



DEEP SEARCH

We boost your customer service

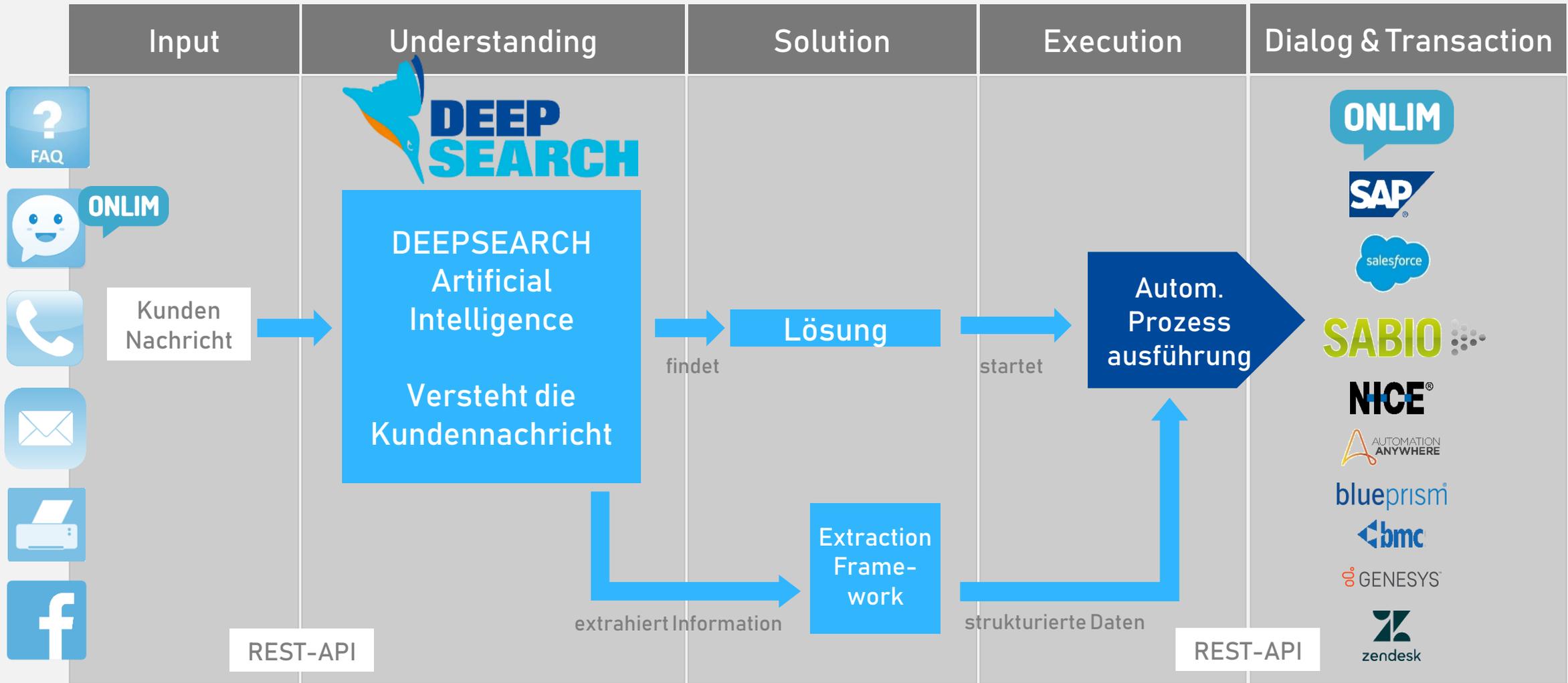
Superbrain für Albert



Mit künstlicher Intelligenz Kundenzufriedenheit steigern und Kosten senken.

Wir automatisieren Ihre Kundenservice- und ITSM-Prozesse – bis zu 100% – unabhängig davon, welche Kommunikationskanäle Ihre Kunden verwenden.

