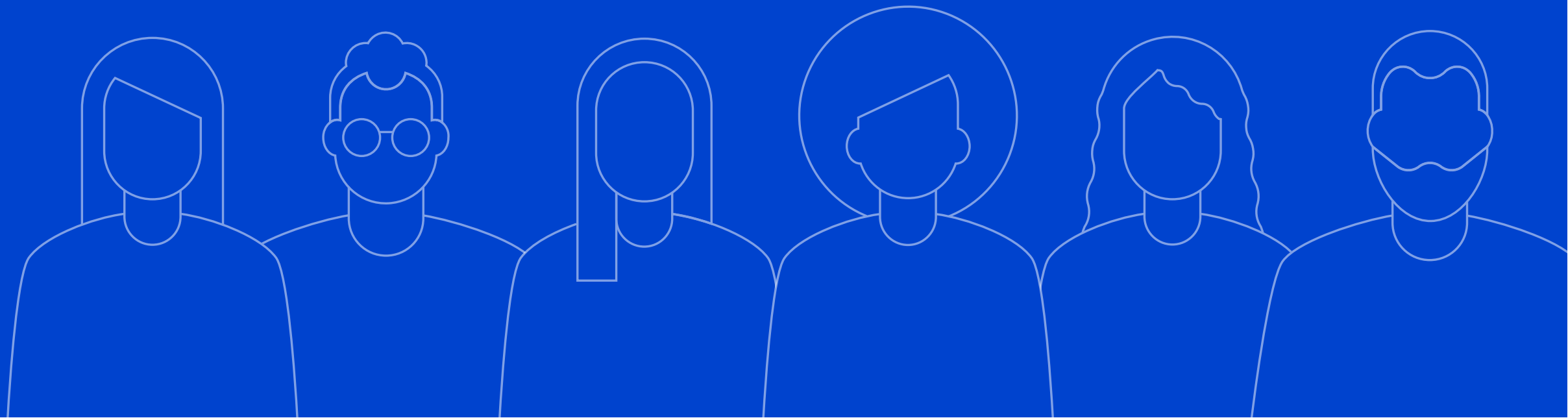


Automatisieren Sie das, *nicht irgendwas*

Sechs grundlegende
Automatisierungsprojekte,
mit denen Sie zuverlässigere,
erfüllende Kundenerlebnisse
schaffen können



Warum Automatisierung?

Die Vorhersage, welches Kundenverhalten nach der Pandemie anhalten wird - von stark schwankender Nachfrage bis hin zu verstärkten Gesundheits- und Sicherheitsvorkehrungen - kann schwierig sein. Ein Bereich, den Sie jedoch kontrollieren können, ist die Art und Weise, wie Sie die Erfahrungen verwalten, die Sie für Ihre Kunden schaffen.

Automatisierung, insbesondere in Kombination mit KI, kann Ihnen helfen, diese Erfahrungen zu verbessern oder zu verfeinern, was zu höheren Umsätzen, einer besseren Nutzung von Ressourcen und einer größeren Kundenzufriedenheit führt.

75%

der Befragten nennen die Kundenerfahrung als den Bereich, in dem ihre digitalen Initiativen den größten Nutzen bringen¹

¹ "Automation and the future of work: Creating intelligent workflows across the enterprise."
IBM Institute for Business Value, Juli 2020.
<https://www.ibm.com/downloads/cas/O17AWNv6>

Sechs Automatisierungs- projekte für bessere Kundenerfahrungen

IBM empfiehlt diese sechs
Automatisierungsprojekte, denn sie sind:

- Schnell implementierbar - mit Wirkung
- Kostengünstig bei Verwendung von Cloud-Software-Lösungen
- Anwendbar auf praktisch jedes Geschäft
- Wahrscheinlich eine dauerhafte zukünftige Wertschöpfung
- In der Lage, miteinander zu interagieren und aufeinander aufzubauen, um positive Effekte zu multiplizieren



Automatisieren Sie das ...

1. Genehmigung von Rückerstattungsanträgen

Problem

Das ist Claire. Sie ist für ihre Schnelligkeit und Effizienz bekannt, aber in letzter Zeit hat sie Probleme, mit den Rückerstattungsanfragen ihrer Kunden Schritt zu halten, da die Zahl der Anfragen sprunghaft angestiegen ist und sie auf einen weitgehend manuellen Prozess angewiesen ist. Sie befürchtet, dass die Kunden zu lange auf eine Entscheidung warten müssen oder dass auf der nächsten Rechnung erneut falsche Servicegebühren berechnet werden. Dies führt zu mehreren E-Mails oder Anrufen wegen desselben Kundenproblems, was den Rückstand weiter erhöht.

