

Use Case

# AUTOMATISCHE E-MAIL-SORTIERUNG

*Sortieren Sie ihre E-Mails normalerweise selbst? Würden Sie diese Arbeit gerne automatisieren? RapidMiner erkennt selbständig das Thema von E-Mail-Inhalten und leitet die E-Mails vollautomatisch an jeweils zuständige Sachbearbeiter weiter.*

REPORT THE FUTURE

E-Mails werden in großem Umfang von Kunden zur Kommunikation mit Unternehmen genutzt. Den österreichischen Mobilfunkbetreiber mobilkom austria erreichen jeden Monat mehr als 800.000 E-Mails. Selbst nach dem Ausfiltern von Spam-Mails verbleiben mehr als 80.000 zu bearbeitende Kundenanfragen zu Themen wie Vertragsverlängerungen, besonderen Angeboten und technischen Fragestellungen. Natürlich erwarten Kunden gerade bei E-Mails eine möglichst zeitnahe Antwort. Bislang wurden bei mobilkom austria eingehende E-Mails thematisch manuell sortiert und den jeweils zuständigen Sachbearbeitern weitergeleitet.

Zur Optimierung des Kundensupports wurde bei mobilkom austria RapidMiner zur E-Mail-Klassifikation eingeführt. Auf Basis eines aus Beispieltextrn erlernten Modells bestimmt RapidMiner eigenständig das Thema jeder E-Mail-Anfrage und leitet sie innerhalb kürzester Zeit automatisch an den jeweils zuständigen Sachbearbeiter weiter. Möglich wird dies durch die intelligenten Textanalysefähigkeiten von RapidMiner in Verbindung mit präziser statistischer Datenanalyse der in RapidMiner enthaltenen Analysemethoden.

Der manuelle Bearbeitungsaufwand konnte durch die Lösung zur E-Mail-Sortierung durch RapidMiner bei mobilkom austria um 70% gesenkt werden. Einher gingen neben einer verringerten Bearbeitungszeit der Anfragen und der dementsprechend erhöhten Kundenzufriedenheit auch eine deutliche Effizienzsteigerung und Kosteneinsparung. Eine Amortisation der Investition war bereits nach deutlich weniger als einem Jahr gegeben. Möchten Sie auch in Ihrem Unternehmen die Bearbeitungszeiten von E-Mail-Anfragen senken, die Zufriedenheit ihre Kunden erhöhen und unnötige Kosten einsparen? Dann lassen Sie sich von uns über den Einsatz einer automatischen Sortierung von E-Mails mit RapidMiner beraten.

**Branchen**  
alle

**Nutzen**  
Verbesserung der  
Kundenbetreuung,  
Kostenreduzierung

Rapid-I GmbH  
Stockumer Str. 475  
D-44227 Dortmund  
Tel.: +49 (0) 231 425 786 90  
E-Mail: [contact@rapid-i.com](mailto:contact@rapid-i.com)  
[www.rapid-i.com](http://www.rapid-i.com)