Lösung DEEPSEARCH



Eine KI: Unterstützung & Automatisierung

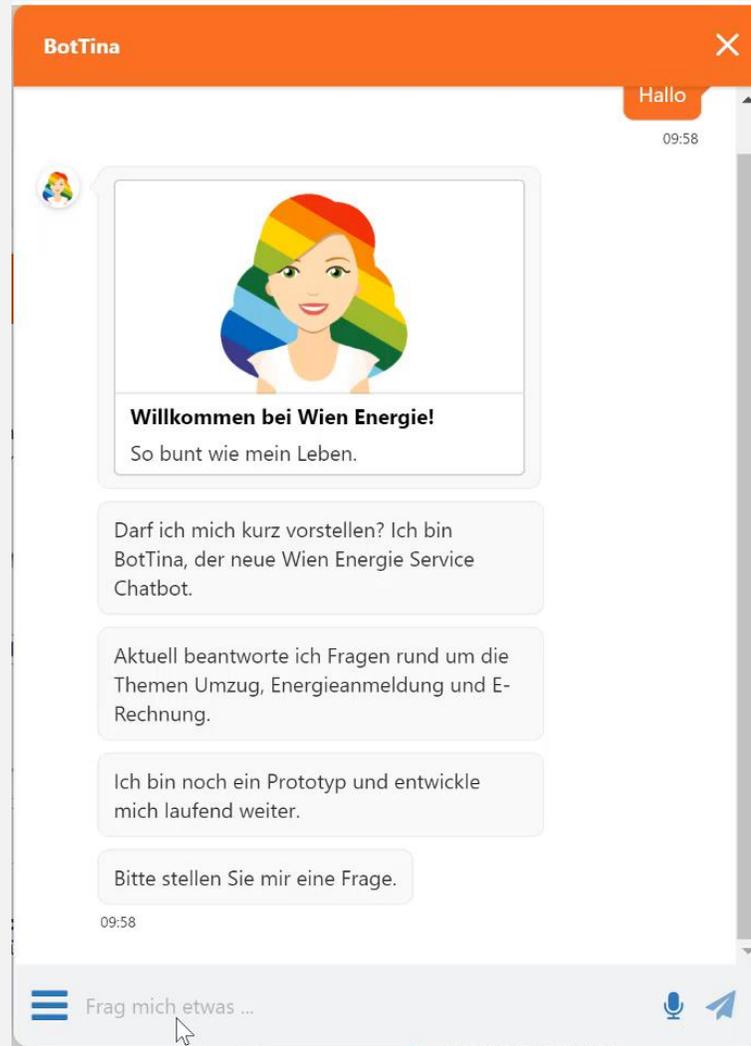


Truly Multichannel



Conversational interfaces für Chat- & Voicebots

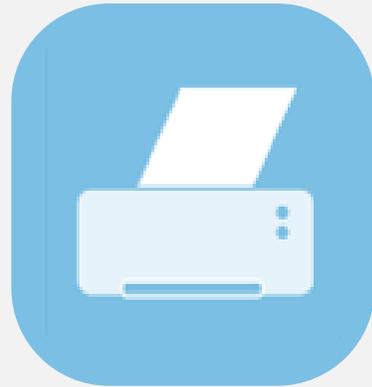
Implementierung Beispiele



Chatbots bauen wir gerne mit unserem Partner



Truly Multichannel



Automatische Dokument Verarbeitung

Automatische Verarbeitung: Mail/Fax

1 Originaltext

Inhalt nach Text Cleaning

Flüchtlingsarbeit im Kirchenkreis
Mittelmark-Brandenburg
vorab via Fax: 0221 78965804
Bearbeitet von:
Sturmer, Frederike
Verw.- / Kunden-Nr:
1101429968
Datum:
01. September 2016
Betreuung Susanne Wagner
Ich bitte um Beachtung der Bankverbindung!!!
Sehr geehrte Damen und Herren,
meine Betreute Susanne Wagner erhält mit dem Schreiben vom 26.08.
.2016 eine Gutschrift in
Höhe von 142,67 EUR.
Leider ist die angegebene Bankverbindung nicht die von meine Bet
reuten Susanne Wagner.
Ihre aktuelle Bankverbindung lautet:
Susanne Wagner
Commerzbank
IBAN: DE16 1604 0000 0571 3342 00
BIC: COBADEFFXXX

