

HOCHAUTOMATISIERTE DOKUMENTENVERARBEITUNG IM FORDERUNGSMANAGEMENT



EOS Deutscher Inkasso-Dienst, Spezialist für Forderungsmanagement, verarbeitet jährlich rund 2,5 Millionen Dokumente im Posteingang – unterstützt durch KI-Lösungen von Insiders Technologies. Dabei sind die flexible Anpassbarkeit und stetige Verbesserung der Lösungen ein klarer Vorteil im stetigen Wandel und Wachstum des Inkasso-Dienstleisters. Mit dem neuen Integration Layer for OCR (ILFO) meistert EOS nun auch besonders komplexe Belege und treibt die Dunkelverarbeitung weiter voran.



KUNDE

EOS Deutscher Inkasso-Dienst

LAND

Deutschland

HIGHLIGHT

Anbindung verschiedener OCR verbessert Datenextraktion und Klassifikation deutlich

PRODUKTE

OmnIA mit Integration Layer for OCR

Die EOS Gruppe, ein Unternehmen der Otto Group, ist ein führender technologiebasierter Investor in Forschungsportfolios und Experte bei der Bearbeitung offener Forderungen. Mit mehr als 6.000 Mitarbeitenden in über 20 Ländern unterstützt EOS seit mehr als 50 Jahren Unternehmen unterschiedlichster Branchen im Forderungsmanagement, damit diese für ihre erbrachten Waren und Dienstleistungen bezahlt werden und sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können. In Deutschland bearbeitet EOS Deutscher Inkasso-Dienst Millionen von Dokumenten unterschiedlichster Art – von strukturierten Rechnungen über frei formulierte E-Mails bis hin zu handschriftlichen Unterlagen.

UNTERSCHIEDLICHE BELEGARTEN UND HOHE ANFORDERUNGEN AN DEN DATENSCHUTZ ALS GRÖSSTE HERAUSFORDERUNGEN

Aufgrund der Vielzahl an Belegarten und der hohen Datenschutzanforderungen stellt die Dokumentenverarbeitung im Inkasso eine besondere Herausforderung dar. Zunächst sieht sich das Unternehmen mit einem sehr heterogenen Eingang an Dokumenten konfrontiert – rund 80 Prozent davon sind unbekannte, unstrukturierte Dokumente.

HERAUSFORDERUNGEN

- ✓ Vielfältige Belegarten, inkl. handschriftlicher und schlecht gescannter Dokumente
- ✓ Immer neue Use Cases und Belegarten
- ✓ Hohe Datenschutzanforderungen
- ✓ Hoher Aufwand für manuelle Dokumentenverarbeitung

Im ersten Schritt muss daher die Dokumentenklasse korrekt identifiziert werden. Sie bestimmt, welche Daten nach Möglichkeit aus dem Dokument zu extrahieren sind, und ermöglicht es im folgenden Prozess, den Vorgang an das richtige Team mit den notwendigen Skills zur Bearbeitung zu routen. Fehler sollten bei dieser Klassifizierung nicht passieren, um Mehraufwand und längere Laufzeiten zu vermeiden.

Besondere Aufmerksamkeit ist bei der Identifikation von Datenschutz-Anfragen erforderlich, bei denen ein Kunde eine Auskunft über oder eine Löschung seiner Daten nach EU-DSGVO verlangt. Derartige Anfragen müssen von allgemeinen Hinweisen zum Datenschutz beispielsweise in E-Mail-Signaturen unterschieden werden. Da Datenschutz-Anfragen mit Fristen zur Reaktion belegt sind, ist hier eine hohe Präzision gefordert.

Die Verarbeitung handschriftlicher Dokumente bzw. handschriftlicher Anmerkungen auf Dokumenten, schlecht abfotografierter Belege oder mit unpräzisen Graustufen gescannter Eingangspost musste in der Vergangenheit zudem oft manuell erfolgen – mit entsprechenden Personalaufwänden und Laufzeiten. So waren die avisierten Verbesserungen durch eine neue OCR-Technologie mehr als willkommen.

VERSCHIEDENE OCR-KOMPONENTEN FÜR MEHR EFFIZIENZ UND EINE ERHÖHUNG DER DUNKELVERARBEITUNGSRATE

Mit dem Ziel, die Effizienz der Posteingangsverarbeitung durch mehr Dunkelverarbeitung zu steigern, entschied sich EOS Deutscher Inkassodienst dazu, die bereits bestehende Lösung Omnia (ehemals smart FIX) von Insiders Technologies um den Integration Layer for OCR (ILFO) zu erweitern.

„Handschriftliche Notizen auf Karopapier – das war für uns früher kaum möglich, hier eine korrekte Erkennung hinzubekommen. Mit dem neuen Integration Layer for OCR von Insiders erzielen wir deutlich bessere Ergebnisse.“

STEFAN HEUER

PRODUCT OWNER, EOS DEUTSCHER INKASSODIENST GMBH

Die Einführung von ILFO und der Microsoft OCR für die einzelnen Mandanten konnte innerhalb weniger Wochen erfolgen und wurde vom Unternehmen eigenständig umgesetzt.

