

Geschäftsprozesse optimieren – Mehr Effizienz und Produktivität mit KI

Klüber Lubrication ist der weltweit führende Hersteller von Spezialschmierstoffen mit Produktionsstätten in Nord- und Südamerika, Europa und Asien sowie Tochtergesellschaften in mehr als 32 Ländern und Vertriebspartnern in allen Regionen der Welt. Seit 1966 ist Klüber Lubrication ein Unternehmen der Freudenberg Gruppe. Freudenberg ist ein globales Technologieunternehmen, das seine Kunden und die Gesellschaft durch wegweisende Innovationen nachhaltig stärkt.



authensis und Sematell haben gemeinsam ein ACHAT KI Modul für die authensis ACHAT ACD entwickelt. Nach einem erfolgreichen Proof of Concept wurde das erste ACHAT KI Modul in den Live-Betrieb übernommen.

Aufgabenstellung bei Klüber Lubrication

Tagtäglich gehen bei Klüber Lubrication sämtliche Kundenanliegen per Telefon oder per E-Mail zentralisiert im Customer Service ein. Der Customer Service von Klüber Lubrication bearbeitet jährlich über 95.000 schriftliche Vorgänge.

Vor dem Einsatz des KI Moduls gingen die Kundenanfragen per E-Mail, un kategorisiert, in eine Sammelmailbox des Customer Services ein. Diese E-Mails wurden nach hinterlegten Regeln von ACHAT, gemäß des First In – First Out-Prinzips, an die entsprechenden Teams verteilt. Themen mit großer Priorität, wie beispielweise Reklamationen oder Aufträge konnten somit nicht bevorzugt bearbeitet werden. Darüber hinaus stimmten die Zuordnungen der E-Mails teilweise nicht mit den Themenbereichen der jeweiligen Teams überein, weswegen diese manuell von den Mitarbeitern an die zuständigen Kollegen weiterge-

leitet werden mussten, was teils zu längeren Liegezeiten der E-Mails führte.

Klüber Lubrication wandte sich mit dem Anliegen an authensis gemeinsam eine Lösung für die Liegezeiten, manuellen Eingriffe durch Mitarbeiter und die daraus resultierende längere Reaktionszeit gegenüber den Kunden zu finden. In Zusammenarbeit mit unserem Partner Sematell widmete man sich gemeinsam dieser Anforderung.

Zielsetzung in der Entwicklung des Mailbots

Der Fokus in der Entwicklung des ACHAT KI Moduls lag auf einer automatischen Analyse eingehender Kunden-E-Mails nach ihrem Absender, ihrem Inhalt sowie einer anschließenden gezielten Verteilung dieser an die dafür zuständigen Teams und Mitarbeiter.

Darüber hinaus standen automatische Empfangsbestätigungen, basierend auf dem Inhalt des Vorgangs, sowie die Priorisierung relevanter Vorgänge, anhand ihres Inhalts oder ihres Absenders, im Vordergrund. Ein dazugehöriges Training der KI sollte möglichst einfach und ohne Programmierkenntnisse erfolgen.