Business Cases

Meldung - Bankdatenänderung - neue Bankverbindung (recall: 1)

2

Erkanntes
Anliegen

Extracted Values

Value

- iban: DE16160400000571334200
- bic: COBADEFFXXX
- kontoinhaber: Susanne Wagner Kontoinhaberin wird richtig erkannt
- vertragsnummer:
- bestellnummer:
- zahlweg: Rückzahlung
- datum: 2016-09-01 Umstellungsdatum wird richtig erkannt

3

Extrahierte Werte
zur Weiter-
verarbeitung

Truly Multichannel



Voice-IVR und automatischer Support für Call Center Agent

Anliegenserkennung: Agent - manuell

The screenshot shows a CRM interface with the following sections:

- Kontakt:** Kein aktiver Kontakt
- Person:** Suche nach [Alle] [Bitte auswählen...] [Name, Adresse] [Suchen] [Neue Person]. Filter: "Max+1090" oder "Muster+01.01.1984" oder "+Per Albin" oder "++max@email.at"
- Ort:** Adresssuche [Adresse, Hof, WE] [Suchen]. Beispiele: "mal*g*10" oder "+Per Albin" oder "++07-10,375"
- Anliegen:** Service-Nummer [SP] [Green]. Tabs: Einfache Suche | Suchbaum.

Two blue boxes highlight specific elements:

- Box 1:** A text entry field containing: "Der HB meldet dass sein Pozidrive abgebrochen ist und er dringend einen neuen benötigt. Ein HAB-Mitarbeiter soll ihn am Dienstag mitnehmen." This is labeled "Manuell erfasster Text".
- Box 2:** A list of search results for "Schaden - Werkzeugtrolley / fehlendes Werkzeug - Hausbesorger". This is labeled "In Echtzeit gefundene Lösungen".

| Schaden - Werkzeugtrolley / fehlendes Werkzeug - Hausbesorger |
|---|
| Agent-Info - HB mit Werkzeugtrolley |
| Agent-Info - HB mit Zusatzleistungen |
| Ansuchen - Anmeldung Mitbewohner Dienstwohnung - Hausbesorger |
| Ansuchen - Hausbesorger mit Zusatzleistungen |
| Auskunft - Anwesenheit - Hausbetreuer |
| Auskunft - Aufgaben - Hausbetreuer |
| Auskunft - Erhalt Mahnung - Gerichtsverfahren |
| Auskunft - Hausbesorger mit Zusatzleistungen |
| Auskunft - Mahnung trotz Ratenvereinbarung |

1 Manuell erfasster Text

2 In Echtzeit gefundene Lösungen

Anliegenserkennung: Spracherkennung

Eingehender Kundenanruf mit der Nummer:

Verträge des Kunden

9834234 Maria Huber

9834234/00056 STEST5 Vertrag aktiviert

Tickets des Kunden

Anzeigen Neues Ticket

4 Einträge zurückgegeben - 4 stimmen überein

| Ticket Nr. | Status | Begründung | Kategorie 1 | Kategorie 2 | Vertragsnr. | Kurzbeschreib... | Erstellungsdat... |
|------------------|------------|------------|---------------------|---------------------|---------------|------------------|--------------------|
| CRM000000000020 | Zugewiesen | Änderung | Namensänderung | Namensänderung | 9834234/00056 | Namensänderung | 22.06.2017 18:46:3 |
| CRM0000000000111 | Zugewiesen | Änderung | KFZ-Kennzeichen | KFZ-Kennzeichen | 9834234/00056 | Kennzeichen | 23.06.2017 12:49:0 |
| CRM0000000000117 | Zugewiesen | Änderung | Änderung | KFZ-Kennzeichen | 9834234/00056 | Kennzeichen | 23.06.2017 13:09:0 |
| CRM0000000000121 | Zugewiesen | Klärung | Totalschaden Kredit | Totalschaden Kredit | 9834234/00056 | - | 23.06.2017 14:50:3 |

Speak now.

