

Die Anfragen landen automatisch beim Richtigen

SERVICEPROZESSE Ityx kategorisiert und priorisiert Kundenäußerungen, jetzt auch mit digitalem Nachfolger des Leitz

Von **GEORG EBLE**, München

Das Geld liegt in den Prozessen, und Prozesskosten sind wettbewerbskritisch. Im Kundenservice ist die Herausforderung eine Flut von Anfragen über traditionelle und über Web-2.0-Kanäle und in verschiedenen Formaten. Bei RWE sind das über 20 000 schriftliche Kundenanliegen pro Woche. Eine manuelle Sortierung durch Mitarbeiter wäre längst zu teuer und zu langsam. Vielmehr kategorisiert und priorisiert sie eine Software von Ityx. Ob Mail, Brief, Facebook oder Fax: Mit selbstlernenden Algorithmen aus Deutschland werden Inhalte richtig erkannt und Fachdaten automatisch extrahiert und verarbeitet. Die leidigen Medienbrüche sollen ins Museum. »Über 97 Prozent der Schriftstücke, die wir erkennen, erkennen wir richtig«, sagt Ityx-Marketingvorstand *Andreas Klug* der ZfK.

So lässt sich nicht nur der Kundenservice direkt besser steuern, sondern je nach Ityx-Modul auch der Inhalt von Supportseiten oder von proaktivem Chat. Die Prozesskosten sinken »deutlich«, heißt es. Ist die automatische Zuordnung mal falsch, gibt der Mitarbeiter die Datei per Rechtsklick in einen anderen Prozess – nicht ohne dass das Ityx-Modul mitlernt. Klug: »Die Mitarbeiter gewinnen Zeit, um echte Ausreißer exakt zu bearbeiten.« RWE oder genauer Westnetz organisiert mit Ityx etwa seine Zählerstandsablesung.

Auch der RWE-Discounter Eprimo, die Stadtwerke Düsseldorf und die Badenova setzen auf Ityx. In Freiburg ging seitdem die Bearbeitung und Zuordnung etwa zum eigenen oder zum fremden Callcenter (*ZfK* 7/14, 15) »deutlich« schneller, und »zeitkritische« Vorgänge kommen zuerst dran, lobte 2012 Badenova-Referent Kundenservice, *Marco Dirner*.

Zurückhaltung gegenüber Cloud | Gleichwohl: Die meisten Kunden von Ityx tummeln sich in anderen Branchen: Zu den Key Accounts gehören Bosch, Comdirect, DEVK, Samsung oder Unicredit. Bei Cloud-Diensten gebe es in Deutschland noch gewisse Zurückhaltung wegen Sicherheitsbedenken, sagt Andreas Klug, auch wenn hier gerade einiges »in Bewegung« komme. Ityx pflege seine Dienste wahlweise beim Kunden selbst oder auf Servern in Deutschland. Die IT kommt in 18 Ländern zum Einsatz. Strategische Investoren aus den USA haben ein Auge auf die Softwareschmiede aus Köln geworfen. Gleichwohl ist sie immer noch in der Hand des Managements. Mit Mail fing zur Jahrtausendwende alles an. Ityx war einer der ersten

Response-Dienstleister. »Für die Endkunden war es eine Überraschung, bereits nach 30–40 Minuten Antwort zu bekommen«, berichtet Andreas Klug.

Vertriebsansatz | Im nächsten Schritt geht es darum, die automatisch erkannten Kundenbedürfnisse für den Massenvertrieb zu nutzen. Auch hierfür hat Ityx vor einiger Zeit ein jüngeres Start-up namens Fileee übernommen. Die gleichnamige App und Plattform kommt vom anderen Ende her, vom Privatkunden. Der lädt seine Belege und Ausweise hoch oder fotografiert sie über Fileee ab. Das Programm versucht dann, die Eckdaten zu erkennen: Ist es eine Rechnung? Oder eine

»Über 97 Prozent des Erkannten ist richtig erkannt.«



Andreas Klug, Ityx GmbH

Antwort darauf? Ein Kontoauszug? Der Studentenausweis? Der Kunde nimmt den Vorschlag an oder korrigiert ihn, nutzt eine Stichwortsuche und leitet Dateien weiter. Derzeit nutzen 20 000 Menschen diesen »smarten Nachfolger des Leitz-Ordners«. Die kritische Masse sieht Ityx-Vorstand Klug bei 250 000.

Erste Versorger liebäugeln mit Filee | Die in andere mobile Miniprogramme integrierbare Filee (App in App) ist für den Kunden ein virtueller Aktenschrank, für die Unternehmen und Behörden eine Kommunikationsplattform zum Austausch von Belegen und Nachrichten. Der Fokus liegt zur Markteinführung im Detailhandel und im E-Government. Aber auch erste Energieversorger und Versicherungen finden Gefallen an dem »Digitalen Service-Ökosystem«, wie es Klug nennt. Für ihn ist etwa denkbar, dass der Endkunde auf seinen abfotografierten Müllgebührenbescheid ein Energieangebot des Stadtwerks bekommt, das er per Klick annehmen kann. Doch ein Prototyp würde sich erst nach Jahren amortisieren, räumt er ein. Da müsste sich schon ein Dutzend mittelgroßer Stadtwerke zusammenschließen. Und Fileee sei nicht als Werbeplattform gedacht.