

# AUTOMATISIERTE PROZESSE IM MITTELSTAND – DER KUNDE VERLANGT ES!

Herausforderungen zu meistern und Chancen in der Digitalisierung zu nutzen, sind nicht nur für den Mittelstand eine große Aufgabe. In vielen Mittelstandsunternehmen steckt die Anpassung an neuen Markterfordernissen leider noch in Kinderschuhen. Wer sich jedoch zu spät verändert, der wird von den Kunden bestraft werden.



## DIGITALISIERUNG WIRD DURCH VERÄNDERTE KUNDENERWARTUNGEN GETRIEBEN

Mit der fortschreitenden digitalen Transformation wandeln sich auch die Kundenansprüche rasant – auch an Mittelstandsunternehmen: Niedrige Antwortzeiten, fallabschließende Bearbeitung beim ersten Kontakt, hohe Servicebereitschaft und -qualität als auch eine Omnichannel-Präsenz sind zur Pflichtaufgabe geworden und werden von den Kunden der Mittelstandsunternehmen gefordert.

Die Kunden erwarten digitale Services, welche modern und einfach in der Nutzung sind, bestenfalls ständig zur Verfügung stehen (24/7-Service) und ein positives Erlebnis schaffen. Die digitale Kommunikation mit dem Kunden, neben dem eigentlichen Produkt, wird den ausschlaggebenden Unterschied im Wettbewerb um Kundenakquisition und -bindung ausmachen. Das wohl bekannteste Beispiel Amazon dokumentiert dies am besten.

Der Kunde weiß sehr wohl Servicequalität zu unterscheiden und Nutzen zu erkennen. Unzufriedenheit wird mit Anbieterwechsel bestraft.

### Kundenanforderungen bei der digitalen Kommunikation

#### SOFORT

Kurze Reaktionszeiten, Push-Notifications

#### INTEGRIERT

Eine App für alles, kein Extraaufwand

#### KOMFORTABEL

Selbstverständlich zu bedienen

#### TRANSPARENT

Einblick in Bearbeitungsstatus

#### SICHER

Unabhängig und State-of-the-Art

#### ÜBERALL

Zeit-, Raum- und Geräteunabhängig

## VIELE MITTELSTANDSUNTERNEHMEN TUN SICH MIT DER DIGITALISIERUNG NOCH SCHWER

Dass der Mittelstand nach wie vor das Rückgrat der deutschen Wirtschaft ist, ist unbestritten. Allerdings zeigen noch viele Mittelstandsunternehmen Schwächen bei der Digitalisierung ihres Geschäfts- und Betriebsmodells. Oftmals fehlt es den Mittelstandsunternehmen an einer Digitalstrategie. Dies wird häufig zurückgeführt auf fehlende Kapazitäten und fehlendes Digitalisierungs-Knowhow.

Der heutige Mittelstandskunde möchte aber zeitgemäß bedient werden. Es werden von Unternehmen viele Chancen liegen gelassen, um durch ein verbessertes Kundenerlebnis und strukturierte Nutzen von Kundendaten, insbesondere über das Kundenverhalten, die Kundenzufriedenheit und dadurch die Kundenbindung deutlich zu erhöhen und die Umsätze im Kundenlebenszyklus deutlich zu steigern.

Durch zielgerichteten Einsatz von neuen Technologien in der Optimierung und Betrieb von Unternehmensprozessen lässt sich die Unternehmensproduktivität deutlich steigern und Betriebskosten reduzieren.

Und zu guter Letzt: Erfolgreiche Digitalisierung benötigt auch eine neue Denkweise, das sogenannte Digitale Mindset. Eine 1:1 Automatisierung von existierenden Prozessen ist in der Regel nicht zweckmäßig. Automatisierung fordert Anpassungen von Prozessen und Organisationsstrukturen. Gerade dies fällt vielen Mittelstandsunternehmen besonders schwer. Unsicherheiten lähmen oder verhindern sogar einen digitalen Wandel.

Externe Partner mit Erfahrung können hier von großem Nutzen sein, wenn es darum geht, die Geschäftsführung und Belegschaft auf die Digitalisierung vorzubereiten und zu begleiten.

## DIGITALISIERUNG DES KUNDENSERVICES SCHAFFT VIELFÄLTIGEN KUNDENNUTZEN UND KOSTENEFFIZIENZ

Jede Digitalisierung sollte den Kunden im Mittelpunkt haben. Deswegen empfehlen wir, dass die Kundenkommunikation als Erstes optimiert und digitalisiert werden sollte.

Moderne Automatisierungsplattformen für den Kundenservice steuern Kommunikation mit Kunden einfach über verschiedene Kanäle und bieten dafür Lösungen für diverse Herausforderungen, die beim Support über mehrere Kanäle entstehen können. Gerade die Digitalisierung des Kunden, z. B. über eine einheitliche papierlose Plattform, ist zentral für den Automatisierungserfolg. Nur so können Prozesse mit herausragender Effizienz umgesetzt werden.

Das aufeinander Abstimmen von unten dargestellten Kernfunktionen für die Kundenkommunikation ist zentral für den Erfolg. Moderne Systeme bieten diese Kompatibilität.

