

# DIGITALISIERUNG EINGEHENDER KOMMUNIKATION

## DER ERSTE SCHRITT ZUR DIGITALEN TRANSFORMATION

Der Erfolg der digitalen Transformation hängt davon ab, wie präzise und effizient Unternehmen die über die verschiedenen Kanäle eingehende Kommunikation bearbeiten. Zwar sind digitale Formate wie E-Mail, Live-Chat und soziale Medien weiter auf dem Vormarsch, aber für viele Menschen sind Briefe, Formulare und Faxnachrichten noch immer wichtige Mittel der Businesskommunikation. So ergab eine Umfrage des United States Postal Service von 2017, dass 65 % aller Haushalte mindestens eine Rechnung pro Monat auf dem Postweg bezahlen.<sup>1</sup> Deutsche Haushalte erhalten pro Jahr nach wie vor 15,8 Milliarden Postsendungen.<sup>2</sup> Das bedeutet, dass Unternehmen Systeme brauchen, die diese Dokumente, unabhängig von deren Format, scannen, digitalisieren und klassifizieren können, um sie dann den entsprechenden Datenbanken, Systemen und Prozessen zuzuführen.

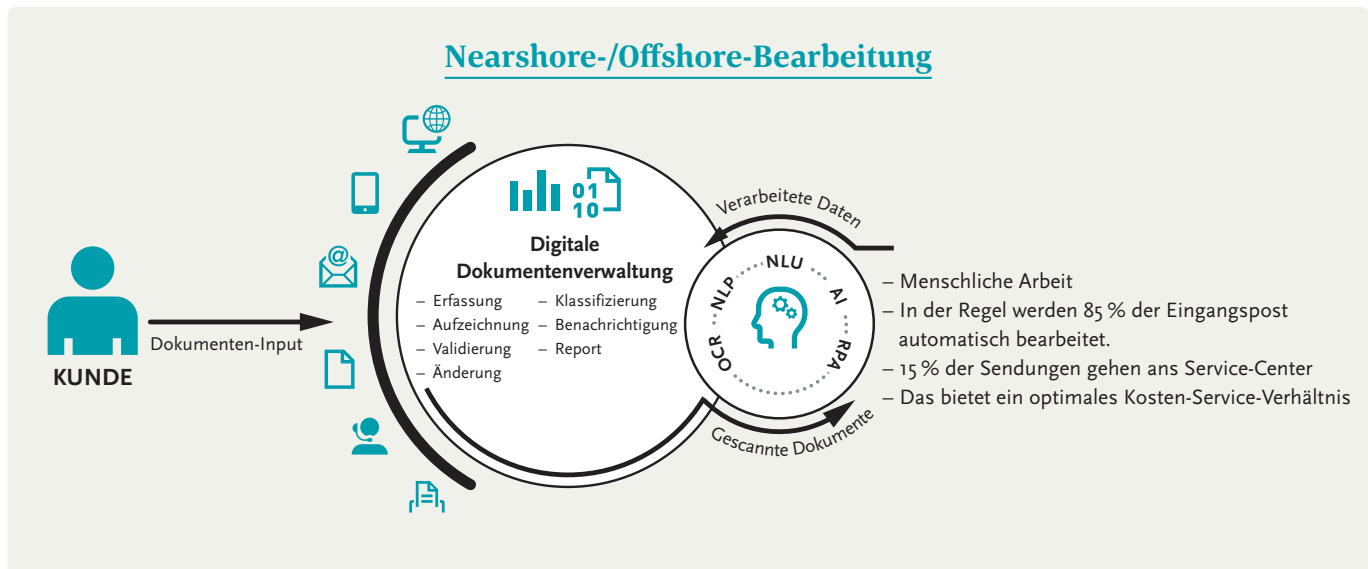
### Digitalisierung und Strukturierung eingehender Kommunikation

Um das gesamte Unternehmen digitalisieren zu können, ist es entscheidend, diesen ersten Teil des Prozesses sauber umzusetzen. Aber wie gesagt: Die meisten Unternehmen nutzen nach wie vor manuelle Prozesse, um die Flut unstrukturiert eingehender Informationen in strukturierte, digitale Daten zu verwandeln, was gleichermaßen teuer, ineffizient und unzuverlässig ist. Menschen machen nun mal Fehler ... Die Vielzahl der Kanäle, über die Daten heute bei Unternehmen eingehen, wie Live-Chat, SMS, E-Mail und soziale Medien, erschwert zusätzlich eine zügige Bearbeitung. Wenn Unternehmen aber nicht

zeitnah antworten oder wichtige Dokumente verloren gehen, sorgt das für verärgerte Kunden und kann sogar Compliance-Probleme nach sich ziehen.

