

DAS DIGITALE UNTERNEHMEN WIRD REALITÄT

WIE DIE DOKUMENTENVERARBEITUNG DER NÄCHSTEN GENERATION BACK-OFFICE-FUNKTIONEN TRANSFORMIERT

Das Digitale Unternehmen wird Realität

Unternehmen weltweit sehen sich mit einer großen Herausforderung konfrontiert: Durch immer neue digitale Kanäle nimmt die Kundenkommunikation beständig zu. Herkömmliche physikalische Medien, zum Beispiel der Postversand, werden mittlerweile durch eine Vielzahl elektronischer Optionen ergänzt, wie E-Mails, SMS, PDF-Anhänge und Anfragen über die sozialen Medien. So wird über die nächsten zehn Jahre die Menge der unternehmensseitig zu verarbeitenden Daten pro Jahr um 30 % ansteigen.¹ Unternehmen werden mit Daten überflutet.

Gleichzeitig erwarten Kunden schnellere und genauere Antworten, die sich an ihren Wünschen und Präferenzen orientieren und über die von ihnen bevorzugten Kanäle bereitgestellt werden. Um das realisieren zu können, müssen Unternehmen ihre Abläufe komplett überdenken und eine Lösung für die Bearbeitung eingehender Dokumente, leistungsstarke, nahtlose Prozesse und strategische Aufgabenallokation in einer zentralen Plattform integrieren.

Das digitale Unternehmen

Der erste und wohl auch wichtigste Schritt auf dem Weg zum digitalen Unternehmen ist es, eingehende, unstrukturierte Kundenkommunikation in strukturierte, nutzbare digitale Daten zu verwandeln.

Intelligente Automation (IA) kann genutzt werden, um Dokumente zu scannen, zu klassifizieren und relevante Inhalte aus der Kommunikation zu extrahieren, ganz gleich, ob es sich um einen Social-Media-Post handelt oder um den Brief eines Kunden. Komplexe Anfragen lassen sich an ein entsprechendes Service-Center weiterleiten.

Im nächsten Schritt müssen die strukturierten Daten dann in die Systeme und Workflows des Unternehmens integriert und unternehmensweit verfügbar gemacht werden. Dafür sind wegweisende Prozesse erforderlich, die das Back-End und das Front-End des Unternehmens nahtlos integrieren.


Mit einer solchen Infrastruktur können Unternehmen ihren Kunden bei der Outbound-Kommunikation ein echtes Omnichannel-Erlebnis bieten, und zwar über ihren bevorzugten Kommunikationskanal.


www.swisspostsolutions.com


Was spricht für SPS?

- Als Anbieter nahtloser Komplettlösungen übernimmt SPS die Verantwortung für den gesamten Prozess – von der Bearbeitung eingehender Daten bis hin zum Management der diversen Kontaktpunkte zum Kunden. Das verbessert die Abläufe und vereinfacht das operative Management.
- Da SPS zudem über umfassendes Prozess- und Technologiewissen verfügt, kann das Unternehmen Sie in jeder Phase der digitalen Transformation mit wegweisenden Lösungen unterstützen.
- SPS ist für seine sprichwörtliche Schweizer Qualität bekannt und belegt im Ranking der internationalen Outsourcing-Analystengruppe Nelson Hall im Bereich Eingangspostbearbeitung Platz 3 in der gesamten EMEA-Region.²
- SPS ist einer der wenigen Hybridprovider, die physikalische Medien wie Briefe und Formulare ebenso abdecken wie digitale Medien. Das gilt für die Erfassung eingehender Mitteilungen ebenso wie für die Outbound-Kommunikation des Kunden.

Das digitale Unternehmen in Zahlen

 **75 %**
schnellere Bearbeitung der Eingangspost³

 **50 %**
geringere Vorlaufzeit und 20 % mehr Durchsatz⁴

 **40 %**
geringere Kosten für den Postversand und mehr Kundenzufriedenheit²

- 1 IDC, „Data Age 2025: The Evolution of Data to Life-Critical, Don't Focus on Big Data; Focus on the Data That's Big“. April 2017
- 2 SPS, „SPS ranked no.3 in EMEA region for its document management services.“ Verfügbar auf: <https://www.swisspostsolutions.com/en/news/swiss-post-solutions-emeas-no3-document-management-bpo-provider>. Abgerufen August 2018.
- 3 SPS Data
- 4 Implementation Consulting Group, „Avoiding the dead-end of end-to-end optimizations.“ Verfügbar auf: <https://implementconsultinggroup.com/avoiding-the-dead-end-of-end-to-end-optimizations/>. Abgerufen Juli 2018.

SPS 
Swiss Post Solutions