

## Hoher Grad von automatischen Antworten, automatische Indexierung und Archivierung

Ein sehr hoher manueller Prozessanteil prägt bei Versicherungen die Berechnung und Umstellung von Tarifen. E-Mail-Anfragen werden von Mitarbeitern erfasst und an zuständige Sachbearbeiter verteilt. Um das jeweils passende Angebot zu erstellen, wird auf verschiedene Drittsysteme zugegriffen. Abschließend erfolgt der Versand des Angebotes wiederum via E-Mail. Mit ITyX Lösungen konnte ein Online-Versicherer mit 10 Mio. Kunden die inhaltliche Klassifikation und Analyse von E-Mail Anfragen sowie Extraktion von Fachdaten weitgehend automatisieren. Zudem wurde mit der Implementierung eines intelligenten Web Self Service jede vierte Kundenanfrage im Web fallabschließend und damit ebenfalls automatisiert erledigt.

### DIE AUSGANGSSITUATION.

Im Servicebereich Online-Versicherung verarbeitet das Unternehmen ausschließlich Kundendialoge per E-Mail und über das Internet – jährlich in mittlerem 7-stelligen Volumen. Durch die Spezialisierung auf das Onlinegeschäft ist das E-Mail Response Management zu einer „Unternehmens-kritischen“ Anwendung geworden. Die bestehende Korrespondenz-Management-Lösung bietet einen eingeschränkten funktionalen Umfang und erreicht aufgrund des enorm gestiegenen Vorgangsvolumens instabile Systemzustände. Es fehlen Kanal-übergreifende Kunden- und Vorgangshistorien. Die Verarbeitung eingehender E-Mail Korrespondenz erfolgt überwiegend manuell und ist mit häufigen Medienbrüchen verbunden, weil keine Schnittstellen zu Bestandssystemen existieren. Insbesondere im Bereich Monitoring (Steuerung der Vorgangslast und Einhalten definierter Service Level) und Wissensbasis (Antwortvorschläge, Online-FAQ und Customer Self Service) ist die bestehende Software-Lösung nicht „zukunftsicher“.

### DIE ANFORDERUNGEN.

- Inhaltliche Klassifikation eingehender E-Mails anhand von Keywords und intelligenter Analyse
- Automatische Ermittlung und Extraktion von Fachdaten aus E-Mail Mitteilungstext
- Automatische Validierung gegen HOST-System
- Automatische Speicherung in Drittsystemen (Image Archiv, Sachbearbeitungs-Software)
- Automatische Befüllung von vorgangsspezifischen Antworttemplates
- Verwendung einer zentralen Wissensbasis, die auch als Web Self Service implementiert wird

### DER KUNDE.

- *Führender Online-Versicherer für KFZ-Versicherungen*
- *rd. 8.600 Mitarbeiter*
- *10 Mio. Kunden*
- *rd. 5,5 Mrd. EUR Beitragseinnahmen*

### EINGESETZTE ITyX-LÖSUNGEN.

- *AI PLATFORM – Workflow und Integrationsplattform*
- *RESPONSE*
- *SELF SERVICE*



## DIE ITyX-LÖSUNG.

Im Zuge eines Short-Listings wurden vier Software-Lösungen in die engere Systemauswahl einbezogen. Die Entscheidung fiel auf die Kombination der ITyX Lösungen RESPONSE und SELF SERVICE. Dabei waren für den Kunden insbesondere die hohe Integrationsfähigkeit und Systemstabilität der ITyX Lösungen entscheidend. Durch die Kombination der ITyX Module konnte zudem das dynamische Wissen auf dem Internet-Portal genutzt werden, um Kundenanfragen suggestiv zu beantworten. Dadurch wird ein hoher Anteil von Kundenmitteilungen vollautomatisch erledigt.

Realisierung in zwei voneinander getrennt durchgeführten Projektphasen. Im ersten Schritt erfolgte die Ablösung des Altsystems durch RESPONSE von ITyX (Dauer: 5 Monate). Hierbei wurden neben der Einbindung in die vorhandenen Drittsysteme ebenso die Altdaten in die neue ITyX Lösung migriert. So standen alle Kunden- und Vorgangshistorien zu Beginn des Betriebs zur Verfügung. Im zweiten Schritt erweiterte man die Zielarchitektur um den Kunden Self Service. Hierbei wurde das linguistische (Antwort-)Wissen aus den E-Mail Dialogen in die Demilitarisierte Zone (DMZ) des Local Network gespiegelt und für die Verwendung im Public Frontend indiziert. Auf diese Weise konnte eine besonders sichere, zukunftsfähige Lösung geschaffen werden.

Eingehende Kundenmitteilungen werden überwiegend automatisch den richtigen „Dokumentenklassen“ zugeordnet und mit den validierten Fachdaten an die Sachbearbeitungssoftware übertragen. Vertragsrelevante Korrespondenz wird automatisch als solche erkannt und indiziert in einem Archiv abgelegt. Jede vierte Kundenanfrage kann im Self Service des Internet-Portals fallabschließend und suggestiv beantwortet werden. Allein dadurch vermied man ein hohes 6-stelliges Vorgangsvolumen. Weitere Lösungskomponenten: Integration des Reportings in MS Reporting Server. Sicherer Datenaustausch zwischen LAN und DMZ über performanten MQ Series Connector.

### DIE RESULTATE.

- Deutliche Senkung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit je Vorgang
- Rd. 80 % aller E-Mails werden automatisch den richtigen Prozessen zugeordnet
- Fast jede vierte Kundenanfrage im Web wird suggestiv und fallabschließend beantwortet
- Bis zu 40 % der E-Mails werden ohne manuellen Eingriff inkl. Fachdaten in das Sachbearbeitungssystem übertragen

#### Mehr erfahren:

-  [www.ityx.de/blog](http://www.ityx.de/blog)
-  [www.facebook.com/ITyX.Gruppe](https://www.facebook.com/ITyX.Gruppe)
-  [twitter.com/ityx/](https://twitter.com/ityx/)

#### Sprechen Sie uns an:

-  0800 8998 700
-  [sales@ityx.de](mailto:sales@ityx.de)
-  [www.ityx.de](http://www.ityx.de)

