
KRISE ALS CHANCE:

DAS KUNDENERLEBNIS
WIRD OBERSTE PRIORITÄT



The Power of Possibility

KUNDENERLEBNIS ALS OBERSTE PRIORITÄT BEI DER DIGITALISIERUNG

Laut einer Umfrage der IDC unter mehreren hundert europäischen Unternehmen aus diversen Branchen befand sich der Großteil der Befragten vor fünf Jahren gerade mitten in der digitalen Transformation.

Lediglich 15 Prozent waren zu diesem Zeitpunkt noch in der Planungsphase. Vier Jahre und eine Krise später sind Unternehmen jedoch dazu gezwungen, ihre Pläne hinsichtlich digitaler Transformation zu beschleunigen und sie auf die aktuellen Bedingungen anzupassen. 2020 zeigte die gemeinsame Studie der Tata Consultancy Services (TCS) und des Digitalverbands Bitkom Research eine Entwicklung im Zeitraffer. Auf dem deutschen Markt stecken 75 Prozent der Unternehmen wegen der Krise mehr Geld in die Digitalisierung. Das war noch lange nicht alles: Kein einziges der befragten Unternehmen lehnte die Digitalisierung nunmehr ab.

Mit einer Service Factory Lösung die Kommunikation und Dokumentenverarbeitung auf die Zukunft ausrichten

Unternehmen blicken auf ein großes Spannungsfeld und beginnen die Digitalisierung als umfassende und tiefgreifende Transformation zu verstehen, die auch Prozessveränderungen mit sich bringen muss. Denn auch die Kundenerwartungen erhöhen sich mit der fortschreitenden Digitalisierung in allen Lebensbereichen. Von der automatischen Erfassung bis hin zur Verarbeitung von relevanten Dokumenten können digitale Prozesse sowohl den Aufwand für Mitarbeitende als auch

die Bearbeitungszeit für Kunden reduzieren. Besonders interessant sind in diesem Zusammenhang die Studienergebnisse der TCS in Bezug auf die Künstliche Intelligenz (KI): Bislang setzen nur 13 Prozent der deutschen Unternehmen auf KI.

Folglich kommt es mehr denn je darauf an, Geschäftsprozesse mit der richtigen Mischung aus passender Technologie, menschlicher Unterstützung und einem optimalen Prozessdesign zu gestalten: einer Service Factory Lösung. Diese garantiert nicht nur den besonderen Mix, sondern bietet eine skalierbare Möglichkeit bei gleichbleibend hoher Qualität und reduzierten Kosten.

Das Whitepaper befasst sich mit diesem zunehmenden Trend hin zu mehr Automatisierung und Flexibilisierung der Geschäftsprozesse, zeigt die besonderen Herausforderungen und gibt eine klare Handlungsempfehlung.

Effiziente End-to-End-Prozesse durch einen Mix aus Automation und menschlicher Arbeitskraft