Kundenservice schönen guten Tag mein Name ist Horst Attwenger was kann ich für Sie tun hallo mein Name ist Huber ich habe ein größeres Problem mit dem Auto dem A6 den ich über Ihre Bank finanziert habe sagen Sie mir bitte das Autokennzeichen lautet Salzburg Test 5 danke sehr Frau Huber ich habe Ihre Daten jetzt von mir auf dem Bildschirm wo genau liegt denn das Problem Ich war letzte Woche mit meiner Familien Portugal auf Urlaub es gab einen riesigen Waldbrand und wir waren mittendrin Gott sei Dank ist uns nichts passiert aber der A6 der schaut schlimm aus zahlt die Versicherung

Meldung - Schadensfall

Meldung - Totalschaden bei Kredit

Partnernummer

Vertragsnummer

Kennzeichen

Suche

STEST5

z_D_Text

z_ID_json

Kundenservice schönen guten Tag mein Na

Template+

TemplateID



1

Erkannter Text



2

Erkanntes Anliegen



4

Daten aus CRM



3

Formular autom. ausfüllen

Kundennutzen

| Nutzen | Quality | Costs |
|--|---------|-------|
| Hilft die Ausbildungskosten für Helpdesk stark zu senken | | ↙ |
| Verkürzt die Durchlaufzeit von Customer Care Prozessen | | ↙ |
| Automatisiert hochfrequente Kundenanfragen | ↗ | ↙ |
| Steigert die 1 st Contact Resolution Rate | ↗ | ↙ |
| Harmonisiert Lösungen über Kommunikationskanäle | ↗ | ↙ |
| Harmonisiert Lösungen entlang Berufserfahrungslevels | ↗ | ↙ |
| Harmonisiert Lösungen über Länder & Sprachgrenzen | ↗ | ↙ |

Success Story

STADT WIEN
WIENER
WOHNEN



Größter kommunaler
Wohnungsanbieter in Europa

220.000
Wohnungen

660.000
Mieter

1,3m
Kundenkontakte/y.

1000
Geschäftsprozesse

wohnservice
Alles rund ums Wohnen **wien**

Über Mundpropaganda

Nutzen

| | | | |
|---------------|---|---------------|---|
| Durchlaufzeit | ↓ | Zufriedenheit | ↑ |
| Ausbildungs € | ↓ | FCRR | ↑ |

Success Story: Wien Energie



Projektabschlussbericht

| | |
|----------------|--------------------------|
| Projektnummer: | KS.18.0036 |
| Projektname: | DEEP.assist@Wien Energie |

Zielerreichung

Die Ziele des Projektes wurden erfüllt bzw. teilweise übererfüllt, Budget und Zeit wurden eingehalten:

- MS00 – Kick Off durchgeführt, 25.09.2018
- MS01 – Musterdatenübergabe erfolgt, 08.10.2018
- MS02 – Abschluss Anforderungsanalyse erreicht, 30.10.2018
- MS03 – System aufgesetzt, 30.10.2018
- MS04 – Review 1 durchgeführt, 05.11.2018
- MS05 – Review 2 einvernehmlich abgesagt (wg. OCR Scope Erweiterung)
- MS06 – Review 3 durchgeführt, 03.12.2018
- MS07 – Demo Day Präsentation abgehalten, 12.12.2018
- MS08 – Lessons Learned WS durchgeführt, 19.12.2018

Das Feedback aus dem Fachbereich KSS aber auch darüber hinaus zum Projekt war sehr positiv.