Durch intelligente Prozessautomatisierung in der Kundenkommunikation können 80 % Zeit im Kundenservice eingespart werden. Die Fehlerquote kann bis zu 95 % reduziert werden.

Dies führt zu deutlich höherer Kundenzufriedenheit und großer Entlastung für die Servicemitarbeiter, die wiederum mehr Zeit für hochwertigen Service und Vertrieb einsetzen können.

### Kernfunktionen solch einer Plattform sind:

- Künstliche Intelligenz
- Input Management
- Workflow Management
- Case Management
- Chatbots
- Customer Portals
- Analytics
- Datenintegration und Datensicherheit.

## DIGITALE KUNDENKOMMUNIKATIONSPROZESSE DURCH AGILITÄT SCHNELL UND KUNDENORIENTIERT UMSETZEN

Klassische Projektansätze, z. B. planen und umsetzen eines Wasserfall-Modells, führt nur bedingt zu schnellen und erfolgreichen Ergebnissen, wenn es sich um Digitalisierungsvorhaben handelt. Vielmehr können durch Einsatz von agilen Vorgehensweisen und Techniken schneller und kostengünstiger Erfolge erzielt werden. Verbesserungen und Einführungen werden dabei in kurzen Zyklen, sogenannten Sprints, umgesetzt. Die Kunden, die Mitarbeitenden und das Mittelstandsunternehmen selbst wachsen gemeinsam mit den kontinuierlichen Erfolgen. Sprint für Sprint!

### EIN PRAXIS-BEISPIEL

Gemeinsam mit unserem Partner ThinkOwl nehmen wir in nur fünf Tagen die Anforderungen zu einem Use Case auf, führen die Konfiguration in der Software durch und stellen das Endprodukt für die sofortige Nutzung mit dem Kunden zur Verfügung, das lediglich nur noch mit den relevanten IT-Systemen datentechnisch verbunden wird. Das Mittelstandsunternehmen stellt das allgemeine Prozesswissen bereit. Das Optimierungs- und technische Konfigurations-Knowhow sowie die Transformationsexpertise stellen wir als externer Partner bereit. Durch die minimale Einbindung von internen Mitarbeitenden wird der operative Betrieb wenig bis gar nicht gestört und durch Einsatz von erfahrenen, externen Digitalisierungsexperten werden schnelle Ergebnisse für das Mittelstandsunternehmen erzielt.

### „Live in Five – Von 0 auf 100 in 5 Tagen!“

#### TAG 1

Im Workshop erarbeiten wir Ihren Use Case.

#### TAG 2

Wir setzen die Konfiguration um.

#### TAG 3

Wir nehmen gemeinsam mit Ihnen „ein Feintuning“ vor.

#### TAG 4

Wir unterstützen Sie beim Einführungs-konzept.

#### TAG 5

Vorstellung des Showcases und Einführungs-konzept.

## STEHEN SIE VOR HERAUSFORDERUNGEN, BEI DENEN SIE ALLEIN NICHT SCHNELL GENUG WEITERKOMMEN?

Wenn Sie über weitere Details oder auch zu konkreter Umsetzung von analogen zu digitalen Prozessen in der Kundenkommunikation sprechen möchten, freuen sich unsere Experten über ein persönliches, unverbindliches Gespräch mit Ihnen. Sprechen Sie uns einfach an!

## PAWLIK DIGITAL UND THINKOWL: ZWEI LEISTUNGSSTARKE PARTNER FÜR SIE!

**PAWLIK Digital**



Die PAWLIK Digital AG ist eine auf Digitale Transformation spezialisierte Beratung mit Sitz in Frankfurt am Main. Sie begleitet ihre Kunden bei den Herausforderungen der Veränderung innerhalb einer Organisation mit dem Ziel, neue Anforderungen von Kunden digital, effektiv und zeitnah bedienen zu können.

[www.pawlik-digital.com](http://www.pawlik-digital.com)

ThinkOwl ist eine KI-basierte Service-Desk-Software der nächsten Generation, die menschliches und maschinelles Lernen miteinander kombiniert. Die Idee zu ThinkOwl stammt von den klugen Köpfen hinter der ITyX-Gruppe, die als Pioniere in Sachen Künstlicher Intelligenz seit mehr als 20 Jahren intelligente Kundenservice-Lösungen entwickeln.

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

### IMPRESSUM

PAWLIK Digital AG | Hamburger Allee 26-28 | 60486 Frankfurt am Main | Tel: +49 (0)69 7191 309 – 0 | Fax: +49 (0)69 7191 309 – 30  
E-Mail: [info@pawlik-digital.com](mailto:info@pawlik-digital.com) | Internet: [www.pawlik-digital.com](http://www.pawlik-digital.com) | Gesetzlicher Vertretungsberechtigter: Vorstand: Stefan Roßbach, Thomas Deibert, Layla Dolfen Aufsichtsrat: Joachim Pawlik (Vorsitzender), Marc Kulemann, Dr. Ralf Friedrichs | Sitz der Gesellschaft ist Frankfurt am Main | Registergericht: Amtsgericht Frankfurt am Main, HRB 99000

Inhaltlich Verantwortlicher gemäß § 55 Rundfunkstaatsvertrag: Pawlik Digital AG | Haftungshinweis: Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte externer Links. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.