

# Medienmitteilung

Swiss Post Solutions GmbH  
Kronacher Str. 70-80  
96052 Bamberg  
Deutschland

Telefon +49 (0) 951 9426-0  
Fax +49 (0) 951 9426-3720  
www.swisspostsolutions.de

24. Februar 2016

## Das Ende der Servicewüste Deutschland?

### Intelligent Automation revolutioniert Customer Contact Management

#### Kundenzufriedenheit erhöhen

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“, sagt Kristin Müller, Leiterin des Bereichs Customer Contact Management bei SPS. „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 bedeute dies auch das Ende der Servicewüste Deutschland.

#### Positive Serviceerlebnisse schaffen

Positive Serviceerlebnisse und eine optimale Kundenbetreuung über alle Kanäle hinweg sind ein enormer Wettbewerbsvorteil. Eine der größten Herausforderung 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 fallabschließenden 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 responsestarken 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.

### **Intelligent Automation Competence Center**

Neben dem Einsatz im Front-Office 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**

Mit Hilfe der neuen Intelligent Automation können auch unstrukturierte Daten ausgelesen werden. Ob E-Mails mit PDF-Anhängen, Word-Dateien oder Excel-Files: die intelligenten Prozesslösungen klassifizieren die 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.

## **Über SPS**

### **Wir verbinden die physische und digitale Welt**

Swiss Post Solutions (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 wie auch bei der kompetenten Beratung zu den zentralen Werttreibern im Business Process Outsourcing (BPO): Standortkonzept, Prozessoptimierung und Technologie, so zum Beispiel Intelligent Automation. SPS ist ein Konzernbereich der Schweizerischen Post mit Hauptsitz in Bern (Schweiz); die 7.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie spezialisierte Partner betreuen Kunden in nahezu allen Branchen – von Banken und Versicherungen über Telekommunikation, Medien, Einzelhandel und Energieversorgung bis hin zu Reisen und Transport – in über 20 Ländern.

**Über SPS Deutschland**

SPS unterstützt Unternehmen mit effizienten Services und Intelligent Automation-Lösungen bei der Optimierung und dem Ausbau ihrer Wertschöpfungskette im Input-, Archiv-, Output- und Mailroom-Management. Zudem zählen umfassende Lösungen für die Bereiche Order to Cash, Customer-Contact- und Giftcard-Management sowie spezielle Branchenlösungen für den Bereich Healthcare wie die elektronische Gesundheitskarte, digitale Lösungen für gesetzliche Krankenversicherungen wie das Management von Bonusprogrammen und zahlreiche Online-Services sowie die fallabschließende Sachbearbeitung zu den Stärken von SPS Deutschland.

**Kontakt:****Swiss Post Solutions**

Nadja Seupel

Public Relations

Kronacher Str. 70-80, 96052 Bamberg

Tel.: +49 (0) 951 94 26 3109

E-Mail: [nadja.seupel@swisspost.com](mailto:nadja.seupel@swisspost.com)

[www.swisspostsolutions.de](http://www.swisspostsolutions.de)