



Schnellere, bessere und kundenorientierte Entscheidungen
treffen dank intelligenter Kontextanalyse

A man in a grey suit and glasses stands at a podium, presenting to an audience. He is holding a small object in his right hand and has his left hand on a laptop. The audience is seen from behind in the foreground.

Christopher.Zauche@ser.de

SER-Group Headquarter



550

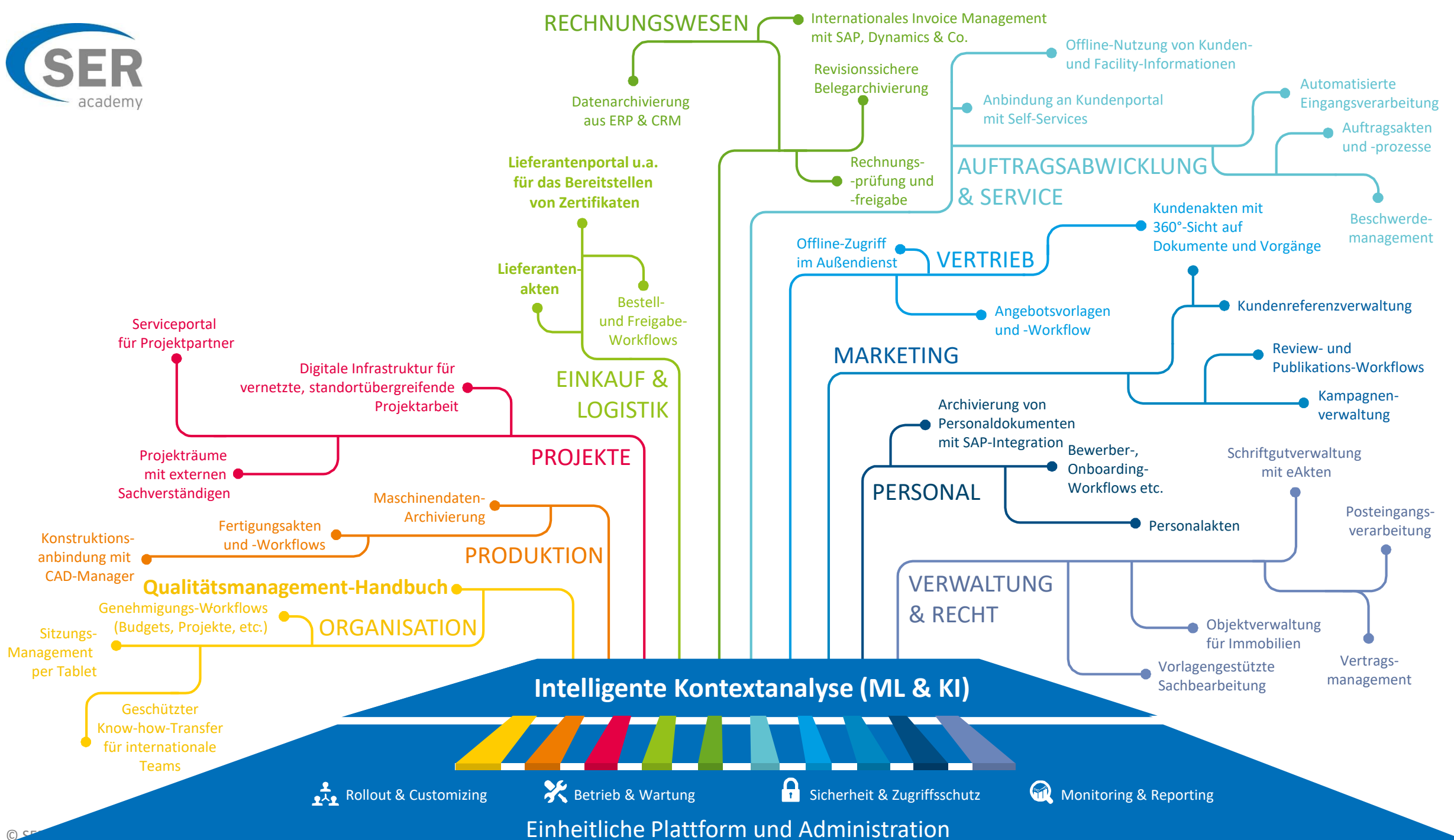
Mitarbeiter

22

Standorte Weltweit