Aktion

Mithilfe von Entscheidungsservices und Workflow-Management lassen sich manuelle Genehmigungen vermeiden, die die Reaktionszeiten verzögern, zu Inkonsistenzen führen und teuer in der Skalierung sind.

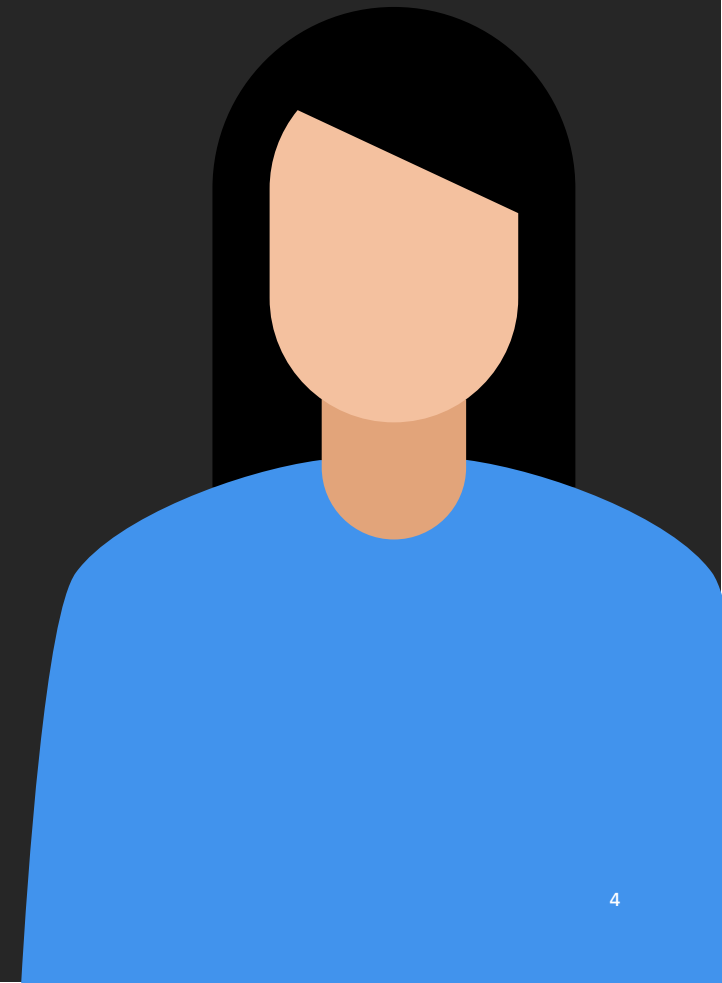
Automatisieren Sie das ...

So sieht eine automatisierte Rückerstattungsgenehmigung aus:

- Rückerstattungsantrag des Kunden wird an einen Entscheidungsservice weitergeleitet
- Der Entscheidungsservice ermittelt die Genehmigung unter Berücksichtigung mehrerer Faktoren, wie z. B. Kundenabwanderungsneigung, Rentabilität und Transaktionshistorie, und stellt sicher, dass die automatisierte Entscheidung genauso zuverlässig ist wie eine von menschlichen Experten getroffene
- Das System gibt die Erstattung mithilfe von Workflow-Funktionen aus, benachrichtigt den Kunden und aktualisiert die Back-End-Systeme; ein manuelles Eingreifen ist nur in Ausnahmefällen erforderlich

Automatisieren Sie nicht irgendwas

Vermeiden Sie es, eine persönliche Entschuldigung zu automatisieren, wenn ein menschlicher, persönlicher Kontakt angebracht ist.



Automatisieren Sie das ...

2. Weiterleitung von Kundenanfragen

Problem

Das ist Jose. Er prüft eingehende Kunden-E-Mails für seine Bank manuell, leitet sie weiter und erfährt dabei häufig etwas Neues über seine Kunden. Er wünschte, er hätte mehr Zeit, um Gelegenheiten zu finden, Kunden mit relevanten Produkt- und Serviceangeboten besser zu bedienen, aber er verbringt die meiste Zeit damit, eine zunehmende Menge an E-Mails zu bearbeiten.

Aktion

Optimieren Sie die Verarbeitung eingehender Mitteilungen durch intelligente Automatisierung.

