

Wie ein internationales Transportunternehmen die Email-Verarbeitung in Kundenzentren optimierte

SemanticPro Classify & Automate Case Study



Die Herausforderung

Das Unternehmen erhielt täglich zwischen 100.000 und 250.000 Kunden-E-Mails in 35 Ländern. Eine große Herausforderung bei einem so hohen Aufkommen an eingehenden E-Mails war es, die E-Mails zu identifizieren, die tatsächlich eine Antwort erforderten (nur 50%). Bislang verbrachten die Kundenzentren viel Zeit damit, E-Mails auszusortieren, die nicht bearbeitet werden mussten (z.B. Abwesenheitsnachrichten, FYI-Mails usw.), eine Aufgabe, die die Teams unnötig belastete und die Kosten in den Kundenzentren erhöhte. Die Aufgabe wurde durch die Verwendung mehrerer Sprachen in den E-Mails zusätzlich erschwert.

Die Cortical.io Lösung

In Zusammenarbeit mit PwC Deutschland hat Cortical.io einen Webservice entwickelt, um E-Mails zu erkennen, die nicht geschäftsrelevant sind. Die Lösung kennzeichnet diese E-Mails als "kein Fall" und kategorisiert zusätzlich das E-Mail-Thema (z.B. "Rechnung") für das richtige Routing. Die Lösung wurde mit einer kleinen Menge an annotierten E-Mails und Referenzmaterial aus dem Logistikbereich (Bücher, PDFs, Websites, E-Mails) trainiert. Zusätzlich zur Klassifizierung verwendet die Lösung Algorithmen zur Spracherkennung, um gemischtsprachige E-Mails an den entsprechenden Muttersprachler weiterzuleiten. Die Lösung kann leicht und kurzfristig an neue Situationen angepasst werden und hat minimale Hardwareanforderungen.

Der Cortical.io Impact

SemanticPro Classify & Automate kombiniert Genauigkeit auf menschlichem Niveau mit schneller Verarbeitung (weniger als eine Sekunde durchschnittliche Reaktionszeit) und hoher Skalierbarkeit. Das System ist so präzise, dass es Fehler erkennt, die von menschlichen Annotatoren in der Trainingsmenge produziert wurden. Darüber hinaus ermöglicht die Lösung eine "Audit-Spur" - jede einzelne Entscheidung des Systems kann klar nachvollzogen und jeder semantische Verarbeitungsschritt überprüft werden, so dass das Unternehmen nachvollziehen kann, warum jede E-Mail als "Fall" oder "kein Fall" eingestuft wurde - ein wichtiger Aspekt im Hinblick auf internationale Vorschriften wie die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), die Unternehmen dazu verpflichtet, jede auf der Verwendung eines automatisierten Systems basierende Entscheidung zu begründen.

Unternehmensprofil

Internationales
Transportunternehmen

Die Zielsetzung

Optimieren der E-Mail-Verarbeitung in Kundenzentren durch Kennzeichnung irrelevanter E-Mails und automatische Weiterleitung geschäftsrelevanter E-Mails

