INTELLIGENTE AUTOMATISIERUNG
AUF DER ÜBERHOLSPUR ZUR GESTEIGERTEN KUNDENZUFRIEDENHEIT

Viele Unternehmen haben Schwierigkeiten, die grosse Menge an Kundenkommunikation über immer mehr und sich permanent wandelnde Kanäle zu bewältigen. Sie verfügen nicht über die Infrastruktur, um Anfragen schnell und präzise zu bearbeiten. Insbesondere, wenn diese in einem unstrukturierten Format vorliegen, wie z. B. E-Mails und Telefonkommunikation. Die Folge: Diese Unternehmen können nicht den schnellen und personalisierten Service bieten, den sich Kunden in der modernen Wirtschaft wünschen.

Mithilfe intelligenter Automatisierung (IA) können Unternehmen die Lücke zwischen Kundenerwartungen und Realität schliessen.

Was ist intelligente Automatisierung?

Ein typisches IA-System umfasst Komponenten wie künstliche Intelligenz, die Kundenkommunikation „lesen" und die wichtigsten Elemente extrahieren und klassifizieren kann. Dazu kommt Robotic Process Automation (RPA), mit der das System Informationen zwischen verschiedenen Spreadsheets und Back-End- Systemen verschiebt. Und schliesslich umfasst das System geschulte Arbeitskräfte, die in Onshore- oder Offshore-Zentren die Anfragen bearbeiten, welche für eine Automatisierung zu komplex sind. Alle diese Elemente werden auf einer zentralen, cloudbasierten Plattform gemanagt.

Was spricht für SPS?

Bei SPS setzen wir intelligente Automatisierung strategisch ein, um Ihre Geschäftsprozesse zu verbessern und das Kundenerlebnis zu optimieren. Technologiegestützte Services sind zu einem kritischen Erfolgsfaktor geworden, um den Kundenservice zu verbessern und die Kundenbindung zu stärken.

SPS hat langjährige Erfahrung in der Implementierung von Automatisierungslösungen zur Problembehebung – für Unternehmen aus den unterschiedlichsten Bereichen. Wir optimieren unsere Verfahren laufend, um die geschäftlichen Herausforderungen unserer Kunden zu verstehen und massgeschneiderte Lösungen für sie zu entwickeln.

Unsere IA-Lösung ist in der Lage, unstrukturierte Daten aus Dokumenten wie E-Mails und anderer digitaler und physischer Kommunikation in strukturierte Daten umzuwandeln. Diese Informationen können den Ausgangspunkt für die digitale Transformation in Ihrem gesamten Unternehmen bilden.

Mit unserer umfassenden Technologie- und Prozesserfahrung können wir sie auf dem Weg zur digitalen Transformation mit zukunftsweisenden Lösungen begleiten.

The main benefits of Intelligent Automation:

IA kann daten in der hälfte der zeit Verarbeiten[1]

Intelligente Automatisierung erreicht maximale Ef zienz mit einer Kombination von moderner Technologie und menschlicher Arbeitskraft. In Bereichen wie Kundenkommunikation oder Schadenmanagement lässt sich die durchschnittliche Bearbeitungszeit um bis zu 50% reduzieren.

IA arbeitet rund um die uhr und nahezu fehlerfrei

Menschliche Sachbearbeiter sind anfällig für Fehler, wenn sie sich mit Audiodateien oder unleserlichen oder komplexen Dokumenten befassen müssen. Software dagegen kann die gleiche Aufgabe immer und immer wieder ausführen, ohne zu ermüden oder Fehler zu machen.

IA lässt sich leichter skalieren als Mitarbeiter

Die intelligente Automatisierung lässt sich ganz einfach herauf- oder herunterskalieren – je nach sich veränderndem Arbeitsvolumen. Davon profitieren besonders Unternehmen mit plötzlichen Nachfragespitzen oder -tiefs. Versicherungsgesellschaften beispielsweise können bei Naturkatastrophen oder Unwettern mit einem enormen Anstieg der Schadensfälle konfrontiert sein. Da diese Ereignisse nicht vorhersehbar sind, ist es wichtig, dass die Systeme schnell hochgefahren werden können, um die Fälle zu bewältigen.

Automatisierung reduziert prozesskosten

Ein schnellerer, effizienterer und zuverlässigerer Betrieb führt zu Kosteneinsparungen. IA- Systeme liefern eine Kapitalrendite, die sich mit zunehmender Nutzungsdauer verbessert. Laut KPMG kann intelligente Automatisierung zu Kosteneinsparungen von bis zu 50% führen. Grund sind mehr Effizienz, weniger Engpässe und weniger Bedarf an manueller Bearbeitung.[2]

Intelligent Automation: key numbers

25% der Fortune-500-Unternehmen wollen im Jahr 2020 KI-Komponenten in ihre RPA integrieren.[3]

Ein Gesundheitsdienstleister, der seine Versicherungsansprüche mithilfe von IA abwickelte, **konnte die durchschnittliche Bearbeitungszeit um 50%**

Quellenangaben

1. Swisspostsolutions.com. ***'Robotic Process Automation in healthcare.'*** Aufgerufen im Januar 2020.
2. KPMG. ***'Ready, set, fail? Avoiding setbacks in the intelligent automation race.'*** Aufgerufen im Januar 2020
3. Forbes, November 2019. ***'Top Artificial Intelligence (AI) Predictions For 2020 From IDC and Forrester.'*** Aufgerufen im Januar 2020