

BEST PRACTICE PROMOS consult & inovoo KI-gestützte Korrespondenzverarbeitung für die Immobilienwirtschaft



KI-DOKUMENTENVERARBEITUNG UND ROUTING



NAHTLOSE SAP®-INTEGRATION



DATENSCHUTZ BY DESIGN

ÜBER UNS

Wir helfen Unternehmen, ihre **Prozesse zu automatisieren** – intelligent, effizient und zukunftsicher. Im Mittelpunkt steht die **Automatisierungs-Plattform NOVO CxP**: einfach zu bedienen, flexibel und gemacht für echte End-to-End-Automatisierung. Mit **integrierter KI** für Dokumentenverarbeitung werden aus manuellen Workflows automatisierte Prozesse.

Wir glauben daran, dass Automatisierung nicht kompliziert sein darf. Unsere Kunden sollen ihre Prozesse selbst gestalten können – in Tagen, nicht in Monaten.

**SO EINFACH
GEHT CLEVER!**



Auf einen Blick



PROMOS

BRANCHE

PROMOS consult ist ein SAP® IT-Beratungs- und Systemhaus für die Wohnungs-, Bau- und Immobilienwirtschaft. Gegründet 1998 in Berlin, beschäftigt das Unternehmen 270 Mitarbeitende und entwickelt und vertreibt branchenspezifische SAP®-Lösungen europaweit.

AUSGANGSSITUATION

Immobilienunternehmen erhalten eine Vielzahl von Korrespondenz über unterschiedlichste Kanäle – von Mieteranliegen über Nebenkostenabrechnungen sowie allgemeine Geschäfts- und Behördenpost. Diese gehen über diverse Eingangskanäle ein und müssen unterschiedlich verarbeitet werden. Manuelle Sichtung, richtige Zuordnung und händisches Anlegen von SAP®-Tickets kostet Fachkräften wertvolle Zeit.

AUFGABE

Gesucht war eine durchgängige, skalierbare Lösung, die eingehende Korrespondenz automatisch klassifiziert, den Bewirtschaftungsbezug erkennt und die relevanten Daten strukturiert an die SAP®-seitige Prozesssteuerung übergibt. Ohne manuelle Eingriffe für Routinepost, dafür mit voller Datenschutz-Compliance.

LÖSUNG

Die Kombination aus inovoo NOVO CxP und PROMOS OPSI (Open Promos Smart Inbox) schließt die Lücke zwischen Posteingang und SAP® Bewirtschaftungsprozess. NOVO CxP bündelt alle Eingangskanäle (E-Mail, Papierpost via Scan, Voice) und routet nach Bewirtschaftungsbezug vor. OPSI, der KI-Service auf der OpenPromos Cloud, erkennt Mieter, Objekt, Sachverhalt und Anliegen automatisch, mappt sie auf kundenspezifische SAP®-Kataloge und übergibt fertige Tickets.

