



Robotergesteuerte Prozessautomatisierung im CRM

Mit intelligenter Automatisierung gegen den Fachkräftemangel wappnen

Prozesse im Unternehmen zu automatisieren, das bringt nur Vorteile: Kunden honorieren es, wenn Bestellungen sofort bearbeitet werden, Mitarbeiter werden von Routinen befreit und das Unternehmen wird effizienter. Doch wie managt man diese Automatisierung? Manch ein Unternehmer erinnert sich noch an langwierige, Monate in Anspruch nehmende Software-Einführungen und steht der Automatisierung skeptisch gegenüber. Werfen Sie Ihre Bedenken über Bord!

Automatisierung heute greift zwar tief in die Unternehmensprozesse ein, dies geschieht jedoch dank künstlicher Intelligenz und lernender Algorithmen in kürzester Zeit und mit deutlich weniger Aufwand, als man früher für derart fundamentale Umstellungen zu investieren hatte. Nachfolgend lesen Sie, wie Sie in Ihrem Unternehmen so viel Automatisierung wie nötig erreichen, mit möglichst geringem Aufwand.

BUSINESS.
DATA.
TECHNOLOGY.

CINTELLIC
CONSULTING GROUP

Alles spricht dafür zu automatisieren

Der Fachkräftemangel einerseits, die digitalisierungsbedingten Anforderungen an Unternehmen andererseits – diese Gemengelage zwingt Unternehmen dazu, Geschäftsprozesse zu automatisieren. Was heißt das für die Mitarbeiter? Klar ist, dass sich das Verständnis von „Arbeit“ und „Mitarbeitern“ verändert. Tatsächlich bringen die Digitalisierung und mit ihr einhergehend die Automatisierung von Prozessen viele Vorteile, und zwar für Mitarbeiter, für Kunden und für das Unternehmen als solches.

Automatisierte Prozesse wirken sich von innen nach außen positiv aus:

- Weniger monotone und langweilige Routearbeit, stattdessen mehr spannende, bestätigende Aufgaben. Das führt zu einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit.
- Ein schneller, fehlerfreier, individualisierter Service, auf welchem Weg auch immer der Kunde den Kontakt zum Unternehmen sucht. Das bindet Kunden ans Unternehmen und ermöglicht den profitablen Ausbau der Kundenbeziehung.
- Dank der höheren Taktung wird die „time to market“, das heißt, die Zeit, die man für die Entwicklung eines marktreifen Produkts braucht, verkürzt. Das verspricht Erfolge im Wettlauf um die Produktführerschaft.
- Veraltete Systeme und Prozesse sind starke Kostentreiber – automatisierte Prozesse ermöglichen operative Exzellenz, die das Unternehmen im Wettbewerb stärkt.

Die Aufgaben, die zu erledigen sind, werden für die Automatisierung quasi einer Prüfung unterzogen: Wo kann man automatisieren, wo nicht? Wo ist die – teurere – menschliche Arbeitskraft vonnöten, wo nicht? Und die Anschluss-Entscheidung: Wo werden die durch die Automatisierung eingesparten menschlichen Ressourcen sinnvoll eingesetzt?

Die Antwort auf diese Fragen: Wo es um Mitarbeiterzufriedenheit und Kundennähe geht, ist die „teure Arbeitskraft“, der empathische, kreative Mensch, gefragt. Im Streben nach operativer Exzellenz und Produktführerschaft wird die robotisierte „billige Arbeitskraft“ schnell Früchte tragen. Die Lösung: Intelligent Robotic Process Automation, kurz RPA.

