

Automatische Fachdatenextraktion – zu 97 % sicher

Wissen ist der Kern jeder Automatisierung: jährlich gehen im Kundenservice des Stromerzeugers einige Millionen textbasierte Service-Vorgänge ein: per E-Mail, Brief oder Fax. Software-Lösungen von ITyX arbeiten hier im Hintergrund. Sie klassifizieren, verstehen die Inhalte, identifizieren relevante Fachdaten und verteilen den Posteingang. Mit übertragender Präzision: Die Erkennungsrate bei klassifizierten Vorgängen liegt bei 97 %.

DIE AUSGANGSSITUATION.

Der Energieversorger hat ein jährliches Vorgangsvolumen von über vier Millionen Dokumenten zu bewältigen. Sowohl der Umsatz als auch der Kundenstamm haben sich innerhalb von drei Jahren vervielfacht. Damit ist die Menge von E-Mails und eingehenden Poststücken um mehr als 100 Prozent gestiegen. Um die hohen Ansprüche in den Bereichen Kundenbetreuung und Vertriebsservice zu erfüllen, werden diese inzwischen über externe Dienstleister realisiert. Die hierfür ausgewählten Dienstleister sind in ganz Deutschland verteilt. Für die Steuerung der schriftbasierten Vorgänge gab es jedoch bisher keine einheitliche Lösung im Haus. Auch Service-Qualität, Verteilung der Anfragemengen und die Ressourcen bei externen Dienstleistern ließen sich nicht zufriedenstellend steuern.

DIE HERAUSFORDERUNG.

Die gewählte Lösung muss die Abwicklung von Service-Vorgängen auf allen Kanälen (hier: Dokumente, Fax und E-Mails) und durch verschiedene Service-Teams an wechselnden Standorten ermöglichen.

- starkes Unternehmenswachstum
- schwieriger Umgang mit „Lastspitzen“
- hoher manueller Arbeitsaufwand
- Medienbrüche beim Wechsel zwischen den Anwendungen
- enorm wachsendes Vorgangsvolumen im schriftlichen Kundenservice
- keine einheitliche Lösung für alle beteiligten Service-Standorte und Kanäle (Brief, Fax, E-Mail)
- unzureichende Möglichkeiten der Vorgangsteuerung und Qualitätsüberwachung

DIE ANFORDERUNGEN.

- flexibles Monitoring der Service-Qualität
- eine Lösung für verschiedene Kanäle und Formate
- hoher Automatisierungsgrad – kurze Bearbeitungs-/Reaktionszeiten
- Notwendigkeit zu einem stark skalierbarem Betriebsmodell
- dynamische Steuerung von Service-Vorfällen und Dienstleistern
- Routing über bestehende Cisco Lösung an bis zu 1.000 Workstations
- schnelle und einfache (technische) Einbindung neuer Service-Teams
- Übernahme der IT- und Projekt-Aufgaben durch Lösungsanbieter erwünscht

DER KUNDE.

- TOP 3 Energieversorgungsunternehmen in Europa
- 60.000 Mitarbeiter
- 8 Mio. versorgte Haushalte
- Jahresumsatz rd. 54 Mrd. EUR

EINGESETZTE ITYX-LÖSUNGEN.

- AI PLATFORM – Workflow und Integrationsplattform
- VALIDATE Nachbearbeitungsstation



DIE ITyX-LÖSUNG.

Mit der selbstlernenden Content Analyse von ITyX werden anfallende Datenmengen nun zuverlässig bewältigt, zudem ist eine flexible Vorgangsteuerung zwischen externen Service-Dienstleistern sowie deren Monitoring und Leistungsabrechnung möglich. Jeder einzelne Vorgang wird idealerweise gleich zu Beginn in die richtigen Kanäle eingeordnet und der vorhandenen Verarbeitungslogik zugeführt. Zum Einsatz kommt die AI PLATFORM – die dynamische Workflow- und Vorgangsplattform von ITyX und der VALIDATE Nachbearbeitungs-Client. Im Posteingang werden die gescannten files per pdf auf der AI PLATFORM übernommen und in den Verarbeitungsprozess überführt:

1. E-Mail oder OCR Lesung der Inhalte (pdf oder Attachment),
2. Klassifikation mittels ITyX Cognitive Analytics,
3. Je nach erkannter Vorgangsart Extraktion der Fach- und Personendaten.

Durch die dynamische Vorgangsteuerung werden Interessenten und Kunden jederzeit proaktiv über ihren Vorgangstatus informiert. Das Management erhält täglich einen Report über Verarbeitungsquantität und -Qualität.

Eine Besonderheit der Lösung: anfragende Interessenten erhalten eine Angebots-Zusammenfassung, die sie per SMS vollautomatisch im ITyX System bestätigen und den Vertragsprozess starten können.

DIE RESULTATE.

- Handling von 17 Dokumenten- und Vorgangsarten
- Abwicklung von Service-Vorgängen auf allen Kanälen, durch verschiedene Service-Teams, an unterschiedlichen Standorten
- über 80 Prozent Erkennungsrate aller Vorfälle (fast ausschließlich durch KI-Klassifikation)
- automatische Kundenerkennung (Fachdatenextraktion) von über 80 Prozent mit einer Sicherheit von 97 Prozent
- erhöhte Kundenzufriedenheit sowie Senkung der Prozesskosten über die Zielerwartung hinaus

Mehr erfahren:

-  www.ityx.de/blog
-  www.facebook.com/ITyX.Gruppe
-  twitter.com/ityx/

Sprechen Sie uns an:

-  0800 8998 700
-  sales@ityx.de
-  www.ityx.de

