



INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG DIE EVOLUTION AUTOMATISIERTER GESCHÄFTSPROZESSE

WAS IST INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG? DIE EVOLUTION AUTOMATISIERTER GESCHÄFTSPROZESSE

Automatisierung ist seit der industriellen Revolution eine wichtige Triebfeder für den wirtschaftlichen Erfolg von Unternehmen. Über die Jahre hat sich dank technologischen Entwicklungen auch die betriebliche Effizienz erhöht, da immer mehr Prozesse automatisiert wurden. So läutete das Aufkommen der Computertechnologie eine neue Ära ein. Unternehmen waren plötzlich in der Lage, nicht nur physisch anspruchsvolle Aufgaben zu automatisieren und allenfalls auszulagern, sondern auch diejenigen, für die traditionell kognitive menschliche Fähigkeiten benötigt wurden. Beispiele dafür sind Buchhaltung, Lohnabrechnung, Dokumentenmanagement, Personalwesen und Logistik.

Im Informationszeitalter hat sich der technische und wissenschaftliche Fortschritt beschleunigt, sodass automatisierte Prozesse heute in allen Industriezweigen und Unternehmensfunktionen sowie über geografische Grenzen hinweg zum Einsatz kommen. Verbreitete Beispiele für die Automatisierung sind

das Aufkommen von Customer-Relationship-Management-Systemen (CRM), zentralisierte Kontaktzentren mit Call-Routing-Technologien sowie optische Scan-Software, die in Postsortierzentren im Handumdrehen Tausende von Briefen sortieren kann.

Intelligente Automatisierung (IA) ist die nächste Entwicklungsstufe: Bestehende Automatisierungstools werden mit neuen Technologien wie künstlicher Intelligenz (KI) und robotergesteuerter Prozessautomation (RPA) kombiniert, um eine Automatisierung über verschiedenste Aufgaben, Prozesse, Unternehmensfunktionen, Geschäftsbereiche und Branchen hinweg zu ermöglichen. Dadurch wird Intelligente Automatisierung für den unternehmerischen Erfolg künftig so wesentlich sein wie der Büro-PC heute. Mit Lösungen aus einer Hand, die den gesamten aktuellen und künftigen Bedarf an intelligenter Automatisierung abdecken, verschafft SPS Unternehmen den erwünschten Vorsprung.

ANFORDERUNGEN AN DIE AUTOMATISIERUNG UND DER BEDARF AN INTELLIGENTEN ENTSCHEIDEN

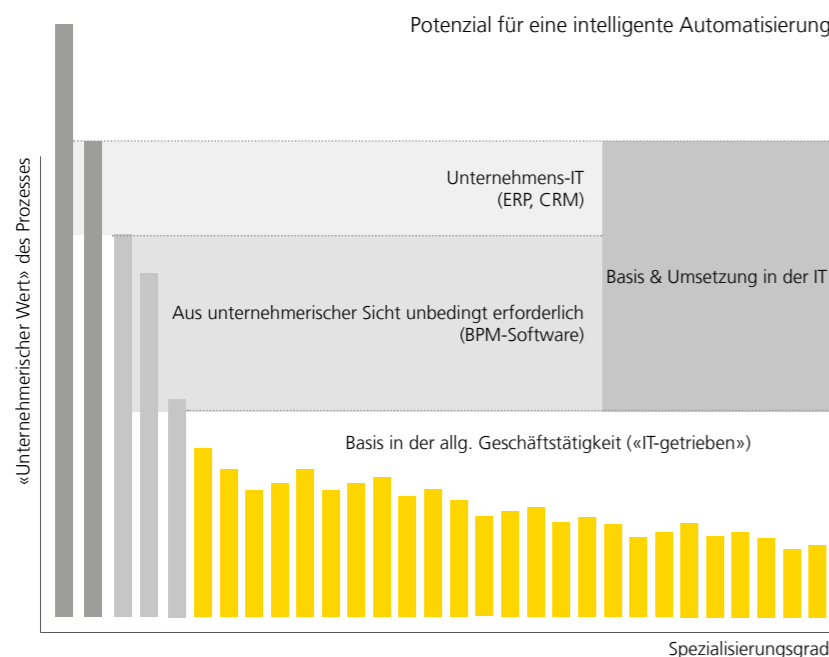
Das Potenzial der Prozessautomatisierung ist insbesondere in Geschäftsbereichen hoch, in denen ein hohes Arbeits- und Prozessvolumen abgewickelt wird. Traditionell setzen IT-Abteilungen Lösungen wie Enterprise-Resource-Planning-Systeme (ERP) ein, um einen hohen Arbeitsumfang zu managen und zu automatisieren.