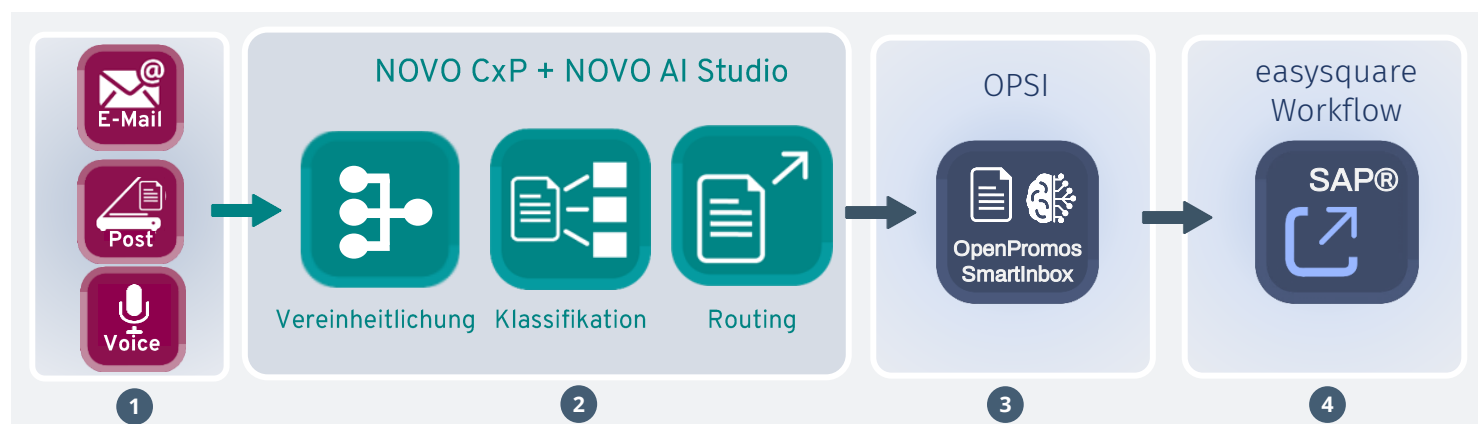
ERGEBNIS

Die Korrespondenz ist beim Öffnen vollständig vorbereitet: Mieter, Objekt und Sachverhalt sind bereits erkannt und im SAP®-Ticket hinterlegt. Routinefälle werden automatisch abgeschlossen, sobald die Erkennungssicherheit die konfigurierten Schwellwerte überschreitet. Die Sachbearbeitung gewinnt somit Zeit für komplexe Vorgänge und die Servicequalität für Mieter steigt spürbar. Gleichzeitig gewährleistet eine Architektur ohne vollständige Stammdaten-Synchronisation in die Cloud den Datenschutz.

SAP® ist eine Marke oder eingetragene Marke der SAP SE oder ihrer verbundenen Unternehmen in Deutschland und anderen Ländern.

DER VERARBEITUNGSFLUSS MIT INOVOO & PROMOS CONSULT

Von der Zentralisierung der Eingangskanäle über automatisierte Korrespondenzverarbeitung und Auto-Abschluss direkt in SAP® – NOVO CxP, OPSI und easysquare Workflow sorgen für einfach individualisierbare End-to-End Prozesse.



EINGANGSKANÄLE

Automatisiertes Abholen von..

- **E-Mails und Anhängen** aus Postfächern via MS Exchange
- **Papierpost**: gescannt über Scandienstleister oder Inhouse-Scan-Workflow
- **Voice-Mails**: automatisch in Text gewandelt

INPUT MANAGEMENT / AUTOMATISIERTE VERARBEITUNG

- **Vereinheitlichung** und Bündelung der Korrespondenzen aus allen Eingangskanälen
- **Klassifikation** nach Wirtschaftsbezug
- **Routing** je nach Inhalt und anschließende Weiterleitung

OPEN PROMOS SMART INBOX

- Versteht **Korrespondenzen** mit Bewirtschaftungsbezug, extrahiert die relevanten Daten und mappt sie auf kundenspezifische SAP® Kataloge – pro Kunde isoliert.

SAP-PROZESS- STEUERUNG

- **PROMOS-eigenes SAP®** Produkt: Aus den OPSI-Erkennungen werden automatisch Tickets, die in den Bewirtschaftungsprozess einfließen – inklusive schwellwert-basiertem Auto-Abschluss.



VOLKER SCHULZ

Geschäftsführer bei PROMOS consult

„Die Kombination aus NOVO CxP und OPSI hat unsere Vorstellung von automatisierter Posteingangsverarbeitung grundlegend verändert. Korrespondenz, die früher manuell sortiert und eingepflegt wurde, landet heute als fertiges SAP®-Ticket direkt bei der zuständigen Fachkraft.“

VORTEILE durch inovoo & PROMOS consult:

- **Hoher Automatisierungsgrad** durch KI-gestützte Klassifizierung und Auto-Abschluss-Logik
- **Entlastung der Fachbereiche** durch den Entfall von Routineaufgaben bei der Ticketerfassung
- **Nahtlose SAP®-Integration** Tickets mit allen Bewegungsdaten direkt in easysquare Workflow
- **Kosteneinsparungen** durch geringe Fallbearbeitungszeiten und höhere Kundenzufriedenheit
- **Datenschutz by Design**: Eigener Kunden-Tenant, keine Stammdaten-Vollsynchronisation in die Cloud
- **Konfigurierbare Schwellwerte**: Auto-Abschluss pro Kunde und Anliegenart individuell einstellbar
- **Skalierbar und zukunftssicher**: Neue Kataloge, Korrespondenzarten und Anliegen sind jederzeit nachrüstbar