Mit dem ILFO lassen sich verschiedene OCR-Technologien flexibel kombinieren, nahtlos in bestehende Systeme integrieren und schließlich gezielt für unterschiedliche Use Cases einsetzen. Je nach Anwendungsfall kann EOS damit nun spezialisierte OCR-Komponenten verwenden und eine deutlich bessere Erkennungsqualität erzielen.

Pro Jahr verarbeitet EOS Deutscher Inkassodienst aktuell rund 2,5 Millionen Dokumente mit der neuen Lösung. Davon können inzwischen rund 80% der Eingangspost komplett automatisiert richtig klassifiziert und vollständig zur Weiterverarbeitung ausgelesen werden. Mit der über den ILFO eingebundenen Microsoft OCR wurde insbesondere die Handschriftenerkennung deutlich verbessert und die Anzahl der manuell nachzubearbeitenden Dokumente um die Hälfte reduziert.

NUTZEN

- ✓ Reduktion der manuellen Nachbearbeitung um die Hälfte
- ✓ Deutlich verbesserte Handschriften-erkennung und automatisierte Verarbeitung
- ✓ Präzise automatisierte Klassifikation reduziert Laufzeiten und Mehraufwand
- ✓ Flexibilität durch Integration neuer OCR-Technologien und individuelle Anpassbarkeit



Bild: Insiders Technologies

„Uns gefällt sehr, dass Insiders proaktiv mit Vorschlägen zur Verbesserung auf uns zukommt und die Produkte stetig um neue Technologien ergänzt werden. Außerdem sind die Lösungen so flexibel, dass wir sie schnell und einfach nach unseren Anforderungen anpassen können.“

STEFAN HEUER

PRODUCT OWNER, EOS DEUTSCHER INKASSO-DIENST GMBH

Auch die Verarbeitung gescannter oder abfotografierter Belege konnte deutlich optimiert werden, so dass rund 75.000 Dokumente pro Jahr nun nicht mehr manuell verarbeitet werden müssen – eine enorme Entlastung für die Sachbearbeitung.

Da auch bei maschinellen Dokumenten die Qualität der Texterkennung gesteigert wurde, liefert die Schlagwortsuche zur Klassifizierung ebenfalls deutlich bessere Ergebnisse. In Summe wirkt sich jede Verbesserung im Inputmanagement positiv auf den gesamten Prozess aus.

FLEXIBILITÄT SCHAFFT SICHERHEIT FÜR KÜNFTIGE ANFORDERUNGEN

Generell ist in Use Cases wie bei EOS Flexibilität Trumpf. Neue Dokumentenklassen lassen sich unkompliziert vom Team selbst entwickeln, schnell trainieren und produktiv nehmen. Die Möglichkeit, nun auch OCR-Technologien flexibel zu kombinieren, eröffnet dem Unternehmen weitere Potenziale für zukünftige Anforderungen.

OmnIA fügt sich nahtlos in die Systemlandschaft bei EOS ein, die auf maximale Flexibilität ausgerichtet ist, um verschiedene Systeme – wie beispielsweise Inkasso-Systeme – einzubinden. Durch die Möglichkeit, die Produkte von Insiders Technologies über Skripte oder den Document Manager zu steuern, kann flexibel auf neue Anforderungen und Systeme reagiert werden.

„Dank ihrer Flexibilität können wir die Insiders-Lösungen als Bausteine nach unseren Anforderungen in die Verarbeitungskette einbinden und anpassen. Das System gibt uns die Möglichkeit, neue Technologien einfach zu testen und zu integrieren, ohne den laufenden Betrieb zu beeinträchtigen“, verdeutlicht Heuer.

