

3H Solutions startet die Umsetzung von seKOS



Wirtschaft Finanzen Versicherung

© Pixabay

Neuer Technologieansatz für die Analyse von strukturierten und unstrukturierten Daten im Versicherungs- und Finanzbereich. seKOS stellt einen zentralen Schritt für das Verständnis der Inhalte dar und ist ein wichtiger Faktor für die weitere Automatisierung von Vertriebs- und Serviceprozessen.

Mit dem „sales.engine-Knowledge-Organization-System“ (seKOS) entsteht derzeit die dritte Säule im Eigenentwicklungs-Portfolio der 3H Solutions AG. Das Münchner Softwarehaus ergänzt damit die Bereiche „IST – intelligent Sales Trigger ®“, dem zentralen Baustein für die „sales.engine“, und „Fuzzy-Data“, der flexiblen Lösung zur Datenspeicherung. seKOS bündelt verschiedene Werkzeuge semantischer Technologien, die Inhalte erkennen und in eine für Maschinen verarbeitbare Form umwandeln. seKOS knüpft dabei an Entwicklungen an, wie sie in Suchmaschinen für die Ergebnisanzeige oder bei der Zusammenstellung von Beiträgen in den sozialen Medien bereits seit einiger Zeit verwendet werden.

Trotz Standards - viele Daten bleiben wenig strukturiert

Der überwiegende Teil der täglich im Geschäftsbetrieb anfallenden Daten bleibt weiterhin unstrukturiert, da es sich beispielsweise um Konversationen (wie z.B. Emails, Briefe, Chats) handelt. Selbst bei standardisierter Übertragung der Rohdaten über eine Schnittstelle fehlen oft wichtige Informationen zur Einordnung. Dies beginnt bereits bei nicht verfügbaren Informationen zur Klassifikation von Dokumentenarten oder Produkten, auf die sich die Dokumente beziehen. Schätzungen gehen davon aus, dass nur rund 20% der Daten vollständig strukturiert vorliegen – für die übrigen Daten bedarf es daher technischer Lösungen. seKOS liefert den für die Analyse und das Erschließen und Verstehen der Inhalte erforderlichen Kontext. Das reduziert den Bedarf an strukturierten Datenlieferungen, gleichzeitig erhöht es das Potenzial für an individuelle Nutzeranforderungen anpassbare Abfrage- und Analysemöglichkeiten.

Kfz-Versicherung als erster Anwendungsfall

Ein erster Show-Case wurde aktuell für den Bereich Kfz-Versicherung umgesetzt. Die Vielfalt der verwendeten Begriffe sowie der unterschiedliche Umfang der jeweils zur Verfügung stehenden Daten, waren dabei eine große Herausforderung. Diese konnte durch die Einbeziehung von seKOS gelöst werden. Im Ergebnis werden durch die Dokumentenanalyse automatisiert die Kunden- und Vertragsstruktur angelegt und gleichzeitig intelligente Sales Trigger erzeugt werden. „Mit der Analyse von Daten in der Kfz-Versicherung haben wir einen schönen, ersten Anwendungsfall gefunden“, freut sich Tobias Haff, Projekt Lead sales.engine. „Durch den kontinuierlichen Ausbau von seKOS können wir ständig weitere Mehrwerte schaffen und die Anwendungsbereiche ausdehnen.“

Langfristiger Entwicklungsansatz mit Ausrichtung auf Geschäftsprozesse

Sowohl Produktwelten als auch die verfügbaren Datenstrukturen unterliegen einem ständigen Wandel. Dies gilt vor allem für Versicherungsprodukte, die durch Klauseln leicht individualisiert werden können und allgemein für Finanzprodukte, die regelmäßig aufgrund von Regulierungsmaßnahmen angepasst werden müssen. Die Entwicklung von seKOS verfolgt daher einen langfristigen Ansatz, der sich den Änderungen über die Zeit hinweg anpasst. Neben den rein fachlichen Strukturen werden auch Geschäftsvorfälle allgemein erfasst und damit die Automatisierung von Vertriebs- und Serviceprozessen verbessert. Dies ist eine wichtige Voraussetzung für die Erzeugung von intelligenten Sales Triggern und die Automatisierung von Vertriebsprozessen durch die sales.engine.