

ITyX
GOOD TO KNOW.

DER KUNDE.

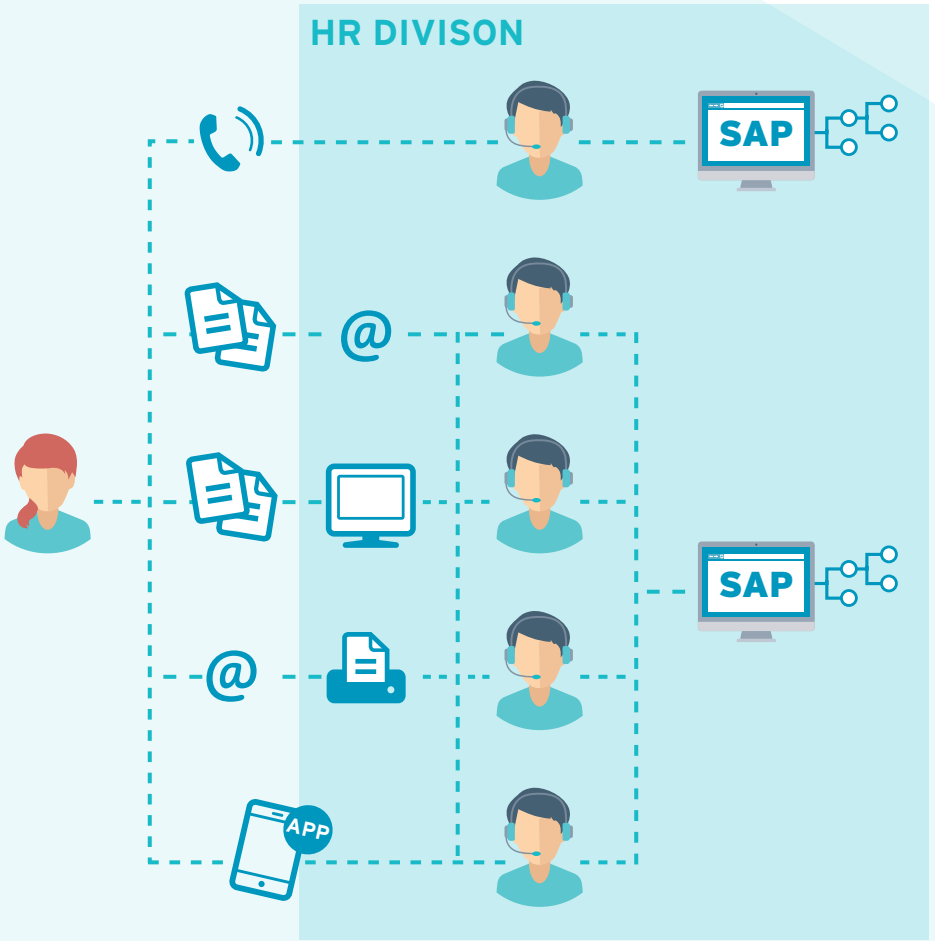
Personabteilung eines großen europäischen Telekommunikations-Unternehmens mit mehr als 200.000 Mitarbeitern

DIE AUFGABE.

Wechsel von der manuellen Erfassung und Verarbeitung von HR-relevanten Personaldokumenten und -mitteilungen zu einer **intelligenten, maschinellen Erfassung auf allen Eingangskanälen / automatisches Auslösen von Folgeprozessen im Personal Management**

DAS ZIEL.

- → **700 Prozesse im HR Umfeld:**
  Komplexität reduzieren, einfache Abwicklung
- → **Selber machen:**
  Mitarbeiter sollen Smartphone & Apps nutzen
- → **Einheitlich:**
  Konzernweit geltende Regelungen und Abläufe
- → **Digital:**
  Reduzierung des Telefon-Kontaktes



Vorher:

Unterschiedliche Systeme und Zuständigkeiten bei der Entgegennahme und Verarbeitung von HR relevanten Prozessen, überwiegend manuelle Inhaltserfassung in SAP, wenig effiziente Vorgangsbearbeitung



Die Herausforderung.

- Unterschiedliche Eingangskanäle (Applikations-Silos)
- Mitarbeiter-App vorhanden, Fotos von Dokumenten allerdings kaum lesbar
- Prozess-Struktur vereinfachen und geeignete Lernmengen für die KI zusammenstellen
- Heterogenes Beleggut – von unterschiedlichen Versicherungen, Ärzten, Ämtern etc.
- Anonymisierung der Fach- und Personendaten
- Anbindung der HR Plattform (SAP)

DIE LÖSUNG.

