



Foto: © Maruth Dimitrov

DAS DIGITALE UNTERNEHMEN WIRD REALITÄT

Die digitale Transformation der Kundenkommunikation beginnt mit Text.

Textliche Informationen erleben eine Renaissance: Chats und Messenger treten an die Seite von E-Mail und Briefpost. Umfangreiche Dokumente und Schriftstücke werden als PDF-Datei über digitale Eingangskanäle genauso übermittelt, wie die Inhalte von Kontakt- oder Beschwerdeformularen. Die Kanalvielfalt steigt, physische und digitale Dokumente gilt es effizient zu bearbeiten. Alle Eingangskanäle in einem echten Omnichannel-Ansatz effizient in den Dienst eines einzigen und effizienten Kundenerlebnisses zu stellen, ist eine gewaltige Herausforderung.

Der erste und wohl wichtigste Schritt der digitalen Transformation zum digitalen Unternehmen ist es, die Erfassung und Verarbeitung der eingehenden Dokumente über alle Kommunikationskanäle zu optimieren. So müssten Unternehmen heute in der Lage sein, Papier-Dokumente und digitale Kommunikationskanäle gleichermaßen effizient und zielgerichtet zu verarbeiten.

Jedes Jahr 30 Prozent mehr Dokumente

Denn die derzeitige hybride Situation, dass einerseits Dokumente in Papierform das Unternehmen erreichen und andererseits die Eingänge über die digitalen Kanäle zunehmen, wird sich auch in den nächsten Jahren nicht auflösen. Papier wird nicht aussterben, sondern nur weniger. Insgesamt ist davon auszugehen, dass die Gesamtmenge der zu verarbeitenden Dokumente jedes Jahr um 30 Prozent im Schnitt steigt.

Diese Dokumente enthalten meist unstrukturierte Informationen. Also solche, die in einer natürlichen Form frei formuliert sind. Für die Strukturierung dieser Informationen ist „Handarbeit“ heute noch die Regel. Denn nur mit strukturierten Informationen können nachgelagerte IT-Systeme „gefüttert“ werden, können Prozesse automatisiert werden. Doch diese manuelle Tätigkeit ist teuer, bindet wichtige Mitarbeiter-Ressourcen und ist auch deshalb ineffizient, weil

es bereits bewährte Technologien gibt, dies zu automatisieren. Als BPO-Partner verfügt Swiss Post Solutions (SPS) schon heute über umfassende Erfahrungen beim Einsatz von Künstlicher Intelligenz und Robotic Process Automation. Konkrete Projekterfahrungen können als Blaupause für Transformationsprozesse im Unternehmen dienen.

Bis zu 75 Prozent Zeit-Ersparnis

Die intelligente Automatisierung zahlt klar auf die Kundenzufriedenheit ein, da Prozesse beschleunigt werden und Kunden schnelleres Feedback erhalten. Durch die Digitalisierung und Strukturierung eingehender Dokumente können Unternehmen nach Projekterfahrungen der SPS bis zu 75 Pro-

Wie digitale Transformation im Dokumentenmanagement erfolgreich gelingt, erklärt Swiss Post Solutions in einem aktuellen Leitfaden mit vielen Praxistipps: <http://bit.ly/sps-digitale-unternehmen>



zent der Verarbeitungszeit einsparen. Prozesskosten lassen sich bis zu 30 Prozent senken. Da sich manche Aufgaben besser für die manuelle Bearbeitung eignen, ist Automatisierung beileibe kein Allheilmittel, das in allen Unternehmen gleichermaßen eingesetzt werden kann. So sollte man sich im Vorfeld darüber klar werden, welche Prozessbereiche automatisiert werden können, welche sich für das Outsourcing eignen und welche besser manuell im eigenen Haus bearbeitet werden sollten. So wird die Kundenkommunikation agiler, schneller und präziser.