



VERWENDUNG VON DIGITAL INTELLIGENCE ZUR IDENTIFIZIERUNG VON TRANSFORMATIONS- MÖGLICHKEITEN

Erfahren Sie, wie Digital Intelligence Unternehmen dabei hilft, datenbasierte Einblicke in ihr Geschäft zu erhalten und dadurch von geringeren Transaktionskosten, einem verbesserten Kundenerlebnis und nachhaltigen Wettbewerbsvorteilen zu profitieren

VON

ABBYY

PEX
PROCESS EXCELLENCE
NETWORK

Die digitale Transformation revolutioniert ganze Branchen und führt dazu, dass auch die Kundenerwartungen sich schnell verändern. Viele Unternehmen stehen jedoch vor der Herausforderung, den Wert der digitalen Transformation maximieren zu müssen. Grund hierfür ist oft das Fehlen von Sichtbarkeit und echtem Verständnis der Geschäftsprozesse, insbesondere wenn es darum geht, wie Menschen, Inhalte und Prozesse interagieren.

Trotz gestiegener Ausgaben für die Erreichung operativer Resilienz ergab eine McKinsey-Studie, dass Projekte zur digitalen Transformation nicht „über die Pilotphase hinausgekommen und seit 2018 nicht wesentlich gewachsen sind“. Die Robotic Process Automation (RPA) gibt weiterhin den Anstoß für Initiativen zur digitalen Transformation. In derselben Studie heißt es jedoch auch: „Es gibt immer wieder Berichte, die darauf hinweisen, dass Unternehmen häufig nach der Bereitstellung weniger Bots stecken bleiben. Bis zu 50 Prozent der RPA-Projekte schlagen anfänglich fehl“. In einem Forbes-Artikel wird auf einen möglichen Grund hingewiesen, nämlich dass RPA in Bezug auf digitale Transformation kein Wundermittel ist. Als „Roboter“-Prozesse basieren RPA-Lösungen auf genau vorgegebenen Datenformaten, Schritten und Ergebnissen. Wenn unstrukturierte Daten oder Prozessvariationen auftreten, geraten RPA-Lösungen im besten Fall ins Stocken; im schlimmsten Fall brechen sie zusammen.“ Unternehmen können Geschäftsprozesse durch die Fokussierung auf interne Daten transparent gestalten. Eine Umfrage von NewVantage aus dem Jahr 2019 zeigt jedoch, dass Firmen Schwierigkeiten haben, den Übergang zu einer wirklich datengesteuerten Organisation zu bewerkstelligen: 72 Prozent der befragten leitenden Angestellten aus den Bereichen Technologie und Geschäftsführung gaben an, dass eine Datenkultur in ihrem Unternehmen erst noch geschaffen werden muss.

Um bei der digitalen Transformation gute Ergebnisse zu erzielen, ist es wichtig, einen Einblick in das Verhalten bestehender Prozesse zu erhalten und datengesteuerte Entscheidungen zu treffen. Dadurch können Möglichkeiten zur Automatisierung aufgezeigt werden. Wenn die aktuelle Funktionsweise von Prozessen und ihnen zugrunde liegenden Inhalten sichtbar ist, können Unternehmen aus

Inhalt

- 3 Digital Intelligence in der Praxis
- 6 Wie Digital Intelligence Branchen transformieren kann

Kundenerlebnissen, Wettbewerbsvorteilen, Sichtbarkeit und Compliance geschäftlichen Nutzen ziehen.

Digital Intelligence bietet eine Lösung für Unternehmen, die zu einem datenbasierten Geschäftsmodell wechseln möchten. Der Anbieter von Digital Intelligence-Lösungen ABBYY definiert Digital Intelligence als eine integrierte Suite von Technologien, die Technologien zum Verständnis von Inhalten und Prozessen zusammenführt, um ein umfassendes Wissen über den Betrieb von Unternehmen zu erhalten. Laut ABBYY erfordert der Übergang zu Digital Intelligence, dass ein Unternehmen Initiativen implementiert, um die Transparenz seiner Prozesse zu verbessern. So erhält es einen aussagekräftigen Einblick in kritische Geschäftsabläufe und kann die richtigen Geschäftsprozesse zur Automatisierung und Verbesserung ermitteln.

In diesem Bericht wird bewertet, was Digital Intelligence ausmacht und wie sie am besten implementiert werden kann, um Ihren Erfolg sicherzustellen.

