



Bessere Ergebnisse mit intelligenten Workflows

Bessere Ergebnisse mit intelligenten Workflows

Ganz egal, in welcher Branche Sie tätig sind, es gibt es in Ihrem Unternehmen immer zwei Arten von Arbeit: vorhersehbare und unvorhersehbare – und für beide muss man ständig Lösungen finden. Gut vorhersehbare Arbeit kann geplant und programmiert werden, aber unvorhersehbare Arbeit erfordert schnelles Denken und kurzfristige Entscheidungen. Jahrzehntlang war die Verwaltung dieser verschiedenen Arten von Arbeit schwierig und verwirrend, weil in der Regel zwei unterschiedliche Ansätze nötig waren.

Durch intelligente Workflows werden Mitarbeitende und Informationen zusammengeführt, die zur vollständigen und korrekten Erledigung der Arbeit erforderlich sind – und zwar jedes Mal aufs Neue. Sie setzen Erkenntnisse in die Tat um, indem sie Daten abrufen, den aktuellen Bedarf analysieren und jeweils die beste Antwort geben. Sie erlauben es Ihnen, sich zuversichtlich auf unerwartete Situationen einzustellen. Im Rahmen eines umfassenderen intelligenten Automatisierungsansatzes zur unternehmensweiten Verwaltung von Arbeit helfen Ihnen intelligente Workflows, effizienter zu arbeiten, schnellere, bessere und genauere Entscheidungen zu treffen und zügig aussagekräftige Ergebnisse zu erzielen.

Zwar hat jedes Unternehmen eigene Herausforderungen, doch bei bestimmten Aufgaben gibt es Gemeinsamkeiten. Diese fünf Workflow-Kategorien bieten branchenübergreifend die größten Effizienzgewinne:

- Onboarding-Beziehungen
- Effiziente Arbeitsweise
- Organisieren von Ausnahmen
- Kundenservice
- Stärkung der geschäftsgeführten Entwicklung

Sehen wir uns an, wie Sie mit diesen intelligenten Workflows cleverer arbeiten, sich problemlos anpassen und die digitale Transformation beschleunigen können.



Onboarding-Beziehungen

Von Beginn an Vertrauen aufbauen und Mehrwert schaffen

Jedes Unternehmen beinhaltet einen gewissen Onboarding-Anteil. Vielleicht müssen Sie einfach nur eine neue Kundin oder Lieferantin in die Datenbank aufnehmen oder einen neuen Mitarbeiter einarbeiten. Oder vielleicht müssen Sie zur Einhaltung von Vorschriften umfangreichere Kontrollen durchführen. Mit intelligenten Workflows lassen sich Informationen schnell und einfach erfassen und speichern, bestehende Beziehungen erkennen und wertvolle Verbindungen zu neuen Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern aufbauen. Durch die Verwendung integrierter Funktionen für das Vorgangsmanagement automatisieren und vereinfachen intelligente Workflows den Prozess der Erfassung wichtiger Kundendaten, der Anlage eines Kundendatensatzes und der Durchführung von Due-Diligence-Aktivitäten, die möglicherweise erforderlich sind.

Lernen Sie Ihre Kunden kennen

Dank intelligenter Workflows ist es für Ihre Mitarbeiter mit Kundenkontakt viel einfacher, sich ein detailliertes Bild der Beziehung Ihrer Kunden zum Unternehmen zu verschaffen. Da sie als Teil einer intelligenten Automatisierungsplattform fungieren, können sie eine Verbindung zu Ihren Kundendatensätzen herstellen, jede Kundeninteraktion verfolgen und sofort wichtige Details über die Beziehung präsentieren, wie zum Beispiel:

- **Kontenkäufe und Serviceverlauf**
- **Emotionale Beziehung zum Kunden**
- **Kundenwert (hoch, niedrig, wachsend oder rückläufig)**

Mit intelligenten Workflows müssen Kunden nicht jedes Mal ihre Situation erklären, wenn sie Sie kontaktieren. Ihr Team hat einen umfassenden Einblick in die Hintergrundinformationen der Kunden und kann sich darauf konzentrieren, aussagekräftige Gespräche mit den Kunden zu führen und sie mit hervorragendem Service zu begeistern.

