

Case Study: Prozessoptimierung durch Custom AI-powered Workflows

Hinweis: Wegen Datenschutzrichtlinien des Unternehmens und Digammas können in der Case Study keine genauen Details genannt werden. Bildliche Inhalte werden großteils unkenntlich gemacht oder abgeändert, um die Geschäftsgeheimnisse des Unternehmens zu wahren.

Einleitung

Ein renommiertes Technologieunternehmen wollte durch Integration von KI in Geschäftsprozessen eine Effizienzsteigerung erreichen. Digamma wurde herangezogen, um die internen Prozesse des Unternehmens (der Abteilung Customer Relations Deutschland) zu analysieren und um maßgeschneiderte AI-gesteuerte Workflows zu integrieren und somit eine tiefgreifende Transformation einzuleiten.

Herausforderungen

Die Abteilung der Firma sah sich einer Vielzahl von Herausforderungen gegenüber, die ihre Leistungsfähigkeit und Agilität beeinträchtigten. Nach erfolgter Prozessanalyse von Digamma haben sich folgende Kernherausforderungen herauskristallisiert:

Dynamische Geschäftsprozesse: Die bestehenden Geschäftsprozesse waren (zum Teil) nicht mehr zeitgemäß und waren in vielen Fällen mit vielen Routineschritten durchsetzt. Dies führte dazu, dass die Mitarbeiter einen Großteil der Arbeitszeit mit dem Abarbeiten dieser Routineaufgaben beschäftigt waren, was wiederum dazu führt, dass den Mitarbeitern oft zu wenig Zeit blieb, um sich auf Ihre Kernkompetenzen zu fokussieren. Fazit: Viele interne Prozesse erforderten eine tiefgreifende Neugestaltung und vor allem eine Automatisierung der Routineaufgaben.

Fachkräftemangel: Die von Routineschritten durchsetzen Prozesse führen, wie schon in Punkt eins genannt, zu einer Mehrbelastung der Angestellten. Das Unternehmen hat in der Vergangenheit versucht durch neue Mitarbeiter die Mehrbelastung abzuschwächen, jedoch führte der Mangel an qualifizierten Fachkräften dazu, dass wenige neue Angestellten angeworben werden konnten.

Steigerung der Mitarbeitermotivation: Zusätzlich zur Effizienzsteigerung war es von entscheidender Bedeutung, die Mitarbeitermotivation und -zufriedenheit zu steigern. Digamma zeigte dem Unternehmen auf, dass durch das Automatisieren der Routineaufgaben, die Angestelltenzufriedenheit gesteigert werden konnte.

Durchführung:

Als ersten Schritt führte Digamma eine gründliche Analyse der bestehenden Prozesse durch. Nach enger Absprache mit dem Abteilungsleiter und dem Teamleiter entwickelte Digamma darauf basierend maßgeschneiderte KI-gesteuerte Workflows. Der Implementierungsprozess umfasste:

Kollaborative Bedarfsanalyse: Ein interdisziplinäres Team von Digamma arbeitete eng mit den Teams der Firma zusammen, um die spezifischen Anforderungen zu verstehen und um die Prozesse der Abteilung genau zu analysieren. Im nächsten Schritt wurden der Abteilung verschiedene Maßnahmen vorgeschlagen.

Entwicklung maßgeschneiderter KI-Lösungen und Workflow Automatisierungen: Digamma entwickelte und integrierte auf Grundlage der vorhergegangenen Prozessanalyse intelligente KI-gestützte Automatisierungslösungen, die vor allem die Routineaufgaben automatisieren sowie KI-Technologie nutzen, um die Prozesse und somit auch die Arbeiter effizienter zu machen.

Schulung und Change Management: Um eine reibungslose Integration sicherzustellen, führte Digamma umfassende Schulungen zu den neu eingeführten Prozessen sowie den KI-Lösungen durch und unterstützte dadurch den Change Management-Prozess.

