



AUTOMATISIERUNG UND KI IN DER PRAXIS

VORSTELLUNG HC PROGRESS PARTNERS GMBH



Dr. Markus Hausmann

Geschäftsführer

- 8 Jahre Erfahrung in der Prozessautomatisierung
- Zuvor Bereichsleiter bei führender Beratung in der Energiewirtschaft
- Promotion im Bereich der Automatisierung und KI

Unsere Themen

„Wir unterstützen bei der Digitalisierung, Automatisierung und Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse“



Erstellung Digitalisierungs- & Automatisierungsstrategien



Operative Umsetzung



Durchführung des Betriebs

Robotic Process Automation (RPA)

Microsoft Power Platform

Künstliche Intelligenz (KI)

Unsere Referenzen



STADTWERKE
Emden

@noventum
consulting



Energieversorgung Oberhausen AG

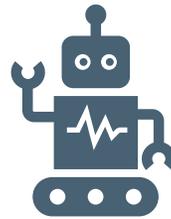
WIE FUNKTIONIERT ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA)?



Software-Roboter übernehmen manuelle, wiederkehrende Aufgaben.



Der Roboter imitiert menschliche Interaktionen (Klicken, Dateneingabe, Kopieren).

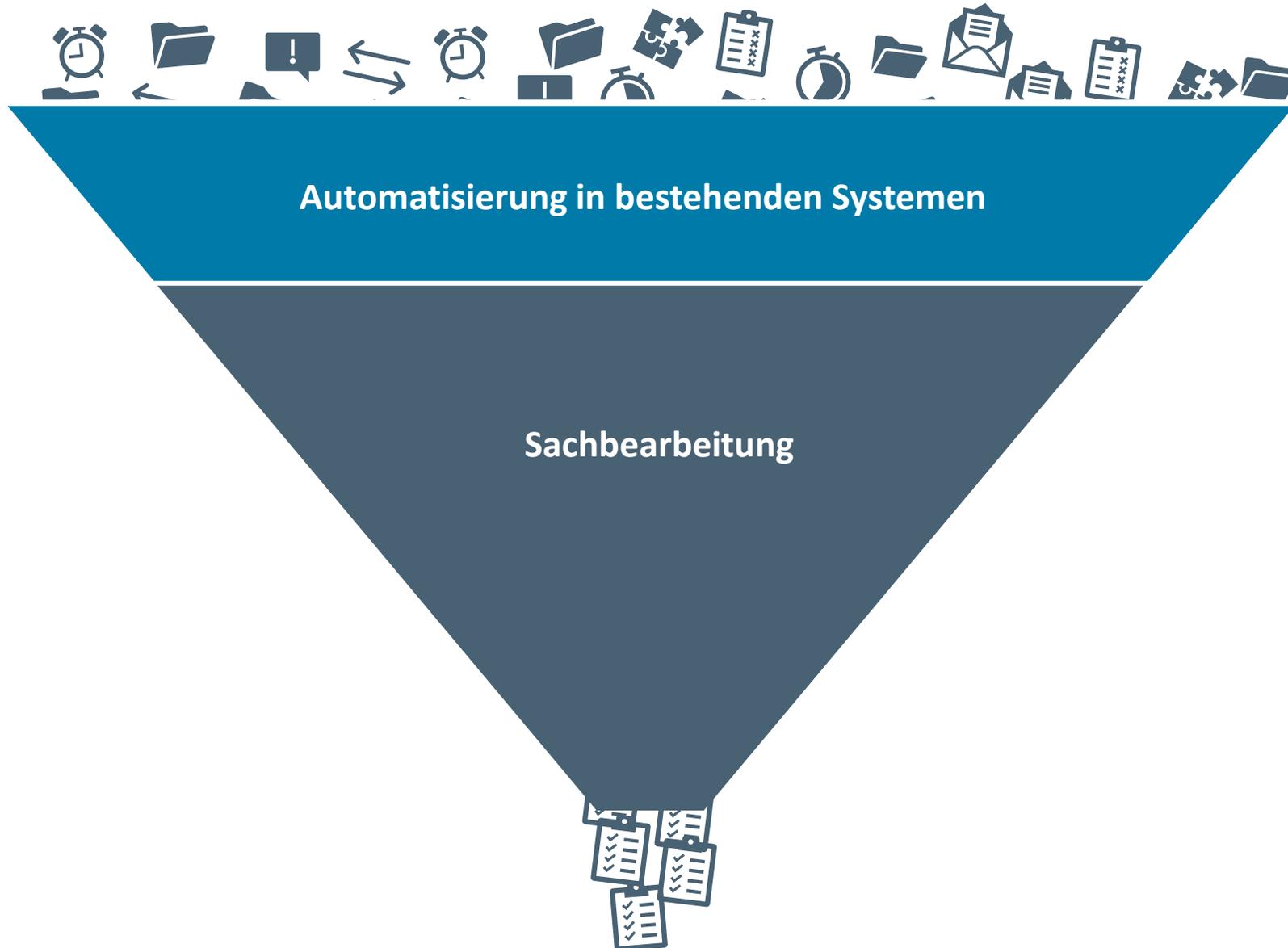


RPA arbeitet wie wir Menschen in bestehenden Systemen.

