



EVY XPACT
Ein Produkt von 

CASE STUDY

Ergebnisse & Erkenntnisse

in der automatisierten Dokumentenverarbeitung

Im Rahmen von Geschäftsprozessen verarbeitet jedes Unternehmen täglich große Mengen an Dokumenten. Dies kostet bei manueller Ausführung viel Zeit, bindet Mitarbeiter und ist fehleranfällig. Mit dem Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) lässt sich diese Dokumentenverarbeitung vollständig automatisieren. Und hier kommt Evy Xpact ins Spiel.

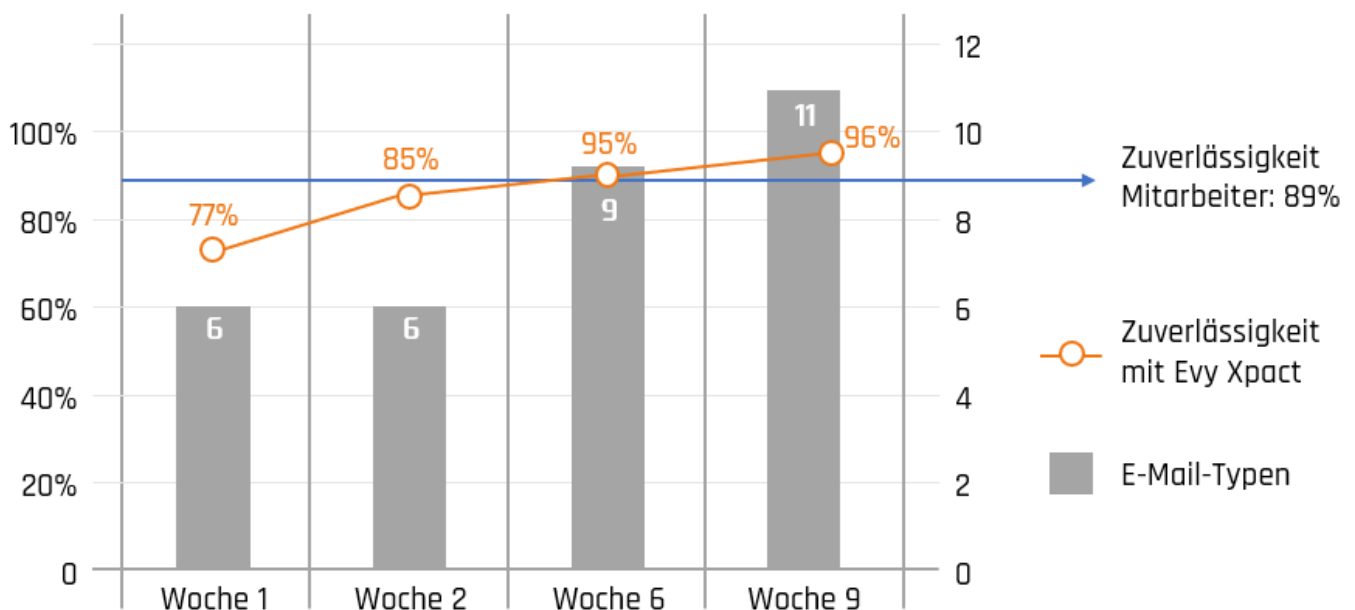


EVY XPACT

Evy Xpact ist eine Software von Evy Solutions mit einer eigens entwickelten Künstlichen Intelligenz, die Dokumente automatisch verarbeitet und analysiert. Die erfassten Daten werden in Ihrem bestehenden IT-System ablegt. Indem die einzelnen Prozessschritte individuell von Ihnen festgelegt werden, integriert sich die Software optimal in Ihre bestehende Unternehmens- und IT-Landschaft.

Gegenüberstellung manueller & automatisierter Dokumentenverarbeitung

Vergleicht man die manuelle Dokumentenverarbeitung durch einen Sachbearbeiter mit der automatisierten Verarbeitung durch Evy Xpact, wird deutlich, dass die KI-Software bereits nach kurzer Zeit die Zuverlässigkeit des Sachbearbeiters übertrifft. So zeigt sich bei der Einführung der Lösung in einem renommierten Technologiekonzern, dass die KI-Software bereits ab der sechsten Woche die Dokumente mit einer geringeren Fehlerquote sowie in kürzerer Zeit verarbeitet als ein Sacharbeiter.





