

Die Macht des Papiers: der Weg zum digitalen Hybrid-Unternehmen

Branchenexperten behaupten seit langem, dass das papierlose Büro naht und dass alle wichtigen Prozesse, von der Zahlungsverarbeitung bis hin zur Übermittlung von Kontoauszügen, schon bald komplett digitalisiert sein werden. Zwar mögen diese Prophezeiungen nicht unbedingt schon morgen wahr werden, aber wie aktuelle Recherchen der International Data Corporation (IDC) zeigen, wird die Wirtschaft zwischen 2018 und 2021 insgesamt US\$ 6 Billionen in die digitale Transformation investieren.

Trotz dieser gewaltigen Investitionssumme stehen viele Unternehmen aber dennoch erst am Anfang der Reise. So wird es noch viele Jahre dauern, bis rein digital arbeitende Unternehmen die Norm sind.

Jörg Vollmer, CEO von Swiss Post Solutions, sagt dazu: „Bei Banken und Versicherungen ist Papierpost nach wie vor der mit Abstand grösste Kommunikationskanal und auch Fax ist noch immer stark verbreitet.“ So ergab eine Umfrage von EY aus dem Jahr 2018, dass weniger als ein Drittel der Kunden von Finanzdienstleistern derzeit papierlos kommunizieren.

Eine grosse Herausforderung für die heutigen Unternehmen liegt darin, in einer hybriden Welt erfolgreich zu sein. In dieser müssen zahlreiche digitale Kanäle und grosse Mengen physischer Dokumente verwaltet werden. Zudem müssen sie bei Bedarf nahtlos zwischen allen Kanälen wechseln. So könnte ein Kunde eine E-Mail schreiben, wünscht dann aber die Zusendung eines physischen Briefs oder möchte ein PDF ausdrucken. Andererseits könnte er auch einen Brief schreiben, möchte aber, dass die Antwort an sein Handy gesendet wird.

Die digitale Kluft überbrücken

Um diesen Grad von Omnichannel-Flexibilität zu erreichen, sind vom Backoffice bis hin zu den im Kundenkontakt stehenden Teams schlanke, integrierte Prozesse erforderlich. Im ersten Schritt müssen dabei aus eingehenden Dokumenten aussagekräftige Daten gezogen werden. „Schliesslich kann man nicht von Automation sprechen und dann einfach ein Blatt Papier auf den Tisch legen. Hier sind umfassende Datensätze nötig“, so Vollmer weiter.

Allerdings haben viele Unternehmen mit veralteten Infrastrukturen und alles andere als optimalen Prozessen zu kämpfen. „Bei einer Grossbank gingen pro Jahr 40 Millionen Dokumente ein, in 14'000 verschiedenen Dokumententypen“, erläutert Vollmer. „All diese Informationen wurden manuell bearbeitet und von Mitarbeitern in die entsprechenden Systeme eingegeben.“

“
**Bei Banken und Versicherungen ist
Papierpost nach wie vor der mit Abstand
grösste Kommunikationskanal und auch
Fax ist noch immer stark verbreitet.**

Jörg Vollmer,
CEO, Swiss Post Solutions

”

Ein effizienterer Ansatz ist es, Technologie zu nutzen. Zunächst werden die Dokumente gescannt. Mithilfe intelligenter optischer Zeichenerkennung (Optical Character Recognition – OCR) lassen sich gedruckte und handschriftliche Inhalte erkennen und lesen, während entsprechende Technologien One-Touch-Processing (OTP) ermöglichen. Handelt es sich um ein strukturiertes Dokument, wie ein Kundenformular oder eine Rechnung, lassen sich die Informationen über simple Softwarelösungen digitalisieren. Ist das Dokument unstrukturiert, wie z. B. ein Brief oder eine E-Mail, kann künstliche Intelligenz (KI) genutzt werden, um die relevanten Informationen zu identifizieren und diese für die weitere Verarbeitung vorzubereiten.

Wurden die Daten erfasst, klassifiziert und extrahiert, können sie verarbeitet und in die entsprechenden Backend-Systeme integriert werden. Wenn alle Kundendaten zentralisiert an einem Ort gespeichert werden, vereinfacht das zudem die Verwaltung der ausgehenden Kommunikation. Digitale Medien, das Internet und Print-Kanäle lassen sich dabei nahtlos integrieren, sodass der Kunde über seinen bevorzugten Kanal und gewünschten Format angesprochen werden kann.



Schnelligkeit und Transparenz

Der Schlüssel zu einer erfolgreichen Digitalisierung liegt nicht nur darin, die Kunden von physischen Dokumenten zu Online-Kanälen zu migrieren. Vielmehr sollten die Unternehmen ihre Prozesse digitalisieren, sodass sie jede Art von Kommunikation effizient bearbeiten können und die Mitarbeiter wieder mehr Zeit für wertschöpfende Aufgaben haben.

Einer der Hauptvorteile dieses Ansatzes ist Geschwindigkeit. Dazu der Berater und KI-Futurist Andrew Burgess: „Einfache Anfragen lassen sich umgehend und ohne menschliches Eingreifen bearbeiten, sodass der Kunde sofort eine Antwort auf seine Frage erhält.“ Komplexere Anfragen werden dann an entsprechende Teams weitergeleitet, egal ob on- oder offshore. Aber, wie Burgess betont, „die besten KI-Systeme sind in der Lage, aus solchen Interaktionen zu lernen und müssen beim nächsten Mal nicht mehr nachfragen.“

Digitalisierung bietet auch deutlich mehr Transparenz. Es lässt sich einfach nachvollziehen, wann ein Dokument eingegangen ist, welches Teammitglied es gelesen hat und welche Massnahmen ergriffen wurden. So lässt sich die Einhaltung der regulatorischen Compliance vereinfachen und das Sicherheitsniveau verbessern. Gleichzeitig verschafft man sich damit aber auch neue Erkenntnisse, die für Zukunftsanalysen und die gezielte Verbesserung des Kundenerlebnisses genutzt werden können.

Die Zukunft ist hybrid

In einem grösseren Rahmen gesehen, bietet sich auch die Möglichkeit, ganze Arbeitskonzepte zu ändern. Arbeitet man mit physischen Dokumenten, müssen die Mitarbeiter jeden Tag im Büro sein. Werden Dokumente aber digital signiert und freigegeben, kann man auch flexibel von zuhause oder unterwegs arbeiten. Auch die Aufgabenbereiche werden sich entsprechend verändern. Immer mehr manuelle, sich wiederholende Aufgaben werden automatisiert, während menschliche Kompetenz zunehmend in Bereichen wie Datenaufbereitung und Analyse gefragt ist. Wird das sauber umgesetzt, sollte das zu mehr Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit führen.

Der Haupterfolgsweg für Unternehmen ist aber die Fähigkeit, digitale und physische Kanäle parallel zu verwalten. „Ich denke, selbst in zehn oder zwanzig Jahren werden wir noch in einer hybriden Welt arbeiten, in der Papier und manuelle Bearbeitung weiterhin eine grosse Rolle spielt. Wir befinden uns in einer langfristigen Transformationsphase“, so Vollmer abschliessend.