Der Bericht bietet Einblicke in die Praxis von Digital Intelligence und zeigt anhand von Anwendungsfällen die Vorteile, von denen Unternehmen in verschiedenen Branchen profitieren können.



Vollständige Sichtbarkeit

Mithilfe von Digital Intelligence können Unternehmen wichtige Einblicke in ihre Betriebsabläufe gewinnen, um die Transformation ihres Geschäfts zu ermöglichen.

Längst haben Unternehmen aller Branchen und Größen den Weg der digitalen Transformationen beschritten. Ihr Ziel: Kosten und betriebliche Abläufe optimieren, vor allem aber ihren Kunden einen schnelleren und wertvolleren Service bieten zu können.

Ryan Raiker, Director of Digital Marketing bei ABBYY, bemerkt: „Durch die Implementierung von Digital Intelligence können Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil erzielen, indem sie das Kundenerlebnis, die Wettbewerbsfähigkeit sowie die Einhaltung von Vorschriften und Prozessen verbessern.“

Der Erfolg von Digital Intelligence kann von Unternehmen berechnet werden: Dazu bewerten sie 5 bis 18 einzelne Managementpraktiken, die vier Geschäftsdimensionen zugeordnet sind. Daraus ergibt sich eine Gesamtbewertung des digitalen Quotienten auf einer Skala von 100 Punkten:

> STRATEGIE:

Bewertet die digitale Strategie eines Unternehmens und ihre Beziehung zu den Kundenbedürfnissen und der gesamten Unternehmensstrategie.

> KULTUR:

Bewertet die Anpassungsfähigkeit eines Unternehmens und misst Komponenten wie Geschwindigkeit, Agilität und Risikoaversion.

> ORGANISATION:

Bewertet die Klarheit digitaler Rollen und Verantwortlichkeiten sowie das Vorhandensein digitaler Talente und Führungsqualitäten.

> FUNKTIONEN:

Bewertet integrierte Prozesse über Kundenkontaktpunkte hinweg, datengesteuerte Entscheidungsfindung, IT-Architektur, Automatisierung, Erstellung von Inhalten und Personalisierung.



Unternehmen müssen verstehen, wie weit ihre Digital Intelligence-Funktionen entwickelt sind. Um jedoch Fortschritte zu erzielen, müssen sie die einzelnen Komponenten der Methodik verstehen: Process- und Content Intelligence.



Process Intelligence

Ein umfassendes Verständnis der Funktionsweise von Prozessen ist für Unternehmen von entscheidender Bedeutung, um sicherzustellen, dass sie so effizient wie möglich arbeiten. Process Intelligence (PI) konzentriert sich auf Daten, die gesammelt werden, um einen Einblick in die einzelnen Schritte von Prozessen zu erhalten: wie sie funktionieren oder in der Realität ausgeführt werden und welche Auswirkungen sie auf die gesamten Geschäftsergebnisse haben.

Raiker erklärt: „Process Intelligence bietet durchgängige Einsicht in die Prozesse und ihre Leistung, um Probleme zu erkennen, die Effizienz zu steigern und das Kundenerlebnis zu optimieren.“

Der Betrieb nach einem Modell, das das Sammeln und Analysieren solcher Daten erleichtert, kann für Unternehmen viele Vorteile haben.

Einer der Hauptvorteile von Process Intelligence besteht darin, dass Unternehmen Task Mining-Initiativen implementieren können. Task Mining erfasst und analysiert Daten darüber, wie Mitarbeiter mit internen Systemen interagieren und welche Schritte bei der Erledigung von Aufgaben unternommen werden. So bietet es eine bessere Einsicht in die Funktionsweise von Prozessen. Mithilfe von Task Mining können Unternehmen Engpässe in kritischen Prozessen leicht erkennen, Möglichkeiten für Digitalisierung und Automatisierung ermitteln und sich auf bestimmte Prozesse konzentrieren, die verbessert werden sollten.

Diese höhere Transparenz von Prozessen bietet auch die Möglichkeit, produktive Mitarbeiter zu erkennen und zu belohnen, die doppelte Ausführung von Arbeiten zu vermeiden und unkritische oder irrelevante Aufgaben zu identifizieren, die entfernt werden könnten. Unternehmen können Prozesse oder Schritte, die unnötige Kosten verursachen, objektiv ermitteln und erhalten dadurch mehr Sicherheit bei der Entwicklung von Kostensenkungsstrategien.