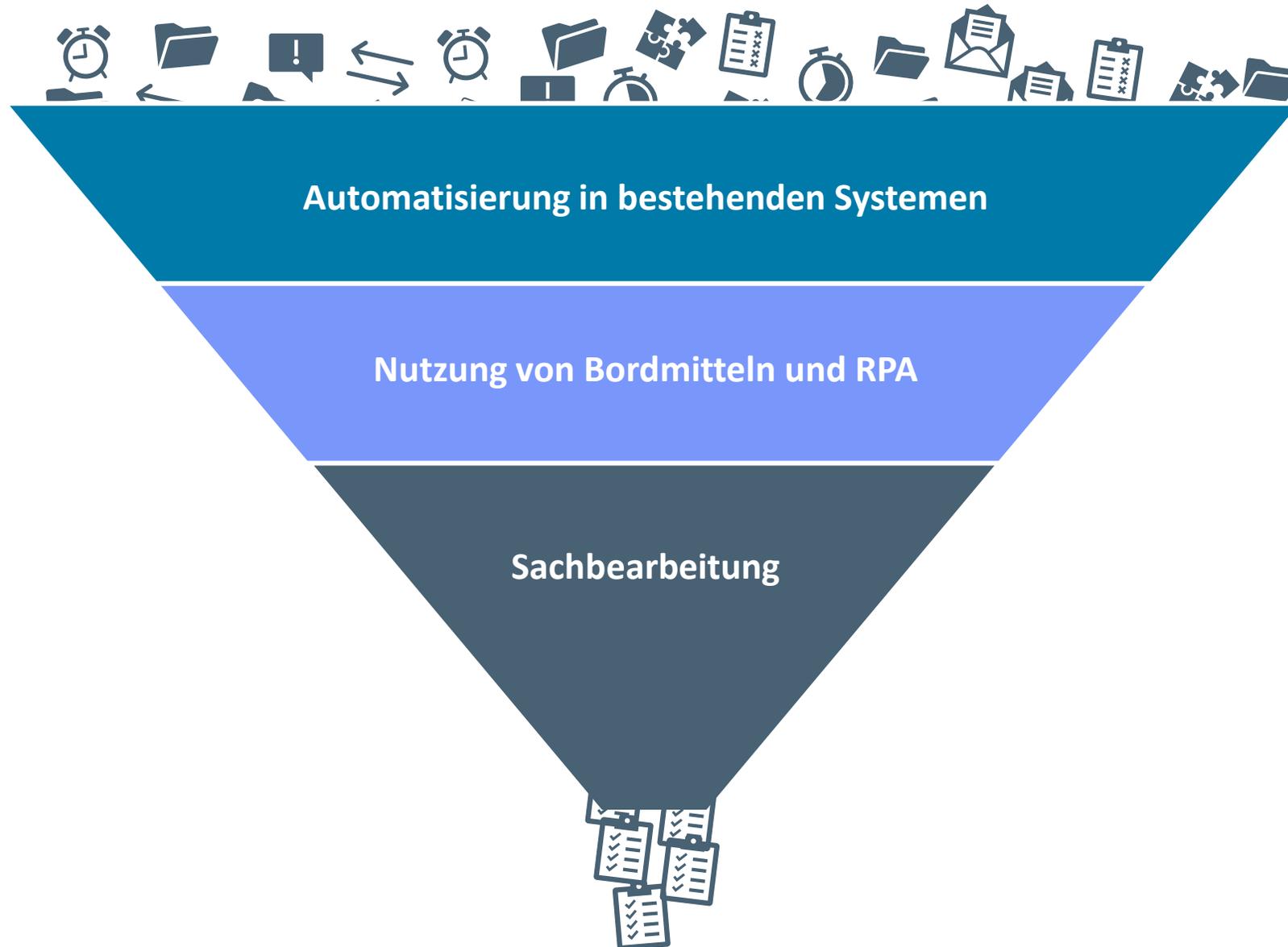


Die bestehenden Systeme müssen nicht verändert werden.

