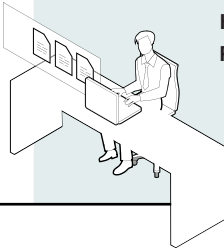


# POSTLOGISTICS

## Die neue Ära der E-Mail-Verarbeitung

Herausforderung	Lösung	Vorteile
<p><b>Manuelle Verarbeitung von</b> <b>50.000</b> eingehenden E-Mails pro Jahr und Sammeln fallrelevanter Informationen</p>	 <p><b>KI-unterstützte Plattform</b></p>	<p><b>Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit von E-Mails um</b> <b>30%</b> Keine Pflege von Regelwerken für die E-Mail-Sortierung mehr erforderlich</p>

Die Verarbeitung eingehender Kunden-E-Mails im Kundendienst Postverzollung von PostLogistics bedingte schon immer stark auf manuelle Prozesse. Swiss Post Solutions (SPS) erhielt den Auftrag, eine neue Lösung zu entwickeln, welche E-Mails sortiert, Schlüsseldaten aus ihnen extrahiert, relevante Fallinformationen sammelt und damit den Grundstein für das Verständnis der Kundenintention auf der Grundlage von künstlicher Intelligenz legt. Das Ziel war es, für die Kundenbetreuer schlankere und effizientere Prozesse zu schaffen und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

### Bearbeitung einer Vielzahl verschiedener Kundenanfragen

Der Kundendienst Postverzollung ist für alle Anfragen bezüglich des Imports sowie Exports von Paketen in der Schweiz zuständig. Jährlich gehen hier über 50.000 E-Mails von Kunden ein, die sich zum Beispiel über den Status ihrer Sendung erkundigen, oder die wissen wollen, warum ihr Paket durch den Zoll zurückgehalten wird. Die Mitarbeitenden von PostLogistics müssen all diese Anfragen beantworten.

Bisher war der Prozess sehr zeitaufwendig. Alle E-Mails landeten in der gemeinsamen E-Mail-Inbox, wobei die Mitarbeitenden die gerade von ihnen bearbeiteten E-Mails manuell markieren mussten, um eine doppelte Fallbearbeitung zu vermeiden. Um auf relevante Fallinformationen zugreifen zu können, musste das Team verschiedene Backoffice-Systeme nutzen. Auch die manuelle Suche nach den entsprechenden Kundendaten war mühsam. Jeder Kundenbetreuer verwendete seine eigenen Vorlagen zum Beantworten der Anfragen. Die Vorlagen speicherten alle individuell in ihren Outlook-Signaturen oder in separaten Dokumenten ab.

### Von manueller Verarbeitung hin zum KI-unterstützten Kundenservice

Die von SPS entwickelte Lösung basierte auf einer Kombination aus der

Aneignung des relevanten Prozesswissens und Technologie in Form von künstlicher Intelligenz (KI). In einem ersten Schritt analysierten und dokumentierten SPS und PostLogistics die bestehenden Geschäftsprozesse. Basierend auf dieser Analyse entwickelten die Prozessexperten von SPS dann ein Lösungskonzept, das durch KI optimierte Abläufe vorsah. Anschliessend wurde eine Liste der unterschiedlichen Geschäftsfälle erstellt, um die KI-Modelle so mit entsprechendem „Lehrmaterial“ zu trainieren. Die wegweisende KI-Lösung versteht die eingehenden Kunden-E-Mails, erkennt die Sprache und klassifiziert sie auf der Grundlage des KI-Modells. Im zweiten Schritt werden die E-Mails dann automatisch zur Bearbeitung an das richtige Team weitergeleitet.

Gleichzeitig identifiziert die SPS-Lösung die Tracking-Nummer der Sendung (Data Extraction), die normalerweise in den eingehenden E-Mails angegeben wird. Mit der extrahierten Tracking-Nummer werden automatisch fallrelevante Informationen über die Sendung gesucht und zur Verfügung gestellt. Wenn der Sachbearbeiter die ihm zugewiesene E-Mail öffnet, werden alle zur Klärung des Falls benötigten Informationen auf dem Bildschirm angezeigt. Danach wird anhand der durch das KI-Tool identifizierten Anfragekategorie automatisch eine entsprechende Antwortvorlage generiert. Der Mitarbeiter überprüft diese und fügt erforderliche Zusatzinformationen hinzu, bevor er sie an den Kunden sendet.