Andrew Pery, Leiter Process Intelligence bei ABBYY, erklärt: „Mit Task Mining können Unternehmen erkennen, wo sich wiederholende und ineffiziente Aufgaben ihre Prozesse verlangsamen, und zur Behebung dieses Problems ihre Ressourcen entsprechend disponieren. So lassen sich Prozesse beschleunigen, der Kundenservice verbessern und die digitale Transformation voranbringen.“

Einige Organisationen spüren die Vorteile, die Digital Intelligence für die Verbesserung spezifischer Prozesse bietet, bereits heute. Darunter auch Justin Scott, Senior Business Informatics Officer bei der US-amerikanischen Food and Drug Administration (FDA).

„In Zukunft planen wir, ABBYY zur Verarbeitung neu eingegangener Gesundheitsberichte zu verwenden und die Daten in unserer nachgelagerten Workflow- und Visualisierungssoftware zu nutzen“, erklärt Scott. „ABBYY hat uns ins 21. Jahrhundert gebracht.“

Der Fokus auf Process Intelligence kann dazu führen, dass Unternehmen in ihrer Organisation agiler werden. Echtzeitdaten ermöglichen einen ständigen Einblick in die Leistung von Prozessen und eine schnelle Identifizierung potenzieller Prozess- oder Compliance-Risiken, sodass bei Problemen zeitnah reagiert werden kann.



Content Intelligence

Das andere Element der Digital Intelligence ist Content Intelligence (CI). Sie bezieht sich auf die Echtzeiterfassung und -analyse von Daten, die beschreiben, wie interne organisatorische Inhalte, zum Beispiel die Prozessdokumentation, verteilt und verarbeitet werden. Unternehmen stehen heutzutage vor wachsenden Herausforderungen, wenn es darum geht, Inhalte wie Dokumente, Formulare, Bilder und E-Mails schnell und exakt zu verarbeiten. Wenn die Mitarbeiter ständig mit diesen fehleranfälligen Aufgaben zur Inhaltsverarbeitung beschäftigt sind, hat dies starke Auswirkungen auf den Betrieb und das Kundenerlebnis. Zudem sind einige

„In Zukunft planen wir, ABBYY zur Verarbeitung neu eingegangener Gesundheitsberichte zu verwenden und die Daten in unserer nachgelagerten Workflow- und Visualisierungssoftware zu nutzen.“

Justin Scott

Senior Business Informatics Officer bei der US-amerikanischen Food and Drug Administration

Organisationen auf unstrukturierte Inhalte angewiesen, die keine standardisierten Feldspeicherorte für die Dateneingabe haben. Dies zeigt, wie wichtig eine effizientere Produktion und Verteilung von Inhalten ist.

Mit Content Intelligence können Unternehmen aus Inhaltsdaten umsetzbare Erkenntnisse gewinnen und neue, verbesserte Inhaltsstrategien entwickeln. Die durch die Daten erzielte Transparenz hilft dabei, die Teams über die erfolgreichsten Prozesse oder Strategien zu informieren, wodurch Optimierungsmöglichkeiten besser identifiziert und gezielte Prozessverbesserungen ermöglicht werden. Die Daten können auch analysiert und überwacht werden, um den ROI von Automatisierungsprojekten nachzuweisen.

Raiker von ABBYY sagt: „Content Intelligence ermöglicht es digitalen Mitarbeitern zu lernen, wie sie unstrukturierte Inhalte in strukturierte, umsetzbare Informationen umwandeln und dadurch mehr Wert aus inhaltsbezogenen Prozessen schöpfen können.“

Da die Prozesse heute zum Grossteil über interne IT-Systeme verfolgt und aufgezeichnet werden, sammeln die meisten Unternehmen wahrscheinlich bereits Daten zu den von ihnen produzierten und verteilten Inhalten. Möglicherweise nutzen sie diese Daten jedoch nicht so, um den maximalen Nutzen daraus zu erzielen.

Pery von ABBYY erklärt: „Bei richtiger Aufnahme, Zusammenführung und Analyse kann diese Fülle von Daten verwendet werden, um Muster zu erkennen und Einblicke zu erhalten. Dies eröffnet Ihnen Wege zu

besseren Kundenerlebnissen und neuen betrieblichen Effizienzgewinnen.“

Eine solche Datenfülle eingehend analysieren zu müssen, kann sich entmutigend anhören. Unternehmen können dafür jedoch neue Tools nutzen, die künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen anwenden. Diese Technologien können Daten mit beispielloser Geschwindigkeit analysieren und das Ergebnis von Prozessen vorhersagen. Dies ermöglicht zukunftsichere Inhaltsstrategien, bei denen die Trefferwahrscheinlichkeit statistisch gesehen höher ist.