Einige Kundenvorgänge werden sofort behoben, bei anderen kann die Lösung Tage, Wochen oder Monate dauern. Während dieser Zeit kann es zu einem Wechsel der Mitarbeiter kommen, die mit dem Kunden zusammenarbeiten, sei es durch Schichtarbeit, Urlaub, Krankheit oder sogar durch Umstrukturierungen im Unternehmen. Das ist aber kein Problem – durch intelligente Workflows werden alle Kundeninteraktionen nachverfolgt, sodass jeder, der mit dem Kunden arbeitet, über alle bisherigen Interaktionen und Probleme in Kenntnis gesetzt ist.

Effiziente Arbeitsweise

Steigerung von Produktivität, Genauigkeit und Geschwindigkeit bei der Markteinführung

Standardisierung und Größenvorteile sorgen für profitables Wachstum und Wettbewerbsvorteile. Sie sind auch die Grundlage für die Vereinfachung und Verbesserung des Kundenerlebnisses, angefangen bei einem stets verfügbaren globalen Service bis hin zur Kostensenkung durch die Zentralisierung von Funktionen, hier einige Beispiele:

- Angebot von Serviceoptionen für globale Kunden rund um die Uhr mit abgestuften Servicelevels (wie Platin, Gold und Silber)
- Senkung der Betriebskosten und des Personalbedarfs durch Zentralisierung von Funktionen
- Einführung eines globalen Self-Service
- Cross-Selling von Produkten innerhalb des Produktportfolios

Allerdings ist fast jede Initiative zur Prozessverbesserung und -vereinfachung mit einem Problem verbunden. Um ein einheitlicheres Kundenerlebnis und effizientere Prozesse zu erzielen, müssen Sie Richtlinien und Verfahren abteilungs-, produkt-, kanal- und regionsübergreifend standardisieren. In Zeiten von Homeoffice, Altsystemen, hohen Transaktionsvolumina und sich ändernden Vorschriften ist ein einheitlicher Ansatz jedoch nicht möglich. Was also können Sie tun?

Mit intelligenten Workflows lässt sich dieses Problem durch eine mehrschichtige Architektur lösen, die gemeinsame Richtlinien und Verfahren festlegt und Spezialisierungen als neue Schicht im Standard speichert. Ein großes Unternehmen kann beispielsweise globale Standards festlegen, diese auf die gesetzlichen Anforderungen bestimmter Regionen oder Länder zuschneiden und sie dann weiter spezialisieren, um die Erfordernisse von Bundesländern oder Kreisen zu erfüllen.

Die Wirksamkeit dieses mehrstufigen Ansatzes kann enorm sein. Stellen Sie sich ein multinationales Versicherungsunternehmen vor, das fünf Geschäftszweige über drei Kanäle in 50 Ländern leitet. Wie viele Schadenregulierungssysteme würden benötigt? Wenn Sie für jedes Land, jede Sparte und jeden Vertriebskanal ein eigenes System entwickeln müssten, müssten Sie 750 Schadenregulierungssysteme einrichten und warten.

Ein besserer Ansatz ist der Aufbau eines einzigen Schadenregulierungssystem, das zu 90 % für jeden Schadenfall einheitlich ist und zu 10 % auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten ist. Auf diese Weise können Sie Ihren Kunden bei der Regulierung eines Schadenfalls eine einheitliche Erfahrung bieten, unabhängig davon, welche Produkte oder Regionen der Schadenfall betrifft. Sie können die unterschiedlichen – und oft widersprüchlichen – rechtlichen Anforderungen der verschiedenen Regionen erfüllen. Und zu guter Letzt ist die Schadenregulierung von Anfang bis Ende transparent und steuerbar, unabhängig davon, über welchen Kanal die Police ursprünglich verkauft wurde.

