

KRISE ALS CHANCE: DAS KUNDENERLEBNIS WIRD OBERSTE PRIORITÄT

SPS
Swiss Post Solutions

THESE

Digitalisierung hat durch die aktuelle Krise einen deutlichen Schub erfahren

15 %

Vor 5 Jahren

befindet sich der Großteil der Unternehmen mitten in der digitalen Transformation.

15 % der Unternehmen befinden sich erst in der Planungsphase¹

2015

2020

75 %

2020

sind Unternehmen aufgrund aktueller Krise gezwungen, ihre Pläne hinsichtlich digitaler Transformation zu beschleunigen und sie auf die aktuellen Bedingungen anzupassen:

Auf dem deutschen Markt stecken **75 %** der Unternehmen wegen der Krise mehr Geld in die Digitalisierung. Kein einziges der befragten Unternehmen lehnte die Digitalisierung nunmehr ab.²

Was kann man aus diesen Erkenntnissen folgern?



Unternehmen blicken auf ein großes Spannungsfeld und verstehen, dass die Digitalisierung als umfassende und tiefgreifende Transformation auch Prozessveränderungen mit sich bringen muss.



Die Notwendigkeit, digitale Datenströme kosten- und zeiteffizient zu verwalten, war nie größer als heute.

WARUM? Bis 2025 wird ein Anstieg des digitalen Fußabdrucks um mehr als das Dreifache erwartet – auf 150 Zettabytes. Das entspricht 150 Milliarden Terabytes an Daten insgesamt für alle Menschen auf der Welt.³



LÖSUNG: ein integratives Hybrid-Modell, eine „Service Factory“, in dem Prozesse ganzheitlich und End-to-End gedacht werden, skalierbar sind und die Komponenten flexibel ausgestaltet werden können.

SERVICE FACTORY



MENSCHEN



PROZESSE



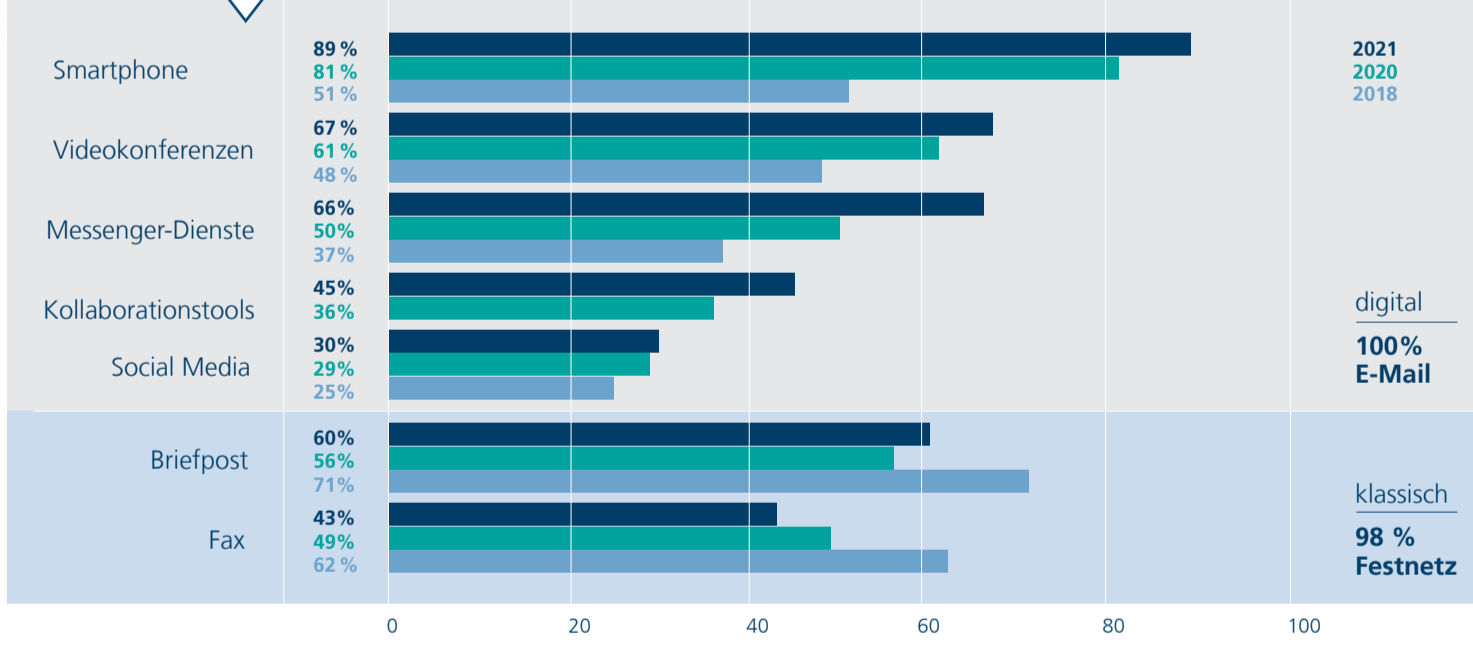
TECHNOLOGIEN

WIE SIEHT DIESES HYBRID-MODELL AUS?

1. OMNICHANNEL

Flexibilität durch Omnichannel-Ansatz⁴

Welche der folgenden Kanäle für interne und externe Kommunikation nutzt ihr Unternehmen häufig oder sehr häufig?



2. SCHLÜSSELFaktor MENSCH

Flexibler Einsatz von Ressourcen durch global vernetzte Betriebsstandorte (On-, Near- oder Offshore).

3. AUTOMATISIERUNG

Einsatz passender Technologie mit dem Ziel die Kosteneffizienz und die Präzision der **Automatisierung** zu nutzen, aber gleichzeitig den Schlüsselfaktor Mensch für komplexere Vorgänge einzubeziehen.



Es könnten pro Woche 6 Stunden pro Mitarbeitenden gespart werden, wenn wiederholende Aufgaben automatisiert wären.

80 % glauben, dass sie aufgrund der Automatisierung effizienter sind.

78 % sind überzeugt, dass die Automatisierung Arbeitsplätze interessanter macht.

72 % gaben an, dass sie dadurch bessere Arbeit verrichten können⁵

ERGEBNIS

Eine auf das Kundenerlebnis ausgerichtete Digitalisierung generiert für Unternehmen viele Vorteile:



56%
Kosteneinsparung



50%
Ressourcenminimierung



45%
Innovation



43%
Effizienzsteigerung



41%
Angebots-optimierung⁶

Weitere Informationen finden Sie auf

www.swisspostsolutions.com

© 2021 Swiss Post Solutions

SPS
Swiss Post Solutions

Quellen

¹ IDC: Digital leaders: Transforming your Business 2018, Studie zu 400 europäischen Unternehmen aus verschiedenen Branchen

² https://www.tcs.com/content/dam/tcs-germany/pdf/TrendstudieDigitalisierung2020_Studie_DeutschlandlernitKL_EN.pdf, S. 6

³ International Data Corporation (IDC): 'Intelligent Business Process Automation: Enabling a Secure Customer-First Digital Strategy'

⁴ www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Corona-Unternehmen-spueren-wirtschaftlichen-Nutzen-der-Digitalisierung/#item-8103

⁵ Whitepaper BPaaS (SPS 2019)

⁶ Tata Consultancy Services (TCS) Studie „Deutschland lernt KI“. Aufgerufen August 2021