5 Mio.

Anwender

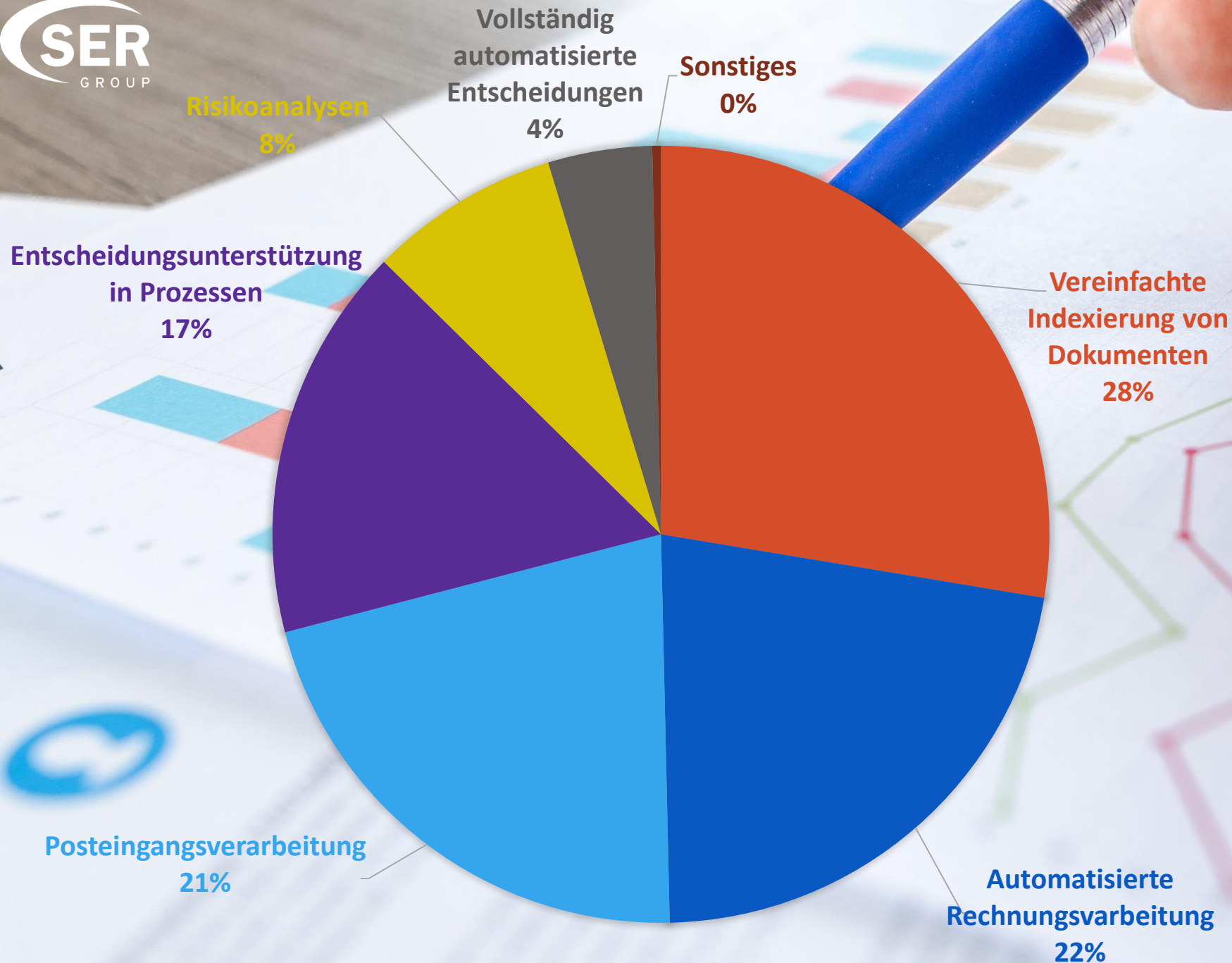


DARK DATA

80 % mehr Wissen



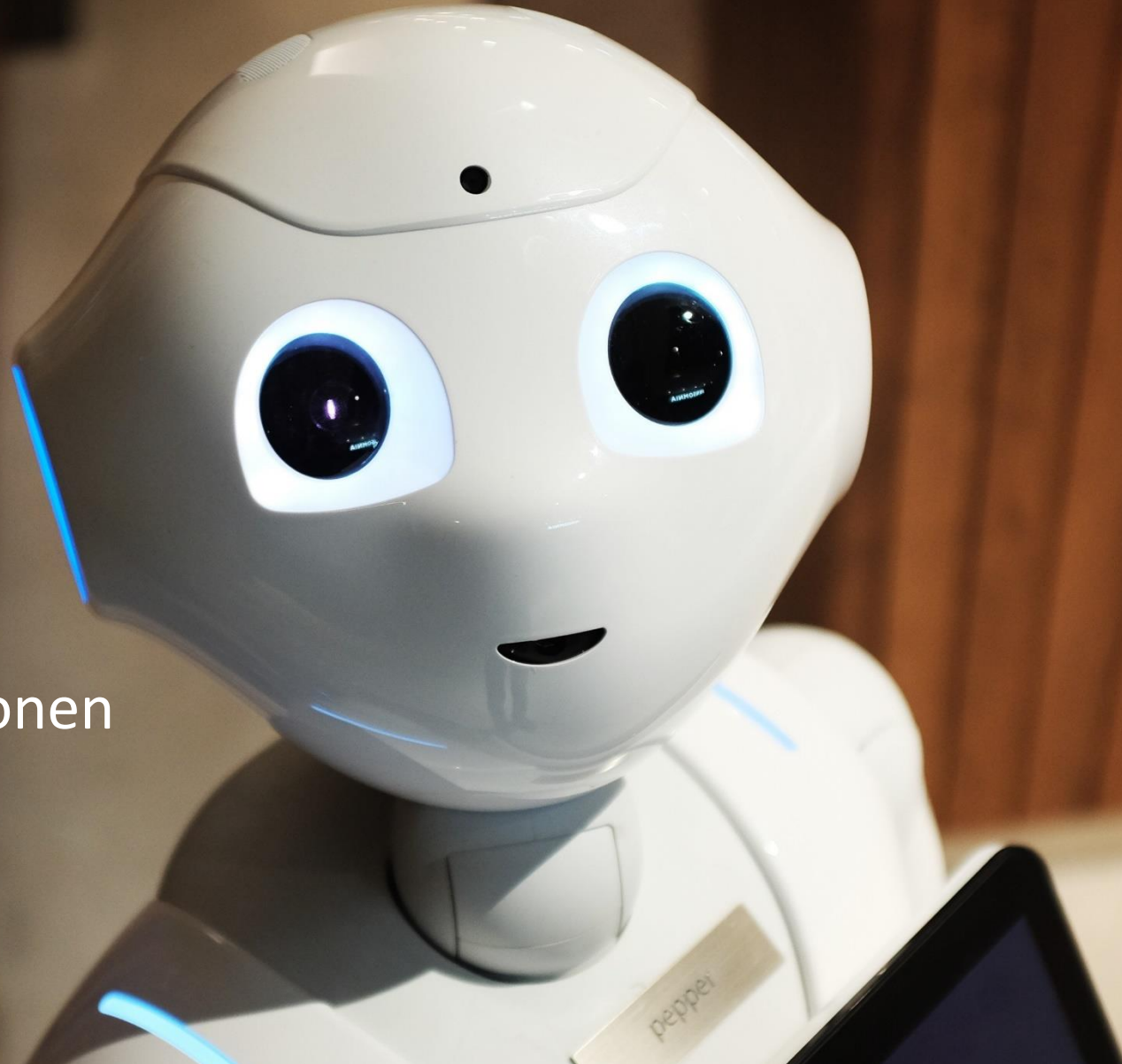
Informationen aus
bisher nicht nutzbaren
Quellen werden durch
KI nutzbar gemacht!