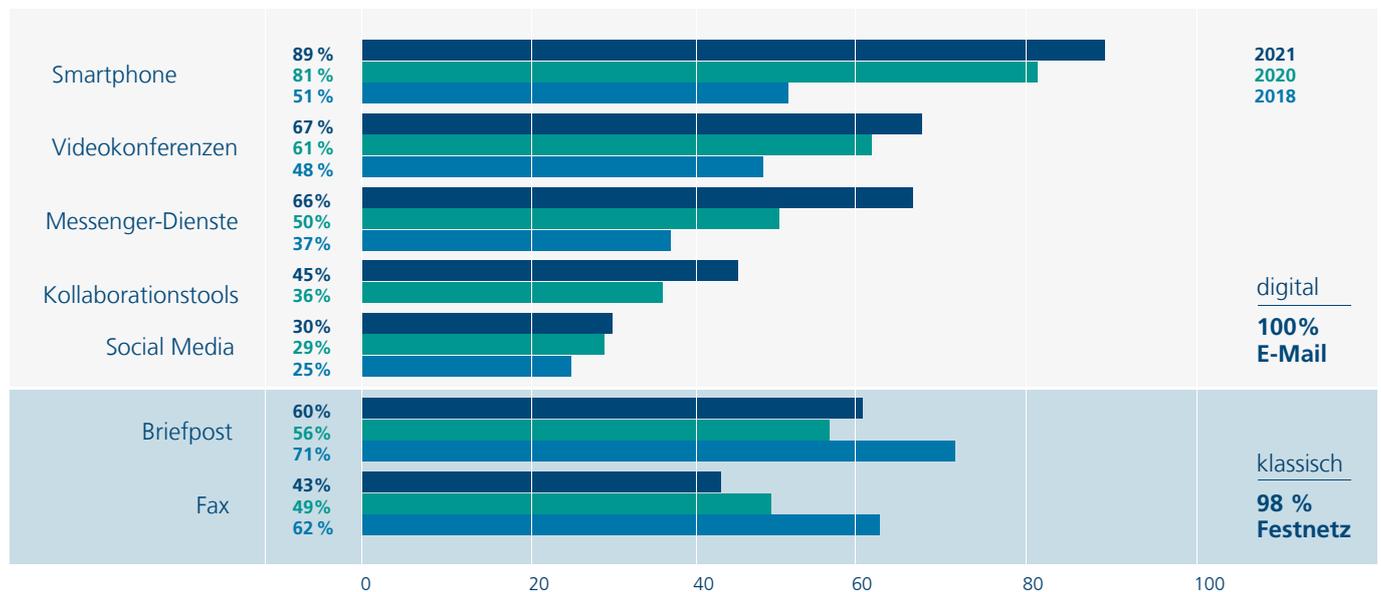
Unternehmen sind immer auf der Suche nach dem optimalen Geschäftsprozess und auch nach dem besten Business Process As A Service (BPaaS), wenn es um die Auslagerung von Abläufen geht. Hier galt und gelten für datenbasierte Geschäftsprozesse die Anforderungen, dass die Verarbeitung möglichst rund um die Uhr schnell, skalierbar und mehrsprachig ablaufen soll.

Die Notwendigkeit, digitale Datenströme kosten- und zeiteffizient zu verwalten, war nie größer als heute. Denn 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. Durch diese Entwicklung können Unternehmen einerseits auf noch nie dagewesene Informationen über ihre Kunden, Märkte und Geschäftsfelder zugreifen. Andererseits gilt es dann auch, diese vorhandene enorme Menge an Informationen zu verarbeiten. Kunden stehen zudem immer mehr Kommunikationskanäle zur Verfügung: Neben Briefen und E-Mails sind Chat-Bots, soziale Medien und viele andere Kommunikationsmethoden zu bevorzugten Kanälen geworden.



KUNDENERLEBNIS ALS OBERSTE PRIORITÄT BEI DER DIGITALISIERUNG

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



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

Die neuen Kundenerwartungen sind geprägt von der Digitalisierung und verlangen einen reibungslosen und schnellen Service. Rund 13 Prozent der Unternehmen bemerken bereits den Einfluss der Digitalisierung auf ihre Produkte und Dienstleistungen.

Die Lösung kann demnach nur ein integrativer Ansatz als Service Factory sein, in dem Prozesse ganzheitlich und End-to-End gedacht werden. Dabei muss Vorgängen,

menschlichen Ressourcen und Technologien der gleiche Stellenwert eingeräumt werden. Prozessautomatisierung kann nicht nur helfen, Abläufe zu optimieren. Die Automatisierung unterstützt sie im Arbeitsalltag und die Mitarbeitenden kommen dann an den Schnittstellen zum Einsatz, bei denen Empathie und komplexes Denken erforderlich sind.

Durch die Kombination von Automation und menschlicher Arbeitskraft auf einer

Plattform kann ein nahtloser Prozess geschaffen werden, in dem Aufgaben beliebiger Komplexität bearbeitet werden können. Die Entscheidung für ein ganzheitliches Prozessdesign, einen Outsourcing-Partner und einer individuell passenden Technologie führt dabei zu geringeren Fixkosten und reduzierten variablen Kosten.

Technologien sollten vor allem Mitarbeitenden ständig wiederholende Routinetätigkeiten abnehmen und ihnen einen höheren Stellenwert in der Wertschöpfungskette einräumen. Durch Automatisierung können sich diese auf komplexe Themen und Entscheidungen konzentrieren und somit ihren Wert für das Unternehmen und ihre Kunden steigern. Dabei ist es besonders wichtig flexibel zu bleiben. Es kommt demnach auf die für das jeweilige Unternehmen passende Technologie und den flexiblen Einsatz der jeweils besten Best of Breed & State of the Art Technologie für das Unternehmen und seine Anforderungen an.

