

AI PLATFORM



SMART BUSINESS PROCESS AUTOMATION
INTELLIGENT OMNICHANNEL



SMART BUSINESS PROCESS AUTOMATION

INTELLIGENT OMNICHANNEL

Eine „mitdenkende“ Plattform für die vernetzte Abwicklung aller Serviceprozesse.

Dokumente, E-Mails, Web und Apps: Die AI PLATFORM ist der intelligente Kern des ITyX Portfolios. Denn sie analysiert und versteht textbasierte Inhalte – unabhängig von Sprache, Art und Struktur. Sie hilft Ihnen dabei das Applikations-Chaos in Posteingang, Kundenservice und Back Office zu überwinden und Ihre Serviceprozesse zukunftsfähig zu machen.

Worum geht es in dieser E-Mail? Wer ist der Absender dieses Dokuments? Auf welchen Geschäftsvorgang bezieht sich der Web-Besucher? Welcher Mitarbeiter kann sich am besten darum kümmern? Wann muss es erledigt sein?

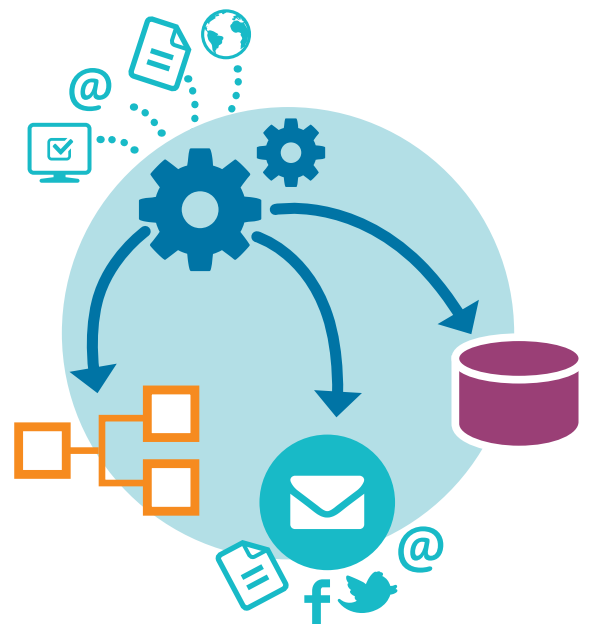
Diese Workflow- und Integrationsplattform versteht die Inhalte Ihrer täglichen Korrespondenz in Posteingang und Kundenservice. Sie verwendet die vielleicht leistungsfähigsten Algorithmen zur Inhaltsanalyse (Content Analytics), die in kommerziell verfügbaren Enterprise Lösungen möglich sind. In Verbindung mit den ITyX Front-End Produkten oder Dritt-Anwendungen erfasst sie sämtliche Textinformationen und transferiert sie intelligent zu Geschäftsprozessen und Drittsystemen.

ECM SOFTWARE (ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT)

Im Enterprise Content Management führt sie alle Input Kanäle (E-Mail, Brief-Post, Web, Social Media) innerhalb und außerhalb des Unternehmens zusammen.

CEM SOFTWARE (CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT)

Im Customer Experience Management erfasst sie kontextuelle Kunden- und Vorgangsinformationen, um im richtigen Moment den richtigen Serviceprozess auszulösen.



DAS BEDEUTET FÜR IHR GESCHÄFT:

- Eine zentrale Plattform für Posteingang und Kundenservice
- Routine-Vorgänge von herausfordernden Einzelfällen unterscheiden
- Daten automatisch in verwertbare Geschäftsinformation transferieren
- Bis zu 90 % der durchschnittlichen Bearbeitungszeiten einsparen



WIE ES FUNKTIONIERT



SCHRITT 1: Aus allen Servicekanälen und Routinevorgängen wird die AI PLATFORM antrainiert. Das System kann jetzt eingehende Korrespondenz präzise den richtigen Serviceprozessen, Zuständigkeiten und Service-Leveln zuordnen.

SCHRITT 2: Die für den jeweiligen Serviceprozess relevanten Daten werden den Korrespondenzinhalten mittels semantischer Extraktionsverfahren automatisch entnommen und mit Daten aus den Bestandssystemen angereichert.



