

Innovation Factory: Vier Fallbeispiele



Inhaltsverzeichnis

1. Fallbeispiel Versicherungsbranche.....	3
2. Fallbeispiel gemeinnützige Organisation.....	5
3. Fallbeispiel Life Science.....	7
4. Fallbeispiel Dienstleistungsbranche	9

AI Factory bei einer Versicherung

Einführung von Azure Machine Learning und Dynamics 365 for Customer Service

Ausgangssituation: Die Versicherungsangebote des Unternehmens werden teilweise durch unabhängige Makler vertrieben, die Fragen und Angebotskalkulationen einsenden, welche dann an die Spezialisten beim Versicherer zur Beantwortung weitergegeben werden.

Die Anfragen kommen über Mail, Fax und auf anderen Wegen. Je nach Sachverhalt dauert die Zuordnung/Scanning der Anfragen einige Sekunden bis Minuten. Bei 800 Anfragen täglich und eine Minute pro Case, kommt man so auf 13 Stunden, die allein auf die Zuordnung zu den verschiedenen Spezialistenteams entfallen.

Herausforderung: Wie können wir diese Aufgabe optimieren, damit die Mitarbeiter nicht mehr so viel Zeit auf die Zuordnung verbringen, sondern sich auf den Maklerservice konzentrieren können?





Lösung: Während der AI Factory erarbeiteten der Kunde aus dem Fachbereich „Vertrieb und Service“ gemeinsam mit dem Partner und Microsoft im Innovationworkshop an einer Automatisierung der Zuordnungsprozesse. Dazu wurde ein Service Management System via Dynamics 365 eingeführt, um die Anfragen automatisiert, mit Hilfe von Azure Machine Learning weiterzuleiten und den richtigen Teams zuzuordnen. Die KI wurde mit bestehenden Anfragen trainiert und lernte, die Anfragen richtig zuzuordnen.

Ergebnis: Die Zuordnung, die vorher 13 Stunden am Tag gekostet hat, wird nun innerhalb von 4 Sekunden ausgeführt. Es bleiben Dank der Lösung aus der AI Factory also am Tag 13 Stunden mehr Zeit, um sich auf den Maklerservice zu konzentrieren und sich mehr Zeit für die Makler zu nehmen.

AI Factory bei einer Landeskirche

Einführung von Microsoft Bit Frameworks, Azure Cognitive Services und Dynamics 365 for Business Central

Ausgangssituation: Ab 2021 müssen Kirchengemeinden aufgrund der EU-weiten Vereinheitlichung des Steuerrechts für fast alle ihre Angebote Umsatzsteuer abführen. Der Mehraufwand ist enorm und gleichzeitig verlieren die Kirchen aufgrund des demographischen Wandels erheblich an Mitgliedern und Mitarbeitern. Kirchen schließen sich aufgrund dessen zusammen und das Gemeindeleben hängt mehr denn je vom Ehrenamt ab.

Herausforderung: Damit die vielen Freiwilligen auch weiter ihren gemeinnützigen Dienst für die Kirche leisten – ohne gleich zum Steuerexperten zu werden – musste eine Lösung gefunden werden.

Lösung: Mit der AI Factory for BizApps konnte Microsoft gemeinsam mit dem Partner und Kunden in nur wenigen Wochen eine Lösungsansatz erarbeiten, der in einem Proof of Concept umgesetzt wurde.





Zukünftig unterstützt das Ehrenamt eine mobile App mit Hilfe des Microsoft Bot Frameworks, den Azure Cognitiv Services und Dynamics 365 Business Central bei der Beratung und Abrechnung von Kirchenaktivitäten, die von Ehrenämtern gesteuert werden. Die einzelnen Mitarbeiter und Ehrenämter können in ihren Projekten begleitet werden und der Bot stellt den Mitarbeitern und Ehrenämtern die richtigen Steuerfragen und begleitet sie durch das Projekt. So kann alles steuerkonform eingetragen und die richtige Erklärung abgegeben werden.

Ergebnis: Es ist sichergestellt, dass das Pfarramt nach der nächsten Steuerabrechnung alles korrekt angeben kann. Eine klassische Win-Win-Win Situation für Microsoft, Partner und die Landeskirche.

AI Factory bei einem Unternehmen aus dem Bereich Life Science

Einführung von Dynamics 365 for Customer Service

Ausgangssituation: Ein Unternehmen, welches im medizinischen Bereich Diagnosen zu Krankheiten durchführt und mit Ärzten und Praxen zusammenarbeitet, bearbeitet und koordiniert eintreffende Anfragen im Kundenservice bisher mit Outlook.

Herausforderung: Das manuelle Bearbeiten der Anfragen führt zu einer höheren Abarbeitungszeit und zu einer teilweise zu späten Bearbeitung. Besonders bei kritischen Themen im pränatalen Bereich, muss eine zeitnahe Bearbeitung und Einhaltung der Service Level Agreements sichergestellt werden. Häufig kommt es auch zu Änderungsanforderungen, nachdem bereits Proben im Labor eingetroffen sind. Diese Änderungsanforderungen dem Labor zeitnah mitzugeben ist bei der bisherigen Arbeitsweise ebenfalls eine Herausforderung.





Lösung: Mit Hilfe der AI Factory wurde ein Servicesystem eingeführt, das diesen Bearbeitungsprozess erleichtert und teilautomatisiert. Dies bedeutet eine Strukturierung von eingehenden Anfragen, welches gleich die richtigen Mitarbeiter einbindet. Mit einem Routingsystem werden Anfragen nun priorisiert und gleich dem richtigen Bereich zugeordnet.

Ergebnis: Durch Dynamics 365 Service Management werden nun Anfragen automatisch kategorisiert und priorisiert. Eine erhebliche Arbeitserleichterung für die Mitarbeiter und höhere Kundenzufriedenheit sind das Ergebnis.

AI Factory bei einem Unternehmen aus dem Bereich Professional Service

Einführung von PowerApps Component Frameworks und D365 for Sales

Ausgangssituation: Migration vom Eigenbetrieb in die Cloud für ein Vertriebssystem.

Herausforderung: Im Vertriebsprozess müssen potenzielle Kunden richtig klassifiziert werden, damit die begrenzte Anzahl von Mitarbeitern den Fokus auf die richtigen Vertriebschancen setzt. Aufgrund einer nicht einheitlichen Regelung wurde in der Vergangenheit häufig der Fokus auf Kunden gesetzt, die nur wenig Potential bieten.

Lösung: Im Zuge der Migration wurde eine einheitliche Bewertungsmethodik eingeführt, die durch das Power Apps Component Frameworks visuell unterstützt wird und die Mitarbeiter durch den Prozess führt. Anhand von klaren Kriterien wird der Mitarbeiter durch die Bewertung geführt und beim Klassifizierungsprozess unterstützt.





Ergebnis: Eine einheitliche Bewertungsmethodik sorgt für transparente Kriterien und stellt sicher, dass der Fokus auf die richtigen Kunden gesetzt wird. Der neue Unified Client sorgt zudem für eine höhere Benutzerakzeptanz und gleichzeitig steigt die Motivation der Mitarbeiter durch die visuell gestützte Bewertungsmethodik.



Sichern Sie sich Ihren Platz!

Die Innovation Factory ist eine einmalige Chance, gemeinsam mit Microsoft und proMX KI-Technologie in Ihrem Unternehmen zu implementieren. Melden Sie sich jetzt an!

<https://promx.net/innovation-factory/>

 **look@proMX.net**

 **+49 (9 11) 81 52 3-0**