



E-Mail-Assistent

Schnelles Beantworten
von E-Mails

Individuell anpassbar

Automatisiertes Antworten



E-MAIL ASSISTENT

für mehr Effektivität

Unternehmen empfangen täglich unzählige E-Mails. Für die Bearbeitung werden u.a. funktionale Postfächer z.B. info@ eingerichtet, die von Teams aus Sachbearbeitern abgearbeitet werden. In diesem Kontext müssen zum großen Teil wiederholte, oft mit viel „Handarbeit“ verbundene, fehlerträchtige, und wenig anspruchsvolle Tätigkeiten erledigt werden.

Hier setzt der KENBUN E-Mail-Assistent an.

Mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz ordnen wir Ihre E-Mails nach Ihren Vorgaben in verschiedene Gruppen ein, die Sie in spezialisierten Teams bearbeiten können. Im nächsten Schritt können wir aus den empfangenen E-Mails Informationen extrahieren, die zur Weiterbearbeitung erforderlich sind.

Schließlich werden dann voll- oder semiautomatisierte Antworten generiert. Im vollautomatischen Fall wird dem Kunden direkt geantwortet. Im semiautomatischen Fall wird einem Sachbearbeiter eine vorbereitete Antwort E-Mail vorgelegt, die dieser prüfen, ggf. ergänzen und dann versenden kann.

BEISPIELE



Zählerstandsmeldungen:

Erkennen von Zählerstandsnummern, Zählerstand, Ablesedatum und Zählerart. Überprüfung der Informationen auf Vollständigkeit. Bei unvollständigen Informationen automatisches Versenden einer E-Mail, die die fehlenden Informationen beim Kunden anfordert. Ansonsten Eintragung in das Stadtwerke Backend System sowie Erzeugung und Versand einer Bestätigungsmail an den Kunden.

Adressänderungen:

Erkennen von z.B. Kundennummer, Absender-E-Mail-Adresse oder neuer Adresse. Dann Eintrag der neuen Adresse ins Stadtwerke Backend System sowie Erzeugen und Versenden einer Bestätigungsmail.

Beschwerdemanagement:

Erkennen einer Beschwerde anhand der Begriffe, Formulierungen und Stimmung. Dann Eintragung der Beschwerde und Weiterleitung an den entsprechenden Mitarbeiter sowie Erzeugen und Versenden einer Bestätigungsmail.

Im Integrations- und Implementierungsprozesses, den wir mit Ihnen gemeinsam durchführen, wird das System weiter trainiert und optimiert. Dieser Prozess erfolgt mit diesen drei Arbeitspaketen.

PAKET 1

Analyse der IT-Architektur, insb. Schnittstellen zu Backendsystemen und Analyse der vorhandenen E-Mails

Definition der ersten zu erkennenden Gruppen von E-Mails und halb- oder voll-automatische Aktionen.

Einordnen vorhandener E-Mails in die festgelegten zu erkennenden Gruppen von E-Mails.

Festlegen und Markieren der zu erkennenden Merkmale in vorhanden E-Mails mit einem bereitgestellten Tool.

PAKET 2

Training und Modellerstellung

Modell Evaluierung und Einarbeitung von Feedback des Auftraggebers.

Ergebnis:
Gruppierung eingehender E-Mails in die zuvor festgelegten Gruppen und Erkennen der festgelegten Merkmale in den E-Mails.

PAKET 3

Backendanbindung (z.B. mit gängigen RPA-Tools)

Antwortgenerierung und Feedback Einarbeitung des Auftragnehmers

Feintuning des Systems durch Nachtraining.