Die neue SPS-Lösung unterstützt mich bei meinen täglichen Aufgaben und machte uns als Team produktiver. Alle relevanten Fallinformationen auf einen Blick zur Hand haben, ist für uns von grossem Wert.

– Melina Sangiovanni (Kundenbetreuerin, Kundendienst Postverzollung, PostLogistics)



## Intelligente Automatisierungslösung von SPS für PostLogistics

-  **1** Die Sprache der E-Mail wird erkannt.
-  **2** Die KI versteht die E-Mail in der entsprechenden Sprache.
-  **3** Die Absicht der E-Mail wird verstanden und sie wird dann anhand vorgegebener Geschäftsfälle klassifiziert.
-  **4** Die Lösung extrahiert die Tracking-Nummern aus der E-Mail und generiert relevante Kundeninformationen aus Backend Systemen.
-  **5** Basierend auf der Sprache und der Kategorie wird die Email automatisch dem richtigen Kundenbetreuer zugeteilt.
-  **6** Ergänzende Kundeninformationen zum jeweiligen Fall werden auf dem zweiten Bildschirm des Mitarbeiters angezeigt, sobald dieser die E-Mail öffnet.
-  **7** Eine E-Mail-Antwortvorlage wird automatisch generiert.

”

Dank der schnellen Fallanalyse der SPS-Lösung können wir uns wieder mehr darauf konzentrieren, unsere Kunden kompetent zu beraten. Darüber hinaus kann ich mithilfe des umfassenden Reporting-Tools die Fortschritte unseres Teams verfolgen.

– Christoph Bitter (Leiter Kundendienst Postverzollung, PostLogistics)

“

## Schnellere Bearbeitung und zufriedener Kunden

Durch die Implementierung der SPS-Lösung konnte PostLogistics die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro E-Mail um 30% reduzieren. PostLogistics-Kunden profitieren somit von einem schnelleren und effizienteren Service. Dank des Systems konnte PostLogistics auch andere Prozessbereiche überprüfen, wie z. B. die Erfolgsquote beim Erstkontakt. Dieser Wert zeigt an, wie oft eine Anfrage mit einer einzigen Kundeninteraktion gelöst werden kann und ist zudem ein Indikator für die Teamleistung. Das Feedback aus diesen Daten hat es PostLogistics ermöglicht, weitere Verbesserungen vorzunehmen, und es wird erwartet, dass sich die Bearbeitungszeit pro E-Mail weiter reduzieren lässt. Darüber hinaus werden die im Rahmen der Massnahme gesammelten Daten genutzt, um Geschäftsprozesse mithilfe von RPA zu optimieren.

## Ausweitung auf alle Bereiche der schweizerischen Post

Obwohl es weltweit viele Pilotprojekte gibt, die mit KI-basierter Textklassifizierung arbeiten, gibt es nur wenige bewährte, implementierte Lösungen, die in grossem Massstab laufen und brauchbare Resultate vorweisen. Der Erfolg des PostLogistics Projekts hat dazu geführt, dass bei der Schweizerischen Post weitere Opportunitäten identifiziert werden können. So gehen beispielsweise bei PostNet, dem innerhalb der Schweiz für alle Postdienstleistungen zuständigen Geschäftsbereich, pro Jahr rund 400.000 E-Mails ein. Intelligente Automatisierung hat grosses Potenzial, um auch in diesem Bereich die Verarbeitung effizienter zu gestalten.

”

Mit der Lösung von Swiss Post Solutions konnten wir einen wichtigen Schritt in Richtung Prozessautomatisierung machen. Derzeit überlegen wir, die Lösung auf andere Teams und Anwendungsbereiche auszuweiten.

– Demetrius Rinderknecht (Leiter Kundendienst und Vertriebsservice, PostLogistics)

“

### Über PostLogistics

PostLogistics ist eine Tochtergesellschaft der Schweizerischen Post. Sie bietet Logistiklösungen für die nationale und grenzüberschreitende Paketzustellung sowie Kurier-, Express- und Same-Day-Dienste an. Sie kümmert sich um die Transport- und Lagerlogistik und bietet Privatkunden Dienstleistungen an, die den Empfang von Paketen erleichtern.



### Mehr erfahren



WEBSEITE

### INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG

Auf der Überholspur zur gesteigerten Kundenzufriedenheit