

# Besser als der Mensch

**Neue Generation KI-basierter Text-Analyse übertrifft bisherige Grenzwerte.** Immer wieder erobern Computer bislang den Menschen vorbehaltenen Domänen. Längst unterstützen sie uns bei Entscheidungen – unter Abwägung einer ungeheuren Vielzahl von Parametern und Einflüssen, in einer Qualität und Geschwindigkeit, die wir Menschen nicht mehr erreichen können. Auch vor Service-Prozessen in Contact Centern und Posteingangs-Abteilungen machen sie nicht halt.



**Autor:** Andreas Klug,  
Vorstand ITyX

Dem Digitalen Wandel zum Trotz – deutsche Haushalte werden überschwemmt von analoger Briefpost. 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.

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 entscheidenden Beitrag bei der Beschleunigung und Vereinfachung schriftbasierter Geschäftsprozesse. In der Praxis erreicht 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. Bevor der Geschäftsvorfall einem geeigneten Mitarbeiter vorgelegt wird, werden die für die Bearbeitung benötigten Textinhalte (z.B. Kunden- und Bestellnummern, Namens- oder Produktbezeichnungen) automatisch aus den Textinhalten extrahiert. Da die smarte Software gleichzeitig auch wahrscheinliche Antworten „errechnet“ und vorschlägt, beschränkt sich die Arbeit der Sachbearbeiter häufig auf die reine Qualitätssicherung.

## Vorgänge „dunkel“ verarbeiten

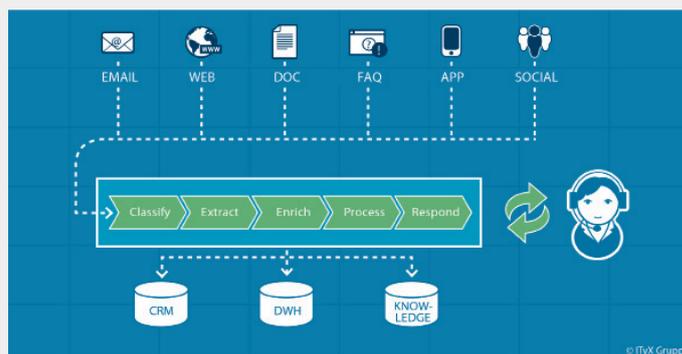
Der Nutzen mitdenkender Software wird an einem Beispiel schnell offensichtlich: die bei der Versicherung per E-Mail eingereichte Schadenmeldung wird nicht nur automatisch als solche erkannt, sondern es erfolgt im Hintergrund eine Prüfung der Kundendaten. Kann der Kunde eindeutig identifiziert werden? Ist der Kunde berechtigt, aus bestehenden Verträgen Ansprüche zu stellen? Welches 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 berechtig-

ten 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 Hinzuziehen 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 Effizienzpotentialen innerhalb der Wertschöpfung einer Organisation. Dabei stehen Organisationen vor der Herausforderung, die standardisierte, formale Kommunikation wesentlich schneller und preiswerter abzubauen, aber dennoch die emotionale Kommunikation mit ihren Kunden zu intensivieren – und individuelle Einzelfälle im Service als solche zu erkennen. Künstliche Intelligenz erkennt die wiederkehrenden Anteile in der Korrespondenz besser als der Mensch. Sie kann so dazu beitragen, dass alltägliche Kommunikationsprozesse weitestgehend automatisiert und formalisiert ablaufen können. ■



Effizienz durch einen optimierten Prozessablauf über alle Kanäle