



## Kundenkommunikation mit KI und Textverstehen

*Wie können Unternehmen es schaffen, bei Hunderten von Eingangsdokumenten nicht den Überblick zu verlieren? Mit neuester Technologie, die große Mengen an Textdokumenten automatisch strukturiert und klassifiziert, kann Textverstehen anhand von Künstlicher Intelligenz mit wenig Aufwand schnelle und effiziente Abläufe im Unternehmen sichern.*

Petra Mayer arbeitet im Beschwerdemanagement eines Verkehrsbetriebs. Täglich treffen bei ihr mehrere hundert Anfragen und Beschwerden aus unterschiedlichen Kanälen (Mail, Facebook, Telefon, Post), in unterschiedlichem Sprachstil (z. B. Jugendsprache) und mit unterschiedlichen Tonalitäten (Wut, Trauer, Angst) ein. Es dauert dementsprechend eine Weile, bis Petra Mayer auf alle Anliegen eingehen kann -- die Kunden warten teils mehrere Tage oder Wochen auf Rückmeldung.

Doch die Prozesse können sich effizienter gestalten lassen: Durch Textverstehen-Softwarelösungen vom Fraunhofer IAO werden die Anfragen **automatisch vorkategorisiert, die wichtigsten Daten extrahiert und strukturiert**. Daraus generiert das Tool erste Antwortvorschläge, die Petra Mayer noch weiter anpassen kann.

Die Kunden erhalten so spätestens am nächsten Tag eine Rückmeldung zu ihrer Beschwerde – auf dem entsprechenden Kanal, im passenden Sprachstil und angepasst an die Tonalität. Dadurch werden die Kunden schneller gehört und auch Petra spart sich Zeit, die sie nun nutzt, um sich auf spannende Aufgaben zu konzentrieren. Gleichzeitig bietet das Tool für den Verkehrsbetrieb Vorteile. Nicht nur werden durch das Tool Compliance-

Regeln automatisch eingehalten, sondern auch die **Prozess- und Arbeitskosten sinken**.

### Anwendungsfälle von Textverstehen-Tools:

- Klassifikation von Textdokumenten
- Extraktion wichtiger Merkmale
- Automatisierung in der Kundenkommunikation
- Extraktion und Validierung von Absenderdaten in Briefkorrespondenz
- Automatische Extraktion von Daten aus Rechnungen, Kostenvoranschlägen oder Gutachten

Da jedes Unternehmen anders ist, bietet das Fraunhofer IAO **individuell angepasste IT-Lösungen zum Textverstehen mit Künstlicher Intelligenz** – produkt- und herstellerneutral, dass jeweils die beste Technologie zum Einsatz kommt.



### Kontakt

#### Dr.-Ing. Maximilien Kintz

Leiter Team Angewandte Künstliche Intelligenz  
 maximilien.kintz@iao.fraunhofer.de  
 Telefon: +49 711 970-2182  
[www.digital.iao.fraunhofer.de](http://www.digital.iao.fraunhofer.de)

### Links

- SmartAIwork ([smart-ai-work.de](http://smart-ai-work.de))
- BIEC Thorpedo-Demonstrator ([biec.iao.fraunhofer.de/de/Toolbox/THORPEDO.html](http://biec.iao.fraunhofer.de/de/Toolbox/THORPEDO.html))
- Blogbeitrag »KI-Checkliste für KMU: Texte automatisiert verarbeiten in 8 Schritten« ([s.fhg.de/KI-Check-KMU](http://s.fhg.de/KI-Check-KMU))