

FALLSTUDIE

Utility VirClerk: Gewinnerautomatisierung für das Kommunikationsmanagement

■ DIE HERAUSFORDERUNG

acquevenete, die Behörde für die integrierte Wasserversorgung von mehr als 500.000 Einwohnern in 108 Gemeinden in den Provinzen Padua, Rovigo, Vicenza, Verona und Venedig, musste die Verwaltung der großen Anzahl von E-Mails, die von Kunden für Anfragen zu Verträgen und Dienstleistungen eingehen, rationalisieren und optimieren, um eine schnelle und effektive Antwort zu gewährleisten.

Mitteilungen, z. B. im Zusammenhang mit Vertragsübertragungen oder Verbindungsproblemen, wurden früher manuell kategorisiert und in das CRM eingegeben, was für die Mitarbeiter zeitaufwändige, sich wiederholende Tätigkeiten mit geringem Mehrwert bedeutete.



■ DIE GEWÄHLTE LÖSUNG

acquevenete wandte sich an die Fincons Group, um den Prozess der Kategorisierung eingehender E-Mails und deren Eingabe in das interne CRM zu automatisieren. Zunächst stellte Fincons den innovativen Utility Virtual Clerk (UVC) vor, einen echten "virtuellen Kollegen", der dank KI, Deep Learning und Machine Learning-Technologien lernt, Kommunikation automatisch zu erkennen und zu kategorisieren, was die Effizienz der Geschäftsprozesse verbessert und die Mitarbeiter von repetitiven und geringwertigen Aufgaben befreit.

Gemeinsam mit acquevenete stellte Fincons fest, dass die Anträge auf Vertragsübertragungen den größten Verwaltungsaufwand verursachen, da sie zahlreiche Ressourcen und Überprüfungen erfordern. Fincons hat daraufhin den UVC aufgerüstet, so dass er in der Lage ist, die Formulare im Zusammenhang mit Übertragungen automatisch zu lesen und zu interpretieren, was die Effizienz des gesamten Prozesses weiter verbessert. Das UVC erkennt wiederkehrende Begriffe, Anträge, Bilder, Dokumente und Anhänge und liefert den Benutzern die richtigen Antworten und leitet die internen Aktivitäten zur Weiterverfolgung der eingegangenen Anträge korrekt weiter.

■ DIE ERZIELTEN VORTEILE

Im Laufe eines Jahres, dank der engen Zusammenarbeit zwischen Fincons und acquevenete und der kontinuierlichen Verbesserung der Lösung, wurde das UVC geschult, um die Kommunikation mit zunehmender Effektivität zu kategorisieren und ein beträchtliches Volumen an E-Mails (bis zu 2'000 pro Monat) zu verarbeiten.

Bislang werden 99 % der eingehenden Mitteilungen automatisch vom UVC mit einem sehr hohen Genauigkeitsgrad von 70 % bis 80 % bearbeitet, so dass nur die Akten, bei denen die Nutzer nicht alle erforderlichen Daten übermittelt haben, manuell bearbeitet werden müssen.

UVC hat die Prozesse beschleunigt und ihre Ausführungsqualität verbessert, wodurch Ressourcen für Aktivitäten mit höherem Mehrwert frei werden und der Kundenservice verbessert wird.