

**FALLSTUDIE**

# Automatisierung der E-Mail-Kundenkommunikation

## ■ DIE KUNDENANFORDERUNGEN

Dolomiti Energia, ein führendes italienisches Versorgungsunternehmen in den Bereichen Strom und Erdgas mit Sitz in Trient, wollte die Verwaltung zweier spezifischer E-Mail-Kategorien rationalisieren: eingehende Kundenbetreuung und Zahlungsnachweiskommunikation für die Bereitstellung und Reaktivierung von Diensten.

Die große Menge eingehender E-Mails wurde bisher manuell überwacht, analysiert, klassifiziert und in das CRM-System eingegeben, was das Risiko menschlicher Fehler erhöhte und zu Verzögerungen führte. Beide Postfächer sollten automatisch empfangen, analysiert und kategorisiert werden, und zwar so schnell und genau wie möglich, um eine rechtzeitige und effektive Reaktion zu gewährleisten.



## ■ DIE GEWÄHLTE LÖSUNG

Dolomiti Energia betraute die Fincons Group mit der Aufgabe, den Prozess der Analyse, der Kategorisierung und der Eingabe in ihr CRM sowohl für den Kundensupport als auch für die Zahlungsnachweise zu automatisieren.

Fincons hat seine innovative Lösung, den Utility Virtual Clerk (UVC), eingeführt, der Technologien künstlicher Intelligenz nutzt, um die Kommunikation automatisch zu erkennen und zu klassifizieren. Zunächst im Jahr 2022 um die E-Mails des Kundensupports von Dolomiti zu verwalten, und in jüngster Zeit, um auch die Kommunikation der Zahlungsnachweise im Posteingang zu verarbeiten.

Die E-Mails an Dolomiti's Kundensupports werden nun automatisch kategorisiert und in täglichen Stapeln in das CRM eingefügt. Anschließend prüft der UVC, ob alle für die Rückmeldung erforderlichen Informationen im CRM vorhanden sind, so dass eine schnelle und präzise Antwort möglich ist.

Der Posteingang der Zahlungsnachweise stellt andere Anforderungen. Er ist äußerst zeitkritisch und die E-Mails müssen gemäß den nationalen Vorschriften innerhalb weniger Stunden verarbeitet werden, um die Versorgung sicherzustellen. In diesem Fall analysieren die Lösung von Fincons alle empfangenen E-Mail-Anhänge, um festzustellen, ob der Zahlungsnachweis gültig ist, überprüft die Daten und bestätigen die Zahlung; dies ermöglicht die dauerhafte Erbringung der Dienstleistung und verkürzt die Reaktivierungszeit, ohne manuelle Eingriffe.

## ■ DIE ERZIELTEN VORTEILE

Seit seiner Einführung hat der UVC etwa 18000 E-Mails an den Kundensupport und 43000 Zahlungsnachweise kategorisiert und bearbeitet.

Die Pay-per-Use-Lösung, die auf erfolgreich abgewickelten Aufgaben basiert, ermöglichte nicht nur eine schnellere und genauere Ticket-Eröffnung und half Dolomiti Energia dabei, seinen Kundenservice durch die Rationalisierung zu beschleunigen und bei sich wiederholender Aufgaben zu verbessern. Auch automatisierte sich die Verwaltung von Zahlungsnachweisprüfungen, wodurch letztlich Mitarbeiter von geringwertigen Aufgaben entlastet wurden und die Geschäftsprozesse und die Effizienz innerhalb der strengen Zeitvorgaben der nationalen Vorschriften verbessert wurden.