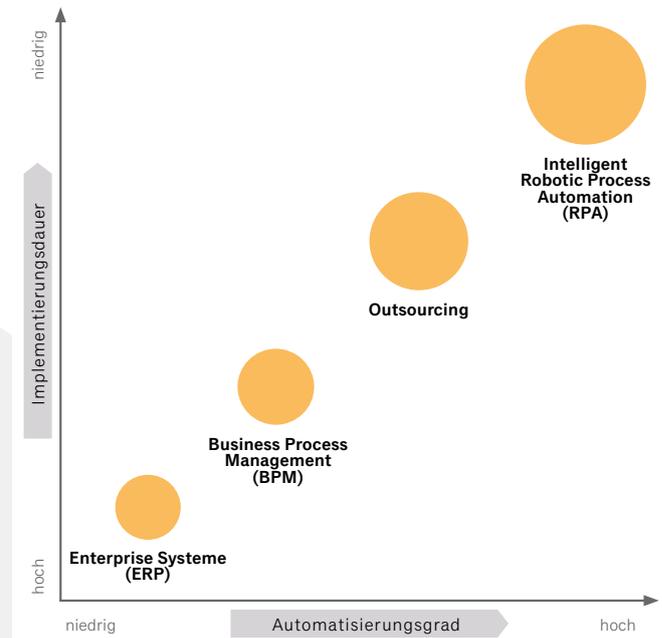
Was ist RPA?

RPA bezeichnet Software-Roboter, die regelbasierte, strukturierte Geschäftsprozesse teilweise oder vollständig automatisch bearbeiten können. RPA kann, wo es um Routinen geht, den Menschen ersetzen, übernimmt Aufgaben, koordiniert Abläufe und greift auf die Schnittstellen bestehender IT-Applikationen und Systeme zurück. RPA baut auf bereits bestehender Software auf, es automatisiert lediglich die Oberfläche der Unternehmenssysteme. Die Einführung erfolgt in zwei Schritten:

1. Automatisierung von Routineaufgaben. Hier geht es primär um Kosten und Effizienz.
2. Übernahme bis dato menschlicher Tätigkeit am Monitor, mit Tastatur, unter Einsatz selbstlernender Algorithmen und KI.

Das Ziel dieser „Robotisierung“ sind neben schnelleren Prozessen die Steigerung der Innovationskraft und bessere Produkte.

Gängige Methoden der Geschäftsprozessoptimierung stoßen an ihre Grenzen, wenn es um die Automatisierung von Geschäftsprozessen geht. Hier kann RPA helfen.



RPA ist schnell und ohne großen Aufwand skalierbar. Während eine ERP-Einführung noch Monate bis hin zu Jahren in Anspruch nahm, kann RPA innerhalb weniger Tage implementiert werden. Dies ist möglich, weil Robotic Process Automation auf bestehende Systeme aufsetzt. RPA bedient Unternehmenssoftware exakt so, wie ein menschlicher Mitarbeiter das tun würde, ohne dabei Änderungen an der IT-Infrastruktur vornehmen zu müssen.

Ausblick

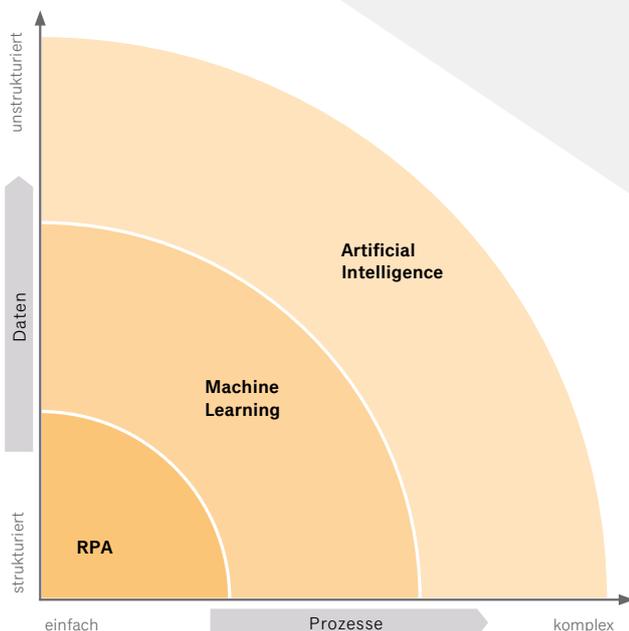
Die wesentlichen Vorzüge von RPA sind die schnelle Implementierung, die Möglichkeit der Skalierung und die Tatsache, dass alles, was mit Routinen zu tun hat, anstatt von Menschenhand robotisiert ablaufen kann. Die Mitarbeiter, die sich bisher um monotone Aufgaben gekümmert haben, können nun wertschöpfender und zufriedenstellender beispielsweise im Kundenkontakt eingesetzt werden. Gleichzeitig liefert die Automatisierung damit eine probate Antwort auf den Fachkräftemangel.