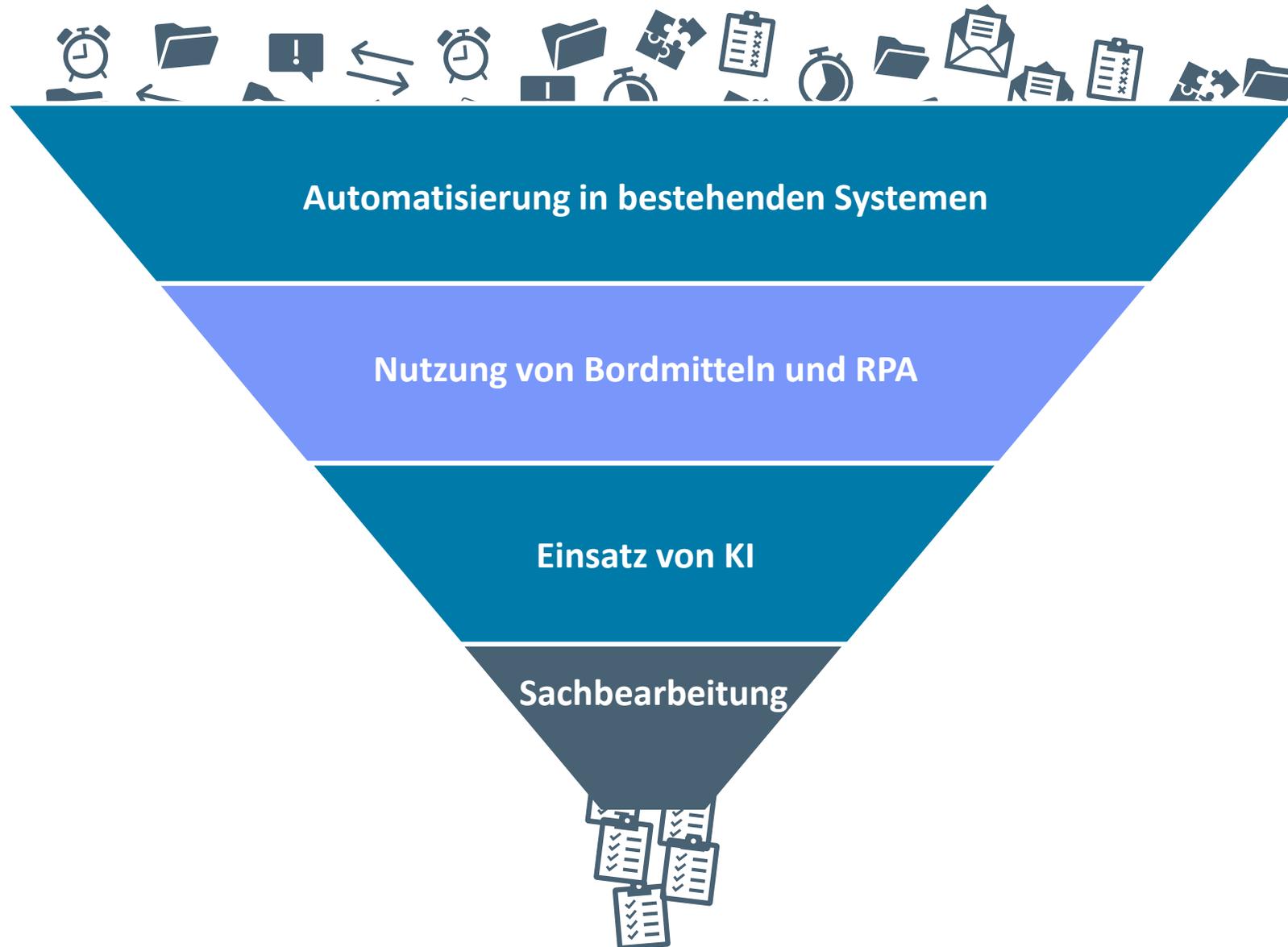
UNTERSTÜTZUNG IN DER SACHBEARBEITUNG



UNTERSTÜTZUNG IN DER SACHBEARBEITUNG



UNTERSTÜTZUNG IN DER SACHBEARBEITUNG



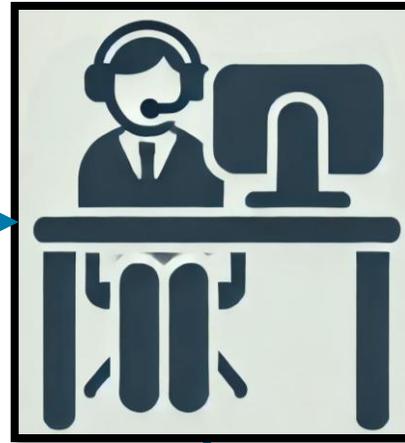
AKTUELLE SITUATION KUNDENSERVICE

 Hohe Wartezeiten für Kunden und viel Stress für den Kundenservice

Hohe Anzahl von E-Mails & Dokumenten

Hohe Anzahl von Anrufen

Nachbearbeitung je Fall



KUNDENSERVICE 2.0

✓
Dokumente werden größtenteils durch Technik bearbeitet und Mitarbeiter können sich auf die Kunden konzentrieren

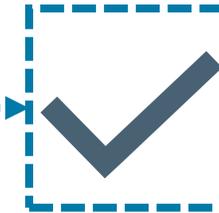
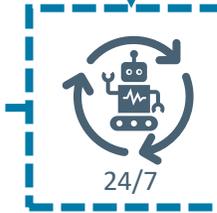
Hohe Anzahl von Anrufen