Mithilfe Intelligenter Automatisierung (IA) können eingehende Dokumente, unabhängig von deren Format, deutlich schneller und präziser bearbeitet werden. So lassen sich zum Beispiel Briefe scannen und automatisch digitalisieren. Anschließend kann man Natural Language Processing (NLP) einsetzen, um ihren Inhalt zu identifizieren und sie entsprechend zu klassifizieren. Dazu Lukas Hebeisen, Leiter Technologie und digitale Transformation bei Swiss Post Solutions: „Man sollte stets wissen, was der Kunde will: Worum bittet er? Warum kommuniziert er mit dem Unternehmen und wie lässt sich seine Anfrage am effizientesten beantworten?“ NLP und robotergestützte Prozessautomatisierung (RPA) – Softwareroboter, die menschliche Handlungen imitieren – können hier genutzt werden, um Kernaussagen zu extrahieren und diese in verschiedene Systeme und Datenbanken zu überführen.

RPA kann auch eingesetzt werden, um vom Enterprise Resource Planning (ERP)-System oder dem Customer Relationship Management (CRM)-System des Unternehmens bzw. direkt vom Kunden zusätzliche Informationen anzufordern, was die Ergebnisqualität steigert. Das Resultat sind strukturierte, nutzbare Daten, die über entsprechende Schnittstellen in die Back-End-Systeme und Workflows des Unternehmens eingepflegt werden können und eine effiziente Bearbeitung ermöglichen.





**MARION PAUL**

Head of Operations, Business Process Services (BPS)  
Swiss Post Solutions

## Die Bearbeitung eingehender Dokumente mit digitalem Ansatz führt zu



**75 %**

kürzerer Bearbeitungsdauer



**30 %**

weniger Kosten bei der  
Dokumentenverwaltung

### **Das digitale Unternehmen wird Realität**

Diesem digitalen Ansatz zu folgen, bietet große wirtschaftliche Vorteile. So lassen sich die Kosten für die Postbearbeitung deutlich reduzieren: Bei der Bearbeitungsdauer sind Einsparungen von bis zu 75 % möglich, während die Kosten für die Dokumentenverwaltung um 30 % gesenkt werden können.<sup>3</sup> Auch die Genauigkeit lässt sich deutlich steigern, da Roboter regelbasierten Prozessen folgen und ihnen keine Fehler unterlaufen.

Allerdings ist der Einsatz wegweisender Technologie nur ein Teil der Lösung. Der beste Ansatz ist es, ein Hybridmodell zu implementieren, das auf den besten Technologien basiert, das aber gleichzeitig auch eng mit globalen Service Centern vernetzt ist. So kann mithilfe der dynamischen Zuordnung einzelner Prozessschritte ein optimales Kosten-Service-Verhältnis erzielt werden. Während manche Aufgaben sich am besten von Menschen bearbeiten lassen, eignen sich andere perfekt für die Automatisierung. Eine effiziente Lösung nutzt hier in einem hocheffizienten, skalierbaren Prozess den richtigen Mix aus menschlicher und künstlicher Intelligenz. Angenommen, eine Lösung könnte 85 % der eingehenden Kommunikation automatisch bearbeiten. In dem Fall würde sie die restlichen 15 %, deren Inhalte sie nicht erfassen kann, zur manuellen Dateneingabe an die menschlichen Kollegen weitergeben.

### **Integration künstlicher und menschlicher Intelligenz**

SPS arbeitet mit einem Telekommunikationsunternehmen zusammen, das die Kosten seiner Backoffice-Prozesse reduzieren und gleichzeitig den Kundenservice verbessern wollte. Bei rund 34 Mio. Kunden war die tägliche Kontaktfrequenz des Unternehmens enorm hoch. SPS evaluierte im Rahmen des Projekts 149 verschiedene Prozesse. Einige davon wurden an ein Contact Center in Vietnam ausgelagert, andere wurden automatisiert. Wo immer technisches Know-how oder die Fähigkeit, Entscheidungen zu treffen, gefordert war, wurden die entsprechenden Prozesse der internen Bearbeitung zugeführt. Auf diese Weise konnte das Unternehmen die Bearbeitungszeit verkürzen und das Kundenerlebnis verbessern.

AUTORIN: MARION PAUL

INFO: <http://bit.ly/sps-intre>

<sup>1</sup> Next-Generation Digital Mailroom, IDC.

<sup>2</sup> European Postal Markets, 2018. An Overview, PostNL, verfügbar auf: [https://www.postnl.nl/Images/European-Postal-Markets-An-Overview-2018\\_tcm10-22110.pdf](https://www.postnl.nl/Images/European-Postal-Markets-An-Overview-2018_tcm10-22110.pdf).  
Abgerufen August 2018.

<sup>3</sup> SPS