Zugleich wird für komplexere und schwieriger automatisierbare Aufgaben in bestimmten Geschäftszweigen in Mitarbeitende investiert. In einer typischen Kontaktcenter-Umgebung automatisiert CRM-Software beispielsweise zahlreiche Prozesse, während Mitarbeitende die für die Dienstleistungserbringung notwendigen Aufgaben ausführen. Dazu gehören das Erfassen von Anruferdaten, die Kategorisierung und Priorisierung der Anfragen sowie das Zuweisen oder Veranlassen weiterer Handlungen. Bei der manuellen Ausführung resultieren derart unterschiedliche und zeitraubende Aktivitäten ausnahmslos in Prozessverzögerungen, höheren Be-

triebskosten und Unterbrüchen in der abteilungsinternen Kommunikation, Datenerfassungsfehlern und schlechter Kundenbetreuung. Das senkt die Servicequalität und führt letztlich zur Kundenabwanderung. Durch den Einsatz intelligenter, selbstlernender Systeme, die sogar selbstständig mit Kunden oder anderen Unternehmen interagieren, steigern Unternehmen ihre betriebliche Effizienz und Produktivität. Dies wiederum führt zu einem verbesserten Kundenerlebnis durch schnellere und individuellere Dienstleistungen und Beziehungen. Front- und Backoffices sind vollständig integriert, was Fehler eliminiert, die Prozessgeschwindigkeit erhöht und damit die Dienstleistungsqualität optimiert. Zugleich nimmt die Echtzeit-Datenbereitstellung zu, was wiederum die operative Entscheidungsfindung vereinfacht. Der Übergang zu diesem Betriebsmodell macht zwar keine Änderungen der bestehenden IT-Landschaft nötig, erfordert jedoch tiefes Fach- und Funktionswissen und die Technologie selbst – allesamt Dinge, die Swiss Post Solutions bietet.



„Maschinen, die kognitive Aufgaben übernehmen, sind sogar wichtiger als solche, die physische Aufgaben übernehmen.“¹



¹ "The Second Machine Age", Erik Brynjolfsson & Andrew McAfee

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING DIE REVOLUTIONÄREN MÖGLICHKEITEN INTELLIGENTER AUTOMATISIERUNGSLÖSUNGEN

Die Entwicklungen auf dem Gebiet der Prozessautomatisierung haben in den vergangenen Jahren auch Fortschritte im Bereich Business Process Outsourcing (BPO) ermöglicht. Während BPO-Anbieter zunächst nur kostenintensive On-Site-Services anboten, wurden nach und nach auch Lösungen für die Standort-Arbitrage entwickelt. Schliesslich fand durch technische Innovationen wie spezialisierte Business-Process-Management-Software (BPM) und optische Zeichenerkennung (OCR) ein Übergang hin zu stärker IT-basierten Prozessautomatisierungsdiensten statt.