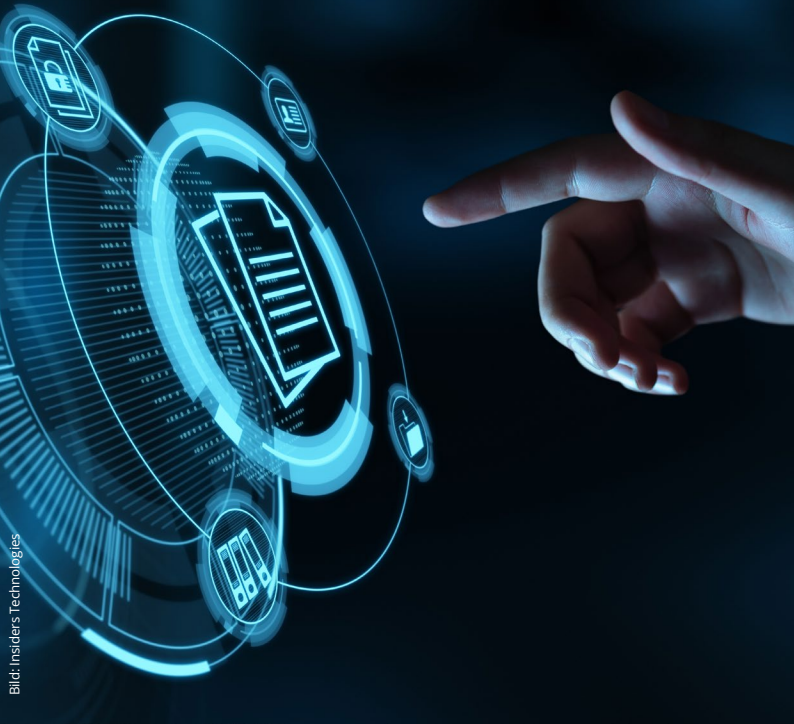
PROAKTIVER AUSTAUSCH SORGT FÜR SCHNELLE INNOVATIONSZYKLEN

An der Zusammenarbeit mit Insiders Technologies schätzt EOS Deutscher Inkasso-Dienst insbesondere die Kommunikation auf Augenhöhe und die proaktiv von Insiders gemachten Vorschläge zur Optimierung von Prozessen, die sich aus der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Produkte ergeben. „Insiders zeigt sich immer ansprechbar und lösungsorientiert und es wird Klartext geredet“, hebt Heuer hervor.

Perspektivisch ist geplant, weitere Prozesse mit den Insiders-Lösungen zu automatisieren und die Nutzung auf internationale Märkte auszuweiten. Die Flexibilität der Lösung erlaubt es, immer wieder neue Use Cases wie E-Rechnungen oder die digitale Verarbeitung von Quittungen aus dem Inkasso-Außendienst schnell umsetzen zu können. Auch die Nutzung der Insiders Cloud und der neuen Möglichkeiten der Prozessautomatisierung mit LLM ist perspektivisch ein strategisches Ziel für die kommenden Jahre.

KEY FACTS

- ✓ Verarbeitung von 2,5 Millionen Dokumenten jährlich, davon 80% unstrukturierte, unbekannte Formate
- ✓ Dank neuer OCR Reduzierung der manuell zu verarbeitenden Dokumente um rund 75.000 p.a.
- ✓ Einhaltung höchster Datenschutzstandards in sensibler Branche
- ✓ Kontinuierliche Effizienzsteigerung durch regelmäßig neue KI-Innovationen



OMNIA: CONTENT INTELLIGENT NUTZEN

OmnIA ist – als Weiterentwicklung von smart FIX – unser marktetabliertes Standardprodukt für die automatisierte Verarbeitung Ihrer gesamten eingehenden Korrespondenz – unabhängig von Eingangskanal, Format und Struktur. Alle eingehenden Dokumente werden in einem System erfasst und anhand textueller und visueller Merkmale klassifiziert. Relevante Informationen werden automatisch extrahiert, validiert und an den richtigen Geschäftsprozess weitergeleitet. So optimieren Sie Ihre Prozesse vom Eingang der Daten bis zum Abschluss des Geschäftsvorfalles.

<https://insiders-technologies.com/de/automation-platform-omnia>

ÜBER DIE EOS GRUPPE

Die EOS Gruppe ist ein führender technologiebasierter Investor in Forderungsportfolios und Experte bei der Bearbeitung offener Forderungen. Mit über 50 Jahren Erfahrung und Standorten in mehr als 20 Ländern bietet EOS weltweit smarte Services rund ums Forderungsmanagement.

Im Fokus stehen Banken sowie Unternehmen aus den Bereichen Immobilien, Telekommunikation, Energieversorgung und E-Commerce. EOS beschäftigt mehr als 6.000 Mitarbeiter*innen und gehört zur Otto Group.

de.eos-solutions.com



ÜBER INSIDERS TECHNOLOGIES GMBH

Insiders Technologies ist technologisch führender und marktetablierter Anbieter von Software zur intelligenten Automatisierung von Geschäftsprozessen (Intelligent Automation, IA). Mehr als 5.000 Kunden aus allen Branchen vertrauen bei der Optimierung ihrer dokumentenzentrierten Geschäftsprozesse auf die innovativen Lösungen des Produkthauses aus Kaiserslautern. Als erfolgreichstes Spin-Off des Deutschen Forschungszentrums für Künstliche Intelligenz (DFKI) hat es sich Insiders zur Aufgabe gemacht, modernste KI in echten Kundennutzen zu überführen. Dank neuester Deep Learning-Technologien verstehen die Software-Lösungen heterogene Inhalte, extrahieren geschäftsrelevante Informationen, automatisieren Transaktionen und verkürzen Reaktionszeiten. Dabei sind der technologische Pioniergeist und die Agilität ein Garant für kontinuierliche Innovationen und Produkte am Puls der Zeit.

insiders
technologies

WEB
www.insiders-technologies.de

E-MAIL
info@insiders-technologies.de

TELEFON
+49 631 92081 1700