Auslesen und interpretieren durch KI



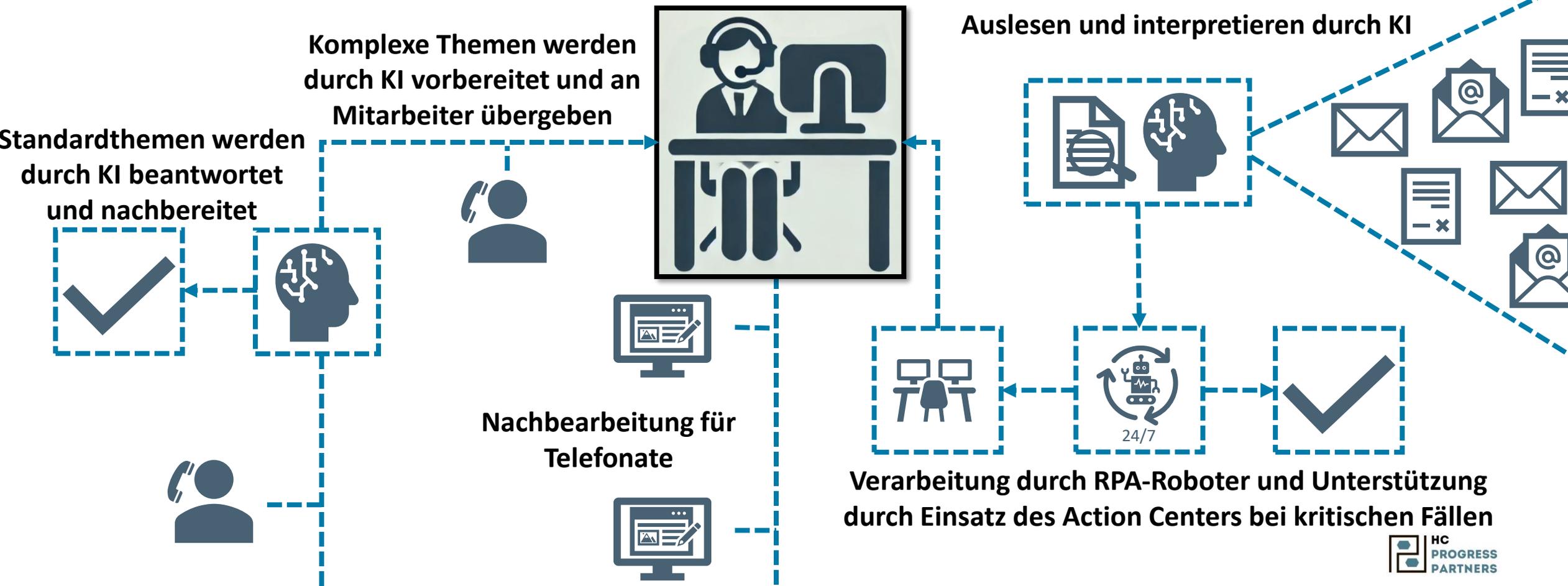
Nachbearbeitung für Telefonate



