

DIE KLINGEL GRUPPE

KLINGEL
Gruppe

Intelligentes E-Mail-Management automatisiert Prozesse und verbessert Kundenservice signifikant

Deutschlands zweitgrößter Distanzhändler erreicht durch intelligentes E-Mail-Management mit **NOVO CxP** einen hohen Automatisierungsgrad sowie eine deutliche Verbesserung der Durchlaufzeiten und des Kundenservices. Im Mittelpunkt stehen langfristig die Integration verschiedener Kanäle und Medien und damit eine einheitliche, kanalneutrale Sicht auf den Kunden.

AUF EINEN BLICK

- **BRANCHE**

Versandhandel

- **AUSGANGSSITUATION**

Die Kommunikation der KLINGEL Gruppe mit externen Unternehmen oder Personen (Lieferanten, Kunden, Dienstleister, Partner) erfolgt über unterschiedliche Kanäle und Medien. Und auch die interne Kommunikation des Konzerns wird zunehmend über verschiedene Wege durchgeführt. KLINGEL hat verschiedene Insel-Lösungen im Einsatz, die keine Integration neuer Kanäle erlauben. Die Bedienbarkeit ist komplex, der Automatisierungsgrad niedrig, die Durchlaufzeiten sind lang.

- **AUFGABE**

Im Gesamtkontext einer ECM-Strategie will KLINGEL eine zentrale, unternehmensweite Input-Management-Lösung mit Schwerpunkt auf dem Prozess der E-Mail-Verarbeitung realisieren, um so bestehende Insel-Lösungen abzulösen. Jeglicher eingehender Content soll über diese Lösung aufgenommen, gespeichert und archiviert werden und die Weiterverarbeitung von eingehenden Dokumenten hauptsächlich digital erfolgen. Im nächsten Schritt werden dann auch Chat-Nachrichten verarbeitet.

- **LÖSUNG**

Das Input-Management-System **NOVO CxP** von inovoo ist in der Lage, Nachrichten verschiedener Eingangskanäle zu verarbeiten, d.h. deren Absender, Inhalte, Empfänger zu analysieren, sortieren und nach bestimmten Regelwerken weiterzuleiten sowie rechtsicher zu archivieren. So kann der Kanal E-Mail bestmöglich automatisiert werden.

- **ERGEBNISSE**

Über 1 Million E-Mails laufen pro Jahr über das intelligente System **NOVO CxP**, das diese automatisiert verarbeitet. Mitarbeiter werden entlastet. So konnten Antwortzeiten deutlich reduziert werden. Der Kundenservice von KLINGEL konnte so signifikant erhöht werden.

Intelligentes E-Mail-Management
automatisiert Prozesse

AUSGANGSSITUATION

Als Robert Klingel 1920 den Grundstock gelegt hat für die heutige K – Mail Order GmbH & Co. KG waren weder der Begriff „Prozess“ bekannt noch IT bereits erfunden. Heute sorgt die Klingel-Konzern-IT für das reibungslose Zusammenspiel aller Prozesse von der Warenbeschaffung bis hin zum Warenausgang. Dabei steht der Kunde stets im Fokus, es werden zukunftsorientierte System-Lösungen für immer wieder neue fachliche Herausforderungen gestaltet.

Um weiterhin besten Kundenservice bieten zu können, ist ein effizientes Input-Management essentiell. Extern und intern erfolgt die Kommunikation zunehmend über verschiedene Wege. Indes war es bei Klingel nicht möglich, neue Kanäle zu integrieren. Zudem waren bei Klingel viele Insellösungen im Einsatz, es liefen verschiedene Systeme parallel. Textbausteine wurden doppelt gepflegt, der Automatisierungsgrad war niedrig. Die Durchlauf- und Bearbeitungszeiten lagen deutlich über dem Service-Level. Die Bedienbarkeit war sehr komplex.