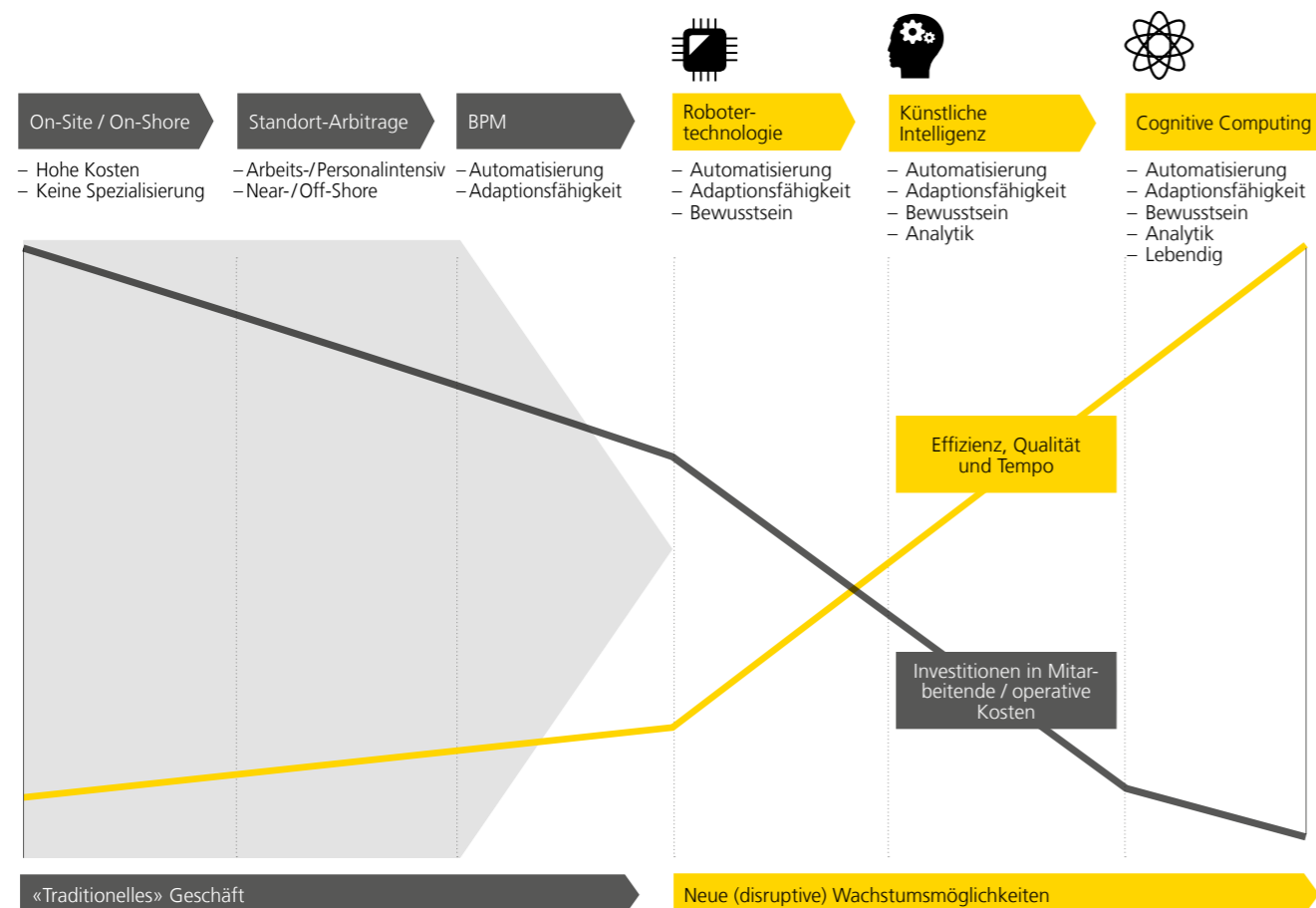
Durch die Integration von KI- und RPA-Technologien geht der Trend im Bereich BPO heute in Richtung intelligenter Automatisierungslösungen, die – über die Realisierung von Kosteneinsparungen hinaus – die gesamte Funktionsweise von Unternehmen revolutionieren.

Ein Trend, bei dem Swiss Post Solutions eine führende Rolle spielt. Als Vorreiterin in Sachen End-to-End-Prozessmanagement hat sich Swiss

Post Solutions auf den Einsatz neuester Technologien spezialisiert – wobei das Unternehmen in der Entwicklung und Anwendung intelligenter Automatisierungslösungen auf das Fachwissen und die Kompetenz eines engagierten Teams zurückgreifen kann.

