

**TITELTHEMA** PLATTFORMEN: SO BAUEN SIE ERFOLGREICHEN SERVICE AUF

# Analoge Service-Dokumente durch KI in der digitalen Welt nutzen

Immer mehr Service-Organisationen und Unternehmen digitalisieren ihre Prozesse. Das bedeutet auch, dass alte analoge Dokumente digitalisiert werden müssen, um einen Medienbruch zu vermeiden. Doch welches Verfahren ist geeignet, und wie macht man als Service-Verantwortlicher die Informationen nutzbar? Hier helfen heute schon vielversprechende Ansätze künstlicher Intelligenz. Um diese in alltagstaugliche Lösungen zu transferieren, präsentiert die INS Systems ein ganzheitliches Konzept zusammen mit Planet AI. **SERVICETODAY**-Redakteur **Michael Braun** sprach mit **Knut Krummnacker** von der INS Systems GmbH und **Hagen Wustlich** von der Planet GmbH über die Möglichkeiten für kleine und mittelständische Unternehmen.

**Michael Braun:** Sie haben eine Plattform namens PlanetBrain entwickelt. Sie beschreiben es als ein universelles kognitives System für Text-, Sprach- und Bilderkennung. Das System kann vermutlich mehr als eine herkömmliche OCR-Software...

**Hagen Wustlich:** ...allerdings: Stellen Sie sich unsere KI PlanetBrain als eine Plattform vor, die in der Lage ist, Inhalte in jedem Format, sei es Text, Audio, Bild oder sogar Video, zu verstehen und zu analysieren. PlanetBrain extrahiert und klassifiziert Informationen, fasst Dokumente zusammen und analysiert Datensätze.

**Michael Braun:** In welchem Service-Umfeld ist die KI denkbar?

**Hagen Wustlich:** Planet AI hat ein umfangreiches Lösungsportfolio für verschiedene Branchen wie Versicherungen, Banken oder technische Dienstleister entwickelt, bei denen zum Beispiel Posteingangssendungen und Dokumente von internen Abteilungen gescannt und dokumentiert werden müssen. ArgusSearch, AddressRecognition und Intelligent Document Analysis (IDA) sind weitere Beispiele. PlanetBrain ist geschäftsunabhängig. Es kann auf eine Vielzahl von Szenarien angewendet werden, wobei sich das Modul

der kognitiven Intelligenz konsequent weiterentwickelt und durch die Analyse verschiedener Arten von Datenkonfigurationen als echter „KI-Berater“ dient. PlanetBrain ist in der Lage, die Beziehungen zwischen den Datensätzen ohne jegliche Form der Vorverarbeitung zu verstehen und stattdessen relevante Informationen an das System weiterzugeben.

**Michael Braun:** Transferiert in die Praxis – welche Möglichkeiten habe ich, wenn ich die KI für meine Service-Organisation einsetzen möchte?

**Knut Krummnacker:** Nehmen wir Kundenkarteien und Postverkehr: Das Tool erkennt Postleitzahlen, Städte, Straßennamen und Hausnummern – egal ob gedruckt oder handgeschrieben. Die Lösung ermöglicht die Volltextsuche in Dokumenten ohne Indizierung. Eingescannte Schriften können nach Inhalten durchsucht werden. Der Transfer in heutige Anwendungsbereiche ist vielfältig möglich: Krankenkassen nutzen die Technologie für die Verarbeitung der Dokumente im Posteingang. Oder denken Sie an die vielen Auftragsbögen oder schriftlichen Dokumentationen von Servicefällen: Diese können gescannt und durchsucht werden, ganz gleich, mit wessen Handschrift die Dokumente aus-

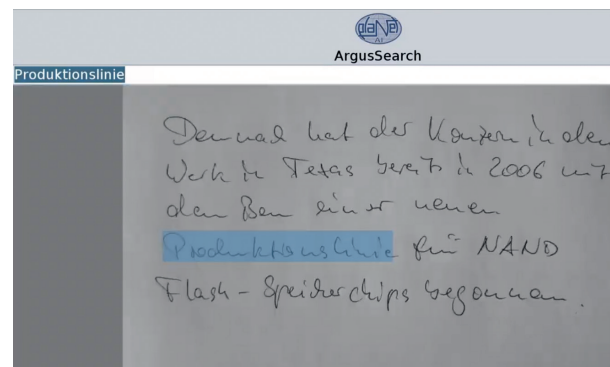
gefüllt worden sind. Diese Technologie kann im Rahmen eines Proof of Concept jederzeit über INS getestet oder auch zeitweise eingesetzt werden.

**Michael Braun:** Das heißt, ich habe in meiner Service-Organisation die Möglichkeit, komplette handschriftliche Dokumentationen von Servicefällen digital zu erfassen und zu nutzen?

**Hagen Wustlich:** Genau, die KI unterstützt dabei, aus dem Kontext heraus zu erkennen, was in den Dokumenten enthalten ist. Ganz vereinfacht gesagt: Wann ist eine Null eine Null und kein Buchstabe O? Wann ist es der Buchstabe I, wann die Ziffer 1? Eine OCR-Software kommt hier schnell an ihre Grenzen, wir gehen durch die KI einen Schritt weiter.

**Michael Braun:** Und INS liefert im Prinzip die technische Basis für die KI-Umgebung?

**Knut Krummnacker:** Ja genau. Wer darüber hinaus skalierbare und flexible Ressourcen benötigt, in Sachen Sicherheit und Compliance sorglos agieren möchte und keine eigenen Aufwände für Backups oder IT-Betrieb betreiben möchte, für die hat INS die richtige Antwort. Alle Test- und Produktionsdaten werden durch den Kunden gestellt, ganz egal ob physisch oder aus der Cloud. Betrieb, Verfügbarkeit und Backup werden über Service Level Agreements definiert.



**Infos:** [www.planet-ai.de](http://www.planet-ai.de) und [www.ins-online.net](http://www.ins-online.net)