DIE ZIELE

Bei KLINGEL gilt es, täglich mehrere tausend E-Mails aus den Ländern Deutschland, Österreich, Schweiz und Großbritannien von zeitgleich ca. 100 Mitarbeitern zu verarbeiten - weitere Länder werden in Kürze folgen. Das macht im Jahr über 1 Million E-Mails (Tendenz steigend) - rund 95% der E-Mails haben zudem Attachments. Im Vordergrund stand für KLINGEL, seinen Service zu verbessern und daher das Input-Management für die Verarbeitung von digitaler Post zu automatisieren, um so die Produktivität zu erhöhen, Durchlaufzeiten zu verkürzen sowie langfristig eine einheitliche, kanalneutrale Sicht auf den Kunden zu erreichen. Im Fokus der Optimierung standen die Arbeitsprozesse der Abteilung Kundencenter sowie externer Dienstleister zur Kundenkommunikation sowie der Eingangskanal E-Mail. Alle weiteren Unternehmensbereiche sowie andere Eingangskanäle können in Zukunft nahtlos integriert werden.

Besonderes Plus: Alle Funktionen sind in NOVO CxP modular verfügbar und anhand des jeweiligen Verarbeitungsprozesses einstellbar. Die Konfiguration ist kinderleicht, Programmieraufwand wird so vermieden. Der Kunde ist sehr unabhängig vom Software-Anbieter und kann selbst die Administration durchführen.





FUNKTIONEN

MODUL 1: Import



Der E-Mail-Importer importiert E-Mails über die Schnittstelle IMAP vom internen MS Exchange-Server aus vorher festgelegten Postfächern. Die E-Mails werden in einem definierbaren Intervall abgeholt und im MSG-Format an die nächste Instanz weitergeleitet. E-Mail-Metadaten werden in einer XML-Datei gespeichert.

stufen können auch bestimmte Bereiche der E-Mail für die Kategorisierung ausgeklammert werden, z.B. bei AW:AW:AW:.

Dabei wird das Dokument hauptsächlich anhand regelbasierter, aber auch statistischer oder semantischer Klassifikation der entsprechenden Kategorie zugeordnet. Die Klassifikation findet auf rein elektronischer Ebene statt. Eine Umwandlung in TIFF zur typischen Klassifikation/Extraktion mittels OCR-Software wird dadurch vermieden, was sowohl die Performance erhöht als auch Lizenzkosten reduziert. Auch gescannte E-Mail-Anhänge, die als Bilddateien, z.B. TIF, JPG, vorliegen - in Farbe und Schwarz/Weiß werden in dieser Stufe durch eine integrierte OCR-Engine in Volltext lesbare Struktur konvertiert und es greifen die NOVO CxP-Erkennungsalgorithmen für Kategorisierung und Extraktion.

MODUL 2: Klassifikation



In diesem Schritt werden die eingehenden Informationen schnell den relevanten Geschäftsprozessen in Form von Kategorien zugeordnet und somit der richtigen Sachbearbeitergruppe zugeführt. E-Mail-Header, -Body sowie Attachements werden untersucht und Image-Dokumente sowie Textinformationen mit ausgeklügelten Technologien analysiert. Für jede Sprache gibt es eine eigene intelligente Klassifikation.

Bei KLINGEL wurden markenübergreifende Kategorien festgelegt, damit eine Wiederverwendbarkeit von bereits „angelernten“ E-Mails gewährleistet wird. Für jedes Postfach z.B. service@firma1.de können unterschiedliche oder auch dieselben Kategorisierungsmechanismen bzw. Kategorien verwendet werden.

Sogenannte Bounce-E-Mails können mittels Textanalyse angesteuert werden. In weiteren Ausbau-



MODUL 3: Extrahierung



Die Extraktion von Kundendaten kann über diverse Suchbegriffe, Regeln oder Vorlagen im Dokument stattfinden. Auch die unscharfe Suche von Daten mittels Matching gegen vorhandene Daten, z.B. in einer Kundenstammdatenbank, ist eine Option, die die Extraktion der gewünschten Inhalte deutlich unterstützt. Die unscharfe Suche ist in der Lage, aus gescannten und digitalen Dokumenten, wie z.B. E-Mails und/oder deren Attachments die benötigten Personen- bzw. Vorgangsinformationen zu erkennen, zu extrahieren und gegen Bestandssysteme zu validieren – selbst bei verstreuten und zum Teil fehlerhaften Informationen.