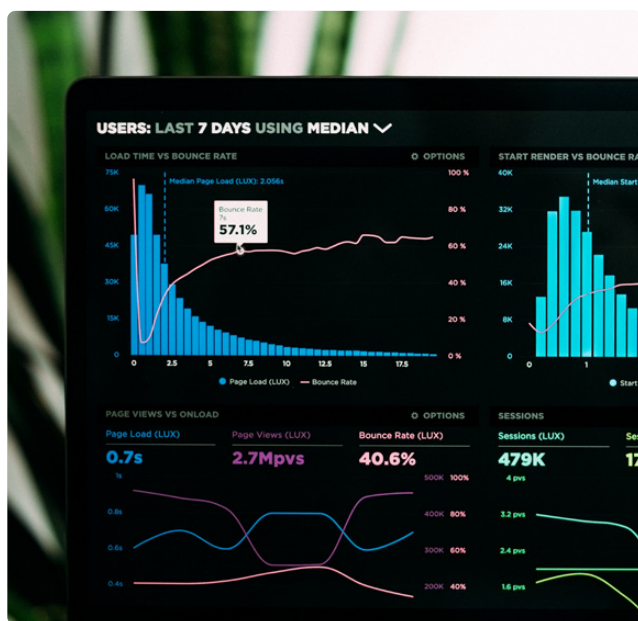
Die Deutsche Post DHL Group implementierte eine Content Intelligence-Strategie, um den Zahlungseingangsprozess vollständig zu automatisieren. Damit konnte das Unternehmen eine Effizienzsteigerung von 70 Prozent erzielen, erklärt Stefan Wenzel, Vizepräsident des Digitalisierungszentrums der Deutschen Post DHL Group.

„Etwa 10 Prozent der eingehenden Zahlungen konnten wir nicht richtig zuordnen, was sehr arbeitsintensiv war“, erklärt Wenzel. „Mit ABBYY haben wir ein internes Kompetenzzentrum geschaffen und seit 2017 mehr als 100 Initiativen abgeschlossen.“

Content Intelligence bietet Unternehmen die Möglichkeit, die in inhaltsbasierten Prozessen gesammelten Echtzeitdaten zu verwenden, um diese Prozesse in einzelne Aufgaben aufzuteilen. Wie bei der Process Intelligence wird die Identifizierung von Engpässen erleichtert. Daneben können sich Unternehmen auf die Zukunft der Arbeit konzentrieren und sich auf die Automatisierung inhaltsbasierter Prozesse vorbereiten.

Zum ersten Mal können Unternehmen diese automatisieren und aussagekräftige Informationen extrahieren, um intelligente Geschäftsentscheidungen in Bezug auf Inhalte zu treffen. Indem die Aufgaben teilweise auf Maschinen verlagert werden, wird die Arbeitsbelastung für menschliche Mitarbeiter verringert.

Pery von ABBYY erklärt: „Wir müssen die Art und Weise, wie gearbeitet wird, neu denken, nämlich als Gesamtheit vieler Personen, Maschinen und Interaktionen. Die Aufteilung der Arbeit in Aufgaben ist der nachhaltigste Weg zu einer zukunftsicheren „hybriden Belegschaft“ aus menschlichen und maschinellen Arbeitskräften.“



Wie Digital Intelligence Branchen transformieren kann

6

Bisher sind wir in diesem Bericht auf die wichtigsten Vorteile eingegangen, die Unternehmen aus der Fokussierung auf Digital Intelligence ziehen können. Es gibt mehrere Branchen, die von Digital Intelligence und der Verwendung einer fokussierten, maßgeschneiderten Plattform zu ihrer Realisierung profitieren können. Dies kann Michele Sease, Finanzmanagerin bei Fender Musical Instruments Corporation, bestätigen.