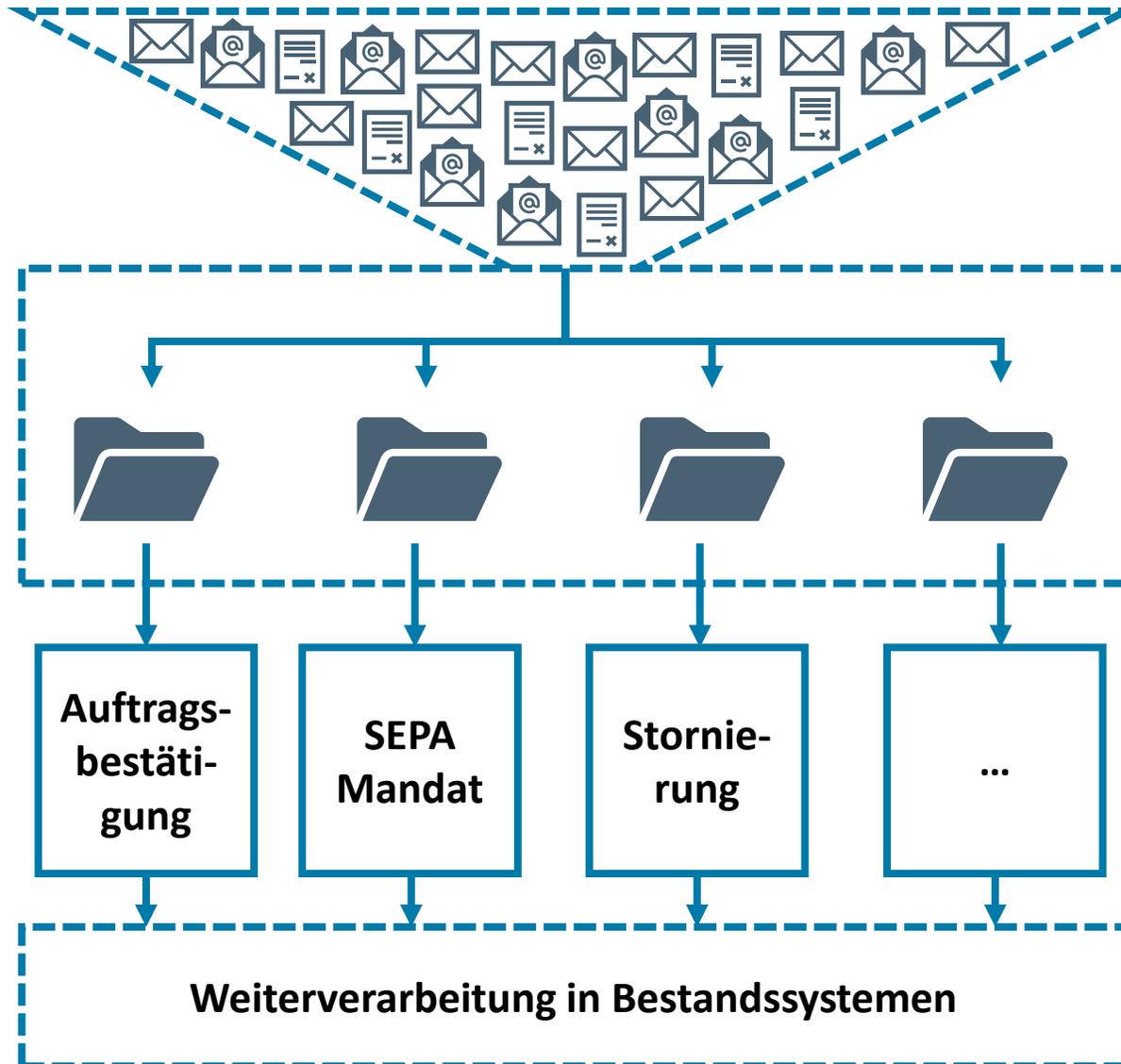
Verarbeitung durch RPA-Roboter und Unterstützung durch Einsatz des Action Centers bei kritischen Fällen