SER ECM Insights:
In welchen
Bereichen
erwarten Sie den
größten Nutzen
von KI Methoden?

Wie arbeitet künstliche Intelligenz?

1. Sammeln von Daten
2. Verstehen von Informationen
3. Handeln



KI ermittelt den Kontext über
alle Eingangskanäle hinweg und
stützt die notwendigen
Bearbeitungsschritte



Informationen automatisiert
erkennen & dem richtigen
Geschäftskontext zuordnen



☰

Doxis4 webCube

🔍

🔍

Customer Services

×

🔍

Intelligent Drive

×

🔍

Suchdialoge

📁

Ablageumgebungen

📧

Postkörbe

📊

Dashboards

🕒

Zuletzt verwendet

🔌

📄

Dokument speichern

📁

Stapel ablegen

📄

Importieren

🌟

Intelligent Drive

for classification and content analytics by SER

📄

K-Anfrage Bremer Warenhaus.pdf

51.34 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

K-Bestellung Bremer Warenhaus.pdf

53.61 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

Kaufvertrag Rheinwerkgroup.pdf

132.96 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

Lieferschein (GP1031003) - Waschmaschine WaMa 300.pdf

83.03 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

Invoice No EK-08923.pdf

496.01 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

PURCHASE ORDER EK-789012.pdf

338.82 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

Reminder 1 Invoice No EK-08923.pdf

349.32 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

Reminder 2 Invoice No EK-08923.pdf

347.74 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

Request - AntiDust Vacuum Cleaner.pdf

462.23 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

Invoice No EO-462985.pdf

495.36 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

PURCHASE ORDER EO236589.pdf

343.45 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

Request - WGX FastMail System.pdf

465.40 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

uk_sample_complaint_letter_disappointing-holiday.pdf

116.71 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

uk_sample_complaint_letter_faulty-product.pdf

113.83 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

uk_sample_complaint_letter_unsatisfactory-workmanship.pdf

113.43 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

371421.en.forrester-digital-intelligence-wave-report.pdf

926.17 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

54658.en.exp.report.forrester-wave-web-analytics-q4-2017.pdf

499.47 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

Accenture-Expectations-Vs-Experience-Infographic-June-2016.pdf

534.49 KB

✓ Archiviert

🗑️

📄

Forrester-2017-Predictions.pdf

501.41 KB

✓ Hochgeladen

🗑️

📄

Forrester-CX-TLP_DataStax.pdf

283.83 KB

✓ Hochgeladen

🗑️

📄

forrester-predictive-analytics-machine-learning-108754.pdf

453.36 KB

✓ Hochgeladen

🗑️

📄

Forrester_Age_Of_The_Customer_Dynamics_Upended_The_2016_US_Presidential_Campaign.pdf

261.29 KB

✓ Hochgeladen

🗑️

📄

The_US_Customer_Experience.pdf

1.47 MB

✓ Hochgeladen

🗑️

📄

cio_agenda_2018.pdf

2.63 MB

✓ Hochgeladen

🗑️

📄

Gartner_CIO_Agenda_2017.pdf

3.81 MB

✓ Hochgeladen

🗑️

📄

gartner_da_summit_interactive_brochure.pdf

1.88 MB

✓ Hochgeladen

🗑️

📄

iotEbook_digital.pdf

2.12 MB

✓ Hochgeladen

🗑️

📄

magic_quad_faq (1).pdf

60.13 KB

✓ Hochgeladen

🗑️

📄

magic_quad_faq.pdf

1.00 MB

✓ Hochgeladen

🗑️

Ziehen Sie die Dateien hierhin

(Jede Datei wird als eigenes Dokument abgelegt.)