SCHRITT 3: Die AI PLATFORM agiert fehlertolerant und „unscharf“ (Fuzzy). Werden die für den Serviceprozess definierten Konfidenzwerte nicht erreicht, erfolgt zur Sicherheit eine manuelle Nachbearbeitung in MAILROOM. Das Ergebnis dieser Qualitätssicherung fließt dynamisch in die Verbesserung der AI Datenbasis ein. Der Wirkungsgrad der Automation wächst während des Betriebs.



SCHRITT 4: Der Vorgang wird nun an MAILROOM oder die in Ihrer Organisation genutzte Case Management Software übergeben – inklusive der benötigten kontextuellen Vorgangsinformationen.



LEISTUNGSSPEKTRUM

- INPUT MANAGEMENT
Erfassen, Analysieren und Verarbeiten von Dokumenten, E-Mails & Co.
- RESPONSE MANAGEMENT
Priorisieren, Verteilen und Beantworten von Kundenanliegen
- DUALE WERTSCHÖPFUNG
Optimales Verteilen von Aufgaben an 1st, 2nd und 3rd Level Service
- AUTOMATISIEREN VON ROUTINEPROZESSEN
Wiederkehrende Teilaufgaben werden erkannt und autonom angesteuert. Bis 90 Prozent Effizienzgewinn in Praxis nachgewiesen

WO ES EINGESETZT WIRD

- Customer Experience & Customer Service Management
- Digitaler Posteingang & Digitale Poststelle
- Betriebsorganisation & Prozess Automatisierung



SOFTWARE
MADE IN
GERMANY



LEISTUNGEN

Software-Plattform für die Steuerung und das Monitoring aller Geschäftsprozesse in Echtzeit über einen grafischen Workflow- und Prozess Designer

- ⊕ Verteilter Betrieb auf mehreren Servern möglich
- ⊕ Skalierbare Architektur
- ⊕ Vordefinierte Workflow States (Prozessschritte)
- ⊕ Individualisierbare Workflow States (Ausführung von Java Code)

Recognition (Erfassung)

- ⊕ Verschiedene OCR, OMR, Barcodes im Prozess kombinierbar

Classification (Klassifikation)

- ⊕ Selbstlernende Klassifikation auf Basis von KI (Künstliche Intelligenz), regelbasierte, bildbasierte und zonale Klassifikation im Prozess kombinierbar

Data Extraction & Validation (Fachdaten-Extraktion)

- ⊕ Selbstlernende Extraktion auf Basis von KI, zonale Extraktion, Tabellen-/Feld-Extraktion im Prozess kombinierbar
- ⊕ Datenvalidierung mit unscharfer Suche (Fuzzy Data Matching)

QUELLEN & FORMATE

Textinhalte Import / Export

- ⊕ FTP, SFTP, FTPS, E-Mail (IMAP, POP3), File, VFS, WEBDAV, WEBDAVS, Custom

Textinhalte in folgenden Strukturen

- ⊕ Strukturiert (fixed layout, predictable content), halb strukturiert (variable layout, reasonably predictable content), unstrukturiert (variable layout, unpredictable content)

Textinhalte aus folgenden Formaten

- ⊕ PDF, TIFF, JPEG, PNG, MSG, DOC, HTML

BETRIEB

- ⊕ **Validierungsstation auf Java Web Start** unter Windows, Linux, Mac OS X
- ⊕ **Server:** Windows (ab 2012), Linux
- ⊕ **Database:** MSSQL Server (ab 2005), MySQL (ab 5.5), Oracle (ab 11g)
- ⊕ **Integration via Web Services** (XML), ODBC, JDBC, Message Queues, nativ an Drittsysteme
- ⊕ **Single-Sign-On und Kerberos-5 Unterstützung**
- ⊕ **Mehr-Mandanten-Betrieb**

Neugierig? Kontaktieren Sie mich:

Andreas Rittler
CSO / International
Sales & Alliances

T + 49 2203.89 98 7-199
sales@ityx.de

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