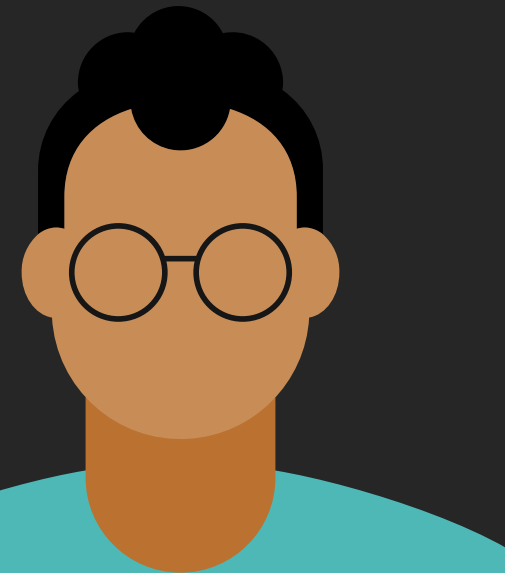
Automatisieren Sie das ...

Wie die automatisierte Weiterleitung von Kundenanfragen aussieht:

- KI klassifiziert Mitteilungen und extrahiert Daten
- Der Entscheidungsservice bestimmt die Bearbeitungspriorität auf der Grundlage mehrerer Faktoren, wie Kundentreue und Rentabilität
- Ein neuer Fall wird erstellt, um eine Kundenanfrage mit Hilfe von Workflow-Funktionen zu bearbeiten, dann wird der Fall automatisch mit extrahierten Daten befüllt

Automatisieren Sie nicht irgendwas

Vermeiden Sie es, Aktionen oder Antworten zu automatisieren, die den Anschein erwecken, dass sie den Frust Ihrer Kunden spüren könnten - überlassen Sie Verständnis und Empathie den Menschen.



Automatisieren Sie das ...

3. Aktualisierte Kundeninformationen

Problem

Das ist Erin. Sie mag ihre Kollegen und ihre Arbeit, aber sie würde lieber weniger Zeit mit der manuellen Übertragung von Kundendaten in mehrere Back-End-Systeme verbringen. So fleißig sie auch ist, ist sie doch besorgt, Fehler zu machen und weiß, dass sie effektiver sein könnte, wenn sie ihre Zeit anders nutzen würde.

Aktion

Erstellen Sie RPA-Bots (Robotic Process Automation), die Kundendaten lesen und aktualisieren können.

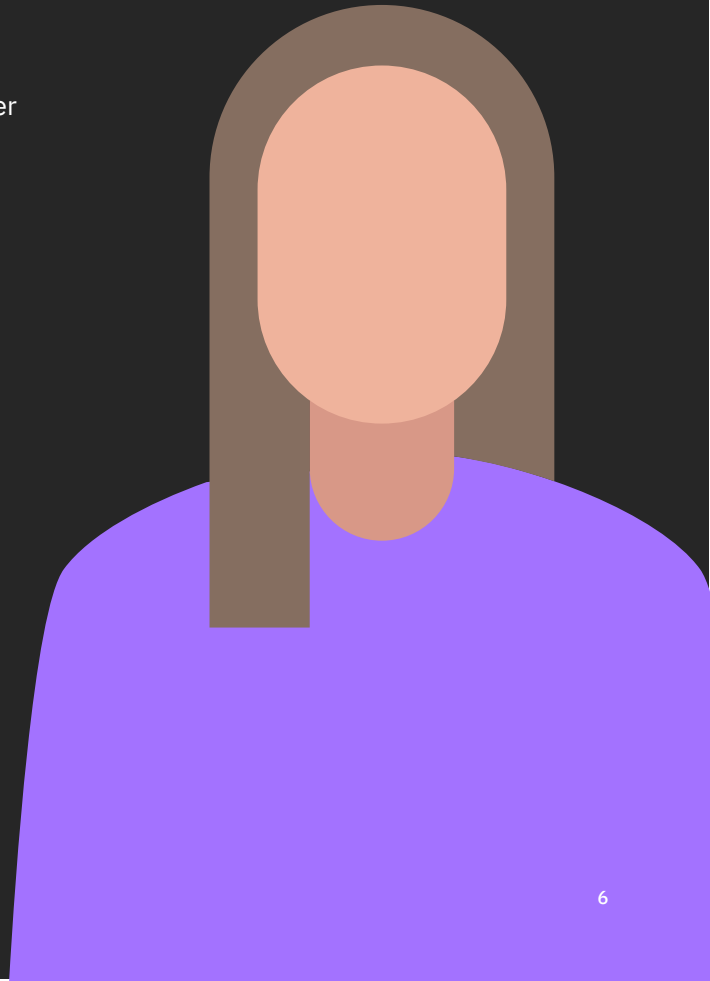
Automatisieren Sie das ...