Interessant: Durch die automatische Identifikation der KLINGEL-Kunden, Detaildaten und Informationen zur Prozesssteuerung kann ein großer Nutzen erzielt werden. die Aufwände im Clearing werden trotz manuell noch notwendigem Korrigieren um ca. 85% reduziert.

MODUL 4: Konvertierung



Um ein einheitliches Langzeitarchivformat für die relevanten Kategorien der eingehenden E-Mails zu gewährleisten, konvertiert NOVO CxP die eingehenden E-Mails aus dem MSG-Format in PDF/A 3 und stellt diese nach der Kompression zur Verfügung. Da dies nicht für jede Kategorie notwendig ist, können nur relevante E-Mails konvertiert werden. Bei allen anderen Kategorien, für die eine Langzeitarchivierung nicht vorgeschrieben ist, wird dieser Schritt nicht ausgeführt.

Die Konvertierung empfängt als Eingangsdatenstrom eine Datei im Format EML und liefert als Ergebnis eine PDF/A-Datei, ein SW-TIF (optional) und ein Farb-TIF/JPEG (optional) pro E-Mail zurück. In der E-Mail enthaltene Attachments werden automatisch mitverarbeitet und sind in der Ergebnisdatei enthalten.

Darüber hinaus bietet die Konvertierung:

- Offene Schnittstellen zur einfacheren Integration in neue Anwendungen
- Load-Balancing durch Multi-Server-Fähigkeit (um eine Ausfallsicherheit zu gewährleisten)

MODUL 5: Kompression



Das Modul NOVO PDF Compression komprimiert typische Dateigrößen bei gescannten Dokumenten von 6 bis 7 MB pro Seite auf ca. 60 bis 100 KB. Farbige Dokumente im PDF/A-2-Format sind damit oftmals kleiner als bisherige Schwarz-/Weiß-Dokumente und minimieren den benötigten Speicherplatz enorm.

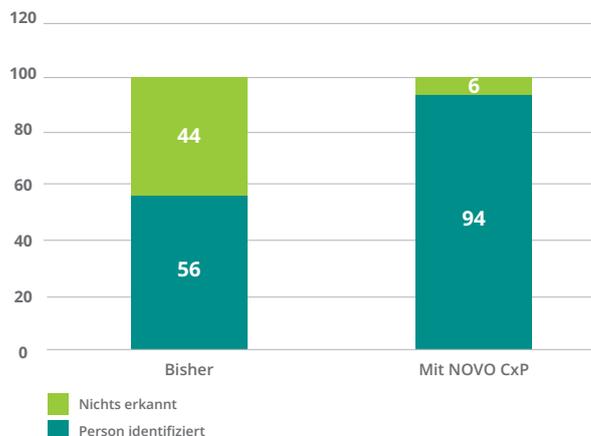
MODUL 6: Export



Die Übergabe der verarbeiteten E-Mail als PDF/A plus XML kann an unterschiedliche Zielsysteme durchgeführt werden. Diverse andere Output-Formate und -Schnittstellen können durch die einfache Konfiguration in der Administrationsoberfläche eingestellt werden.

Ein besonderes Plus: Alle Funktionen sind modular verfügbar und anhand des jeweiligen Bearbeitungsprozesses einstellbar. Integrierte Komponenten können direkt aus der NOVO CxP-Konfigurationsoberfläche konfiguriert werden. Damit wird Programmieraufwand vermieden, kundeneigene Administration wird ermöglicht.