Optimierung von Prozessen mit angewandter KI

Was intelligente Workflows so einzigartig macht, ist tatsächlich die in den Workflow-Prozess integrierte Entscheidungsfindung. Intelligente Workflows sind weit mehr als nur ein Ticketing- oder Tracking-System. Sie nutzen die Vorteile von KI, maschinellem Lernen und Ereignisverarbeitung, um Ihre geschäftskritischen Prozesse zu optimieren. Durch die Analyse von Workflow-Daten können Engpässe und Prozesslücken anwendungs-, kanal- und automatisierungsübergreifend vorhergesagt werden, um dann mithilfe von Entscheidungsmodellen proaktiv die beste Vorgehensweise zu bestimmen. Für Ihr Unternehmen ergeben sich daraus kürzere Zykluszeiten, weniger verfehlte SLAs und eine höhere Produktivität. Ihre Kunden werden einen besseren, schnelleren Service zu schätzen wissen.

Verwalten von Ausnahmen

Beschleunigte Abwicklung von Aufgaben und bessere Erfahrungen für alle Beteiligten

Bei der Verwaltung von Daten und Prozessen für die Workflows von Mitarbeitern, Lieferanten und Kunden stehen Unternehmen vor einer Reihe von Herausforderungen. Zudem kommt es immer wieder zu ungeplanten Vorfällen, die das Ergebnis für den Kunden beeinträchtigen und die Kosteneffizienz verringern. Viele Unternehmen setzen ihren Ansatz zum Verwalten von Ausnahmen jedoch nicht operativ um. Stattdessen vertrauen sie darauf, dass ihre Mitarbeiter das Problem erkennen, auf die richtigen Systeme und Daten zugreifen, teamübergreifend zusammenarbeiten und die Einhaltung von Richtlinien und Verfahren sicherstellen. Intelligente Workflows ermöglichen eine bessere Bewältigung und Behebung von Ausnahmen. Sie können Anomalien erkennen und die notwendigen Schritte zur Behebung automatisieren, damit Sie Ihre Versprechen einhalten und das Vertrauen Ihrer Kunden weiter stärken.

Vorhersagen von Ausnahmen und proaktives Reagieren – alles in Echtzeit

Intelligente Workflows führen alle Mitarbeiter und Informationen zusammen, die zur Erledigung von Aufgaben und zur Erzielung optimaler Geschäftsergebnisse erforderlich sind, indem geschäftskritische Aufgaben automatisiert werden. Aber noch wichtiger als die schnelle Behebung von Ausnahmen ist die Möglichkeit, potenzielle Probleme zu erkennen und sie präventiv anzugehen oder gänzlich zu vermeiden. Intelligente Workflows nutzen Echtzeitdaten und angewandte KI, um Probleme proaktiv zu erkennen und die am besten geeigneten Maßnahmen dynamisch zu ergreifen, damit Sie Prozesslücken erkennen und schließen können.

Anleiten der Mitarbeiter bei der Reaktion auf ungewohnte Situationen

In vielen Situationen mit Kundenkontakt reicht es nicht aus, sich blind an Standardverfahren zu halten. Es ist frustrierend, wenn gesunder Menschenverstand außer Acht gelassen und nicht an das große Ganze gedacht wird. Da in vielen Kundensituationen ein gewisses Maß an menschlichem Urteilsvermögen erforderlich ist, reichen starre Systeme und mechanische Reaktionen nicht aus.

Intelligente Workflows zwingen Ihre Mitarbeiter nicht dazu, einem vorgegebenen Skript zu folgen, vielmehr interpretieren sie die Situation und leiten auf intelligente Weise die Entscheidungsfindung und das Handeln, indem sie Fragen wie diese stellen und beantworten:

- Welche Möglichkeiten hat der Kunde angesichts der Hintergrundinformationen sowie der Ziele, Richtlinien und Verfahren Ihres Unternehmens?
- Welche Maßnahmen, Produkte oder Dienstleistungen würden auf der Grundlage der Daten aus allen bisherigen Kundeninteraktionen am ehesten das beste Ergebnis für den Kunden und das Unternehmen erzielen?
- Welche Option ist für den Kunden am besten geeignet, wenn eine Eskalation erforderlich ist?