Swiss Post Solutions bietet Unternehmen flexible, adaptierbare und intelligente Technologielösungen, die sensibel reagieren und die Funktion von zusätzlichem Personal übernehmen. Die verwendeten IT-Systeme sind nicht nur in der Lage, auf Basis von Erfahrung zu lernen, sie reagieren auch intelligent auf strukturierten und unstrukturierten Daten-Input und können ein- und ausgehende Arbeitspakete über alle Kanäle verwalten. So kann sich die bestehende Belegschaft des Unternehmens auf wertschöpfungsintensivere Aufgaben konzentrieren, was Mitarbeitende von Arbeiten entlastet, für die «Roboterqualitäten» notwendig sind. Nach Umschulungen können die Mitarbeitenden in interessanteren Arbeitsbereichen eingesetzt werden, was nicht zuletzt die Zufriedenheit und das Engagement der Betroffenen erhöht.

Die technologische Entwicklung schreitet rapide voran



Im vergangenen Jahrhundert dominierten analoge Technologien und lineares Wachstum. Im 21. Jahrhundert ist die Entwicklung digital und exponentiell. Intelligente Automatisierung wird die Welt schneller verändern als jede Technologie vor ihr.²

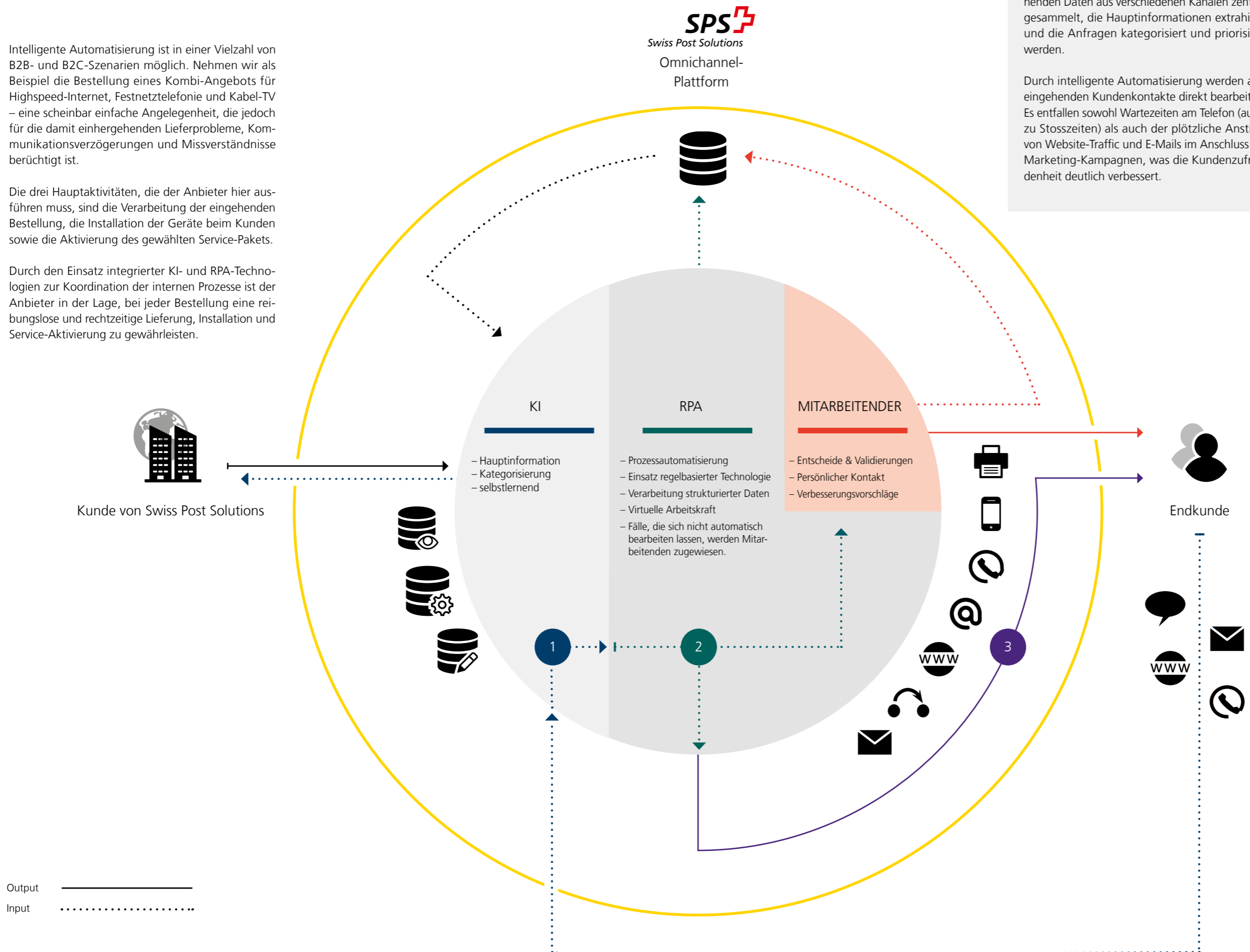
Video: Jörg Vollmer, CEO von Swiss Post Solutions zum Thema Intelligente Automatisierung (IA)

INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG IN DER PRAXIS EIN FALLBEISPIEL

Intelligente Automatisierung ist in einer Vielzahl von B2B- und B2C-Szenarien möglich. Nehmen wir als Beispiel die Bestellung eines Kombi-Angebots für Highspeed-Internet, Festnetztelefonie und Kabel-TV – eine scheinbar einfache Angelegenheit, die jedoch für die damit einhergehenden Lieferprobleme, Kommunikationsverzögerungen und Missverständnisse berüchtigt ist.

Die drei Hauptaktivitäten, die der Anbieter hier ausführen muss, sind die Verarbeitung der eingehenden Bestellung, die Installation der Geräte beim Kunden sowie die Aktivierung des gewählten Service-Pakets.

Durch den Einsatz integrierter KI- und RPA-Technologien zur Koordination der internen Prozesse ist der Anbieter in der Lage, bei jeder Bestellung eine reibungslose und rechtzeitige Lieferung, Installation und Service-Aktivierung zu gewährleisten.



1

Automatisierung des Inbound-Kontaktmanagements

Zunächst sind alle Kundenanfragen mittels künstlicher Intelligenz zu bearbeiten, wobei alle eingehenden Daten aus verschiedenen Kanälen zentral gesammelt, die Hauptinformationen extrahiert und die Anfragen kategorisiert und priorisiert werden.

Durch intelligente Automatisierung werden alle eingehenden Kundenkontakte direkt bearbeitet. Es entfallen sowohl Wartezeiten am Telefon (auch zu Stosszeiten) als auch der plötzliche Anstieg von Website-Traffic und E-Mails im Anschluss an Marketing-Kampagnen, was die Kundenzufriedenheit deutlich verbessert.

2

Intelligente Verarbeitung beschleunigt die Leistungserbringung

Auf Basis der von der KI-Einheit gesammelten Informationen setzt das IA-Servicemodell regelbasierte Software-Roboter ein, die mit bestehenden Technologien interagieren, um die notwendigen Folgeprozesse zu automatisieren.

Ein Beispiel dafür wäre die Erstellung eines Kundenvertrags über verschiedene Services. Die Roboter extrahieren die Hauptinformationen über den Kunden und die benötigten Services und übertragen sie in ein vordefiniertes Template im Dokumentmanagementsystem – ganz ohne menschliches Zutun. Zudem werden die Erstellung eines Kundenprofils und einer Kundennummer, die Einrichtung des Lastschriftverfahrens oder eine Inventarprüfung zur Gewährleistung, dass alle Geräte lieferbar sind, automatisiert. Schliesslich werden die möglichen Lieferdaten mit den Installationsteams koordiniert, während zugleich komplexe Fälle oder Ausnahmen zwecks Validierung an Mitarbeitende weitergeleitet werden.