EVY XPACT
Ein Produkt von 

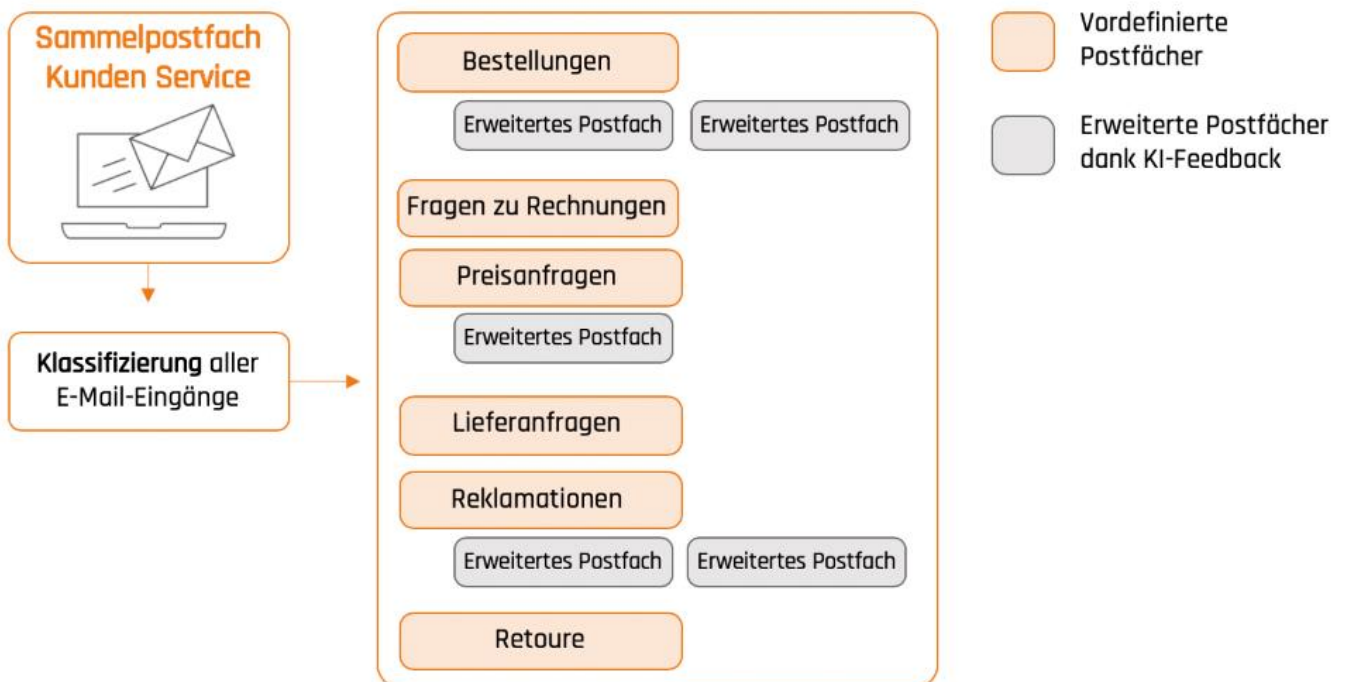
Die Ausgangssituation

Täglich gehen beim Kunden Service etwa 1.400 E-Mail-Anfragen ein, die vor dem Einsatz von Evy Xpact manuell gesichtet, kategorisiert und an den richtigen Sachbearbeiter weitergeleitet werden mussten. Bis die Anfrage endlich dem richtigen Sachbearbeiter vorlag, erfolgten Sichtung und Klassifizierung einer Anfrage im Extremfall bis zu vier Mal. Dadurch ging wertvolle Zeit verloren.

Prozess 1: Automatisierte Sortierung von E-Mail-Postfächern

Mit dem Einsatz von Evy Xpact übernimmt diese Aufgaben nun die Software. Hierbei überwacht Evy Xpact das Sammelpostfach des Kunden Services und klassifiziert automatisch die eingehenden E-Mails sowie deren Anhänge anhand ihrer Inhalte. Gemäß der Klassifikation werden die Anfragen nun automatisiert an eins der sechs zuvor definierten Postfächer zur Verarbeitung weitergeleitet. Auf diese Weise wird die Bearbeitungszeit von Anfragen erheblich reduziert.

In der ersten Woche lag die Zuverlässigkeit der E-Mail-Klassifizierung und -Weiterleitung bei 77 % und stieg in der zweiten Woche auf 85 %. Das heißt, dass 85 % der E-Mail-Anfragen blind und ohne weiteres Zutun der Sachbearbeiter korrekt von Evy Xpact klassifiziert und weitergeleitet wurden. Die verbleibenden 15 % erforderten eine manuelle Unterstützung durch den Sachbearbeiter.



