

Industrialisierung von Geschäftsprozessen

Multichannel-Input ist Alltag in Unternehmen: Während die Posteingangsprozesse beim Scannen von Papierpost seit Jahren erprobt sind, ist die Integration von E-Mail als Posteingangskanal häufig mit vielen manuellen Tätigkeiten verbunden.

Es wird immer weniger gedruckt und zunehmend elektronisch verschickt. Keine Frage, die Digitalisierung im Dokumentenversand hat viele Vorteile: weniger Papier, mehr Zustelloptionen, leichter Versand vom Arbeitsplatz sowie eine bessere Erreichbarkeit. Mit wenigen Mausklicks können Informationen und Dokumente per E-Mail auch an viele Empfänger gleichzeitig versandt werden. Wenn es beispielsweise erforderlich ist, einen Schadenbericht nach einem Unfall an die Versicherung zu schicken, ist es ein Leichtes, ihn als E-Mail mit Fotos des Schadens in zig Megabyte Dateigröße anzuhängen. Was für den privaten Versender der E-Mail in kurzer Zeit erledigt ist, stellt die Versicherung als Empfänger vor große Herausforderungen.

Integration von E-Mail in das Inputmanagement

Nach dem Import aus definierten Postfächern werden die E-Mails anhand verschiedener Klassifikationstechniken automatisch ausgewertet und die gewonnenen Informationen für nachgelagerte Verarbeitungsschritte genutzt. Eine besondere Herausforderung ist, wenn es in

der E-Mail um verschiedene Themen wie beispielsweise „KFZ-Schadenmeldung“ und „Adressänderung“ geht, doch das „Thema“ nur in Verbindung mit den Anlagen interpretiert werden kann. Die Anlagen wiederum bestehen häufig aus verschiedenen Daten- und Dokumentenformaten (PDF, Jpeg, ...) und müssen ausgewertet werden. Die gewonnenen Informationen müssen inhaltlich „verstanden“ und so das „Thema“ erkannt werden. Ist dieses bekannt, kann der Geschäftsvorgang den richtigen Sachbearbeitern zugewiesen werden. So kann beispielsweise das KFZ-Kennzeichen oder eine Versicherungspolice-Nummer automatisch ausgelesen und gegen Bestandssysteme validiert werden.

Automatisierung von Geschäftsprozessen

Als Ergebnis dieser Validierung erhalten Sachbearbeiter alle benötigten Informationen qualifiziert und auf einen Blick. Durch die Integration in die Geschäftsprozesse wird dynamisches Case-Management möglich und ein Maximum an Dunkelverarbeitung ohne manuellen Eingriff erzielt.

Responsemanagement in Echtzeit

Kunden erwarten heute eine sofortige Reaktion auf ihre E-Mails. Erscheint die Reaktionszeit als zu lang, stellen viele Kunden die Anfrage nochmals über den gleichen oder auch über einen anderen Kanal. Das intelligente Erkennen und Aggregieren eines Geschäftsvorgangs auch über verschiedene Kommunikationskanäle ist alles andere als trivial. Mit modernen Multichannel-Inputmanagement-Lösungen lassen sich viele dieser Anfragen schon im Posteingang fallabschließend ohne kostenintensive



romella / pixelio.de

Schadenfoto für die Versicherung: Ideal per E-Mail zu verschicken; für die ideale Eingangsverarbeitung sind Voraussetzungen nötig.

Sachbearbeiter bewältigen – und zwar in sehr viel kürzerer Zeit. Sobald das „Thema“ bzw. Anliegen in der E-Mail erkannt und zugeordnet ist, kann automatisiert der geeignete Folgeprozess angestoßen werden. Dies kann beispielsweise das Weiterleiten des Geschäftsvorgangs an den richtigen Sachbearbeiter sein oder das automatische Erstellen und Versenden einer thematisch passenden und qualifizierten Antwort.

Die Mediatix-Plattform von Ityx ermöglicht es Unternehmen, praktisch jede Form von Informationen – sei es Posteingang, Fax, SMS oder Beiträge in sozialen Medien – zu erkennen und richtig zuzuordnen. Mediatix liest, versteht und verwaltet eingehende und vorhandene Daten und schafft so auch eine Informations- und Wissenssammlung im Unternehmen. Dadurch lassen sich Geschäfts- und Entscheidungsprozesse beschleunigen, was maßgeblich zu einer Senkung der Kosten beiträgt. Unterstützt durch Wissensdatenbanken („Knowledge Bases“) lernt das System kontinuierlich und optimiert sich dabei selbst immer weiter.

Andreas Klug

Weitere Informationen:

www.ityx.de

Aktuelle Zahlen zur Nutzung von E-Mail

- 220 Milliarden E-Mails werden pro Tag weltweit verschickt.
- In den letzten Jahren wuchs das E-Mail-Volumen um zirka 40 Prozent – pro Jahr.
- Über 90 Prozent der Mitarbeiter nutzen E-Mail.
- Zirka 60 Prozent sind mit dem E-Mail-System unzufrieden.
- Lediglich 40 Prozent der E-Mails sind tatsächlich wichtig.