die Effizienz Ihrer Postverarbeitung.

Validierung gegen Bestandsdaten

Hilfe bieten hier Methoden der unscharfen Suche, auch „Fuzzy Search“ genannt. Auf Basis wissenschaftlicher Scoring-Mechanismen identifizieren diese Herrn „Müller“ aus „51429 Köln“ selbst dann, wenn dem OCR-Ergebnis folgend nach „Miüller“ aus „51429 Kö1n“ gesucht wird. Technologisch ist man so weit, auch komplexe schriftbasierte



Geschäftsvorfälle mit Hilfe der gezeigten Software-Lösungen „dunkel“ zu verarbeiten. Eine jüngst in Betrieb genommene Lösung für ein bekanntes Unternehmen aus der Versicherungsbranche hat die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten für komplexe Angebotsprozesse um 90 Prozent gesenkt.

Moderne Software-Lösungen sind der Schlüssel für serviceorientierte Posteingangs-Organisationen, tiefer in die Wertschöpfungskette des Gesamtunternehmens einzuwirken und nachgelagerte Aufgaben zu übernehmen. Hier liegt eine große Chance für Poststellen, in der wachsenden Dynamik der Kommunikation zwischen Verbrauchern und Unternehmen ihr Profil in der Informationserfassung (ECM) und Prozessmanagement (BPM) zu schärfen – und durch ihr Know-how in Bezug auf die Dunkelverarbeitung von Geschäftsvorfällen per Brief, eMail oder Internet neue Geschäftsfelder zu erschließen.

Andreas Klug ist Mitglied in den Competence Centern CCPB (Postbearbeitung) und CCEMM (E-Mail-Management) des VOI und Vorstandsmitglied des Software-Spezialisten ITyX.

Kontakt:
andreas.klug@ityx.de

