



# Wenn der Roboter die Beschwerden bearbeitet

Sachbearbeiter war gestern. Belange von Bank- und Versicherungskunden oder Fluggästen können auch Maschinen erledigen. Da sie intelligent werden, können sie allmählich komplizierte Sachverhalte lösen.

Von Rüdiger Köhn

MÜNCHEN, 14. Mai  
Und täglich überflutet der Daten-Tsunami den Briefkasten. Einer der größten britischen Autoversicherer erhält allein 2000 E-Mails am Tag, in denen es um Schadenmeldungen, Adressänderungen, Neuansträge oder Vertragsangelegenheiten geht. Vier Fünftel davon werden sofort ausgelesen, in 30 Kategorien eingeteilt und nach Wichtigkeit sortiert. Schaden von existierenden Kunden zu regulieren ist wichtiger, als neue Adressen zu gewinnen. Die Post verwaltet nicht ein Mensch, sondern ein Roboter bewerkstelligt das Dokumentenmanagement, was es eigentlich seit vielen Jahren gibt.

Doch nun ist die digitale Revolution ausgebrochen, um Fluten von Briefen, Faxen oder E-Mails zu bewältigen: Der Roboter bearbeitet sie nämlich nun auch. Erste Vorboten können etwa privat Krankenversicherte ausmachen. Sie übermitteln Arztrechnungen per Mail, mitunter auch über eine App – und erhalten das vorgestreckte Geld zügiger zurück. Mit dem britischen Autoversicherer, der namentlich nicht genannt werden will, schreitet der digitale Umbruch voran. Die Roboter sind intelligent geworden, und sie lernen. Über Algorithmen eignen sie sich komplexe Prozesse an, die sonst Sachbearbeiter erledigen. Sie suchen nicht mehr nach Schlüsselwörtern, vielmehr können sie Zusammenhänge, sogar Stimmungen erkennen, die aus Anschreiben hervorgehen. Das System kommt von Swiss Post Solutions (SPS), ist bei den Briten unter realen Bedingungen getestet worden, die Ende 2016 Kunde und zum ersten Referenzkunden geworden sind.

„Es geht nicht mehr darum, Post zu sortieren und zu verteilen“, sagt Jörg Vollmer, „sondern Dokumente zu verarbeiten und auszuwerten.“ Was der Vorstandsvorsitzende von SPS, zugleich Vorstandsmitglied des schweizerischen Pendant zur Deutschen Post DHL, der Swiss Post, meint: Die physische Welt der Dokumentenverarbeitung verbindet sich mit der digitalen. Die Maschine kann mit der SPS-Plattform dank künstlicher Intelligenz Arbeit übernehmen, die einst dem Menschen vorbehalten gewesen ist.

Roboter schließen Leasingverträge

über 50 Seiten ab. In einem Schreiben beantragt der Kunde eines Baufinanzierers per Brief die vorzeitige Abwicklung eines Darlehens, wobei die intelligente Automatisierung sofort die „Vorfalligkeitsentschädigung“ ermittelt; dabei fällt der Begriff in dem Schreiben gar nicht. Das geht weit über das hinaus, was Swiss Post bisher angeboten hat: Für etwa die Hälfte der 30 Dax-Unternehmen übernimmt sie zum Beispiel die ausgegliederte, klassische Bearbeitung von Rechnungen.

Die von Swiss Post eingesetzten Systeme mit künstlicher Intelligenz lesen und filtern relevante Daten aus digital erfassten Briefen und Faxen oder aus E-Mails. Da geht es nicht mehr um „strukturierte Daten“, die sich auf festen Plätzen auf Rechnungen, Überweisungen oder Anmeldeformularen befinden. Die intelligenten Maschinen erkennen „unstrukturierte Daten“, also Informationen aus formlosen Anschreiben mit komplizierten Inhalten.

Die Einsatzmöglichkeiten gehen weit über die bei Banken und Assekuranzen hinaus, die als Kunden prädestiniert scheinen. In Großbritannien kümmert sich SPS für Virgin Trains um die Beschwerden über Zugverspätungen und die notwendigen Entschädigungen für die Fahrgäste. Dort gehen viele Anliegen per E-Mail ein, sind somit schon elektronisch erfasst. Bei der Deutschen Bahn flattern Kundenklagen zumeist per Briefpost ins Haus, was den Prozess komplizierter macht. Damit will Vollmer jedoch nicht bestätigen, dass Swiss Post die Deutsche Bahn, bekannt für ihre häufigen Verspätungen, als Kunden hat. Ähnlich interessant kann der Einsatz bei Fluggesellschaften sein, wo Passagiere für verspätete Flüge ebenso Anspruch auf Zahlungen haben. Erste Erfahrungen sammelt Swiss Post mit der Gepäck-Reklamation von Air France, die bislang erst in geringem Ausmaß automatisiert gewesen ist. Hier kommt SPS zugute, dass sie Vorgänge in 30 Sprachen bearbeiten kann. Plattformen entstehen genauso für Kunden aus Telekommunikation, Medien, Handel und Energieversorgung.

Softwarelösungen wie die optische Zeichen- und Texterkennung (Optical Character Recognition, kurz OCR) sind dafür eine Voraussetzung. Sie können die Informationen herausfiltern. „Das ist der wichtige Schritt, um in die effiziente Sachbearbeitung einzusteigen“, sagt Vollmer. So können Maschinen das übernehmen, was bislang händisch und in individueller Arbeit bewältigt worden ist. Das nennt sich Robotic Process Automation (RPA). „Künstliche Intelligenz und Robotics werden die Stellschrauben sein, um künftig mit Dokumenten fertig zu werden“, sagt Vollmer.