Das RPA-Servicemodell lässt sich reibungslos in die bestehenden IT-Systeme eines Unternehmens integrieren, was eine vollständig koordinierte Leistungserbringung ermöglicht, die interne Effizienz erhöht und für den Kunden die Umschlagzeit von der Bestellung bis zur Lieferung reduziert.

3

Omnichannel-Output – eine Palette an Kommunikationskanälen für den individuellen Kundenbedarf

Nebst der Interaktion mit mehreren internen Plattformen und Anwendungen kommuniziert das IA-Servicemodell bei Anfragen über eine ganze Reihe integrierter Outbound-Kanäle auch direkt mit dem Kunden.

Das Modell lernt, den bevorzugten Kommunikationskanal des Kunden zu erkennen – sei es Fax, E-Mail, Briefpost, Webportal, Mobilgerät oder auch eine System-to-System-Lösung – und reagiert entsprechend, was die Qualität der Interaktionen mit dem Kunden erhöht.

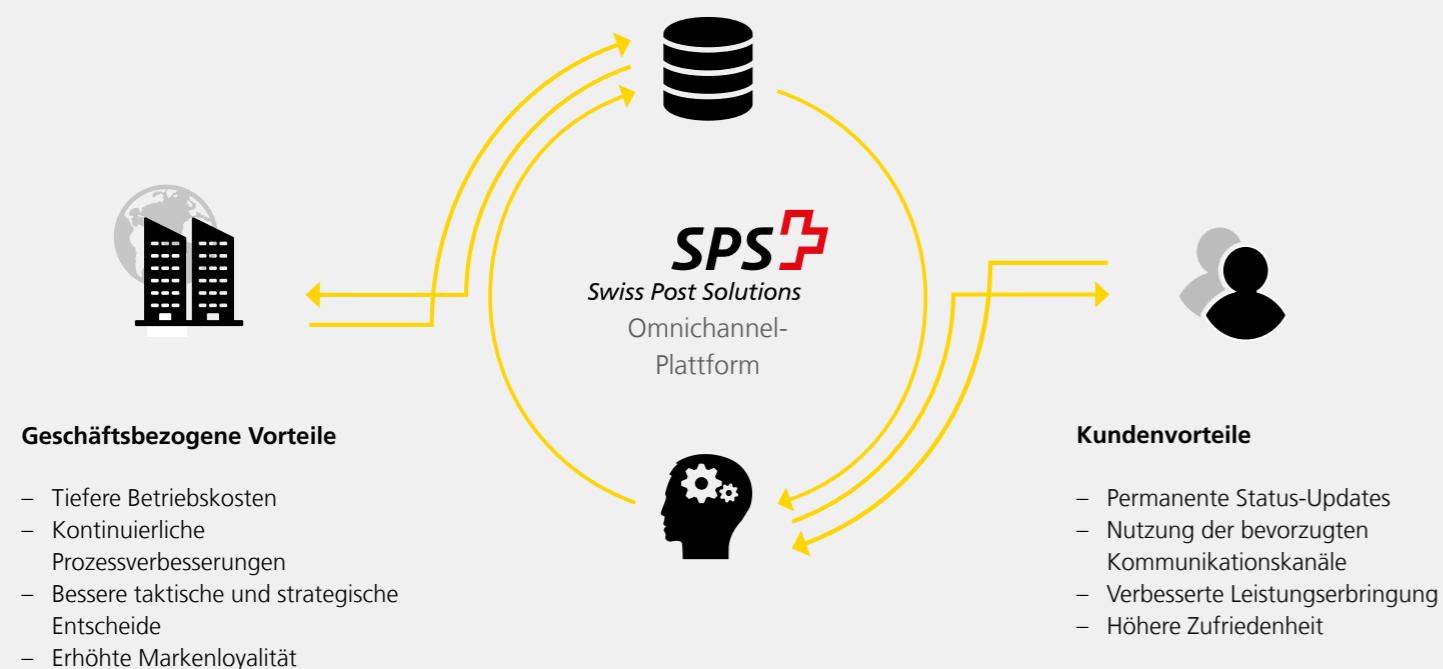
Dieser wird über einen Kommunikationskanal seiner Wahl permanent über den Status seiner Bestellung auf dem Laufenden gehalten und direkt benachrichtigt, wenn Umstände auftreten, welche die Leistungserbringung beeinträchtigen könnten. Wenn das Lieferdatum näher rückt, schickt ein Software-Roboter dem Kunden und dem Installationstechniker eine Nachricht, um eine reibungslose Installation zu gewährleisten. Der Kunde kann anschliessend in einem einzelnen Kontakt rasch die im Voraus genehmigten Services aktivieren und nutzen.

