



# POWER4INBOUND

DIGITALER POSTEINGANGSMANAGER



Digitalisierung fängt beim Posteingang an. Mit **Power4Inbound** und der **integrierten KI** senken Sie Ihre Prozesskosten zur **Bearbeitung im Posteingang** und sorgen für schnelle Verfügbarkeit, beschleunigte Prozesse, lückenlose Informationsversorgung, kürzere Durchlaufzeiten sowie optimale Reaktionszeiten.

Unabhängig davon, ob die Dokumente unstrukturiert, semi-strukturiert oder strukturiert eingehen, werden sie erfasst, klassifiziert und automatisch extrahiert. Die **automatisierte Weiterverarbeitung** und **Verteilung** ist damit gewährleistet.

Zum Beispiel landet eine Beschwerde-Mail sofort mit **automatisierter Kundenzuordnung** im Aufgabenkorb des Beschwerde-Teams. Ihr Mitarbeiter kann sofort reagieren und sich mit dem Kunden in Verbindung setzen. Oder der Postrücklauf kann über Barcode automatisch dem fachlichen Fall zugeordnet werden. Darüber hinaus können **beliebige Prozesse im Kundenservice** unterstützt werden.

## POWER4INBOUND

### Beispiel:

Erhalt einer Beschwerdemail



**EINGEHENDE E-MAIL**



Automatische Erfassung,  
Klassifizierung und Zuordnung

**BESCHWERDE**

**ZÄHLERSTAND**

**BANKVERBINDUNG**

**KONTENKLÄRUNG**

**SONSTIGES**

Weitere Verteiler



Kundenzuordnung in  
den Aufgabenkorb des  
Beschwerde-Teams



Der Kundenservice setzt sich  
zur Problemlösung mit dem  
Kunden in Verbindung

### LEISTUNGSUMFANG

- Erfassung, Klassifizierung, Extrahierung und Validierung von eingehenden Kundenkontakten (Kanäle schriftlich, online)
- Individuell anpassbare Workflows inkl. Routing an Mitarbeiter/Teams oder automatisierte Weiterverarbeitung
- Automatische Spracherkennung
- Automatische Textextraktion (OCR)
- Intelligente Kunden- und Vorgangszuordnung durch Analyse der Eingangsnachricht
- Barcode-Erkennung
- Automatische Kategorisierung der Eingangsnachricht über Maximum Entropy-Verfahren
- Vorverarbeitung des eingehenden Kontakts durch Reduktion auf relevante Elemente
- Optimierung des Modells zur Kategorisierung durch Verwendung der eingehenden Nachrichten als neue Trainingssätze mittels Improved Iterative Scaling (IIS)