



## Ein exzellenter Wurf!

Verbindlicher Kundenservice mit eMail-Management

### Das Ziel

Mehr Effizienz im Direct Banking – das war das Ziel der DiBa Direktbank, als sie sich 2002 nach einer IT-Lösung für automatisiertes eMail-Management umsah. Denn ein qualitativ hochwertiger Kundenservice auch bei der eMail-Kommunikation war entscheidend für die gewünschten Effizienzsteigerungen. In einer Zeit, in der selbst die elektronische eMail-Archivierung noch ein Fremdwort war, wollte die DiBa bereits mehr, nämlich eine wirkungsvolle Unterstützung bei der Bearbeitung von eMails. Den Mitarbeitern im eService der Direktbank sollte keine eMail-Anfrage entgehen, sie sollten bei der Bearbeitung mit Antwortvorschlägen wirkungsvoll unterstützt und durch automatisierte Prozesse entlastet werden. Außerdem sollten eMails jederzeit nachvollziehbar und den Kunden zugeordnet elektronisch archiviert werden. Um diese Ziele zu erreichen, startete die DiBa das Projekt „EMMIE – eMail-Management im eService“.

### Die Aufgabenstellung

Eine Projektgruppe der DiBa identifizierte eine Reihe von Funktionalitäten, die das gewünschte eMail-Management-System beinhalten sollte. Wichtig war die individuelle Anpassung des Systems an die Anforderungen der Direktbank:

- ▶ Intelligente Analyse sämtlicher eMail-Inhalte und Entscheidung über die weitere Bearbeitung
- ▶ Drei Standard-Betriebs-Modi: Automatische Beantwortung, Bestätigungsmodus, manuelle Bearbeitung
- ▶ Weiterleitung an den oder die jeweils am besten qualifizierten Mitarbeiter (Skill-Based-Routing)
- ▶ Unterstützung von Agents und Sachbearbeitern mit Antwortvorschlägen und Textbausteinen
- ▶ Inhaltsbasierte Recherche in bearbeiteten eMails und häufig gestellten Fragen
- ▶ Anpassung an die vorhandene Datenbank
- ▶ Möglichkeit für die Generierung eines individuellen Workflows
- ▶ Automatisierte Bearbeitung von Standardanfragen
- ▶ Integration ins DiBa-DMS
- ▶ Monitoring, Reporting und Forecast
- ▶ Einbindung der eMail-Bearbeitung in die vorhandene Telephonie

### Die Lösung



Mit zezaro biz, einer umfassenden eMail-Management-Lösung von eVOX, entschied sich die DiBa für eine intelligente Software, die Sachbearbeiter und Call Center-Agents bei der Verarbeitung großer Mengen von eMails über den gesamten Bearbeitungszyklus hinweg bis zur abschließenden Beantwortung optimal unterstützt. Den Kern der DiBa-Lösung bilden die Server-, Administrations- und Clientkomponenten von zezaro biz. Über eine Export-Schnittstelle ist das eMail-Management-System mit dem bestehenden DMS integriert.

zezaro biz nutzt effiziente Methoden der Künstlichen Intelligenz (KI), um eMails inhaltlich zu analysieren und unterschiedlichen Dokumentenklassen wie Bestellung, Reklamation, Anfrage etc. zuzuordnen sowie die relevanten Daten zu extrahieren. Lernende Techniken spielen dabei eine zentrale Rolle. Das Optimum der Klassifizierung wird durch die wirkungsvolle Kombination mit der regelbasierten Klassifizierung, d.h. der Zuordnung nach Schlüsselworten, erreicht.

#### Kundenprofil

Mit der Übernahme durch die ING Group wurde die ING-DiBa Teil einer der größten und international erfolgreichsten Finanzdienstleister. Die ING Group ist ein weltweit agierendes Finanzdienstleistungsunternehmen niederländischen Ursprungs, das Privat- und Geschäftskunden ein breites Spektrum an Finanzdienstleistungen anbietet. Die Gruppe ist aktiv in den Bereichen Banking, Versicherungen und Vermögensmanagement und in 65 Ländern mit mehr als 100.000 Angestellten vertreten. Das Kürzel ING steht für die "Internationale Nederlanden Groep". Die ING Group entstand 1990 aus der Fusion der NMB Postbank mit dem größten Versicherungsunternehmen des Landes, der Nationale-Nederlanden. Die ING-DiBa ist Marktführer im deutschen Direktbankenmarkt und hat eine der ING Group entsprechende Direktbanking-Strategie.