RPA steht bereits für große Effizienzgewinne. Diese lassen sich sogar noch weiter steigern, zieht man intelligente (selbst lernende) Algorithmen hinzu. Aus RPA wird dann IPA (intelligent Process Automation): ein System, das Geschäftsprozesse automatisiert und sich dabei laufend selbst optimiert. Das Ergebnis: IPA ist in der Lage, eigenständig unstrukturierte Daten zu interpretieren und neue Prozessregeln in Interaktion mit dem Menschen selbstständig zu erlernen. Um diese selbstlernenden Systeme zu etablieren, kommen Methoden wie maschinelles Lernen oder das sogenannte „Deep Learning“ zum Einsatz. Dabei werden zur Informationsverarbeitung große Datenmengen sowie künstliche neuronale Netze genutzt, welche sich während des „Lernvorgangs“ immer wieder neu knüpfen.

Die schnellen Erfolge mit RPA – auf dem Weg zu IPA

- Fehler vermeiden: Ob beim Abtippen von Anträgen zur Kontoeröffnung oder beim Übertragen von Zahlenkolonnen von Menschenhand – es passieren immer Fehler. Die Automatisierung merkt diese aus, weil Regeln automatisch befolgt werden. Für Fehler gibt es dann keinen Spielraum.
- Deutlich verkürzte Antwortzeiten: Standardanfragen können beispielsweise von Chatbots abgefangen werden. Das setzt menschliche Ressourcen frei für komplexere, von Standards abweichende Anfragen. Im Standardbereich gibt es damit keine Wartezeiten mehr. Der Kunde bekommt binnen Sekunden eine Antwort.
- Mit IPA lassen sich gegenüber RPA deutlich komplexere Prozesse realisieren. Hier schreitet die Entwicklung schnell voran. Künstliche Intelligenz, die hier eingesetzt wird, wird tatsächlich immer intelligenter.
- Flüssigere Customer Journeys im Kundenservice: Aus Kundensicht wird die Kommunikation mit dem Unternehmen immer besser. Das Unternehmen kann – automatisiert – Kundenwünsche verstehen, immer genauer auf Kunden eingehen, deren Bedarf sogar treffsicher antizipieren. Einzelne Kontaktpunkte auf der Customer Journey werden miteinander verzahnt, so dass eine komplette Kundensicht entstehen kann, über alle Kontaktpunkte/Kanäle hinweg.

RPA ist der Anfang – IPA ist die nächste Entwicklungsstufe. Die Entwicklung schreitet schnell voran.



Der Mehrwert von IPA gegenüber klassischer RPA liegt in der größeren Bandbreite der zu automatisierenden Prozesse. Je komplexer und unstrukturierter die zu verarbeitenden Informationen/Daten werden, desto mehr kognitive Intelligenz wird benötigt, um den Prozess zu automatisieren.

💡 Automatisierung umsetzen – so gelingt es

- *Groß denken, klein anfangen, clever skalieren.* Dieses oft herangezogene Szenario ist auch für die Automatisierung von Prozessen im Unternehmen das richtige.
- *Governance, das heißt die Führung oder Beaufsichtigung der Prozesse, ist von entscheidender Bedeutung. Schnittstellenmanagement, die Beachtung von Regeln, Schnelligkeit und Gründlichkeit – es gibt vieles, was zu beachten und nachzuhalten ist.*
- *Eine Strategie und eine Vision sind wesentlich. Ein klares, erreichbares Zielbild und eine realistische Roadmap zu erarbeiten, sind die ersten Schritte auf dem Weg zu einer maßgeschneiderten Prozessautomatisierung.*
- *Jede Veränderung stößt auf Widerstände. Das ist menschlich. Deshalb bedarf es eines guten Change Managements im Vorfeld, um Hürden abzubauen. Die Veränderung beginnt immer im Kopf der Mitarbeiter. Gerade wenn es um künstliche Intelligenz geht, stehen Ängste im Raum, denen mit Respekt und Klarheit zu begegnen ist.*