Im Laufe des Gesprächs mit dem Kunden bewerten intelligente Workflows die Situation in Echtzeit neu und geben die passendste Empfehlung für das beste Ergebnis.

Kundenservice

Bessere Erfahrungen und einheitliche Ergebnisse

Kunden erwarten den Komfort eines 24-Stunden-Service, aber allzu oft geht dieser Service auf Kosten der Qualität. Niemand mag schwerfällige interaktive Anrufbeantworter, lange Wartezeiten, unbeantwortete E-Mails oder einen unpersönlichen und ineffektiven Service. Diese Erfahrungen werden jedoch jeden Tag gemacht. Ihre Kunden vertrauen Ihnen und respektieren Sie nur dann, wenn sie das Gefühl haben, dass Sie sie kennen, ihre ureigenen Interessen im Blick haben und ihre Fragen und Probleme schnell und vollständig lösen können.

Intelligente Workflows helfen dabei, jede Kundeninteraktion zu einer Gelegenheit zu machen, einen hervorragenden Service zu bieten. Wenn Sie die richtigen Mitarbeiter, Daten und Systeme miteinander verknüpfen, erzielen Sie bessere, einheitliche Ergebnisse, die wiederum zu höherer Kundenzufriedenheit und -bindung führen.

Kanalübergreifendes Kundenerlebnis

Mit der rasanten Zunahme von Mobilgeräten, sozialen Kanälen und Homeoffice-Anforderungen gibt es viele Möglichkeiten, Kunden zu bedienen und Mitarbeiter zu unterstützen, wo immer sie sich befinden. Die meisten Geschäftssysteme sind jedoch für bestimmte Kanäle konzipiert, z. B. für ein Callcenter oder eine Website. Beim Einsatz unterschiedlicher Systeme für verschiedene Kanäle ist es allerdings schwierig, Ihren Kunden ein einheitliches Erlebnis zu bieten.

Intelligente Workflows sind so konzipiert, dass sie reibungslose, intuitive Kundenerfahrungen bieten, unabhängig davon, wie Ihre Kunden zu Ihnen Kontakt aufnehmen. Durch die Koordination unzusammenhängender Prozesse können Sie nahtlose Erfahrungen bieten, die einen guten Service in allen Kanälen garantieren. Als Teil einer Center-out™-Geschäftsarchitektur stellen intelligente Workflows eine Verbindung zu den Datensatzsystemen her, um die benötigten Informationen zum richtigen Zeitpunkt abzurufen und konsistente Nachrichten im richtigen Format über die richtigen Kanäle bereitzustellen.

Für eine Kundin bedeutet das, dass sie zum Beispiel einen Autounfall über einen mobilen Chat melden, später über eine Website, eine E-Mail oder ein Callcenter nachfragen kann und dabei weiterhin einen kontinuierlichen Service genießt. Der Workflow verfolgt die Interaktion und zentralisiert die Kommunikation in einem Datensatz, um Kontinuität zu gewährleisten.

Schnelle Erledigung der Arbeit

Kunden, die eine Lösung für ihre Probleme suchen, wünschen sich mehr als nur eine Antwort – sie erwarten eine zeitnahe und vollständige Lösung.

Zu oft landen sie jedoch in der Warteschleife. Schlimmer noch: Sie werden regelmäßig gezwungen, sich selbst um die Lösung ihrer Anfragen zu kümmern. Sie bewegen sich manuell durch die Organisation, folgen Verweisen, leiten die Arbeit von einem Kundenbetreuer zum nächsten weiter und rufen immer wieder an, um sicherzustellen, dass ihr Problem behoben wird.