KUNDENSERVICE 3.0

✓
Dokumente und Anrufe
größtenteils durch Technik
bearbeitet und Mitarbeiter können
sich auf die Kunden konzentrieren



BEISPIEL: VOLLAUTOMATISIERTE VERARBEITUNG VON EINGANGSKANÄLEN



- Eingehende Nachrichten, Briefe und Dokumente (auch Handschrift)
- Auslesen der eingehenden Informationen



- Interpretieren der Absicht
- Sortieren entsprechend der Absichten in definierte Cluster

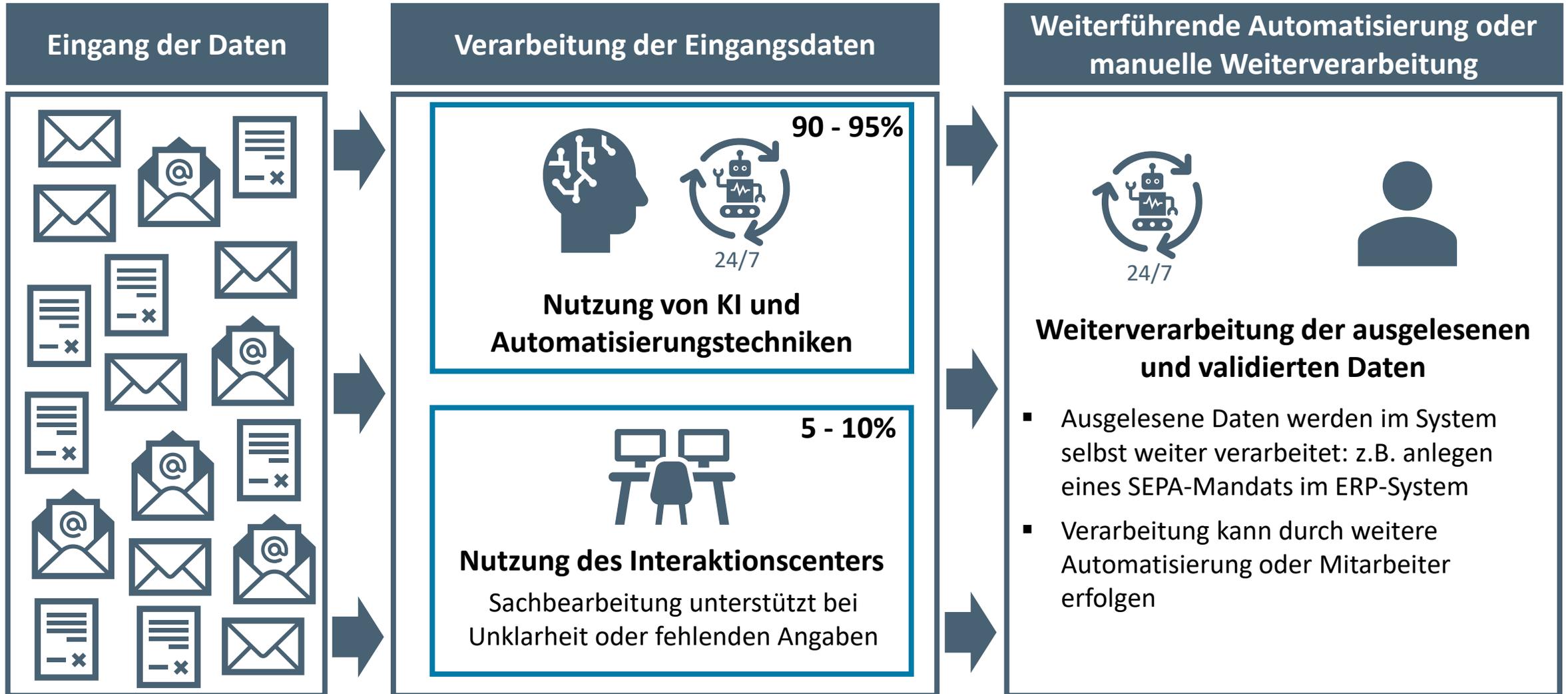


- Relevante Informationen für jeweiliges Cluster werden ausgelesen



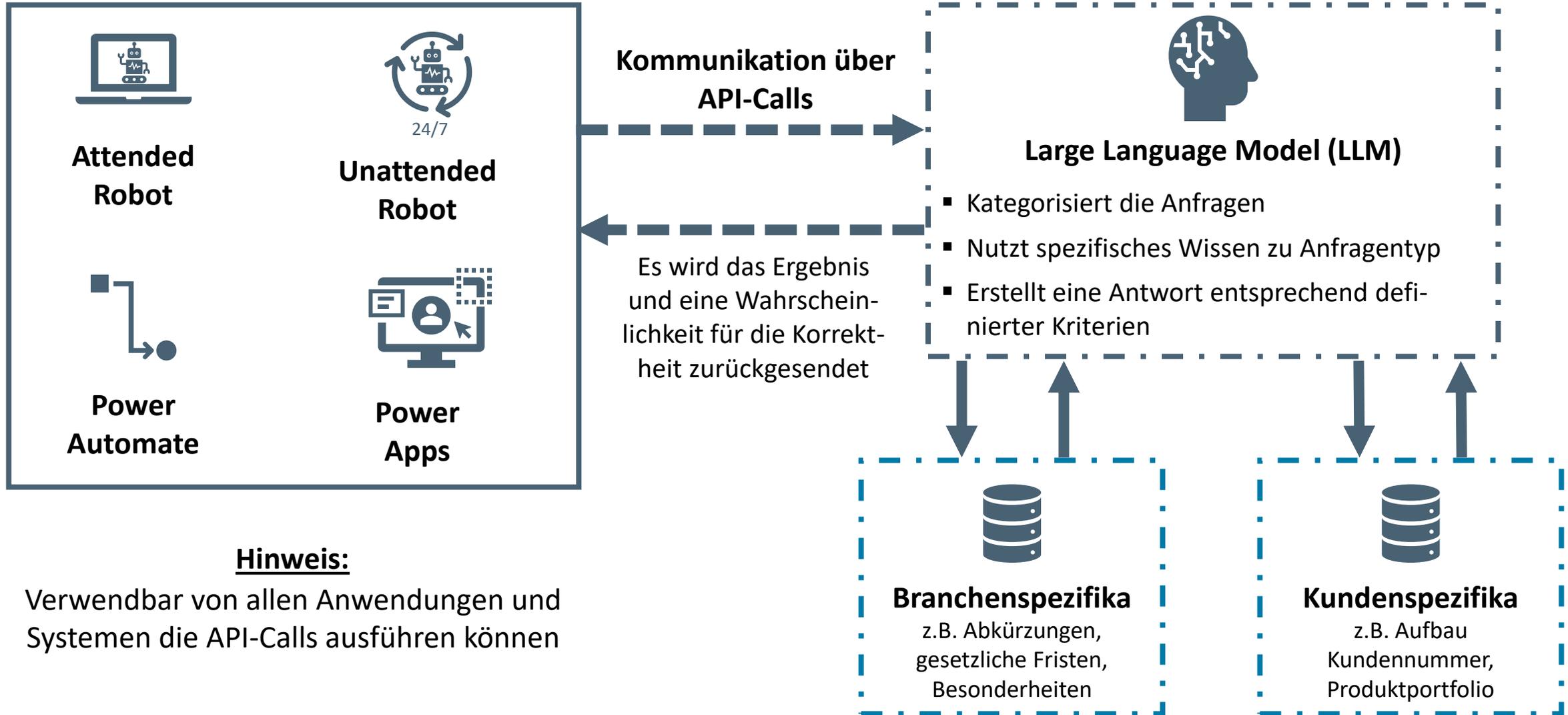
- Informationen werden verarbeitet und notwendige Prozesse durchgeführt

