

Intelligente Integration Eingehender undenkommunikation

Die nächste Ebene des Kundenbeziehungsmanagements für die neue Omnikanal-Welt

Das Unternehmen

Seit 1998 führt Gebühren Info Services GmbH (GIS) das gesamte Rundfunkgebührenmanagement in Österreich - alle Einwohner Österreichs sind gesetzlich verpflichtet, ihre Fernseh- und Funkgeräte zu registrieren und eine Lizenz bei GIS zu erwerben. Rund 300 GIS-Mitarbeiter/-innen sind mit sämtlicher Buchhaltung, Zahlungsabwicklung, Kundendienst und Kommunikation für mehr als 3,5 Millionen Kunden betraut. Das Unternehmen erwirtschaftet jährlich zirka € 750 Millionen.

Die Herausforderung

GIS verwendet Papyrus Capture Technologie bereits seit über einem Jahrzehnt zur Verarbeitung von Tausenden von Formularen, die in Papierform oder als Fax-Dokumente täglich einlangen. GIS-Kunden nutzen jedoch vermehrt auch andere, von ihnen bevorzugte Kommunikationskanäle, für die Übermittlung von Information. Die stark angestiegene Anzahl E-Mails, die von GIS in einem separaten, manuellen Workflow verarbeitet wurden, führte vermehrt zu Problemen mit Fehlzusweisungen, doppeltem Aufwand und unzureichender Qualitätskontrolle.

Aus diesem Grund entschied sich GIS für die Integration von E-Mail-Extraktion mit dem bestehenden Papyrus Capture Workflow in eine einheitliche Lösung.

Die Lösung

GIS und ISIS Papyrus implementierten eine moderne Capture-Lösung zur Klassifizierung von Dokumenten und Extraktion von Daten aus allen eingehenden Kanälen - E-Mail, Online, Papier, Fax und Mobile. Das Papyrus Capture System erkennt 12 verschiedene Arten von Formularen in mehreren Sprachen einschließlich Handschrift. Daten werden basierend auf gut strukturierten Definitionen extrahiert und automatisch validiert, inklusive Datenvergleich mit bestehenden GIS-Geschäftsanwendungen. Das System integriert sich mit dem bestehenden Microsoft Exchange E-Mail-Server über Papyrus MAPI (Messaging Application Programming Interface) Adapter für die automatisierte Bearbeitung und Weiterleitung von E-Mails und Fax-Nachrichten.



Speziell entwickelte Formulare für die Erkennung von Handschrift

Business Ziele

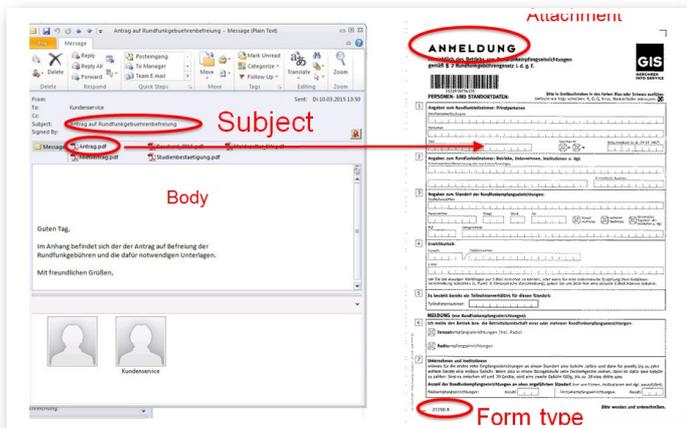
- Verbesserter Kundenservice durch rasche, präzise Antworten
- Optimierte Datenverarbeitung für eingehende Kundenkommunikation
- Integration von E-Mail-Extraktion mit dem Capture System
- Fehlerreduktion und Minimierung des manuellen Aufwands in der Bearbeitung von Kundendaten
- Zentrale Abwicklung der gesamten eingehenden Korrespondenz

Funktionelle Anforderungen

- Automatisierung von Omnikanal-Capture (Fax, E-Mail, Papier)
- Validierung gegenüber existierender Datenbank (Lookup)
- Datenexport in einer Anzahl Formaten
- Hohe Erkennungsrate für Handschrift
- Regelbasiertes Human Workflow Management

Einfacher Wechsel von Papier zu E-Mails

Dank völliger Skalierbarkeit des Systems wurden die gleichen Papyrus Capture-Funktionalitäten, die für traditionelle Kanäle - Papier und Fax – bereits im Einsatz sind, auch für die E-Mail-Kommunikation angewendet. Die Klassifikation zur Bestimmung des Dokumententypen besteht aus einer Vielzahl von kaskadierten Methoden, die an den ‚Betreff‘, den ‚Absender‘, die Anlagen, sowie an den E-Mail-Text angewendet werden. Papyrus verarbeitet eine Vielzahl von Datei-Formaten als Anhänge, einschließlich PDF und intern gescannten TIFF-, JPG- und PNG-Images.