Intelligente Workflows verbessern das Erlebnis durch:

- Automatisches Abrufen und Anzeigen von Kundenhintergrundinformationen sowie relevanter Produkt- und Servicedetails, damit sich Kundenbetreuer schnell einen Überblick über den gesamten Kunden verschaffen können.
- Intelligente Beratung der Mitarbeiter über die nächsten Schritte, um Leistungsunterschiede zwischen den Mitarbeitern zu beseitigen.
- Gewährleistung, dass jeder Fall gelöst wird und nichts zwischen die Fronten gerät – ganz gleich, wie kompliziert die Arbeit wird.

Dank intelligenter Workflows, die die Arbeit optimieren, können sich die Kundenbetreuer darauf konzentrieren, das beste Ergebnis für den Kunden und das Unternehmen zu erzielen.

Einhalten von Versprechen

Wie wertvoll ist ein erfülltes Versprechen? Man denke nur an die Finanzkrise, als fünf Banken wegen Missbrauchs bei der Abwicklung von Zwangsvollstreckungen zu einer Geldstrafe von 25 Mrd. USD verurteilt wurden. Für die überwältigende Zahl von Hausbesitzern, die Unterstützung benötigten, war die Hypothekenbranche nicht in der Lage, zu einem Zeitpunkt zu helfen, an dem die Kunden einen vertrauenswürdigen Geschäftspartner brauchten.

Heute nutzt eine der größten Banken intelligente Workflows, um die bundesstaatlichen Vorschriften einzuhalten, die sie verpflichten, Kreditnehmern eine faire Chance zu geben. Das fallbasierte Standard-Managementsystem verkürzt die zur Änderung eines Kredits benötigte Zeit von 120 auf nur 30 Tage, wodurch die aufsichtsrechtlichen Bestimmungen eingehalten und der Durchsatz bei der Kreditbearbeitung um 120 % erhöht werden konnte. Das Vorgangsmanagement vereinfacht die Kommunikation zwischen Mitarbeitern und Kunden, da beide den Status eines Antrags überprüfen können.

Werden die Erwartungen auf beiden Seiten klar definiert und kommuniziert, erhalten die Banken deutlich weniger Anrufe zum Kreditstatus.

Stärkung der geschäftsgeführten Entwicklung

Schnelleres Arbeiten und Anpassung an unvorhergesehene Veränderungen

Die Geschichte von Wirtschaft und Handel steckt voller abschreckender Erzählungen über Unternehmen, die im Zuge ihres Wachstums die Kundenorientierung verloren haben, und über Firmen, die mit schnelleren Mitbewerbern nicht Schritt halten konnten. Wurden diese Unternehmen vom Wandel überrumpelt? Einige ja. Andere wussten, was zu tun war, konnten sich aber nicht umstellen.

Intelligente Workflows, die auf einer kollaborativen Low-Code-Plattform aufgebaut sind, bieten hervorragende Möglichkeiten für das Änderungsmanagement – von operativen Verbesserungen bis hin zu tiefgreifenden Unternehmenstransformationen. Sie geben allen Beteiligten – Geschäftsentwicklern, Citizen Developern und professionellen Entwicklern – Low-Code-Tools an die Hand, mit denen sie Workflows nach Bedarf anpassen und die richtigen Personen während des gesamten Entwicklungsprozesses zusammenbringen können, um die Zukunftssicherheit von Anwendungen zu gewährleisten.

Gemeinsam und visuell arbeiten

Intelligente Tools für die Gestaltung von Workflows mit Low Code erfassen die geschäftlichen Anforderungen auf eine Weise, die sowohl für das Unternehmen als auch die IT-Abteilung verständlich ist. Damit lassen sich alle Aspekte der Arbeit visuell modellieren, einschließlich des Vorgangsablaufs auf hoher Ebene, detaillierter Prozesse, des Erscheinungsbilds der Benutzbildschirme und der Daten. Mit diesem visuell modellierten WYSIWYG-Ansatz (What You See Is What You Get) werden die Missverständnisse beseitigt, mit denen Teams konfrontiert sind, die Anwendungen mit herkömmlichen Methoden erstellen: Geschäftsanalysten müssen die Anforderungen bis ins kleinste Detail dokumentieren, IT-Analystinnen müssen die Anforderungen in IT-Designs umsetzen und Programmierer müssen die Designs in fertige Anwendungen implementieren. Bei diesen traditionellen Methoden der Anwendungsentwicklung entsprechen die Ergebnisse allzu oft nicht den Erwartungen. Darüber hinaus kann der gesamte Prozess so lange dauern, dass das System veraltet ist, bevor er abgeschlossen wird.

