

USE CASE

IMMOBILIENVERWALTUNG

Für viele Unternehmen, insbesondere in der Finanz- und Immobilienbranche, ist ein effizienter Kundenservice essenziell. Der Spar- und Bauverein steht stets vor der Herausforderung, eine wachsende Zahl von Kundenanfragen und Anträgen zeitnah und kompetent zu bearbeiten. KI und Data Analytics bieten hier eine innovative Lösung. Durch Textanalyse können Anfragen schnell kategorisiert, automatische Antwortvorschläge generiert und die Anfragen an den richtigen Sachbearbeiter weitergeleitet werden. Dies führt zu einem schnelleren und präziseren Service, der die Kundenzufriedenheit erhöht.



Bearbeitung von Kundenanfragen und Anträgen durch Textanalyse, Antwortvorschlägen und Zuweisung an passende Sachbearbeitung

FRAGESTELLUNGEN DES KUNDEN

Wie können wir die Vielzahl und Vielschichtigkeit der Kundenanfragen optimieren und schneller bearbeiten?

Wie können wir unsere Mitarbeitenden entlasten?

Können wir sich wiederholende Arbeitsprozesse automatisieren?

LÖSUNG & MEHRWERT

- ✓ Textanalyse der Anfragen.
- ✓ Erst wurde eine Auswahl aus vorhandenen Antwortmöglichkeiten anhand der Anfrage vorgeschlagen, später wurden dann auf Basis von Sprachmodellen Antwortschreiben generiert.
- ✓ Klassifikation der Anfragen und Zuweisung an den/die passende(n) Sachbearbeiter*in.
- ✓ Nach der Erprobungsphase wurde bei einfachen Anfragen ein automatischer Versand von Antworten eingeführt.



METHODEN

- Text Mining und Klassifikation von Texten
- Machine Learning zum Training von KI-Modellen
- Data Analytics zur Analyse und Visualisierung