

BEST PRACTICE – Hekatron Brandschutz

Automatisierungsraten von über 90% in nur 2 Monaten – wie NOVO Mail im Kundenmanagement Prozesse beschleunigt hat.



MAXIMALE
AUTOMATISIERUNG



ÜBER 90 %
ZEITERSPARNIS



SCHNELL
PROFITABEL

ÜBER UNS

Wir helfen Unternehmen mit unseren Software-Lösungen ihre daten-, dokumenten- und objektgetriebenen Prozesse zu optimieren und **Hyperautomation** sowie **intelligente Dokumentenverarbeitung (IDP)** möglich zu machen.

Im Mittelpunkt steht dabei eine einfach zu verwaltende **Low Code-Plattform**, die für **intelligente Prozessautomatisierung (IPA)** und **effiziente Digitalisierung** sorgt. Durch integrierte KI für Content- und Capture-Services werden Business-Workflows **hochgradig automatisiert**.



Auf einen Blick

HEKATRON
Brandschutz

BRANCHE

Die Hekatron Brandschutz ist ein Unternehmen der Securitas Gruppe Schweiz und Experte für frühzeitige und zuverlässige Branddetektion sowie gezielte Alarmierung.

AUSGANGSSITUATION

Im Kundenservicecenter der Hekatron Brandschutz gehen jährlich ca. 200.000 unstrukturierte E-Mails mit Anhängen in den Sammelpostfächern ein, die bisher manuell gesichtet, zugeordnet und weitergeleitet wurden. Das sehr hohe E-Mail-Volumen verbunden mit komplexen Zusammenhängen haben die Bearbeitungsdauer drastisch in die Höhe getrieben.

AUFGABE

Um schnell sichtbare Erfolge zu erzielen, sollte die Einführung von NOVO Mail in 2 Phasen untergeteilt werden. Die Anforderung in Phase 1 war die Verteilung der eingehenden E-Mails aus verschiedenen Sammelpostfächern auf die passenden Zielpostfächer mit deren manuellen Folgeworkflows. In Phase 2 sollten Inhaltsdaten aus E-Mails und Dateianhängen gewonnen und für die Weiterverarbeitung aufbereitet werden.

LÖSUNG

In **Phase 1** kam **NOVO Mail Professional** zum Einsatz um die **Sichtung, Zuordnung und Weiterleitung von E-Mails und deren Anhänge** in die Zielpostfächer effizienter zu gestalten. In **Phase 2** erfolgte die **Datenextraktion und Anbindung an die Zielsysteme** mit **NOVO Mail Premium** und den Zusatzpaketen **DATA INTELLIGENCE** sowie **ENTERPRISE CONNECTS**. Im Service ist so die automatisierte Anlage von Tickets im CRM System sowie die automatisierte Erfassung von Aufträgen in SAP möglich.

ERGEBNISSE

Der gesamte E-Mail-Eingang der Sammelpostfächer im Kundenservice wird heute automatisiert verarbeitet. Innerhalb von 2 Monaten wurde ein **Automatisierungsgrad von über 90%** erzielt und ein **ROI von unter einem halben Jahr** erreicht. Die Mitarbeiter wurden von stupiden und langwierigen Bearbeitungsaufgaben entlastet – die **Reaktionszeiten wurden drastisch verkürzt und die Bearbeitungsqualität erhöht**.

Hier gibt es mehr:
DEMO anfordern
MEHR INFOS zu NOVO Mail
NEWSLETTER abonnieren