

Mail lernt nie aus

Der Versicherer Huk-Coburg setzt ein automatisches Response Management-System zur E-Mail-Bearbeitung ein.

Die **Huk-Coburg** hat im Jahr 2000 für ihr Tochterunternehmen Huk24 ein System zur Kategorisierung und Beantwortung von E-Mail-Anfragen installiert. Damals erhielt das

den zunächst vom E-Mail-Server des Huk-Konzerns abgerufen und automatisch einer Inhaltsanalyse unterzogen. Dieser Prozess der Klassifizierung von Geschäftsvorfällen ist dynamisch und erfolgt wahlweise auf Basis von Regeln beziehungsweise regulären Ausdrücken und Methoden der künstlichen Intelligenz. Dieses Vorgehen, das dem Data Mining ähnlich ist, erlaubte es, das neue System vor dem eigentlichen Start mithilfe archivierter E-Mails anzulernen. Dieser Lernvorgang setzt sich im täglichen Einsatz fort. Die Lösung berücksichtigt bei der Analyse der Kunden-E-Mails die Reaktionen bestimmter Mitarbeiter bei der Klassifizierung und die Inhalte der Antworten, so dass das System kontinuierlich dazulernt.

Die klassifizierten Kunden-E-Mails werden in verschiedene Themenkategorien, so genannten Teilprojekten, abgelegt und auf Basis von konfigurierten Parametern den Sachbearbeitern zugewiesen. Beim Routing orientiert sich das System an den jeweiligen Skills der Mitarbeiter. Zu den Parametern zählen unter anderem die Dringlichkeit der Anfrage und der für den Geschäftsvorfall definierte Servicelevel. Das System errechnet dabei für jeden Vorgang eine individuelle Dringlichkeit.

Immer die jeweils dringlichste Anfrage landet auf dem Bildschirm der Sachbearbeiter. Bei der Verteilung funktioniert das System analog zu einer ACD-Analage (Automatic Call Distribution) für die Weiterleitung von Telefonanrufen: Der nächste, für den definierten Mitarbeiter-Skill priorisierte Vorgang wird dem freiwerdenden Sachbearbeiter vorgelegt. Gruppenleiter müssen in die E-Mail-Verteilung nicht eingreifen.

Für die Beantwortung der Kundenanfragen stellt das System automatisch die nach Inhaltsanalyse wahrscheinlichsten Textbau-

steine zusammen. Die ausgehende Mitteilung an den Kunden ist so mit wenigen Mausklicks möglich. Die Mitarbeiter stellen den Text zusammen, wählen bei Bedarf aus möglichen Textvariablen die richtigen Werte aus oder verfassen individuelle Zusätze. Versendet wird die elektronische Post letztlich in den jeweils für die Themenkategorie gültigen elektronischen Vorlagen mit einer automatisch erzeugten personalisierten Anrede. Das versetzt die Mitarbeiter in die Lage, sich voll und ganz der inhaltlichen Antwort an den anfragenden Kunden oder Interessenten zu konzentrieren.

Integration in IT-Landschaft

Die Lösung bietet zahlreiche Konfigurationsmöglichkeiten. Sie ermöglichen die Integration in die Huk-Systemlandschaft. Archivierungspflichtige Geschäftsvorfälle werden identifiziert und landen in einem separaten Archiv. Standardprozesse können zum Teil vollautomatisiert vorbereitet werden. Sie müssen nur noch durch das Fachpersonal abschließend geprüft werden. Die Antwortzeiten haben sich dadurch bei dringlichen Kundenanliegen deutlich verkürzt.

Für die Huk-Coburg ist der Einsatz der automatisierten E-Mail-Bearbeitung der erste Schritt auf dem Weg, die schriftliche Kundenkommunikation weiter zu verbessern. Eine Idee für die Zukunft ist, das Wissen, das durch die E-Mail-Bearbeitung gewonnen wird, in den Selfservice-Bereich auf der Unternehmens-Website eingebunden werden. So sollen Interessenten ihre gewünschten Antworten gleich dort erhalten, ganz ohne E-Mail.

- *Wie verbessert der Einsatz automatisierter Systeme die E-Mail-Kommunikation?*
- *Welche Vorteile bietet solch ein System bei der E-Mail-Archivierung?*
- *Wie kann es kanalübergreifend eingesetzt werden?*

Unternehmen jährlich 200.000 elektronische Kundenanfragen, heute sind es über eine Million E-Mails. Die Kommunikation über die elektronische Post hat enorm an Bedeutung gewonnen und ist heute eine unternehmenskritische Anwendung. Das alte Response Management-System konnte diesen Anforderungen nicht genügen, die Menge der Informationen war zu groß. Ein weiteres Manko bestand darin, dass das System nicht enger an die restlichen Verwaltungssysteme des Unternehmens angebunden werden konnte.

Automatische Inhaltsanalyse

Seit dem Jahr 2000 hat sich der deutsche Markt für E-Mail-Management-Software weiterentwickelt. Die neuen Lösungen greifen zum Teil auf wissenschaftliche Methoden des Text Mining zurück, um die Verarbeitung von Kundenmitteilungen systemisch zu unterstützen. Im vergangenen Jahr hat Huk-Coburg mithilfe eines ITK-Dienstleisters unterschiedliche Angebote solcher Systeme analysiert. Seit rund vier Wochen setzt die Versicherung nun mit Mediatrix von Ityx ein neues System zur Bearbeitung und Verarbeitung elektronischer Kundenanfragen ein. Die eingehenden Kundenmitteilungen wer-

► **CHRISTOPH PAUSE**

E-Mail: pause@teletalk.de
Tel: (05 11) 33 48-428