- Der Beweis für die Senkung der Bearbeitungszeiten Kategorisierung wurde erbracht (-80%)
- Die Kostenersparnis nur für die Kategorisierung beläuft sich auf €/Jahr
- Die Automatisierung bringt die gewünschte Entlastung von Teamleiterinnen sowie die Beschleunigung der Erledigung von Kundenanliegen mit sich
- Die Lösung stellt strukturierte Daten für die Weiterverarbeitung in SAP-CRM zur Verfügung, hier liegt ein geschätztes Einsparungspotenzial von ca. ... PT
- Weiter Einsatzmöglichkeiten (andere Bereiche und Kanäle) in KSS sowie in anderen Bereichen der Wiener Stadtwerke sind gegeben.

Zentrale inhaltliche Projektergebnisse (Management Summary)

Das Projekt bestätigt, dass mit Einsatz von DEEPSEARCH bereits nach 11 Wochen 70% der einlangenden Emails automatisch verarbeitet werden können (das sind bei ca. Emails pro Jahr ca. die nicht mehr von Teamleiterinnen manuell kontrolliert und zugeordnet werden müssen). (Einer 100%igen Verarbeitungsrate bei den einlangenden Emails stehen keine technischen, oder inhaltliche Hürden entgegen).

Davon werden bereits 83% richtig interpretiert und der korrekten Kategorie zugeordnet (das sind ca. Emails die somit automatisch in die richtigen Postfächer zugeordnet werden). (Einer weiteren Erhöhung der Zuordnungsrate stehen keine technischen, oder inhaltliche Hürden entgegen).

Weiters konnte bewiesen werden, dass DEEPSEARCH die definierten Extraktoren zu 99% korrekt erkennt und an das weiterverarbeitende System SAP-CRM übergeben kann.

Alle Serviceaufrufe an DEEP.assist können erfolgreich aufgerufen und die Daten in das ERP-System zur Weiterverarbeitung übernommen werden.

Auch die für diese Phase nicht geplante Verarbeitung von Email-Anhängen, Fotos und Faxen konnte zusätzlich implementiert werden.

Warum ist DEEPSEARCH so **überlegen**?

Echt multichannelfähig

Nur DEEPSEARCH ist in der Lage alle Kommunikationskanäle über eine KI zu bedienen. Dies reduziert die Wartung auf ein Minimum.

Erkennungsrate

Bei DEEPSEARCH beginnt die Erkennungsrate, wo Mitbewerber schon an ihre Grenzen stoßen. Auch bei kleinen Trainingssets.

On Premises oder SaaS

DEEP.assist kann als Service, oder als Installation vor Ort bezogen werden.

Weltwissen inkludiert

Nur DEEPSEARCH liefert eine Weltwissensdatenbank mit aus und versteht somit auch Fälle, die in den Trainingsdaten nicht vorkommen.

Nachvollziehbarkeit

Jede Entscheidung der KI kann nachvollzogen werden. Dies ermöglicht eine zielgerichtete Optimierung des Systems.

Highlights



Beschleunigt bzw. automatisiert Kundenservice- und ITSM Prozesse durch KI.



Eine Konfiguration für alle Kanäle (Telefon, e-mail, Fax, Social Media, chatbot, ...).



Vorkonfigurierte Industrielösungen kennen Prozesse und Domänensprache.



Implementierung in wenigen Wochen. Bedarf wenig Eigenleistung.



Preislich attraktive SaaS-Lösung bietet selektive Nutzung der Kanäle.

On premises



Alle Kanäle, alle Prozesse, alle Daten hinter ihrer Firewall.



Einfache Integration in bestehende IT Infrastruktur via REST API.



Mächtiges Extraktions-Framework wandelt Text in Informationseinheiten.