

SO LÄSST SICH DIE FLUT AN EINGEHENDEN E-MAILS MIT RPA UND KÜNSTLICHER INTELLIGENZ IM CONTACT CENTER SINNVOLL AUTOMATISIEREN

Immer mehr Service Center nutzen Bots zur Automatisierung täglicher Routineaufgaben und suchen gleichermaßen nach weiteren Möglichkeiten, den Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Service Center zu skalieren. Wir erklären Ihnen, wie sich eingehende E-Mails mit Natural Language Processing (NLP) klassifizieren lassen und mithilfe von Robotic Process Automation (RPA) nachgelagerte Aufgaben automatisiert ausgeführt werden können.



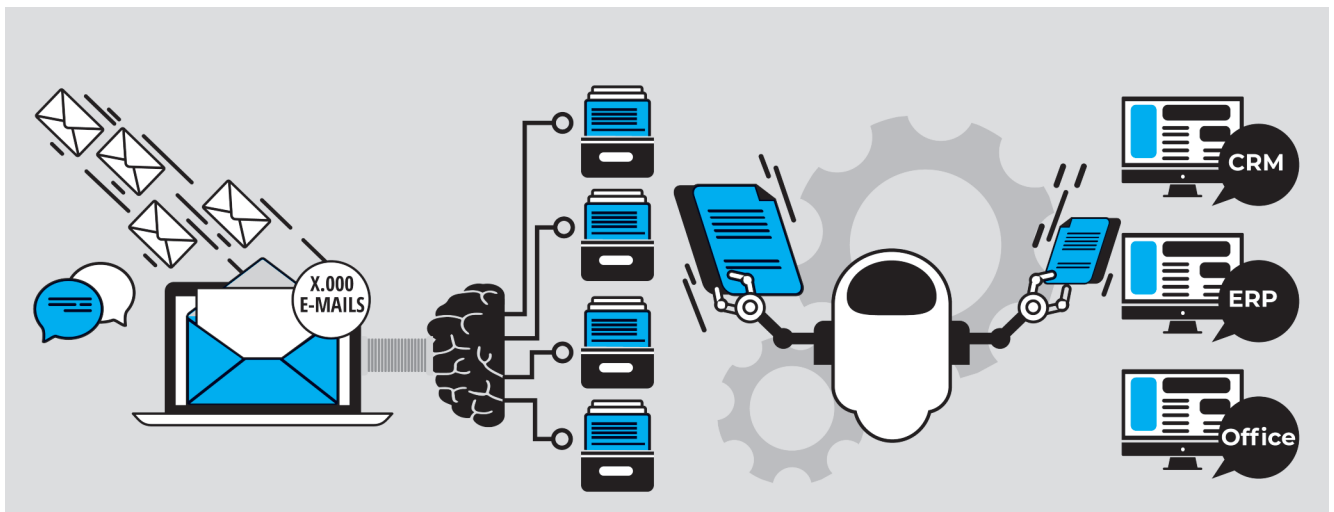
Martin Wild | CEO SOGEDES

Sprechen Sie mit uns und lernen Sie die Zukunft der Technologie im Service Management kennen!

Kontakt: SOGEDES Havellandstraße 14, 68309 Mannheim
Tel: +49 621 92108 300, E: contact@sogedes.com
www.sogedes.com

Das Dilemma der E-Mail: Wenn begrenzte Ressourcen zur Herausforderung werden

Seit vielen Jahren erfreut sich die E-Mail-Kommunikation einer großen Beliebtheit. Auch der Kundenservice im Contact Center bleibt davon nicht verschont. Die zahlreichen Kundenanfragen müssen innerhalb kurzer Zeit von qualifizierten Service-Mitarbeitern beantwortet werden. Das Kategorisieren und Bearbeiten vieler unstrukturierter E-Mails, die auf einer offiziellen E-Mail-Adresse des Unternehmens eingehen, ist eine sehr mühselige Aufgabe, die oftmals manuelle Eingriffe oder das Heraussuchen zusätzlicher Informationen in mehreren unterschiedlichen Anwendungen erfordert. Gerade bei einem hohen oder stark schwankenden Supportaufkommen sowie begrenzten Mitarbeiterressourcen kann das zügige Beantworten von Kundenanfragen zur Herausforderung werden. Um dem gerecht werden zu können bedarf es unterschiedlicher Technologien zum automatisierten und intelligenten E-Mail-Management. E-Mails müssen dabei kategorisiert, der User Intent einer E-Mail erkannt und letztendlich automatisiert bearbeitet und ggf. beantwortet werden.



Moderne KI-Technologie erkennt und kategorisiert die Inhalte eingehender E-Mails, RPA überträgt die Daten dann automatisiert in die entsprechenden Applikationen.

Intelligente Klassifizierung und Automatisierung als Chance

Um die zeitaufwändige, manuelle Bearbeitung von E-Mails im Contact Center zu erleichtern eignet sich eine automatisierte Echtzeit-E-Mail-Klassifizierungslösung, bei der Künstliche Intelligenz in der Kombination mit RPA zum Einsatz kommt. Hierbei erfolgt eine Kategorisierung der eingehenden E-Mail auf Grundlage der kontextuellen Bedeutung des in der E-Mail eingefügten Textes und darauf basierend eine im Prozessablauf vorgesehenen Aktion. Dies kann beispielsweise die Erstellung eines Support-Tickets sein, nachdem ein Kunde eine Beschwerde eingeschickt hat, die Beantwortung einer Frage, die Teil der internen FAQ-Wissensdatenbank ist oder das Anlegen eines neuen Kontaktes im CRM-System. Grundsätzlich lässt sich dabei jede Applikation anbinden, die von einem Service-Mitarbeiter bei der Beantwortung eines Kundenanliegens ebenfalls verwendet wird.

Smartes E-Mail-Management durch Einsatz neuer Technologien

Anders als bei einer klassischen E-Mail-Management-Software hilft die Verwendung von KI und RPA dabei, eine End-to-End-Automatisierung umzusetzen. Service-Mitarbeiter müssen somit nur noch bei Ausnahmen in den Prozess eingreifen, beispielsweise wenn der Inhalt einer E-Mail nicht klassifiziert werden kann oder notwendige Informationen zur automatisierten Bearbeitung fehlen.

Die eingesetzte Technologie besteht aus drei Hauptkomponenten:

- 1 NLP: interpretiert die Inhalte der eingehenden E-Mails und klassifiziert die Nachrichten in verschiedene Kategorien
- 2 RPA: überführt Daten in nachgelagerte Systeme oder führt in den notwendigen Applikationen die relevanten Prozessschritte automatisch aus
- 3 UX: in einem Dashboard oder einer Sidebar kann der Service-Mitarbeiter den Status der Automatisierung jederzeit nachverfolgen

Viele Potenziale auch außerhalb des Kundenservice

Darüber hinaus kann eine intelligente E-Mail-Automatisierung auch in anderen Unternehmensbereichen eingesetzt werden. Dies kann etwa in der Einkaufs- oder Finanzabteilung sein, wo Anhänge Rechnungen und Mahnungen enthalten oder Fragen zu Abrechnungen auftauchen. Das Potenzial zur Entlastung ist enorm, denn durch die Einführung lässt sich die Mitarbeiterproduktivität steigern, die Kundenerfahrung sowie Servicequalität durch geringere Warte- und Antwortzeiten verbessern und nachhaltige Kosten reduzieren.

SOGEDES