

# ONE\_Classifier

## Machine Learning

### Service für Textklassifizierungen

Intelligente Automationslösung zur Optimierung des Posteingangs für Helpdesks (Tickets), Service Desks und Kundenservice-Organisationen

**ONE\_Classifier ist ein Artificial Intelligence Service und ein Element der Digitalisierungsplattform Almato ONE.**

Das Produkt adressiert das Thema Textklassifizierung, eine Standardaufgabe in vielen betrieblichen Anwendungen. Das Ziel der Textklassifizierung ist es, Dokumente (wie z.B. E-Mails, Beiträge, Textnachrichten, Produktbewertungen, etc.) einer oder mehreren Kategorien zuzuordnen. Solche Kategorien können vielfältig und mehrdimensional sein. Heute ist der vorherrschende Ansatz zur Erstellung solcher Klassifikatoren das maschinelle Lernen (Machine Learning), d.h. das Lernen von Klassifikationsregeln aus Beispielen. Um solche Klassifikatoren zu erstellen, müssen Trainingsdaten mit entsprechenden Kennzeichnungen wie etwa Labels oder Tags vorhanden sein.

### Use Case für Textklassifizierung

Unternehmen sind regelmäßig mit dem Eingang unstrukturierter textueller Dokumente konfrontiert wie etwa Tickets am IT Helpdesk, Nachrichten über Web-Formulare oder E-Mails.

Der erste Schritt bei der Bearbeitung dieser Dokumente ist deren Analyse und darauf aufbauend die Zuordnung in Kategorien. Diese Zuordnung (meist auch mehrdimensional) ist die Voraussetzung für die Weiterleitung der Dokumente in die richtige Bearbeitergruppe, die Priorisierung der Nachrichten, die Zuordnung in Warteschleifen etc.

Die Klassifizierung durch einen Menschen kann je nach Anwendungsfall ein kostspieliger Vorgang sein und in Summe hunderte oder tausende von

---

~84%

eingehender Tickets werden vollautomatisch und korrekt klassifiziert (Dringlichkeit, Priorität, Incidenttyp)

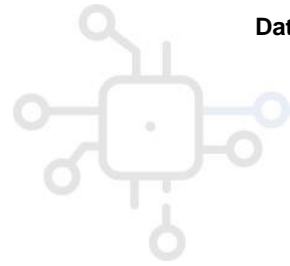
---

#### Success Story

Ein Almato Kunde ist eines der erfolgreichsten IT-Serviceunternehmen in Deutschland. Das Unternehmen betreibt einen Shared Service Desk für namhafte Unternehmen.

Zur Entlastung der Agents und zur Kosteneinsparung setzt das Unternehmen auf die vollautomatische Klassifizierung eingehender Tickets mit ONE\_Classifier.

Der Klassifizierungsservice ist voll integriert in das ITSM-System und wird in der hochsicheren Private Cloud-Infrastruktur des Unternehmens als Software-as-a-Service betrieben.



Arbeitsstunden jährlich in Anspruch nehmen. Mit ONE\_Classifier steht eine Lösung bereit, die Klassifizierungen einfach und schnell automatisiert.

## Features

- ONE\_Classifier bietet eine sehr einfach handzuhabende und schnelle Möglichkeit ein robustes Klassifizierungsmodell zu trainieren.
- Innovativer Ansatz mit State of the Art-Technologie, keine Lexika, keine Grammatiken, kein NLP-Ansatz, keine 3rd-Party Lizenzen, keine versteckten Folgekosten.
- Mit ONE\_Classifier kann ein lernendes, wartungsfreies System implementiert werden (Continuous Learning).
- Eine Inbetriebnahme ist unmittelbar und ohne Implementierungsaufwand möglich.
- Das System unterstützt multiple Kategorien in einem Schritt
- Extrem performant und sicher, wahlweise als SaaS oder On-Premise

## Funktionsweise und Betrieb

- Daten Upload: Trainings- und Testdaten werden in einfacher Form (CSV-Datei) mit einem REST-Service hochgeladen.
- Data Preparation: Die hochgeladenen Trainingsdaten werden für die Modellgenerierung vollautomatisch mit einem proprietären Verfahren bereinigt und optimiert.
- Modelltraining: Das Modelltraining inkl. Hyperparameter-Tuning erfolgt vollautomatisch. Nach erfolgreichem Modelltraining steht der Prediction-Service als REST-Service bereit.
- Retraining-Service: Für das Continuous Learning können weitere Trainingsdaten hochgeladen werden und der Service wird anschließend neu trainiert.
- Die Software steht als SaaS oder On-Premise zur Verfügung.

## Voraussetzungen

- Trainingsdaten und Testdaten in repräsentativer Qualität.
- Daten mit Labels oder Tags entsprechend der gewünschten Klassifizierung.
- Daten im CSV Format
- Die Anzahl der Datensätze ist abhängig vom Anwendungsfall. Im Beispiel Helpdesk ist eine Anzahl von mehreren tausend Tickets je Kategorie angemessen

## Über Almato AG

Almato ist einer der führenden Anbieter von Software und Services für die intelligente Digitalisierung von Unternehmen. Mit der Plattform Almato ONE automatisieren und mobilisieren Unternehmen ihre Geschäftsprozesse. Zu den Anwendungen zählen Robotic Process Automation, Digital Assistants, intelligente Apps, vorgefertigte Software-Roboter, Machine Learning Services sowie Komplettlösungen für einzelne Aufgabenbereiche wie etwa Workforce Management. Unternehmen aus sämtlichen Branchen nutzen die Software von Almato und senken dadurch ihre Kosten und verbessern ihren Service.