ZUSAMMENFASSUNG FALLBEISPIEL

Durch Implementierung einer intelligenten Automatisierungslösung ist das Unternehmen in der Lage, die Leistungserbringung radikal zu verbessern, Kosten zu senken und die Kundenzufriedenheit zu steigern, was seine Marke stärkt und die Einnahmen erhöht.

Die Kommunikation mit dem Kunden erfolgt gemäss dem «Outsourced Services»-Modell. Alle Prozessinformationen werden zudem direkt in die selbstlernende KI-Einheit zurückgespielt, was kontinuierliche Prozessverbesserungen ermöglicht.

Darüber hinaus verbessert die Automatisierung von Daten und Prozessen nicht nur die Sicht auf spezifische operative Aktivitäten, sondern auch die Erfüllungsqualität der Leistungsvereinbarungen, was taktische und strategische Entscheide vereinfacht.



Die Automatisierung der Leistungserbringung ist DAS Thema der heutigen Zeit – ein Thema, das weit über reine Kosteneffizienz hinausgeht und die etablierten Modelle der letzten 20 Jahre aufbricht.³



³ Everest Group, Studie «Smart Automations and their impact on Service Delivery», 2016

DIE VORTEILE INTELLIGENTER AUTOMATISIERUNG BEISPIELE AUS DER PRAXIS

SO ZAHLT SICH AUTOMATISIERUNG FÜR SIE AUS



Intelligente Automatisierung bietet Lösungen für eine Reihe von Aktivitäten, Unternehmensfunktionen, Organisationen und Industriezweige, in denen volumenstarke und komplexe Verarbeitungsanforderungen eine wesentliche Rolle spielen. Die folgenden Beispiele zeigen die Vielseitigkeit und das Anwendungspotenzial intelligenter Automatisierungslösungen, jeweils unter Angabe des messbaren unternehmerischen Wertes.

Transportunternehmen



Unternehmensfunktion:
Kreditorenbuchhaltung

Spezifische Herausforderung:
Eingang von bis zu 12'000 Rechnungen pro Tag, in über 40 Sprachen

- Messbare Resultate der intelligenten Automatisierung:**
- Reduktion der Betriebskosten um über 1,45 Mio. GBP im ersten Jahr
 - Reduktion der Verarbeitungszeit von 4 Wochen auf 2 Tage
 - Reduktion der Transaktionskosten um 74 %
 - Bearbeitung des Arbeitsanfalls durch 2 Personen (vorher 60 Personen)
 - Prozessautomatisierung von 70 %

Versicherung



Unternehmensfunktion:
Schadenforderungen

Spezifische Herausforderung:
3'000 Seiten pro Tag,
25 % in der Form von Papierdokumenten

- Messbare Resultate der intelligenten Automatisierung:**
- Alle Schadenforderungen können künftig von 4 Personen abgewickelt werden
 - Konstant hohe Servicequalität, selbst zu Spitzenzeiten mit bis zu 70 % mehr Inbound-Aktivitäten, beispielsweise nach Naturkatastrophen

Bank



Unternehmensfunktion:
Inkasso

Spezifische Herausforderung:
Realisierung eines effektiven Mahnverfahrens für Kreditkartenschulden, da aktuell nur 60 % aller Schulden beglichen werden