Automatisierung als Teil des menschlichen Workflows

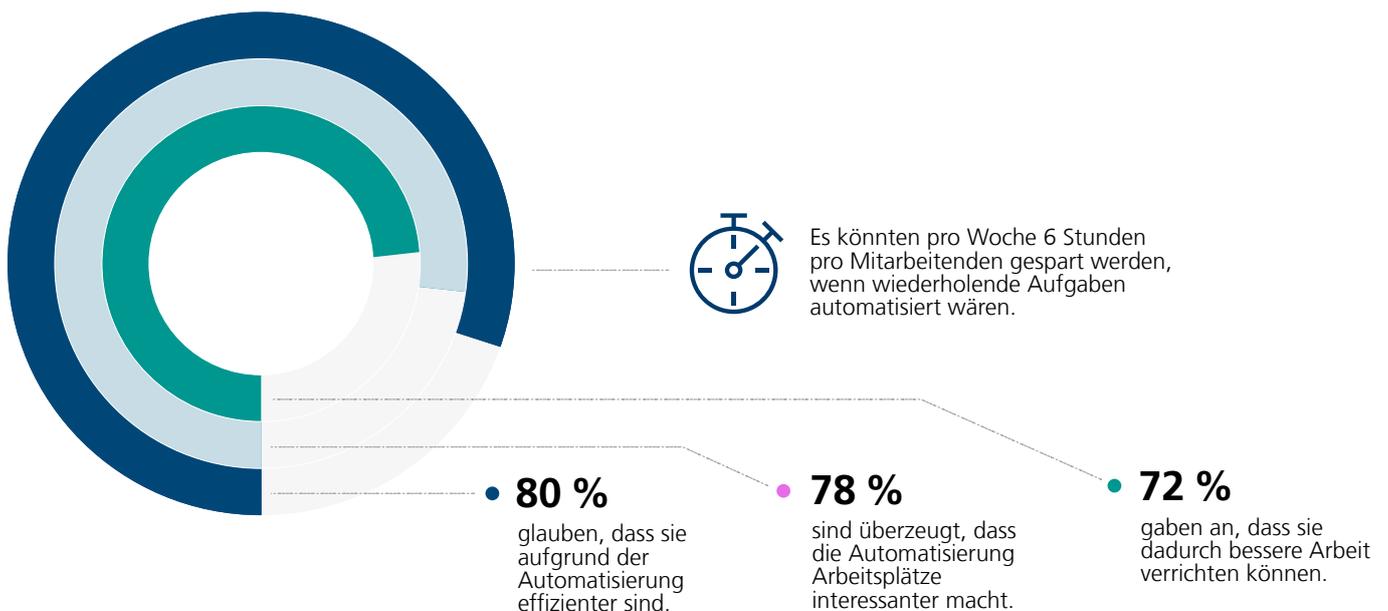
Die Lösung ist einfach: Ein Hybridmodell. Dieses kombiniert mehrere digitale Systeme zur Verbesserung der Produktivität und für ein optimales Preis-/ Leistungsverhältnis. Sowohl standardisierte als auch komplexe Prozesstransaktionen können

durch ein hybrides Modell im Rahmen einer Service Factory Lösung unterstützt werden. Der Einsatz von menschlicher Arbeitskraft bleibt also in einem On- oder Off-Shore-Zentrum weiterhin ein wichtiger Bestandteil neben der passenden Technologie. Werden beispielsweise erwähnte Routinetätigkeiten automatisiert und komplexe

Entscheidungen in der Verantwortung der Mitarbeitenden gelassen, führt dies zu einer potenziellen Verbesserung der betrieblichen Exzellenz und Steigerung der Mitarbeitendenzufriedenheit.

Dies bestätigt auch eine Umfrage zur Automatisierung am Arbeitsplatz von Informationsarbeitern.