So sieht eine automatisierte Aktualisierung von Kundeninformationen aus:

- Der Kunde gibt online eine neue Adresse ein, die von einem Bot erfasst wird
- Die neue Adresse wird validiert und der Bot aktualisiert die bestehenden Systeme
- Wenn die Adresse ungültig ist, wird der Kunde zur Klärung kontaktiert

Automatisieren Sie nicht irgendwas

Vermeiden Sie die Automatisierung von Aufgaben oder Prozessen, die ein geschulter Mitarbeiter schneller erledigen könnte als Ihr Kunde.



Automatisieren Sie das ...

4. Datenupload über Fernzugriff

Problem

Das ist Toyin. Sie spricht regelmäßig mit den Kunden, um sich zu vergewissern, dass ihre persönlichen und anderen relevanten Informationen korrekt sind. Sie ist der Meinung, dass diese hin und her gehenden Überprüfungsgespräche leicht automatisiert werden könnten, um die Selbsthilfe zu verbessern und Zeit zu sparen.

Aktion

Ermöglichen Sie es Ihren Kunden, mit intelligenter mobiler Erfassung schnell und zuverlässig Informationen von überall her hochzuladen.

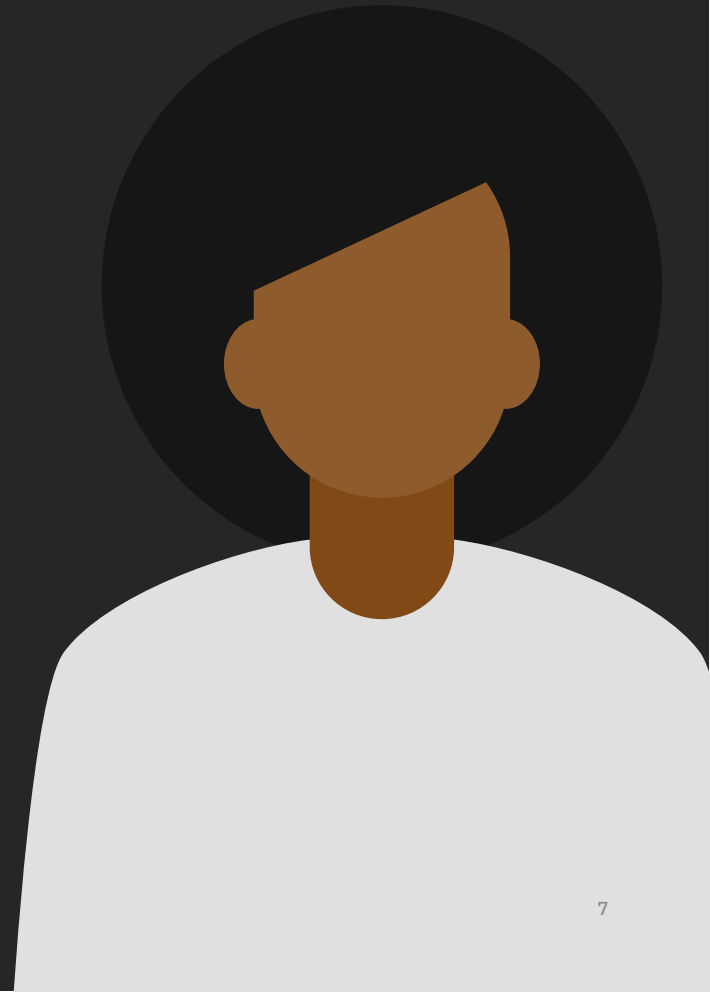
Automatisieren Sie das ...

Wie automatisierte Uploads über Fernzugriff aussehen:

- Kunden erfassen Dokumente über ihre mobilen Geräte
- KI-basierte mobile Erfassung extrahiert Informationen aus relevanten Dokumenten, wie Namen oder Versicherungsnummern
- Die extrahierten Daten werden automatisch validiert; die Kunden können sie überprüfen, bevor sie in das System hochgeladen werden

Automatisieren Sie nicht irgendwas

Vermeiden Sie es, Aktionen zu automatisieren, die lästig sind, wenn ein Mensch sie ausführt - und die genauso lästig wären, wenn sie automatisiert würden, wie z. B. das Senden mehrerer irrelevanter Texte oder E-Mails.