Die Lösung

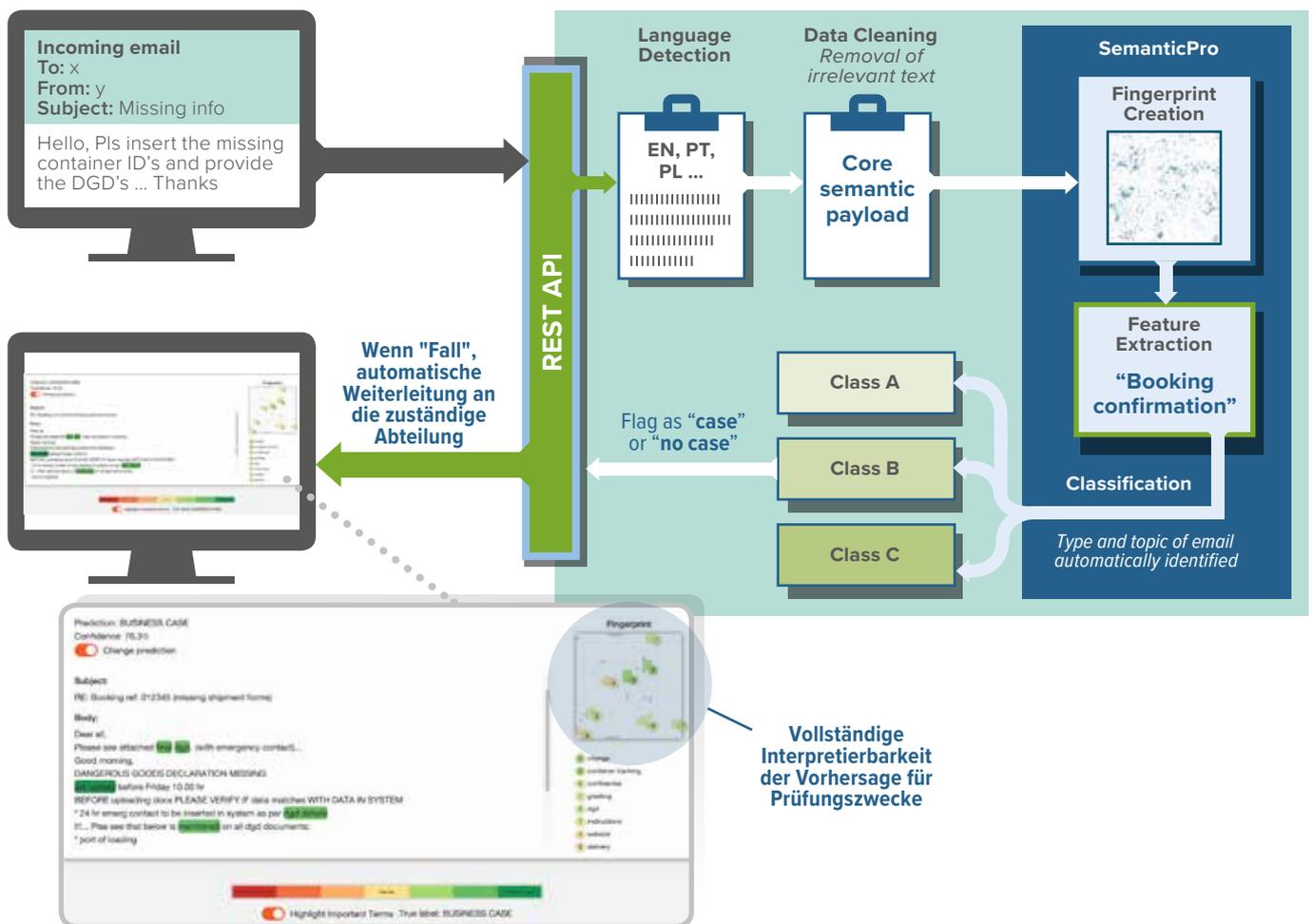
SemanticPro Classify & Automate

SemanticPro Classify & Automate Case Study

Durch den Einsatz von SemanticPro Classify & Automate war das Unternehmen in der Lage, automatisch:

- relevante Begriffe aus Hunderttausenden von E-Mails täglich zu extrahieren
- jede neu eingehende E-Mail als "Fall" oder "kein Fall" zu kennzeichnen, mit Angabe des Zuverlässigkeitsgrades der Vorhersage
- jede geschäftsrelevante E-Mail in Kategorien wie Rechnung, Beschwerde, Bestellung usw. einzuordnen
- relevante Begriffe zu überprüfen und das Modell durch eine intuitive Farbkodierung zu interpretieren
- die E-Mail-Themen nach Clustern zu visualisieren und zu den entsprechenden Dokumenten zurückzuverfolgen, die für das Training verwendet wurden
- die eingehenden, geschäftsrelevanten E-Mails je nach der in der E-Mail verwendeten Sprache an die entsprechenden Teams weiterzuleiten

Wie funktioniert es?



Weitere Informationen über diese Case Study und die Lösungen von Cortical.io finden Sie unter www.cortical.io oder Email an info@cortical.io