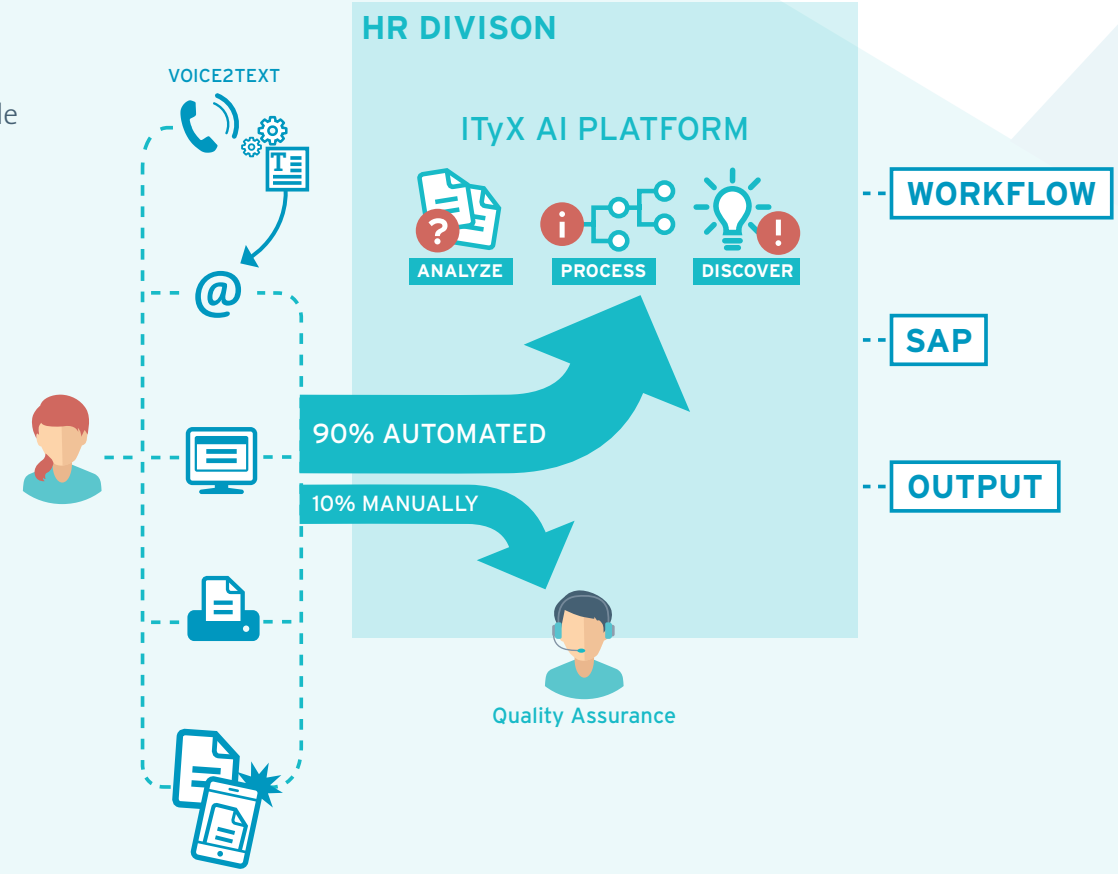
AI PLATFORM mit inhaltlicher (iTag) und struktureller Annotation (xTag).
Die Mitarbeiter des Projektteams haben manuell einige hundert Beispiele annotiert, um den iTag zu trainieren.
Verschiedene Datumsformate müssen durch „Datennormalisierung“ trainiert werden (01.08.2019 oder 01. Aug 19)

DAS VORGEHEN.

- → Unterschiedliche Use Cases definiert
- → Erster Case wurde gemeinsam umgesetzt
- → Durchführung von Annotations-Sessions
- → Fehler korrigiert
- → SAP Integration erstellt und getestet
- → Weitere Use Cases konnten durch Kunden selbst umgesetzt werden

DAS ERGEBNIS.

- → Fast **90 % Themenzuordnung und Mitarbeitererkennung** möglich
- → 70 % der relevanten Daten werden **automatisch** ausgelesen
- → **Beispiel:** Wechsel der Krankenkasse (GKV) fast vollständig „dunkel“ ausgelesen und fallabschließend an SAP übergeben
- → **Ausbaufähig:** Lösung wird auch auf andere Bereiche ausgebaut (Mitarbeiter App)
- → Telefon-Anfragen werden in **E-Mail Skripte transferiert, analysiert und zur Verarbeitung verteilt**



Nachher:

Mitarbeiter sendet seine Bescheinigung als Scan (per Smartphone oder über E-Mail) in die Personalabteilung. Der Vorgang wird automatisch erledigt, weil die Lösung die Personaldaten identifizieren und den Vorgang thematisch sauber zuordnen kann.