

DIGITALE TRANSFORMATION IM DOKUMENTENMANAGEMENT UND IN DER DATENVERARBEITUNG

Die Welt des Dokumentenmanagements hat sich in den letzten zwanzig Jahren grundlegend verändert – ein Trend, der sich in den kommenden Jahren weiter fortsetzen wird, da physische Dokumente zunehmend durch digitale Medien und hybride Dokumentenformen verdrängt werden. Gleichzeitig geht die Ära strukturierter Informationen zu Ende, da die Menge an unstrukturierten Daten exponentiell steigt.

Fünf zentrale Aspekte des Dokumentenmanagements der Zukunft

- 1. Die digitale Transformation verändert das Wesen von Dokumenten** Was wir heute unter Dokumenten verstehen, unterscheidet sich komplett von der noch vor zwei Jahrzehnten gültigen Definition. Bezog sich der Begriff früher fast ausschließlich auf die physische Form von Dokumenten (Briefe, Ausdrucke, Formulare, etc.), versteht man heute unter einem Dokument im Grunde alle Arten von Medien, die Daten beinhalten. Das kann PDFs, E-Mails und Chats ebenso umfassen, wie Video- und Voice-Messaging oder Bilder.
- 2. Input versus Output** – Zudem müssen Unternehmen mit flexiblen Prozessen auf immer neue Kanäle reagieren können und dabei sicherstellen, dass sie den Dialog im jeweils vom Kunden bevorzugten Kanal führen, sei es Post, Telefon, SMS oder etwas anderes.
- 3. Aufbau einer Business Process Factory** – Um das Dokumentenmanagement der Zukunft erfolgreich zu meistern, ist ein ganzheitlicher Ansatz erforderlich. Am besten stellt man sich dieses Prinzip als digitale Fabrik vor, in der zahlreiche einzelne Elemente zusammenarbeiten. Das Service Factory-Modell eignet sich hauptsächlich für volumenstarke Aufgaben, die sich teilweise automatisieren lassen.
- 4. Individuelle Anpassung ist der Schlüssel** – Jede Branche hat ihre ganz eigenen Anforderungen. Das betrifft die Art der zu verarbeitenden Dokumente ebenso, wie die Kundenerwartungen und die Anforderungen der jeweiligen Regulierungsbehörden. Deshalb ist eine Standardlösung hier keine Option.
- 5. Auf dem Weg in die Zukunft** – Sich rasant weiterentwickelnde Technologien stellen für viele Unternehmen ein immer größeres Dilemma dar. Einerseits benötigen sie eine Infrastruktur, die den Anforderungen von heute gewachsen ist, andererseits müssen sie aber auch gewährleisten, dass ihre Lösungen zukunftssicher sind.

Was spricht für SPS?

- Als Anbieterin nahtloser Komplettlösungen deckt SPS den gesamten Dokumentenmanagementprozess ab – von der Bearbeitung eingehender Daten bis hin zum Management der diversen Kontaktpunkte zum Kunden. Das verbessert die Abläufe und vereinfacht das operative Management.
- SPS kombiniert Onshore- und Offshore-Ressourcen, intelligente Automatisierung, robotergestützte Prozessautomatisierung (RPA), Prozessexzellenz, innovative Technologie und eine hybride Datenausgabe, um ein zuverlässiges, skalierbares Modell zu erstellen, das gleichermaßen kosteneffizient und leistungsstark ist.
- SPS baut Business Process Factories mit klarer Branchenausrichtung. So ist beispielsweise die Factory für die Zahlungsverarbeitung für das Handling grosser Mengen von Gehaltsabrechnungen und unterschiedlicher Zahlungsfunktionen ausgelegt.
- 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 eine der wenigen Hybrid-Anbieterinnen, die physische 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.

Dokumentenmanagement: Zahlen und Fakten



Der Dokumentenmanagement-Markt von heute: **70 % physische Dokumente; 30 % digitale Dokumente¹**



In einer typischen Business Process Factory **würden die Daten zu 80 % automatisch und zu 20 % manuell verarbeitet.**



SPS verfügt über global vernetzte Verarbeitungszentren mit einem **hohen Grad an Branchenspezialisierung in zwanzig Ländern.**