Bestimmung der Identität aus Ganzseiten:
Kunden-Identifikation im Posteingang in %



Intelligentes E-Mail-Management
automatisiert Prozesse

VORTEILE KLINGEL

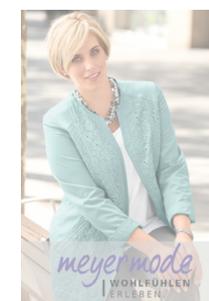
- Ausgezeichneter Kundenservice durch automatisierte E-Mail-Verarbeitung
- Nahtlose Integration in bestehende Prozesse und Techniken
- Automatisierung von Prozessschritten und damit schnellere Bearbeitung möglich (über 1.000.000 E-Mails pro Jahr)
- Textbausteine, Adressbücher, Impressum etc. werden zentral gepflegt (kein Mehrfachaufwand)
- Gemeinsame Kontakthistorie mit CRM
- Keine Medienbrüche bei der Vorgangsbearbeitung
- Input-Management auf andere Unternehmensbereiche erweiterbar
- Auch E-Mail-Attachments können analysiert werden
- Bounce-Mails werden zur Weiterverarbeitung weitergeleitet
- Frühe Bounce-Erkennung vereinfacht Verarbeitung und vermeidet Fehlinterpretationen
- Reporting-Funktionalität enthalten
- Definiertes Fehlerhandling
- Leicht verständliche, einfach zu bedienende Admin-Oberfläche mit Konfigurationsmöglichkeiten
- Leicht verständliche, einfach zu bedienende Reporting-Oberfläche



FLORIAN SCHEEL

Head of Customer Experience Solutions
bei KLINGEL

„Dank der NOVO CxP-Plattform profitieren wir von einer großen Übersichtlichkeit und haben jetzt eine klare, aufgeräumte Systemlandschaft. Besonders hilfreich ist für uns das schnelle, automatisierte Auslesen der E-Mail-Inhalte aus verschiedenen Quellen. Echtes, effizientes Multi-Channel-Management also, das Zeit und Kosten spart und die Customer Journey extrem verbessert.“



DER KUNDE

KLINGEL (www.klingel.de)

Die KLINGEL Gruppe ist ein mittelständisches Familienunternehmen, das seit vielen Jahren im Multichannel-Distanzhandel tätig und in Deutschland der zweitgrößte traditionelle Distanzhändler ist. Der Fokus liegt auf dem Online-Handel. Die KLINGEL Gruppe ist in den vergangenen Jahren wiederholt gewachsen: Mittlerweile gehören 17 Vertriebsmarken (Klingel, Wenz, Mona, Babista, DiEMER, Alba Moda, Meyer-mode, Happy Size, Impressionen, Conleys, Miavilla, MIAMODA, Vamos, HOELTZhaus, WELLSANA, Egle, Jungborn) zu der Unternehmensgruppe, die über

2.000 Mitarbeiter beschäftigt und Niederlassungen in elf weiteren Ländern hat. Die Verwaltung, das Logistikzentrum sowie der Kundenservice sind in Pforzheim angesiedelt.

Schmuck, Schuhe und Lifestyle-Artikel ergänzen das Damenbekleidungsassortiment, das in über 60 Online-Shops zur Verfügung gestellt wird. Klingel betreibt eines der modernsten Logistikzentren in Europa und verschickt täglich Paketsendungen im fünfstelligen Bereich.



Intelligentes E-Mail-Management automatisiert Prozesse



inovoo ist ein hochgradig spezialisierter Partner für die Bereiche E-Mail-Management, Scan-Lösungen, Multi-Channel-Management (Kundendialog, Customer Correspondence) sowie Prozess-Automatisierung und Mobile. inovoo liefert Produkte und Lösungen vom Input- bis hin zum Output-Management – alles aus einer Hand. Dabei garantiert inovoo 100% integrierte und effiziente Lösungen für alle Kanäle: Vom klassischen Brief und Fax über E-Mail und Web bis hin zu mobilen Endgeräten. Das Ergebnis: eine hocheffiziente und automatisierte Prozessbearbeitung.

SIE MÖCHTEN MEHR ÜBER
UNSERE LÖSUNG WISSEN?



www.inovoo.com

DEUTSCHLAND: inovoo GmbH, Billerberg 11, 82266 Inning am Ammersee, Tel +49 8143 999 57 0, Fax +49 8143 999 57 29
UK: inovoo, Oban House, Rope Yard, Royal Wootton Bassett, Wiltshire, UK. SN4 7BW, Tel +44 1793 852100, Fax +44 1793 238252
info@inovoo.com