

Blueprint einer Systemarchitektur

Generische, vereinfachte Darstellung

KOMMUNIKATIONSKANÄLE

Allgem. (Brief)Posteingang
[Scanning, etc.]

E-Mail

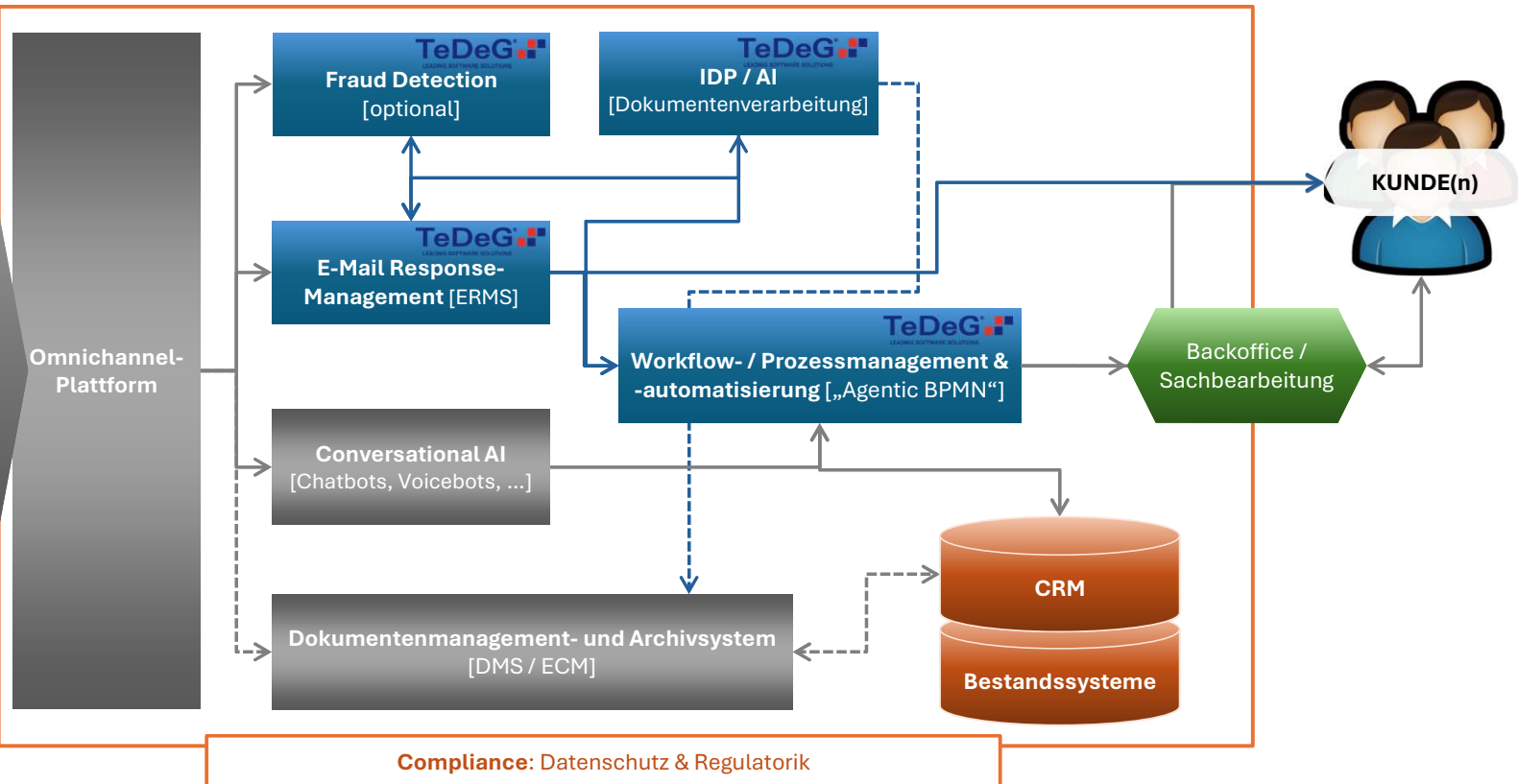
Webformulare

Chat

Telefonie (Speech-to-text)

Social Media

KUNDE(n)



Blueprint einer Systemarchitektur

Ergänzende Erläuterungen

Zusammenspiel der Systeme (Architekturüberblick)

1. Alle Eingangskanäle werden zentral in der **Omnichannel-Plattform** erfasst und vorprozessiert. Übergibt Rohdaten an das Klassifikationssystem (IDP) und regelbasiertes Response Management.
2. E-Mails werden vom **regelbasierten Response Management** verarbeitet (automatische Antwort, Routing, Ticketing).
3. Dokumente aus potentiell kritischen Vorgängen werden zur Prüfung auf Manipulationen von einer **KI-gestützten Fraud Detection** Lösung analysiert. Suspekte Vorgänge können frühzeitig separiert prozessiert werden.
4. Dokumente durchlaufen die **IDP-Lösung** zur Klassifikation, Extraktion, Validierung und Anreicherung. Übergibt strukturierte Daten an das Backend (CRM, DMS, BPM etc.).
5. **Automatisierte Workflows** (auch mittels KI-Agenten) übernehmen die Zuteilung, Bearbeitung und Eskalation sämtlicher Kommunikationsvorgänge. Erhält Events vom ERMS und IDP, interagiert mit CRM, Fachanwendungen sowie ggfls weiteren Datenquellen.
6. **DMS/ECM** übernimmt die rechtssichere Ablage und das Lifecycle-Management. Integration mit IDP, CRM und BPM für Belegzugriff und Nachweispflichten.
7. **CRM** und Fachsysteme erhalten relevante Daten für individuelle Serviceprozesse.
8. KI / **Conversational AI** übernimmt die Vorqualifikation und ggf. die Erstbeantwortung auf digitalen Kanälen.