📄 Anwendungsbeispiele aus der Praxis

- *Routearbeiten fehlerfrei erledigen: Dokumente – Anträge, Verträge, Rechnungen etc. – lassen sich mittels OCR (Optical Character Recognition) und NLP (Natural Language Processing) miteinander vergleichen. So kann man Diskrepanzen feststellen.*
- *Standards automatisieren: Chatbots werden im Level 1 (L1) Support eingesetzt, bearbeiten Standardanfragen und können eigenständig Systemeinträge vornehmen. So lassen sich im Kundenkontakt menschliche Ressourcen einsparen, gleichzeitig wird die Effizienz erhöht und Fehler werden vermieden.*
- *Optimale Customer Experience: OCR kann für das automatisierte Customer Onboarding genutzt werden. So macht der neue Kunde von Anfang an gute Erfahrungen im Kontakt mit dem Unternehmen. Die beste Grundlage für eine erfreuliche Kundenbeziehung, Cross- und Upselling.*
- *Regulatorischen Anforderungen genügen: Mittels OCR und NLP können öffentlich zugängliche Informationen, handgeschriebene Kundendokumente und gescannte Dokumente nutzbar gemacht werden, um geforderte „KYC-Checks“ (KYC=Know Your Customer) durchzuführen.*

Wie CINTELLIC Ihr Unternehmen bei der Automatisierung begleitet

CINTELLIC hat viel Erfahrung darin, Automatisierungsprozesse in Unternehmen zu begleiten. Es lohnt sich, die Erfahrung aus vielen Praxisbeispielen in die eigene Entwicklung einzubeziehen. Das spart Zeit und Geld. Griffige „Do's & Dont's“ sowie Checklisten beschleunigen den Entwicklungsprozess.

Der Ansatz von CINTELLIC ist „Plan – Build – Run“. Das heißt: Wir gehen Ihr Projekt mit Ihnen gemeinsam an, helfen Ihnen, die Prozesse zu identifizieren, die einen Effizienzgewinn versprechen, entwickeln gemeinsam mit Ihnen die Vision für Ihr Projekt und begleiten die Umsetzung fachlich. Dabei helfen Ihnen unsere Assessments, Machbarkeitsstudien, die Erarbeitung von Anwendungsbeispielen und eine aus viel Erfahrung gespeiste Roadmap-Planung.

**von Sebastian Zwiesler,
CINTELLIC Consulting Group**

Ansprechpartner



Dr. Jörg Reinnarth
Geschäftsführer
CINTELLIC Consulting Group
joerg.reinnarth@cintelllic.com



Stephan Klöckner
Senior Manager
CINTELLIC Consulting Group
stephan.kloeckner@cintelllic.com

Über CINTELLIC

Die 2010 gegründete CINTELLIC Consulting Group ist eine auf digitales Kundenmanagement spezialisierte Unternehmensberatung, die ihre Klienten vom ersten Konzept bis zur Umsetzung in der Praxis ganzheitlich begleitet. An den Standorten in Bonn, Frankfurt am Main und München arbeiten rund 60 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Zu den Klienten zählen DAX-Konzerne, führende mittelständische Unternehmen und insbesondere zahlreiche sogenannte „Hidden Champions“ mit den Branchenschwerpunkten Banken und Versicherungen, Telekommunikation, IT, Medien, Unterhaltung, Handel, E-Commerce, Versorger und Logistik.

www.cintelllic.com

#jointheteam

CINTELLIC befindet sich auf Wachstumskurs. Vielleicht mit Ihnen? Jetzt Stellenanzeigen entdecken und bewerben!

<https://www.cintelllic.com/stellenangebote/>

Cintelllic im Social Web



Cintelllic GmbH

Remigiusstraße 16
53111 Bonn
t +49 228 92 18 20
info@cintelllic.com
www.cintelllic.com