Abbildung 5: Umfrage unter Informationsarbeitern



Quelle: Whitepaper BPaaS (SPS)



Der hybride Ansatz in einer Service Factory für Data Processing ermöglicht es Unternehmen, die Kosteneffizienz und die Präzision der Automatisierung zu nutzen, aber gleichzeitig den Schlüsselfaktor Mensch

für komplexere Vorgänge einzubeziehen. Beide Bestandteile werden über die gleiche Plattform verwaltet. Daraus ergeben sich wiederum höchst effiziente und skalierbare Lösungen. Auf diese Weise können nicht nur einzelne Aufgaben, sondern auch die gesamten Arbeitsabläufe optimiert werden, was einen neuen Effizienzgrad schafft sowie das Back- und Front-End des Unternehmens in einem nahtlosen Prozess innerhalb der Service Factory verbindet.

In einem beispielhaften Workflow wird der Posteingang durch einen Document Input Service digitalisiert. Die Besonderheit hier: alle Eingangskanäle werden angebunden und zusammengeführt. Das gilt sowohl für papiergebundene als auch elektronische Dokumente. Im nächsten Schritt werden alle erfassten Daten über alle Dokumente

hinweg automatisch klassifiziert und validiert. Das entbindet Mitarbeitende von einem aufwändigen, manuellen und rein administrativen Arbeitsschritt. Im Nachbearbeitungsprozess, innerhalb des Business Process Services, kommt es zur finalen Prüfung und gegebenenfalls Einbindung von Nutzern. Das geschieht allerdings nur, wenn wichtige Daten nicht vollständig vorhanden sind und ergänzt werden müssen. Im finalen Schritt erfolgt die fallabschließende Sachbearbeitung auf den Kundensystemen. Eine intelligente Kopplung zwischen Dienstleister und den Geschäftsprozessen des Kunden spielt dabei eine entscheidende Rolle, um die Daten wieder in die internen Systeme zurückzuführen und zu archivieren.

SPS ist eine hochspezialisierte Dienstleisterin, die den Anforderungen mit einer Service Factory Lösung gerecht wird und die physische mit der digitalen Welt verbindet. Dabei ist SPS kein Software-Hersteller oder Reseller. Durch die bedarfsund lösungsorientierte

Nutzung von Softwaremodulen setzt sich das Serviceportfolio kundenspezifisch zusammen. Im Bereich des Input Processing wird beispielsweise eine Datenerfassung und deren Anreicherung sowie Validierung durchgeführt. Während die Business Process Services abrechnungsspezifische Vorgänge abbilden, nutzen Unternehmen die BPaaS zur Verwaltung der eingehenden Daten. Dadurch werden Effizienz und Präzision des gesamten Prozesses verbessert. Wer direkt zu Beginn mit richtigen und verifizierten Daten arbeitet, sorgt von Anfang an für einen schnelleren Bearbeitungsvorgang.

Die Grundlage für effiziente Kundenkommunikation

Globale Ereignisse wie die Urbanisierung, Überalterung und der Klimawandel verändern nicht nur die Kunden, sondern auch Unternehmenserwartungen. Die Digitalisierung ermöglicht es auch kleineren Unternehmen ihre Wertschöpfungs- und Serviceprozesse kundenorientiert zu optimieren und zu automatisieren. Das Fundament für jedes Automatisierungsprojekt sind strukturierte, digitale Informationen, die effizient und korrekt verarbeitet werden. Automatisierte Prozesse, die immer wieder den gleichen Regeln folgen, können in den meisten Fällen schneller ausgeführt werden als manuelle Prozesse. Das klingt zunächst einfach, doch für gewöhnlich bestehen innerhalb einer Organisation mangelnde Integrationsmöglichkeiten für neue Prozesse. Eine fehlende Verknüpfung ist der Stolperstein, der Unternehmen vor große Herausforderungen stellt. Denn eine Digitalisierung von Daten ist erst dann sinnvoll, wenn sie effizient verarbeitet und den Back- und Front-End-Systemen zeitnah bereitgestellt werden können. Eine mögliche Lösung muss demnach gewährleisten, dass die wesentlichen Verbindungen auch in der Praxis herzustellen sind. Das ist vor allem im Hinblick auf die Verbesserung der betrieblichen Effizienz von entscheidender Bedeutung. Hier wird keine Trennung von Geschäftsprozessen vorgenommen, sondern es werden alle Teile als Ganzes betrachtet.