- Messbare Resultate der intelligenten Automatisierung:**
- Keine Integrationskosten, da Roboter bereits bestehende Anwendungen bearbeiten
 - Reduktion repetitiver, manueller Aufgaben und Erhöhung der Präzision
 - Höhere Effizienz; beinahe 100 % der ausstehenden Rechnungsbeträge werden erfolgreich eingelöst

BPO-Services



Unternehmensfunktion:
Bestellungsverarbeitung

Spezifische Herausforderung:
Reduktion der manuellen Verarbeitungszeit von 800 Mitarbeitenden

- Messbare Resultate der intelligenten Automatisierung:**
- Reduktion der Betriebskosten um 80 %
 - Reduktion der Verarbeitungszeit von bisher 30 auf 10 Minuten
 - Rentabilität nach nur 6 Monaten erreicht
 - 50 Roboter für alle Prozesse (zuvor: 800 Mitarbeitende)

Betriebliche Vorteile

- Wesentlich geringere Betriebskosten
- Starke Reduktion des Zeitaufwands für Verarbeitung und Erbringung von Dienstleistungen, damit einhergehend eine Verbesserung des Markenimages
- Erhöhte Datenkonsistenz und Dienstleistungsqualität durch Eliminierung menschlicher Fehler
- Flexibilität und Skalierbarkeit bei stark fluktuierendem Arbeitsanfall
- Einfachere Management-Entscheidungen dank schnellerem Zugang zu relevanten Daten und besserem Prozessüberblick
- Höhere Kundenzufriedenheit und -bindung durch schnellere Problemlösungen und Reaktion auf Anfragen
- Selbstlernende KI-Systeme sorgen für stetige Prozessverbesserungen

Kundenvorteile:

- Schnelle und zuverlässige Leistungserbringung
- Schnelle, individualisierte Reaktion auf Anfragen
- Auswahl an Kommunikationskanälen mit durchgängig hohem Service-Level
- Verfügbarkeit rund um die Uhr
- Personalisierte Interaktionen mit sachkundigen Mitarbeitenden
- Optimiertes Kundenerlebnis

Intelligente Automatisierung kombiniert modernste KI-Technologien und Prozessautomatisierung durch Roboter. Unternehmen von heute profitieren so von Effizienzmodellen der Zukunft. Angesichts des zunehmenden Wettbewerbs haben Unternehmen keine andere Wahl, als mittels IA diejenigen Prozesse zu optimieren, die der Leistungserbringung für ihre Kunden zugrunde liegen.

Aufgrund der steigenden Nachfrage hat Swiss Post Solutions ihre eigenen Serviceangebote als eine Kombination von modernsten intelligenten Technologien, sowie fundiertem Prozess- und Anwendungswissen ausgestaltet. SPS übernimmt die Rolle der Schnittstelle: Unternehmen werden mit Angeboten aus einer Hand bei der reibungslosen Implementierung von IA-Lösungen, aber auch beim Umgang mit dem unvermeidlichen Kulturwandel unterstützt.

Early Adopter im IA-Bereich profitieren bereits heute von exponentiellen Vorteilen. Dies hat starke Auswirkungen auf die Entwicklung künftiger unternehmerischer Methoden in allen Branchen. Denn die selbstlernenden Systeme von Swiss Post Solutions ermöglichen nicht nur erhebliche Kostenreduktionen und Verbesserungen von Qualität und Geschwindigkeit bei der Leistungserbringung. Indem sie ihre eigene Performance kontinuierlich steigern, ermöglichen sie es Unternehmen zudem, mit jeder Transaktion den Vorsprung gegenüber der Konkurrenz auszubauen.



Video: Swiss Post Solutions - Intelligente Automatisierung (IA)

Besuchen Sie unsere Website, wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Swiss Post Solutions die physische und digitale Welt miteinander verbindet. Oder kontaktieren Sie uns noch heute, um zu erfahren, was Intelligente Automatisierung Ihnen und Ihrem Unternehmen bringen kann.

Swiss Post Solutions AG
Pfungstweidstrasse 60b
8080 Zürich
Schweiz

sales@swisspostsolutions.com
www.swisspostsolutions.com

SPS 
Swiss Post Solutions