Das Thema jedoch ist sensibel. Kunden wollen namentlich nicht genannt werden. Ist es nur die Angst vor Pannen einer gerade erst marktreif gewordenen Technologie? Oder geht es nicht auch um die Sorge vor dem Aufflammen einer Diskussion über bedrohte Arbeitsplätze? Die Rückerstattung von Arztkosten durch die Krankenversicherung kann so nämlich von 30 Minuten Bearbeitungszeit auf 15 Minuten halbiert werden, damit auch die Arbeitskosten. Menschliche Mitarbeiter wird es dennoch weiterhin geben, um komplexe Einzelfälle zu lösen. Aber auch daraus kann der Roboter dank Algorithmen lernen. „Die Software schaut zu, wie der Sachbearbeiter den Fall bearbeitet“, erklärt der SPS-Chef. Er sieht es nicht als Konflikt, sondern als ein Zusammenspiel zwischen Mensch und Maschine. Rund ein Drittel der erfassten Vorgänge bei Versicherungen werden mit dem neuen Modell nach wie vor individuell bearbeitet. Vor zwei Jah-

ren hat Swiss Post damit begonnen, künstliche Intelligenz im Dokumentenmanagement zu testen. Nach Beginn der kommerziellen Phase hat SPS inzwischen ein Dutzend Kunden gewonnen. Weitere Projekte stehen an. Gerade ist der Auftrag eines deutschen Rechtsschutzversicherers hereingekommen. Und doch weist Vollmer darauf hin, dass sich der Einsatz der künstlichen Intelligenz im frühen Stadium befinde und es noch viele Jahre bis zum Durchbruch dauere.

„Es gibt noch unheimlich viel Papier“, sagt Vollmer. Allein im Bank- und Versicherungswesen, schätzt er, bestimmt die klassische Dokumentation zu drei Vierteln das Geschehen. SPS druckt im Jahr noch 1,5 Milliarden Seiten für ihre Auftraggeber aus; Kontoauszüge, Rechnungen, Versicherungspolice. Im elektronischen Zeitalter mit Online-Banking oder -Versicherung gehen eine Milliarde Seiten Post in Papierform ein. Eine mitunter komplizierte Welt: Kunden füllen im Internet Anträge und Formulare aus, müssen sie ausdrucken, um sie unterschrieben per Briefpost an die Versicherung zu schicken. Die erfasst diese wieder elektronisch durch Einscannen. Fotografierte und an Krankenversicherer per App verschickte Arztrechnungen müssen Mitarbeiter erfassen. „Das ist schlicht nicht mehr zeitgerecht“, klagt Vollmer.

Umso mehr freut er sich, dass SPS gerade einen großen amerikanischen Versicherer für das künstlich-intelligente Doku-Management gewonnen hat, von dessen jährlich 35 Millionen Dokumenten schon 20 Millionen elektronisch eingehen. Die Freude ist deshalb groß, weil Vollmer den amerikanischen Mitbieter Xerox ausgestochen hat. SPS ist nämlich nicht der einzige, wenn auch einer der



nigen Anbieter, die in der Entwicklung selbständiger Roboterarbeit weit vorangeschritten sind. Die Versicherungskammer Bayern nutzt zum Beispiel die Softwarelösung des Supercomputers IBM Watson, um eingehende Post, Faxe oder Mails zu erfassen und Sachbearbeitern zuzuordnen und nach Prioritäten einzustufen. Ebenso sind Postunternehmen auf dem Weg zum automatisierten Dokumentenmanagement. Sie bieten eine Kombination aus analoger und digitaler Verarbeitung, wobei der physische Anteil noch relativ hoch ist. Aber: „Alle werden auf Dauer dem Trend zur künstlichen Intelligenz folgen“, sagt Vollmer voraus.

Der Druck wächst. Das klassische Postgeschäft verliert an Bedeutung. Auf der Suche nach Kompensation haben Postkonzerne den auf 32 Milliarden Dollar geschätzten Markt des Dokumentenmanagements schon vor vielen Jahren entdeckt. Die Deutsche Post DHL etwa steht mit der 2006 erworbenen amerikanischen Williams-Lea-Gruppe (Umsatz 1,83 Milliarden Dollar) hinter Iron Mountain aus den Vereinigten Staaten (3 Milliarden Dollar) laut einer Rangliste von 2015 auf Platz zwei der Anbieter von Dokumenten-Dienstleistungen; in Europa sogar auf Platz eins. SPS steht in der Welt auf Rang vier, in Europa auf Rang drei. Der frühzeitige Einsatz von künstlicher Intelligenz kann wichtige Wettbewerbsvorteile bringen. IBM, Hewlett-Packard, der amerikanische Verlagskonzern R. R. Donnelley oder Arvato von Bertelsmann tummeln sich auf dem Markt. Weitere Quereinsteiger kommen hinzu, die mit neuen Geschäftsmodellen ihre Existenz sichern, seien es der Kopiererkonzern Xerox oder die Bildtechnikspezialisten Canon sowie Ricoh. Sie treten in der Roboterprozessautomation als direkte Konkurrenten von SPS auf.

„Es mag ein kleiner Markt sein“, sagt Vollmer. „Aber die Wachstumsraten sind riesig.“ Mit 520 Millionen Euro Umsatz steuert die Sparte SPS knapp 8 Prozent zum Konzernumsatz von Swiss Post von 7,6 Milliarden Euro bei. Bis zum Jahr 2020 könne sich der Umsatz auf 1 Milliarde Euro verdoppeln. Vollmer will nicht ausschließen, dass in zehn Jahren Swiss Post Solutions der wichtigste Bereich im Konzern der Schweizer Post sein könnte.



Gepäck weg? Die Beschwerde nimmt bald die Maschine auf.

Foto Visum