„Wir suchten nach einer Lösung, mit der wir nicht nur den Zeitaufwand für die Bearbeitung von Lieferantenrechnungen reduzieren, sondern auch unseren Zahlungsfluss verbessern konnten“, erklärt sie. „Glücklicherweise verfügt die einzigartige Plattform von ABBYY über die Fähigkeit, die richtigen Daten aus unseren Rechnungen zu lernen und auszuwählen. Durch diese Effizienz konnte unser Team an anderen Projekten arbeiten und die Rechnungsverarbeitung so aktuell halten, dass wir mit sich ändernden geschäftlichen Anforderungen Schritt halten können.“

Einige der Schlüsselindustrien, die für die Implementierung von Digital Intelligence mehr als bereit sind, sind Versicherungen, Finanzunternehmen und Lieferkettenmanagement:



Versicherungen

In der heutigen digitalen Umgebung sind viele Versicherer motiviert, den Wechsel zu einem wirklich digitalen Unternehmen zu meistern, sagt Pery von ABBYY. Jedes Jahr verlieren Versicherer weltweit 470 Mrd. USD durch Kundenabwanderung. Deshalb besteht Bedarf an Prozessermittlung und -optimierung, um die Transparenz von Kundenreisen und Aufzeichnungssystemen zu erhöhen. Dies wird dazu beitragen, arbeitsintensive und fehleranfällige Prozesse aus kundenorientierten Interaktionen zu entfernen.

Organisatorische und betriebliche Ineffizienzen und die mangelnde Sichtbarkeit von Abteilungsdaten bei unterschiedlichen Aufzeichnungssystemen haben die Ergebnisse vieler Unternehmen verschlechtert.

Laut ABBYY befinden sich 61 Prozent der globalen Versicherer noch in einem frühen Stadium der digitalen Transformation. Task Mining könnte ihnen eine bessere Übersicht über betriebliche Ineffizienzen bieten, was den

Versicherern helfen könnte, ihre Gewinnmargen deutlich zu steigern.



Banken und Finanzunternehmen

Bei Banken und Finanzunternehmen werden kritische Prozesse im Laufe der Zeit häufig komplexer. Sie enthalten zahlreiche manuelle Aufgaben, Engpässe und wiederholte Dateneingaben. Die Covid-19-Pandemie hat die Verlagerung hin zu papierlosen Prozessen durch die Anwendung fortschrittlicherer Bildverarbeitungs- und Dokumentenverständnisteknologien verstärkt. Dies ist darauf zurückzuführen, dass Banken Reibungspunkte bei der Neukundenaufnahme minimieren und Compliance-Risiken reduzieren müssen.

In einem Umfeld sinkender Margen und gestiegener Kundenerwartungen können sich solche Prozessfehler auf das Kundenerlebnis und die Rentabilität des Unternehmens auswirken.

Die mangelnde Transparenz über die Funktionsweise von Prozessen kann sich nachteilig auf die Compliance-Prioritäten in Hinblick auf Risiken und Vorschriften auswirken. Dies gilt für zwei zunehmend wichtige und hochkomplexe dokumentenintensive Prozesse: Know Your Customer (Prüfung von Kundenidentitäten); und Compliance-Prüfungen zur Bekämpfung von Geldwäsche (Bewertung der Risikotoleranz von Anlegern und der Legitimität der Geschäftsbeziehung).



Eine Echtzeitanalyse von Prozessdaten mithilfe von Digital Intelligence-Methoden könnte Finanzunternehmen die Tools bieten, die sie benötigen, um problematische Prozesse und Probleme bei der Einhaltung gesetzlicher Vorschriften effektiv zu identifizieren und zu lösen und die betriebliche Effizienz zu verbessern.



Beschaffung und Lieferkettenmanagement

Im März 2020 gaben 75 Prozent der Unternehmen an, dass es aufgrund der Pandemie zu Störungen in ihrer Lieferkette kommt. Um die Geschäftskontinuität in zukünftigen Krisen aufrechtzuerhalten, müssen Unternehmen die Effizienz der Lieferkette optimieren und den Einkaufs- und Beschaffungsprozess verbessern.

Mithilfe von Digital Intelligence können Unternehmen über die Echtzeitanalyse von Daten ermitteln, analysieren und überwachen, wie ihr Beschaffungsprozess in der Praxis funktioniert.

Dies erleichtert die Identifizierung von Schwachstellen in der Lieferkette, sodass Unternehmen erkennen, wo Störungen auftreten, und diese beseitigen können.

Heutzutage sind Lieferketten komplex: Sie bestehen aus einem vielschichtigen Netzwerk von Eingangsprodukten, die von verschiedenen Lieferanten weltweit bezogen werden. Jährlich werden 10 Billionen USD in Zwischenprodukten umgesetzt. Der Transport macht bis zu 50 Prozent der Logistikausgaben aus.