Durch das kontinuierliche Lernen der KI aus den Eingaben des Sachbearbeiters, stieg die Zuverlässigkeit weiter auf 95 % und übertraf in der sechsten Woche bereits die Zuverlässigkeit des Sachbearbeiters um 6 %. Aufgrund des Feedbacks der KI wurde



EVY XPACT

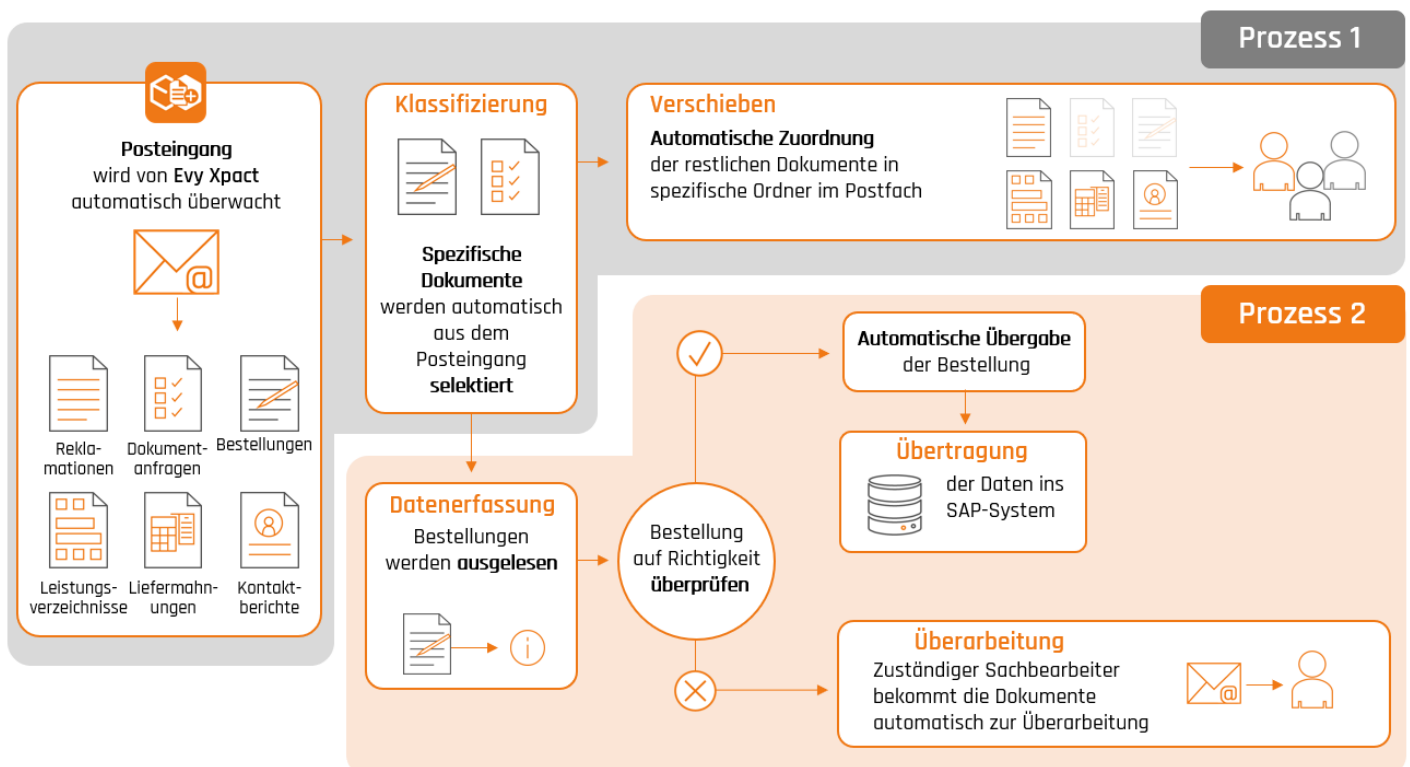
Ein Produkt von

zudem festgestellt, dass eine Sortierung der E-Mails auf neun bzw. elf Postfächer anstatt der bisherigen sechs Postfächer eine effizientere E-Mail-Verteilung ermöglicht. Das heißt, die KI trägt auch zur Optimierung bestehender Prozesse bei. Inzwischen hat Evy Xpact in der neunten Woche mit der erweiterten Postfachstruktur eine Zuverlässigkeit von 96 % erreicht, die im weiteren Verlauf noch steigen wird.