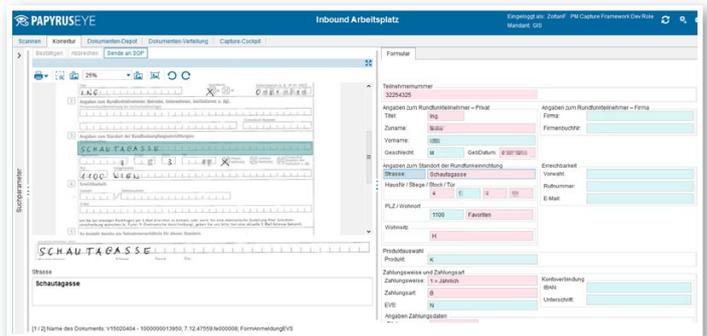
Daten werden extrahiert aus der E-Mail und dem Formular im Anhang

Heute verarbeitet GIS viele Hunderte von eingehenden E-Mails täglich mit wesentlich geringerem Personalaufwand und größerer Präzision als zuvor. Nach Durchlaufen eines einheitlichen Workflows werden automatisch indizierte E-Mails auf die gleiche Weise wie eingelangte Papier-Dokumente archiviert.

Einfache Integration zur präzisen Validierung und Verifizierung

Extraktionsdefinitionen für Formularelemente und Validierungsregeln für den Datenbankabgleich (Lookup) werden einmal erstellt und können für mehrere Formulare wiederverwendet. Sollte ein Dokument nicht völlig automatisch erkannt

werden, wird es an einen Capture-Benutzer zur Verifizierung, manuelle Validierung und Datenvervollständigung weitergeleitet. Die Papyrus Client/Capture benutzerfreundliche Oberfläche nutzt die farbliche Hervorhebung von Feldern, die noch bearbeitet werden sollen, und der integrierte Datenbankabgleich gegenüber 3,6 Millionen Datensätze liefert schnell und zuverlässig die erforderlichen Ergebnisse.



Farblich gesteuerte Benutzeroberfläche zur schnellen Validierung und Verifizierung

Papyrus Capture integriert sich mit bestehenden GIS-Systemen über lose Kopplung. Die Datenextraktion für GISMO (die Kerngeschäftsanwendung von GIS), die Marketingdatenbank, Archiv- und Statistiksysteme erfolgt in ihren nativen Datenformaten.

Rasches Reagieren auf Geschäftsänderungen

Bei neuen Marketing-Aktionen und -Nachrichten kann GIS schnell reagieren und neue Schlüsselwörter rasch zu Erfassungsdefinitionen hinzufügen, um die Kampagnenleistung zu verfolgen und die Antworten relevant zu halten. Im Falle interner Organisationsänderungen, ermöglicht das System den nicht-technischen Geschäftsadministratoren, Routing-Regeln für eingehende E-Mails ohne Programmierung zu ändern. Die robuste Papyrus Architektur mit inkludierter Versionierung und Change Management ermöglicht es GIS, Änderungen im Teststatus direkt im Basissystem zu definieren und diese aktiv zu setzen, sobald sie erfolgreich getestet sind, einschließlich Rollback, wenn dies erforderlich wird.

Papyrus Produkte bei GIS

- Papyrus Designer Package/Capture
- Papyrus WebRepository
- Papyrus Recognition Server Package
- Papyrus Client/Capture
- Papyrus E-Mail Adapter/POP3-MAPI
- Papyrus Typemanager
- Papyrus Scan

Snapshot

- **Unternehmen:** Gebühren Info Service GmbH (GIS)
- **Business Herausforderung:** Omnikanal-Capture mit Human Workflow
- **Ziele:** Optimiertes Kundenbeziehungsmanagement
- **Integration:** Enterprise Application Integration (EAI) für die gesamte eingehende Geschäftskommunikation
- **Lösung:** Papyrus Capture Framework-Lösung