Ganz gleich, ob es sich um die Umsetzung von Citizen-Developer-Initiativen oder um die Stärkung von Geschäftsanwendern zur Erstellung und Durchführung von Änderungen handelt: Mit intelligenten Low-Code-Workflows können Geschäfts- und IT-Anwender mithilfe agiler Entwicklungsmethoden auf derselben Plattform zusammenarbeiten, um neue oder aktualisierte Anwendungen in Sprints bereitzustellen. Ein agiler Ansatz liefert dem Unternehmen nicht nur schneller wertvolle Funktionen, sondern ermöglicht es den Beteiligten auch, die Anforderungen während des gesamten Projekts zu überprüfen und zu verfeinern.

Das Beratungsunternehmen Gartner prognostiziert, dass „bis 2025 70 % der von Unternehmen entwickelten neuen Anwendungen Low-Code- oder No-Code-Technologien verwenden werden, während es im Jahr 2020 noch weniger als 25 % waren.“¹



Workflows in Aktion sehen

Erfahren Sie, wie diese Unternehmen intelligente Workflows für greifbare Ergebnisse einsetzen.

Onboarding-Beziehungen	Virgin Money	<u>Verkürzung der Kontoeröffnungszeiten von 15 Tagen auf 15 Minuten</u>
Effiziente Arbeitsweise	Google	<u>10fache Verbesserung der Ticketbearbeitungszeit</u>
Verwalten von Ausnahmen	US-Finanzministerium	<u>Verbesserte Genauigkeit bei Zahlungen im Wert von über 1,3 Mrd. USD jährlich</u>
Kundenservice	Aflac	<u>Automatische Verarbeitung von mehr als 3000 E-Mails pro Woche</u>
Geschäftsgeführte Entwicklung	Deutsche Bahn	<u>Stärkung der Citizen Developer und Verkürzung der Prozessvorlaufzeiten um 50 %</u>

Schnelle Rendite und skalierbare Transformation

Mit intelligenten Workflows können Sie komplexe Arbeiten optimieren und sich an unvorhergesehene Änderungen anpassen. Sie sind deshalb so effektiv bei der Steigerung der Produktivität und der Erzielung von Ergebnissen, weil sie die Konzepte des Design Thinking und der intelligenten Automatisierung anwenden, damit Sie die für Ihre Geschäftsergebnisse entscheidenden Menschen, Daten und Prozesse aufeinander abstimmen.

Auf Unternehmensebene helfen Ihnen intelligente Workflows dabei, alle Ihre Anwendungen, Systeme, Prozesse, Daten, Kanäle und Mitarbeiter miteinander zu verbinden und zu koordinieren. So können Sie intelligenter arbeiten, besser kooperieren, sich schneller am Markt etablieren, die Transformation beschleunigen und auf die nächsten Herausforderungen vorbereitet sein.

Erfahren Sie, wie unsere auf Low-Code basierende Pega-Plattform™ die Unterstützung aller Ihrer Workflows erleichtert.



Pega bietet innovative Software, mit der komplexe Geschäftsprozesse auf genial einfache Art umgesetzt werden können. Die auf künstlicher Intelligenz und Roboter-Automatisierung basierenden Lösungen von Pega Pega-Kunden treffen bessere Entscheidungen und sind produktiver dank Echtzeit-KI und intelligenter Automatisierung. Unsere Low-Code-Plattform mit skalierbarer Architektur gibt Nutzern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren, erweitern und modifizieren können – so werden die strategischen Anforderungen unserer Kunden effizient erfüllt.

Weitere Informationen finden Sie unter www.pega.com/de