Eine wesentliche Komponente betrifft Dokumentationsprozesse, die Herkunftsnachweise, Versicherungszertifikate, Packlisten, Gefahrgutformulare, Frachtbriefe und Zollabfertigungsdokumente umfassen.

Ineffizienzen und Fehler im Zusammenhang mit der Dokumentation können zeitaufwändig, arbeitsintensiv und kostspielig sein.

Liegegebühren können anfallen, wenn Sendungen aufgrund ungenauer oder unvollständiger Unterlagen nicht angenommen werden. Mit Process Intelligence können Lieferketten-Experten:

- > den Ablauf von Dokumentprozessen durch die einzelnen Prozessphasen der Lieferkette visualisieren und Verzögerungen, Engpässe und Ausreißer erkennen;
- > schnell aufzeigen, wie der Dokumentenfluss in der Lieferkette ausgeführt wird, einschließlich der variabelsten Ad-hoc-Workflows;
- > die Ursachen ausgefallener, ungewöhnlicher oder kostenintensiver Dokumentationsprozesse in der Lieferkette einfach und schnell lokalisieren;
- > automatisch eine Grundlage für datenbasierte Entscheidungen mit quantifizierbaren Prozessmetriken – wie Kosten, Dauer und Volumen – schaffen;
- > genau verstehen, wie sich Dokumentationsprozesse in der Lieferkette auf die Einhaltung von Vorschriften und die Bereitstellung von Diensten auswirken;
- > manuelle Prozesse identifizieren und automatisieren und so eine schnellere Wertschöpfung erzielen.

Perry merkt an: „Unternehmen haben die Möglichkeit, Verzögerungen zu ermitteln, die Zeit und Geld kosten, und die effizientesten Prozesspfade für positive Geschäftsergebnisse zu finden.“

Solche Erkenntnisse aus der Analyse und Korrektur des Lieferkettendokumentationsflusses ermöglichen es Lieferketten-Experten, datengesteuerte Entscheidungen zu treffen.“

Dieser Bericht befasste sich mit dem Konzept der Digital Intelligence und ihrer Bedeutung für heutige Unternehmen.

Unternehmen haben jetzt die Möglichkeit, in einem herausfordernden Umfeld wettbewerbsfähig zu bleiben, indem sie mit Process- und Content Intelligence vollständige Transparenz über ihre Prozesse erhalten. Durch die Kombination dieser beiden Strategien können Firmen einen Digital Intelligence-Ansatz verfolgen und durch Kostenoptimierung oder Betriebsskalierung wichtige Geschäftszahlen verbessern. Unternehmen, die dies tun, sehen bald erste Auswirkungen auf ihr Ergebnis und können einige Schwierigkeiten beseitigen, die sich aus mangelnder Transparenz ergeben.

Durch die Analyse der verschiedenen Vorteile, die ein Fokus auf Digital Intelligence bieten kann, haben wir in diesem Text mehrere Anwendungsfälle ermittelt. Wir sind auf bestimmte Branchen wie Versicherungen, Banken und Logistik eingegangen, die von der Anwendung von Digital Intelligence-Methoden stark profitieren könnten.

DREI WICHTIGE ERKENNTNISSE



- > Ein datengesteuerter Ansatz bietet Unternehmen Echtzeit-Transparenz über ihre Prozesse, damit sie Verbesserungs- und Automatisierungsmöglichkeiten identifizieren können.
- > Ein Fokus auf Process- und Content Intelligence kann eine Reihe von Vorteilen bieten, einschließlich Ermöglichung von Task Mining-Initiativen, Kostensenkung und Verbesserung von Inhaltsstrategien.
- > Viele Branchen, darunter Versicherungen, Gesundheitswesen, Banken und Lieferungswesen/Supply chain management, sind auf den Übergang zu einem Digital Intelligence-Ansatz vorbereitet.

Über das PEX Network

Das PEX Network ist eine führende Plattform für Process- und Operational Excellence, die Premium-Inhalte und Einblicke von weltweit führenden Vordenkern bietet – online und über branchenführende Veranstaltungen.

Mit mehr als 160.000 Mitgliedern ist das PEX Network die weltweit größte und etablierteste Community von Fachleuten für Process- und Operational Excellence.

Wenn Sie daran interessiert sind, [am PEX Network mitzuwirken](#), wenden Sie sich bitte an unsere Redakteurin Alice Clochet unter alice.clochet@igpc.co.uk.



@PEXNetwork_Team



PEX Network