Doxis4 webCube



Customer Services



Intelligent Search



Customer BP103345 - Amazon in Register Complaint


Intelligent Dispatcher


Complaint Management


ObjectDate


Customer Name


Customer Number


Suchdialoge


Ablageumgebungen


Postkörbe

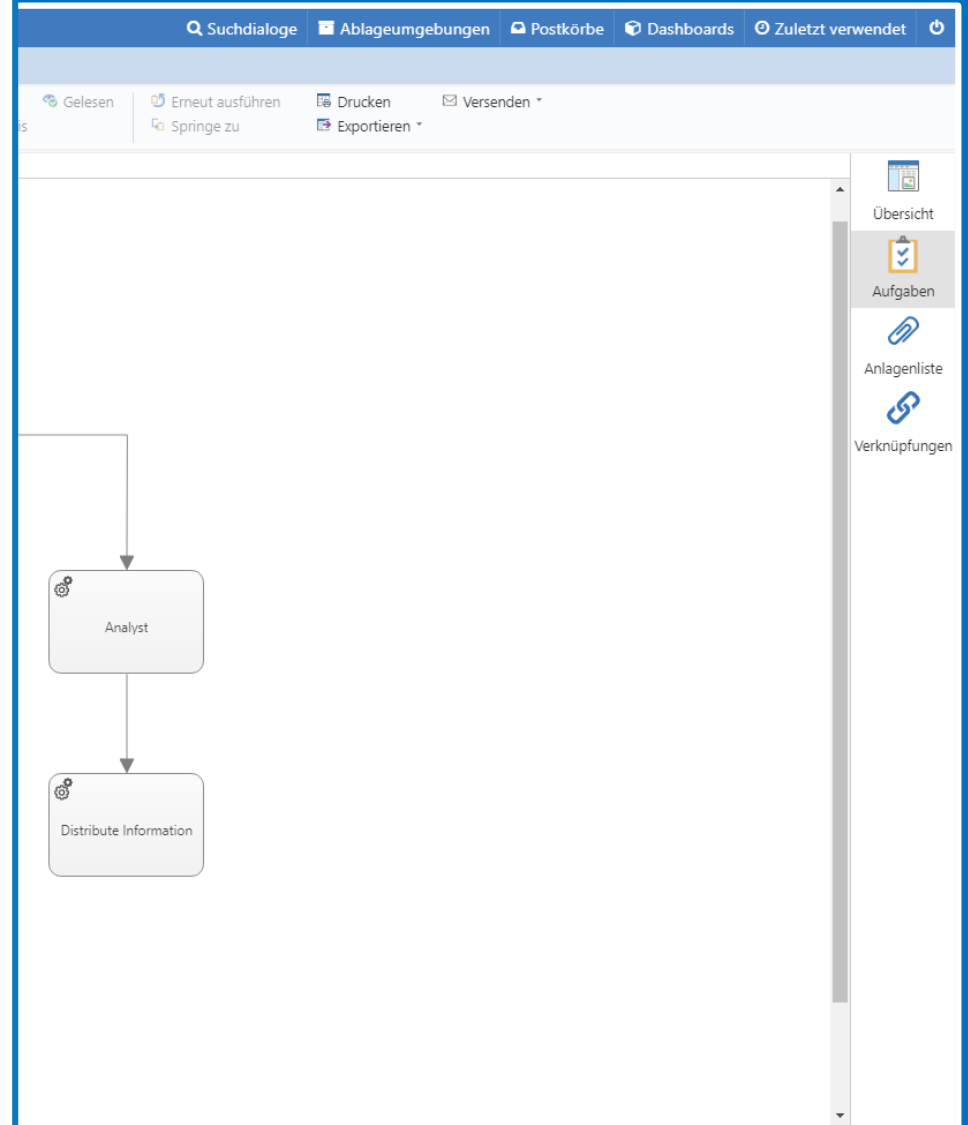
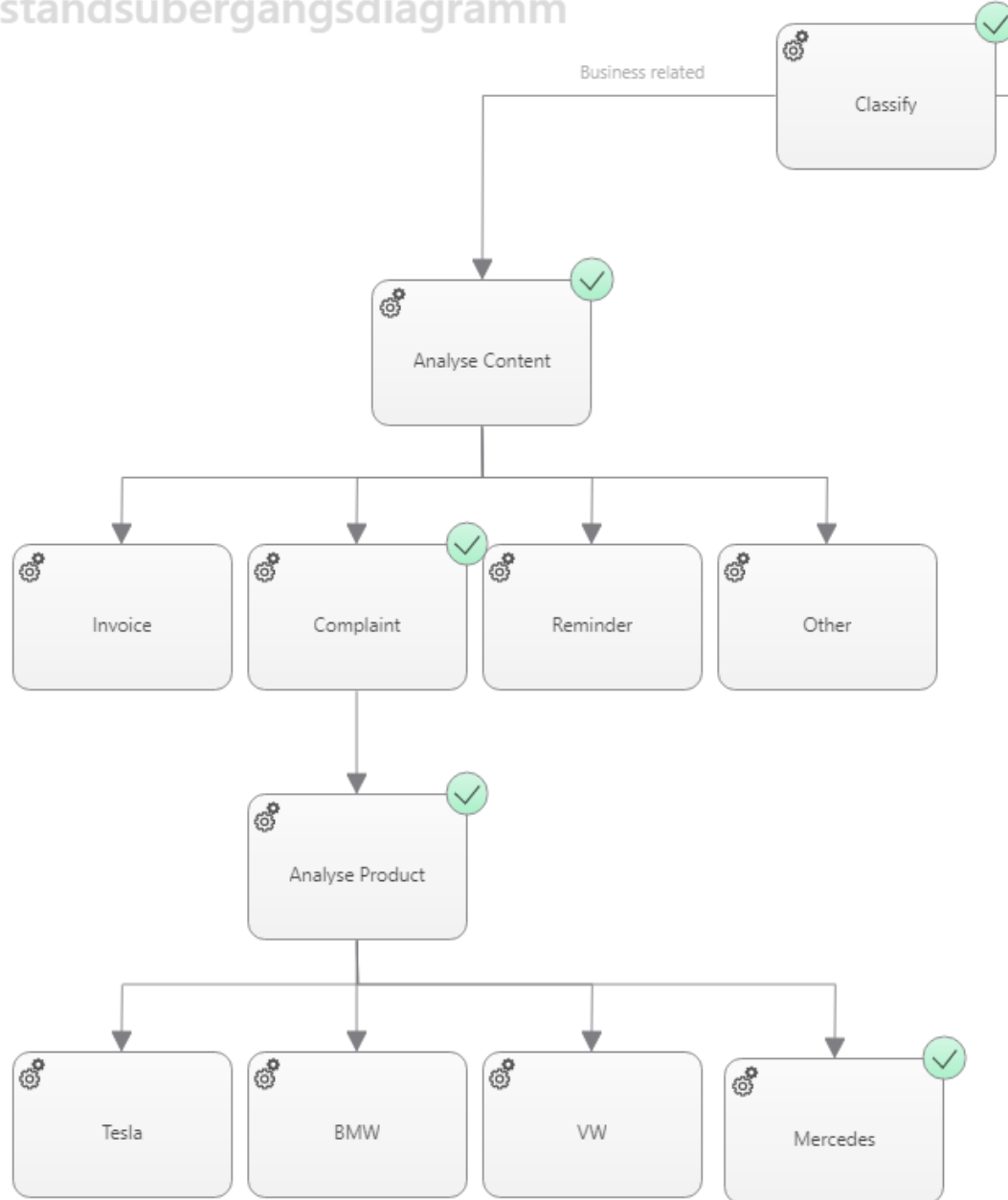