Automatisieren Sie das ...

5. Überprüfung der Einhaltung von Vorschriften im Einzelhandel

Problem

Das ist Priya. Sie unterstützt den Online-Verkauf von regulierten Produkten. Da ihr Unternehmen bei der Einhaltung der Vorschriften auf manuelle Kontrollen angewiesen ist, kann sie den Kunden nicht immer gleich beim ersten Mal die richtige Antwort geben. Außerdem ist es schwierig, diese Kontrollen zu skalieren, wenn das Volumen zunimmt.

Aktion

Automatisieren Sie die Validierung von Online-Käufen in Echtzeit mit Entscheidungsservices.

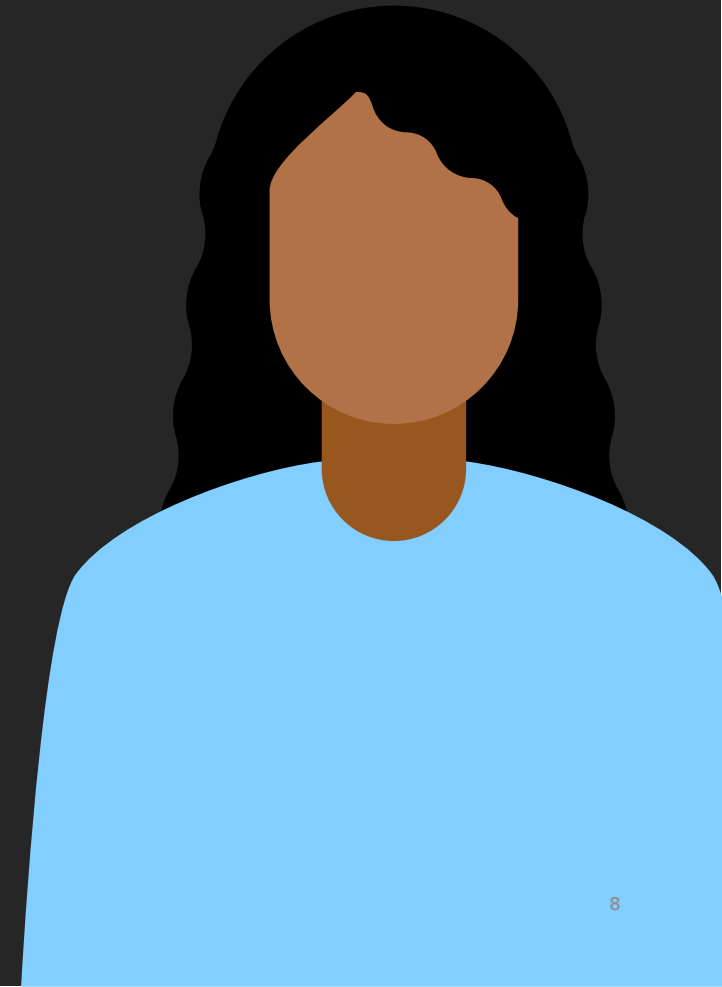
Automatisieren Sie das ...

Wie die Überprüfung der Einhaltung der Vorschriften aussieht, wenn sie automatisiert ist:

- Der regulierte Artikel wird vor der Auftragsbestätigung an der Verkaufsstelle automatisch anhand vordefinierter Zulässigkeitsregeln bewertet
- Die Bestellung wird überwacht und die Angebote angepasst, um die Kundenerfahrung auf der Grundlage der Entscheidungsergebnisse zu verbessern

Automatisieren Sie nicht irgendwas

Vermeiden Sie es, die Beratung in unklaren Situationen zu automatisieren. Sorgen Sie stattdessen dafür, dass die Kunden schnell und einfach einen freundlichen, gut informierten Menschen erreichen, der ihnen helfen kann.



Automatisieren Sie das ...

6. Antwort auf Kundenanfragen

Problem

Das ist Abdul. Er bearbeitet ein wachsendes Volumen von Kundenanfragen und -transaktionen. Selbst mit Hilfe von einfachen Chatbots kann er die Erwartungen der Kunden an Geschwindigkeit und Qualität nicht immer erfüllen. Oft enden Chatbot-Interaktionen schnell, weil der Chatbot nur begrenzte Möglichkeiten hat, genau zu antworten, oder weil der Kunde nicht weiß, was er braucht.