ABLAUF DER AUTOMATISIERUNG



Live Demo

KI AS A SERVICE



Hinweis:

Verwendbar von allen Anwendungen und Systemen die API-Calls ausführen können

TYPISCHE AUTOMATISIERUNGSPROJEKTE (1/2)

| E-Mail-Eingangsverarbeitung | |
|--|--|
| Variante 1 | Variante 2 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auslesen der E-Mails im definierten Postfach ▪ Interpretieren der Absicht ▪ Weiterleiten der E-Mail an definiertes Postfach/ Mitarbeiter oder einsortieren in Ordner | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auslesen der E-Mails im definierten Postfach ▪ Interpretieren der Absicht ▪ Auslesen definierter Felder/Werte je Absicht ▪ Bereitstellen der Informationen per API oder einer definierten Liste und weiterleiten der E-Mail |
| ~15 Absichten* | ~15 Absichten und maximal 10 Werten je Absicht* |

| Posteingangsverarbeitung | |
|---|---|
| Variante 1 | Variante 2 |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auslesen der Poststücke als PDF ▪ Klassifizierung der Art ▪ Weiterleiten der Poststücke durch Ablage im Ordner oder Weiterleitung im Dokumentenmanagementsystem (DMS) | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Auslesen der Poststücke als PDF ▪ Klassifizierung der Art ▪ Auslesen definierter Felder/Werte je Art ▪ Bereitstellen der Informationen per API oder einer definierten Liste und Weiterleitung im DMS |
| ~5 Arten* | ~15 Arten und maximal 10 Werten je Art* |

*Empfehlung für den Anfang

TYPISCHE AUTOMATISIERUNGSPROJEKTE (2/2)

Automatisierter Kundensupport

1.

Kanalerkennung & Eingangssteuerung

Überwachung eingehender Anfragen auf allen relevanten Plattformen:

- Webseite (Kontaktformulare, Live-Chat)
- E-Mail (zentrale Postfächer wie info@, service@ etc.)
- Chat-Plattformen (z. B. WhatsApp, Facebook Messenger)
- Online-Marktplätze (Amazon, eBay – z. B. Rückfragen zu Bestellungen)
- Onlineshop-Systeme (z. B. Shopify, Shopware)

2.

KI-gestützte Analyse

- Automatische Texterkennung: Anliegen, Anliegenart, Dringlichkeit Klassifizierung nach Themen (z. B. Rechnung, Lieferung, Retoure, Kündigung)
- Sentiment-Analyse zur Erkennung verärgelter Kunden
- Zuordnung zu vordefinierten Workflows oder Eskalationsstufen

3.

Prozessautomatisierung im Hintergrund mit automatischer Antwortgenerierung

- Aktivierung von Rückfragen oder Folgeaktionen bei unvollständigen Informationen
- Eskalation an Mitarbeiter bei bestimmten Sachverhalten oder Fristen
- Ermittlung von Informationen in eigenen Systemen und automatisiertes Antworten auf Kundenanliegen inkl. Bearbeitung
- Bei Unsicherheit: Vorschlag für Mitarbeiter mit 1-Klick-Freigabe

SPRECHEN SIE UNS AN

Dr. Markus Hausmann

Geschäftsführer

+49 1577 7431636

m.hausmann@hc-pp.de





Digitalisierung

Kostenreduktion

End-to-End-Lösungen

Automatisierung

Prozesssteuerung

Optimierung

HC Progress Partners GmbH

Klein-Erkenschwicker-Str. 238
45739 Oer-Erkenschwick



+49 1577 7431636



m.hausmann@hc-pp.de



www.hc-pp.de

Geschäftsführer: Dr. Markus Hausmann, Robin Conrad
HRB 9884, Amtsgericht Recklinghausen