Mithilfe von SPS sind nicht nur bei der Posteingangsverarbeitung sondern auch bei der Rechnungsverarbeitung die Eingangskanäle so angebunden, dass sowohl die Papierals auch die elektronischen Dokumente bzw. Rechnungen in ein und demselben Prozess verarbeitet werden können. Im zweiten Schritt werden dann die buchungsrelevanten Daten ausgelesen und extrahiert. An dieser Stelle ist es besonders wichtig auch die umsatzsteuerliche Prüfung durchzuführen sowie die Plausibilität der Ergebnisse zu verifizieren. Sollten nicht alle Felder der Rechnung vollumfänglich automatisch erkannt werden, werden mithilfe eines Nachbearbeitungsplatzes die ausgelesenen Rechnungsinformationen geprüft und bestätigt. Erst dann, wenn die Rechnung vollständig ist, erfolgt die Weiterleitung in die Nachfolgesysteme.





AUTOMATISIERTE PROZESSE UNABHÄNGIG VOM KOMMUNIKATIONSKANAL

Positive Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit durch Automation

Die Sanitas Krankenversicherung hat rund 835.000 Kunden. Ihr Angebot besteht aus einer breiten Palette von Versicherungslösungen, sowohl für Privatpersonen als auch Unternehmen. Eingehende Post wurde über Jahre traditionell und mit hohem manuellem Aufwand abgewickelt. Um die Kundenzufriedenheit zu verbessern, Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten zu verkürzen und Einsparungen zu generieren, nutzt Sanitas die Services von SPS. Die Herausforderung war groß: 3,3 Millionen Dokumente jährlich. Mit dem umfassenden Konzept und der modernsten One-Touch-Processing-Technologie konnte SPS Vorgänge automatisieren und dabei die Einsparung von Ersatzinvestitionen, die für eine aufwendige interne

Prozessoptimierung notwendig gewesen wären, erzielen.

Im Rahmen der Auslagerung hat SPS rund 30 Mitarbeitende der Krankenversicherung unter Berücksichtigung der bisherigen Arbeitsbedingungen übernommen. Das Konzept sah die Übernahme der gesamten Postverarbeitung vor, inklusive Posteingangsverarbeitung, Arbeitsvorbereitung, Digitalisierung und Nachbearbeitung. Dabei gewährleistet SPS bei allen Verarbeitungsschritten strikt die Compliance-Vorschriften sowie die Anforderungen des Bundesamts für Gesundheit (BAG) und der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht FINMA. Auch in Deutschland werden alle relevanten BAFIN-Auflagen vollständig erfüllt. Die nachgelagerte Verarbeitung wird weiterhin von Sanitas durchgeführt. Durch die Automatisierungen wurden nicht nur interne Prozesse optimiert, die

Entwicklungen wirken sich schon heute positiv auf die Versicherten aus. Denn reduzierte Durchlaufzeiten, vereinfachte und optimierte Prozesse sowie Synergieeffekte während der gesamten Verarbeitung führen zu einer höheren Kundenzufriedenheit.

Für die Sanitas ergaben sich folgende Vorteile:



Effizientes Scannen
von Rechnungen und Kundendokumenten



Hohe Automatisierung beim Lesen
physischer und digitaler Korrespondenz



Omni-Channel-Verarbeitung
inklusive E-Mail, Portal und App



Bearbeitung des kompletten Posteingangs
in nur einem Tag

Die Auslagerung an einen hochspezialisierten Dienstleister bietet Unternehmen, die ihre Digitalisierungsprozesse nicht selbst umsetzen möchten oder können, besondere Vorteile – national wie international.

Hoch intelligente Rezeptverarbeitung durch individuelle Prozesslogik und Einsatz passender Automatisierungstechnologie

SPS verantwortet innerhalb des Poststellenmanagement die Rezeptverarbeitung eines weltweit agierenden Medizintechnikunternehmens mit mehr als 90.000 Mitarbeitern.

Durch Prozesse einer gesetzlichen Krankenversicherung müssen die eingehenden Rezepte in Deutschland schnell und korrekt bearbeitet werden, um daraus Kostenvorschläge für die Leistungstragenden zu erstellen. Mit den bereits hoch technologisierten und automatisierten Prozessen der Dienstleisterin profitiert das Unternehmen von einer passgenauen und digitalen Lösung.