Dashboards


Zuletzt verwendet

	Document Type	Sentiment	Emotion	Data Source	Creation Date
sC300.pdf	Complaint	negative	angry	FileSystem	07.03.2019 15:14:01
Complaint	negative	angry	FileSystem	10.17.2019 12:18:34	
Complaint	negative	angry	FileSystem	09.09.2019 20:15:10	
Complaint	negative	sad	FileSystem	10.25.2019 14:38:21	
Complaint	negative	disappointed	FileSystem	07.03.2019 15:14:01	
Complaint	negative	disappointed	FileSystem	10.15.2019 09:14:23	
Complaint	negative	angry	FileSystem	10.25.2019 14:38:21	
Complaint	negative	sad	FileSystem	07.03.2019 15:14:02	
Complaint	negative	disappointed	FileSystem	10.17.2019 12:18:35	
Complaint	negative	angry	FileSystem	10.29.2019 15:32:31	
Complaint	negative	sad	FileSystem	09.09.2019 20:15:11	
Complaint	negative	angry	FileSystem	10.15.2019 09:14:23	
Complaint	negative	disappointed	FileSystem	10.29.2019 15:32:31	
Complaint	negative	sad	FileSystem	10.17.2019 12:18:36	
Complaint	negative	sad	FileSystem	09.09.2019 20:15:11	
Complaint	negative	angry	FileSystem	10.25.2019 14:38:22	
Complaint	negative	disappointed	FileSystem	07.03.2019 15:14:03	
Complaint	negative	angry	FileSystem	10.15.2019 09:14:23	

	ObjectDate	Customer Name	Customer Number
80	03.11.2018	Amazon	BP103345
81	12.19.2018	Amazon	BP103345
82	03.08.2018	Amazon	BP103345
83	08.15.2017	Amazon	BP103345
84	08.19.2017	Amazon	BP103345
85	10.15.2018	Amazon	BP103345
86	02.06.2019	Amazon	BP103345
88	12.14.2017	Amazon	BP103345
89	04.30.2019	Amazon	BP103345
90	03.24.2019	Amazon	BP103345
92	09.25.2018	Amazon	BP103345
93	03.11.2018	Amazon	BP103345
94	03.01.2019	Amazon	BP103345
95	06.05.2017	Amazon	BP103345
96	08.18.2017	Amazon	BP103345