Prozess 2: Erweiterung um automatisierte Bestellverarbeitung

Neben der automatisierten Postfachsortierung hat der Technologiekonzern zudem die komplette Verarbeitung von Bestellungen automatisiert. Gehen unter den E-Mail-Anfragen somit Bestellungen ein, werden alle relevanten Informationen ausgelesen und durch einen Abgleich mit der Datenbank auf ihre Richtigkeit geprüft. Sind alle Angaben korrekt und vollständig, werden die erfassten Daten automatisch in das bestehende ERP-System, in diesem Fall SAP, zur weiteren Verarbeitung übertragen. Auf Wunsch kann die Bestellung auch um weitere Informationen aus der Datenbank ergänzt werden.

Ist z. B. die Bestellnummer nicht korrekt oder handelt es sich bei der Bestellung um einen Neukunden, der neu in dem CRM-System anzulegen ist, wird das Bestelldokument zur Überarbeitung an den zuständigen Sachbearbeiter weitergeleitet. Auf diese Weise bekommen Sacharbeiter nur noch die Dokumente zugespielt, für die menschliche Intelligenz wirklich notwendig ist. Dadurch wird der Sachbearbeiter von wiederkehrenden und eintönigen Aufgaben entlastet, um sich auf komplexere Tätigkeiten konzentrieren zu können.





Ihr Nutzen durch die Automatisierung Ihrer Prozesse

Indem Sie Ihre Postfächer automatisiert sortieren lassen, wird der Sachbearbeiter von der zeitintensiven Sichtung, Klassifizierung und Weiterleitung von E-Mail-Anfragen befreit. Zudem wird weitere Zeit eingespart, indem auch die Bestellungen komplett automatisiert verarbeitet werden. Die dadurch gewonnene Zeit, kann der Sachbearbeiter stattdessen für die Erfüllung von komplexeren und werthaltigeren Aufgaben nutzen. Zudem wirkt sich die schnellere Bearbeitung von E-Mail-Anfragen und Bestellungen positiv auf die Kundenzufriedenheit aus. Außerdem können mit der automatisierten Postfachsortierung und Bestellverarbeitung Kosten gespart sowie die Fehlerquote reduziert werden.

	VOR Einführung von Evy Xpact	NACH Einführung von Evy Xpact
Anzahl gebundener Mitarbeiter, die andere Tätigkeiten übernehmen könnten	8 Mitarbeiter	1 Mitarbeiter
Bearbeitungszeit zur Sortierung der E-Mail-Anfragen	24 bis 72 Stunden für das Sortieren der E-Mails inkl. komplette Verarbeitung von Bestellungen	3 Minuten für das Sortieren der E-Mails inkl. komplette Verarbeitung von Bestellungen
mittlere Kosten je Transaktion	1,20 € pro E-Mail-Sortierung 4,58 bis 17,37 € pro Bestellverarbeitung	0,35 € pro E-Mail

Bis zu 80 % Einsparung mit Evy Xpact und Prozessautomatisierung

 Geringere Fehlerquote



Schnellere Reaktionszeiten



Schnellere Auslieferung



Höhere Kundenzufriedenheit



Höhere Kostenersparnis durch geringere Prozesslaufzeiten



Verschlanung der Geschäftsprozesse



Anpassung der Softwarelösung an Ihre Unternehmenslandschaft & nicht umgekehrt



Was Evy Xpact einzigartig macht, ist seine text- & nicht positionsbasierte Arbeitsweise

Das bedeutet, die Künstliche Intelligenz von Evy Solutions sucht ihre Informationen nicht nur in vordefinierten Textfeldern und Positionen, sondern liest und analysiert das gesamte Dokument. Auf diese Weise kann Evy Xpact auch Dokumente verarbeiten, die einen anderen Aufbau als herkömmliche Dokumente der gleichen Art haben und dient somit als erhebliche Arbeitserleichterung im Büroalltag.

Positionsbasierte Datenauslesung (Standard)



Textbasierte Datenauslesung mit Evy Xpact



Diese und weitere Dokumentarten werden ausgelesen:



Rechnungen



Bestellungen



Lieferscheine



Belege



Verträge



Materialzeugnisse

Diese und weitere Dokumentformate werden verarbeitet:



MSG



PDF



XLS



DOC



PPT



PNG



EML

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme

Wenn Sie mehr über unsere Lösung erfahren möchten, freuen wir uns über Ihre Kontaktaufnahme per E-Mail, Telefon oder über unsere Website. Vereinbaren Sie Ihren persönlichen Termin, um ein besseres Verständnis für die individuellen Einsatzmöglichkeiten einer automatisierten Dokumentenverarbeitung in Ihrem Unternehmen zu gewinnen.