So wird beispielsweise jedes eingegangene Dokument nicht nur eingescannt, sondern auch mit einem Identifikationsmerkmal versehen, um es sinnvoll zu archivieren und bei Rückfragen schnell wiederzufinden. Insgesamt können rund 95 Prozent der Dokumente automatisch ausgelesen und einer vordefinierten Gruppe zugeordnet werden. Letzte fehlende Angaben erfasst geschultes Personal manuell.

Dieser nachgelagerte Schritt wird genutzt, um die Software zur Dokumentenverarbeitung stetig weiterzuentwickeln. Mit diesem intelligenten Posteingangsprozess von Rezepten profitiert das Mediz-

intechnikunternehmen zusätzlich von den abgestimmten Folgeprozessketten wie der Postausgangsbearbeitung. Die optimale Kombination aus Sachbearbeitenden und Automatisierungslösungen ermöglicht einen reibungslosen Geschäftsablauf mit Effizienzsteigerungen und Ressourceneinsparungen.



EFFEKTE EINER AUF KUNDENERLEBNIS AUSGERICHTETEN DIGITALISIERUNG

Mittlerweile stehen 85 Prozent der Unternehmen der Digitalisierung offen und aufgeschlossen gegenüber. Wenn es heute um Digitalisierung und um die Ziele von KI-Lösungen geht, versprechen sich Unternehmen laut der Trendstudie der Tata Consultancy Services (TCS) am häufigsten:



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

Alle Punkte haben eines gemeinsam:

Sie tragen zur Verbesserung des Kundenerlebnisses bei. Um als Unternehmen zukunftsfähig zu bleiben, ist demnach eine Digitalisierungsstrategie notwendig. Künstliche Intelligenz ist dabei ein wichtiger Baustein. Das Potenzial haben bereits viele Unternehmen erkannt und integrieren intelligente Automatisierungslösungen in ihre Prozesse. Entscheidet man sich dabei für eine langfristige Zusammenarbeit mit einem Dienstleister, ist nicht nur fachliche Expertise und operative Exzellenz entscheidend.

Es spielt eine ebenso große Rolle, dass der Partner die strategische Bedeutung antizipiert, umfassende Digitalkompetenzen zur Verfügung stellt und Prozesse auf hohem und qualitativem Niveau übernimmt.

SPS als strategische Partnerin adressiert den Dreiklang aus Menschen, Prozessen und Technologien mit einer Service Factory Lösung, begleitet ihre Kunden im Transformationsprozess und ermöglicht diesen somit den Zugang zu einer digitalen Lösung, ohne dabei technische oder finanzielle Risiken einzugehen.

KONTAKT

Über SPS

Wir verbinden die physische und die digitale Welt – SPS ist eine führende Anbieterin von Lösungen zur Auslagerung von Geschäftsprozessen und innovativen Dienstleistungen im Dokumentenmanagement. Zahlreiche internationale Geschäftskunden vertrauen auf die Kompetenz von SPS bei der Konzeption, Entwicklung und Umsetzung von End-to-End Lösungen sowie auf die kompetente Beratung zu den zentralen Werttreibern im Business Process Services (BPS) Standortkonzept, Prozessoptimierung und Technologie, so zum Beispiel Intelligent Automation. SPS ist ein Konzernbereich der Schweizerischen Post mit Hauptsitz in Bern (Schweiz); die 7.000 Mitarbeitenden sowie spezialisierte Partner betreuen Kunden in nahezu allen Branchen in über 20 Ländern. Der Fokus liegt auf Banken, Versicherungen, Telekommunikation und Gesundheitswesen.

Weitere Informationen finden Sie unter
www.spsglobal.com

Ansprechpartner

Oliver Wibbe

Chief Sales Officer



Quellen

1. SPS Whitepaper, „*Wie bewältigen wir die Datenexplosion? BPaaS ermöglicht Prozessexzellenz*“. Aufgerufen August 2021
2. Tata Consultancy Services (TCS) Studie „*Deutschland lernt KI*“. Aufgerufen August 2021
3. SPS Kundenreferenz „*Sanitas Krankenversicherung*“. Aufgerufen August 2021
4. SPS Whitepaper „*Richtige Botschaft, richtiger Kanal, richtiger Zeitpunkt. Leistung steigern und Leistung schaffen mit einer Omni-Channel-Output Factory*“. Aufgerufen August 2021

For further information

www.spsglobal.com



The Power of Possibility