Zustandsübergangsdiagramm



BPMN2-basierte Prozessmodelle

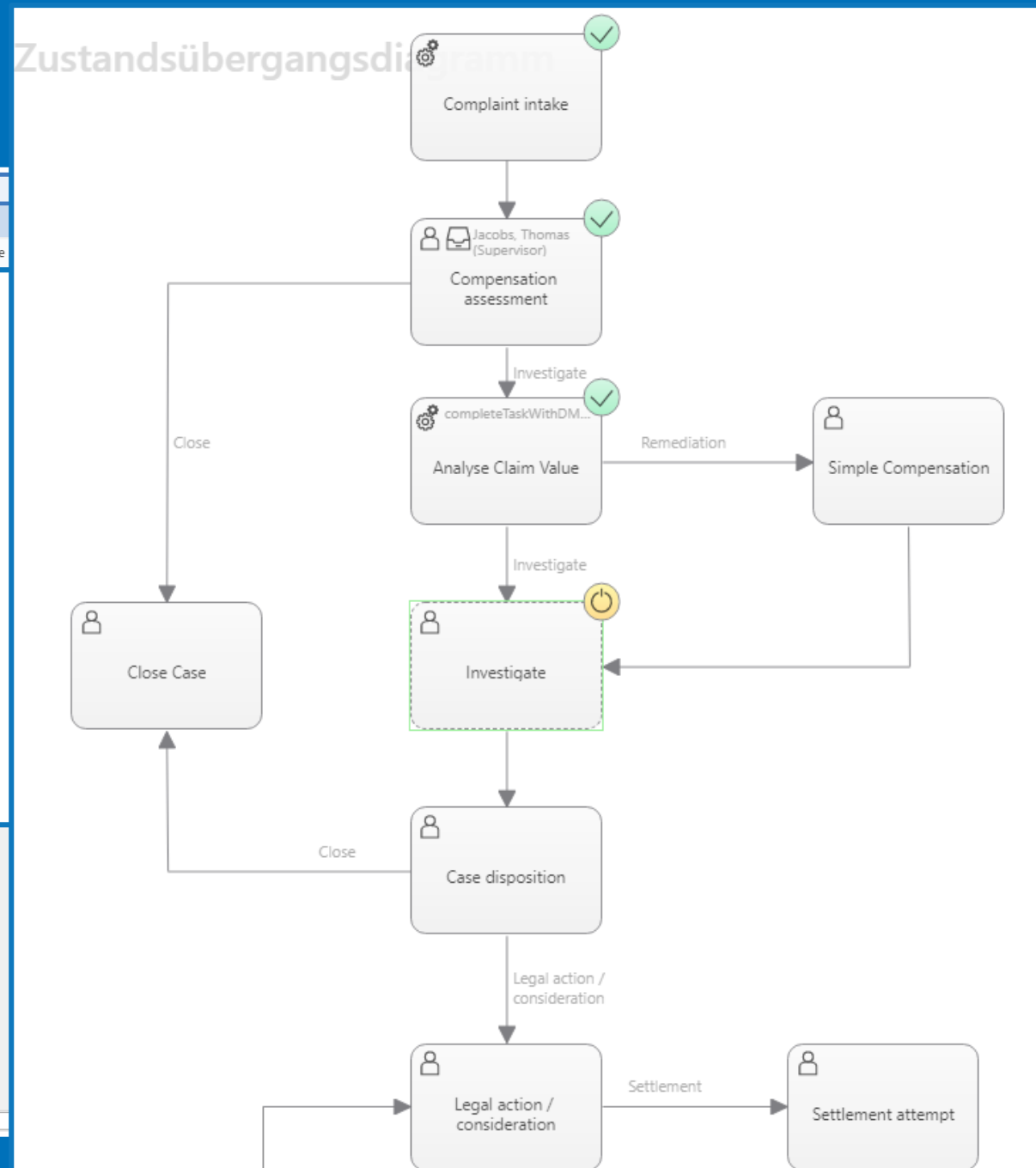
Complaint Management
with automatic assignment of responsible expert

Information about the customer

Customer number	Name
BP103345 *	Amazon *

Information about the complaint

Claim Value	Product Type	Subject
5.000,00	Mercedes	Complaint_MercedesC300.pdf



DMN: Decision Modelling Notation

Tabelle

Doxis4 DMN-Modeler

Table XML Dependencies Test

⊕ Input		⊕ Output
AMOUNTNET	PRODUCTTYPE	Receiver
<1000	"Tesla"	✉ Meier
<1000	"VW"	✉ Klug
<1000	"BMW"	✉ Lehmann
<1000	"Mercedes"	✉ Fischer
>=1000	"Tesla"	✉ Kuchem
>=1000	"VW"	✉ Helmholz
>=1000	"BMW"	✉ Helmholz
>=1000	"Mercedes"	✉ Willscheid
⊕ Add Row		

Import

Export

Delete

Schließen



Weil wir Software für Menschen entwickeln, ist es unser Ziel, Routine-Tätigkeiten zu automatisieren und Anwendern mit intelligenten Mechanismen bei ihrer Arbeit zu helfen. Um das zu ermöglichen, ergänzen wir unsere Cognitive Services um die besten neuen Technologien. Dabei profitieren wir von unserer langjährigen Erfahrung mit Machine Learning.

Dr. Gregor Joeris, SER CTO





DARK DATA



Speech-to-text

Extraction

Classification

NLP

Similarity & Recommend

Intelligent Search

Heben Sie Ihre Informationsschätze

Auf Wiedersehen!