Aktion

Integration intelligenter virtueller Agenten (IVAs) in die Systeme, die von den Menschen genutzt werden, die sie bedienen, um die Effizienz und die Ergebnisse zu verbessern.

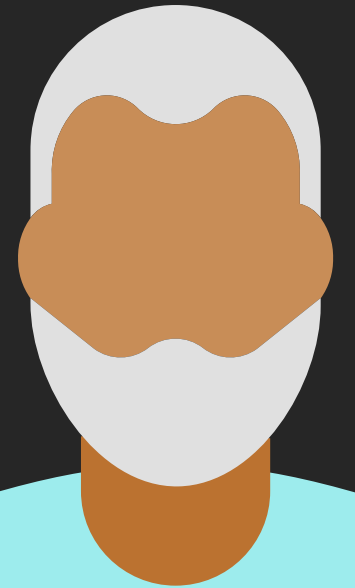
Automatisieren Sie das ...

Wie die Beantwortung einer Kundenanfrage aussieht, wenn sie automatisiert ist:

- Kundenanfragen werden an einen IVA weitergeleitet, der so konzipiert ist, dass er menschliche Service- und Supportmitarbeiter nachahmt
- IVA führt den Kunden mithilfe der Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP), interpretiert den Kontext und liefert relevante Antworten und Feedback
- Wenn der Bot die Anfrage lösen kann, führt er die entsprechende Aktion aus, leitet den Kunden aber bei Bedarf an einen menschlichen Mitarbeiter weiter

Automatisieren Sie nicht irgendwas

Vermeiden Sie die Automatisierung von Vorgängen, die dazu führen, dass menschliche Mitarbeiter aufwendige Tools oder Systeme verwalten müssen, anstatt mit Kunden in Kontakt zu treten.



Die wichtigsten Punkte

Wenn Sie bereits damit begonnen haben, wichtige Prozesse im Kundenkontakt zu digitalisieren und zu automatisieren, ist das eine gute Nachricht. Sie sind besser in der Lage, sich an das jeweilige Kundenverhalten anzupassen, wenn Sie eine Pipeline von auf die Kundenerfahrung (CX) ausgerichteten Automatisierungen aufbauen - jetzt und in Zukunft.

Die Funktionen, die jeden dieser Anwendungsfälle automatisieren, sind Teil von IBM Cloud Pak® for Business Automation, einer vollständig ausgestatteten, modularen und offenen Plattform für die Automatisierung praktisch jeder Art von Arbeit in großem Umfang. Seine Modularität soll Ihnen helfen, dringende taktische Lücken zu schließen und gleichzeitig die Grundlage für eine wachstumsorientierte Automatisierung zu schaffen. Ein Subskriptionsmodell ermöglicht es Ihnen, neue Projekte schnell und kostengünstig zu starten.

Nächste Schritte

Starten Sie mit KI-gesteuerter Taskautomatisierung

Erzielen Sie einen schnelleren ROI mit voll funktionsfähiger Robotic Process Automation (RPA).

[Erfahren Sie mehr →](#)

Mehr als nur Taskautomatisierung

Verschaffen Sie sich Vorteile mit einer Reihe integrierter Software, die Sie bei der Lösung Ihrer schwierigsten betrieblichen Herausforderungen unterstützt.

[Erfahren Sie mehr →](#)

Greifen Sie auf strategische Beratung und Unterstützung zu

Setzen Sie in diesem halbtägigen virtuellen Workshop Prioritäten für Automatisierungsprojekte, die sich schnell auszahlen - und das kostenlos.

[Einen Workshop anfordern →](#)

© Copyright IBM Corporation 2021

IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

Hergestellt in den USA
August 2021

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind in den USA und/oder anderen Ländern Marken der International Business Machines Corporation. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Dieses Dokument ist zum Datum seiner Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle IBM Angebote sind in jedem Land, in welchem IBM tätig ist, verfügbar.

Die erwähnten Leistungsdaten und Kundenbeispiele dienen lediglich der Veranschaulichung. Die tatsächlichen Performance-Ergebnisse können je nach spezifischen Konfigurationen und Betriebsbedingungen variieren.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Für IBM Produkte gelten die Gewährleistungen, die in den Vereinbarungen vorgesehen sind, unter denen sie erworben werden.

00000000