Einsatz des ACHAT KI Moduls bei Klüber Lubrication

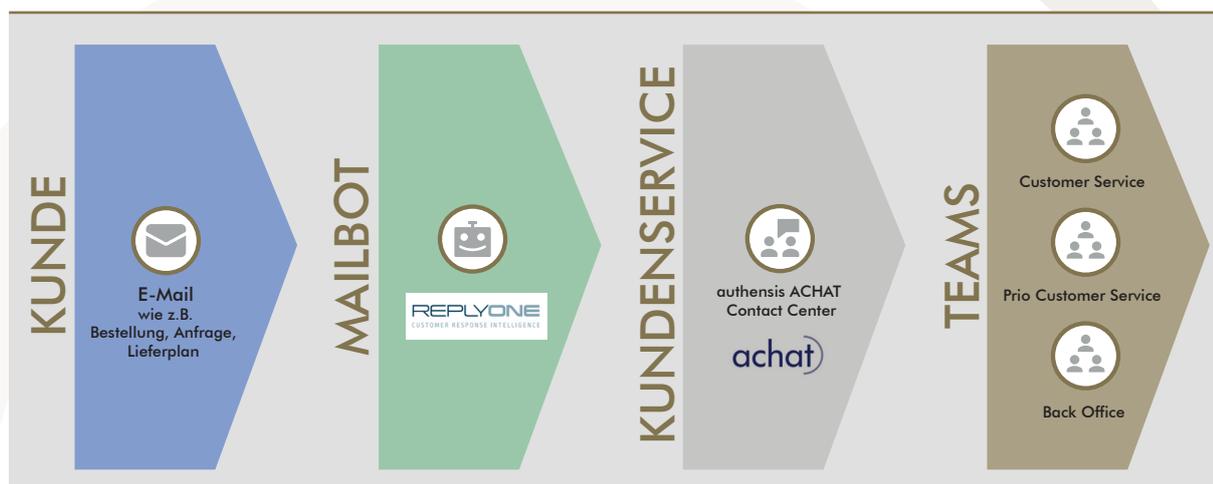
Eingehende E-Mails werden nun mittels des ACHAT KI Moduls (Mailbot) einer inhaltlichen Analyse unterzogen und anschließend in verschiedenen priorisierten Kategorien einsortiert. Diese Mails werden durch die authensis ACHAT ACD entsprechend ihrer Priorisierung an die zuständigen Teams und Mitarbeiter verteilt. Die integrierte OCR-Erkennung ermöglicht zudem auch das Auslesen und Bewerten von Anhängen. Der, mit künstlicher Intelligenz ausgestattete, Mailbot lernt ständig dazu. Dies trägt zu einer stetigen Verfeinerung der Mailkategorisierung bei.

Für das Projekt bei Klüber Lubrication reichten initial bereits 50 E-Mails pro Kategorie aus. Derzeit liegt die Erkennungsrate des Mailsbots bei über 95%.

Durch die Textanalyse empfangener E-Mails, können beispielsweise auch einzelne Wörter aus allen E-Mails gezählt und auf ihre Häufigkeit analysiert werden. Das System beherrscht derzeit mehr als 70 Sprachen.

Die Lösung steigert, durch die patentierte Kategorisierungserkennung und das nachfolgende intelligente Routing, die Effizienz und Produktivität, in einem einheitlichen Bearbeitungsprozess.

Neuer Ablauf mit Mailbot



Andreas Berg
 Head of Support Systems
 Klüber Lubrication
 Deutschland SE & Co. KG
 andreas.berg@klueber.com
 Tel.: +49 89 7876850

„Wir suchten eine Lösung für das semantische Scannen aller eingehenden Kundenmails nach ihrem Inhalt. Durch die Einführung des KI Mailbots, sind wir nun in der Lage in der Hälfte der Zeit die Mails unserer Kunden zu beantworten. Dank unseres neuen „Mailbots“ werden nun weit über 95% aller eingehenden Kundenmails inhaltlich korrekt erkannt und an die entsprechenden Teams im Customer Service weitergeleitet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, wie unsere Kunden, profitieren

gleichmaßen von unserem neuen Konzept, da interne Mailweiterleitungen weitestgehend entfallen sind und sich damit die Reaktionszeit gegenüber unseren Kunden stark verkürzt hat. Und das Beste: Der auf ReplyOne basierende Mailbot fügt sich nahtlos in unsere bestehende ACHAT ACD Anlage von authensis ein! Eingehende Kundenmails werden zuerst nach deren Inhalt gescannt, ehe sie dann an das zu bearbeitende Team weitergeleitet werden. Beide Systeme gehen Hand in Hand, für eine effiziente und zielorientierte Bearbeitung unserer Kundenmails.“, Andreas Berg, Head of Support Systems, Klüber Lubrication Deutschland SE & Co. KG.

Sprechen Sie uns an!
 authensis AG · Landsberger Str. 408 · D-81241 München
 Tel.: +49 (89) 72 01 57-0 · E-Mail: vertrieb@authensis.de