

Das Ende der Servicewüste Deutschland?

Die digitale Transformation zwingt immer mehr Unternehmen, sich von bestehenden Strukturen zu verabschieden und Prozesse weiter zu automatisieren. Auf der Call-Center-World in Berlin stellte der BPO-Dienstleister Swiss Post Solutions (SPS) jetzt einen neuen Ansatz für „Intelligent Automation“ im Customer-Contact-Management (CCM) vor.

Die intelligenten Lösungen werden das Customer-Contact-Management revolutionieren. Sie werden Prozesse nicht nur schneller und effizienter steuern, sondern auch erheblich dazu beitragen, die Kommunikation mit den Auftraggebern und deren Kunden zu verbessern und damit die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Im Idealfall bedeutet dies auch das Ende der Servicewüste Deutschland.

Positive Service-Erlebnisse schaffen

Positive Service-Erlebnisse und eine optimale Kundenbetreuung über alle Kanäle hinweg sind ein enormer Wettbewerbsvorteil. Eine der größten Herausforderungen für Unternehmen besteht heute darin, ihren Kunden trotz des enormen Kostendrucks einen professionellen

Service zu bieten. Bisher scheitern viele Unternehmen bereits bei der Kundenbetreuung über alle Kanäle – per E-Mail, Chat, Telefon, SMS, Fax und Brief – hinweg. Die Lösung: Der Einsatz von intelligenten Outsourcing- und Automatisierungslösungen.

SPS hat neue Customer-Contact-Management-Konzepte entwickelt, die vom Kundenservice über die fallabschließende Sachbearbeitung bis hin zum Multichannel-Management (physisch und digital) reichen. Wie dieser ganzheitliche Ansatz bei SPS in der Praxis aussieht, zeigt das Beispiel des telefonischen Interessenmanagements. Von der ersten Kontaktaufnahme des potenziellen Kunden bis zum Versand der Vertragsunterlagen steuert SPS alle Prozesse aus einer Hand. SPS betreut den Interessenten über alle Kanäle hinweg während des gesamten Zeitraums, erstellt das Angebot in Form von res-

ponsestarken Angebotsmappen, bearbeitet den Vorgang bis hin zur fallabschließenden Sachbearbeitung und druckt alle erforderlichen Unterlagen.

Intelligent Automation revolutioniert Prozesse

„Die Stärke der neuen Intelligent-Automation-Lösungen zeigt sich insbesondere bei Prozessen, die sich wiederholen und unstrukturierte Daten enthalten“, sagt Lukas Hebeisen, Head of Technology & IT Infrastructure bei SPS. Zum Beispiel bei der Beantwortung von Routineanfragen im Frontoffice und der fallabschließenden Sachbearbeitung. Derzeit werden bereits Customer-Communication-Automation-Systeme getestet, die dem Service-Agenten automatisch Lösungsvorschläge unterbreiten, während er im Gespräch mit dem Anrufer ist.



KRISTIN MÜLLER,
Leiterin des Bereichs
Customer Contact
Management bei SPS.

Intelligent-Automation-Competence-Center

Neben dem Einsatz im Frontoffice unterstützt SPS mit seinem Intelligent-Automation-Competence-Center auch die Entwicklung von Systemen für die Backoffice-Automation. Für große Versicherer digitalisiert SPS die eingehenden Schadensmeldungen und bringt sie im wahrsten Sinn des Wortes in Form. Dazu werden bei der Datenerfassung, der Indexierung und der Archivierung teilautomatisierte Prozesslösungen eingesetzt, um die Effizienz zu steigern. Denn je schneller die Belege erfasst werden, desto eher erhält der Versicherer verlässliche Zahlen, die ihm valide Ergebnisse liefern.

Unstrukturierte Daten automatisch verarbeiten

Mithilfe der neuen Intelligent Automation können auch un-

strukturierte Daten ausgelesen werden. Ob E-Mails mit PDF-Anhängen, Word-Dateien oder Excel-Files: die intelligenten Prozesslösungen klassifizieren die

Eine Rückmeldung auf E-Mails erst 24 Stunden nach deren Eingang wird heute nicht mehr akzeptiert.

Daten, „lernen“ den Inhalt „zu verstehen“ und die Dokumente dann entsprechend zuzuordnen. Auf dieser Basis will SPS für Versicherer auch die Schadensabwicklung inkl. der fallabschließenden Sachbearbeitung im Customer-Contact-Management

weitgehend automatisieren und damit deutlich schneller machen.

Kommunikation in Echtzeit

„Intelligent Automation ermöglicht schnellere Durchlaufzeiten, den Einsatz rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche und Kommunikation in Echtzeit“, sagt Müller. „Eine Rückmeldung auf E-Mails erst 24 Stunden nach deren Eingang wird heute nicht mehr akzeptiert.“ Die Folge: Auch personell müssen die Voraussetzungen dafür geschaffen werden, einen hohen Service-Level sowohl bei der schriftlichen als auch bei der digitalen Kommunikation über alle Kanäle hinweg sicherzustellen. Ob per Chat, per Social Media, Brief, Telefon, SMS oder althergebracht per Fax: Die neuen multichannelfähigen Intelligent-Automation-Lösungen werden das Customer-Contact-Management revolutionieren. **von Kristin Müller**

Fotos: © Thinkstockphoto, Unternehmen