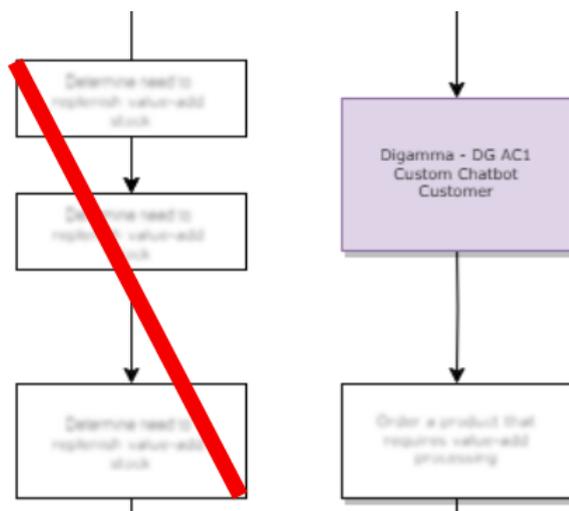


Abbildung 1: Flowchart eines Teiles eines internen Prozesses, bei dem 2 Schritte durch einen Prozessschritt (violett markiert) ersetzt wurden. Die hier verwendete Technologie ist ein mit Unternehmensunterlagen trainierter und auf das Unternehmen angepasster KI-Chatbot. Der Chatbot nimmt die erste Interaktion mit dem Kunden auf und kann somit häufig gestellte Fragen direkt bearbeiten und beantworten, ohne einen Angestellten einzuspannen.

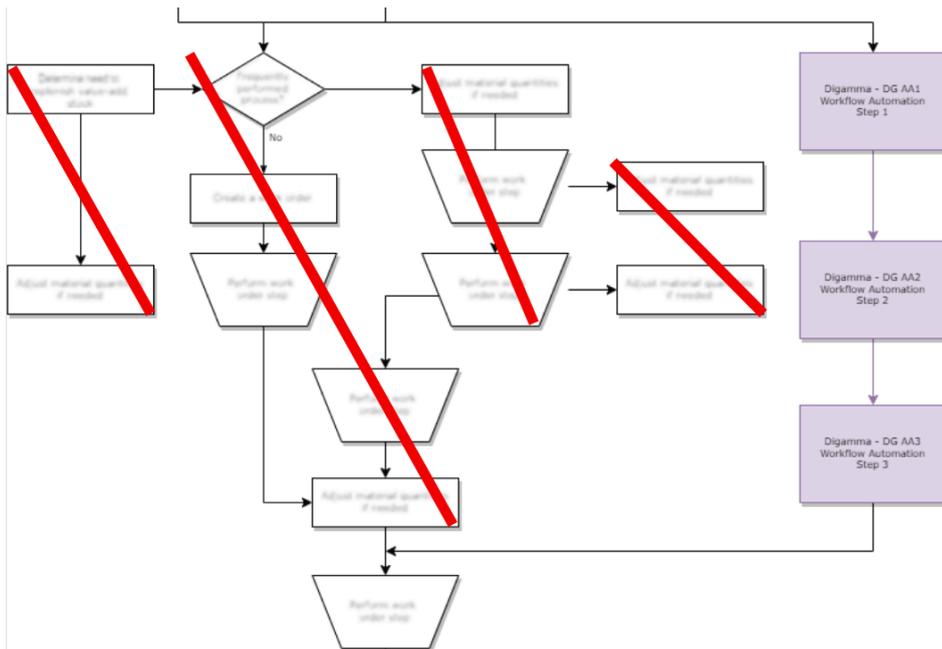


Abbildung 2: 11 Prozessschritte wurden durch 3 vollautomatisch ablaufende Prozesse (violett markiert) ersetzt. Es handelt sich bei den ersetzten Prozessen um Routineaufgaben, die durch Workflowautomation Prozesse automatisiert wurden.

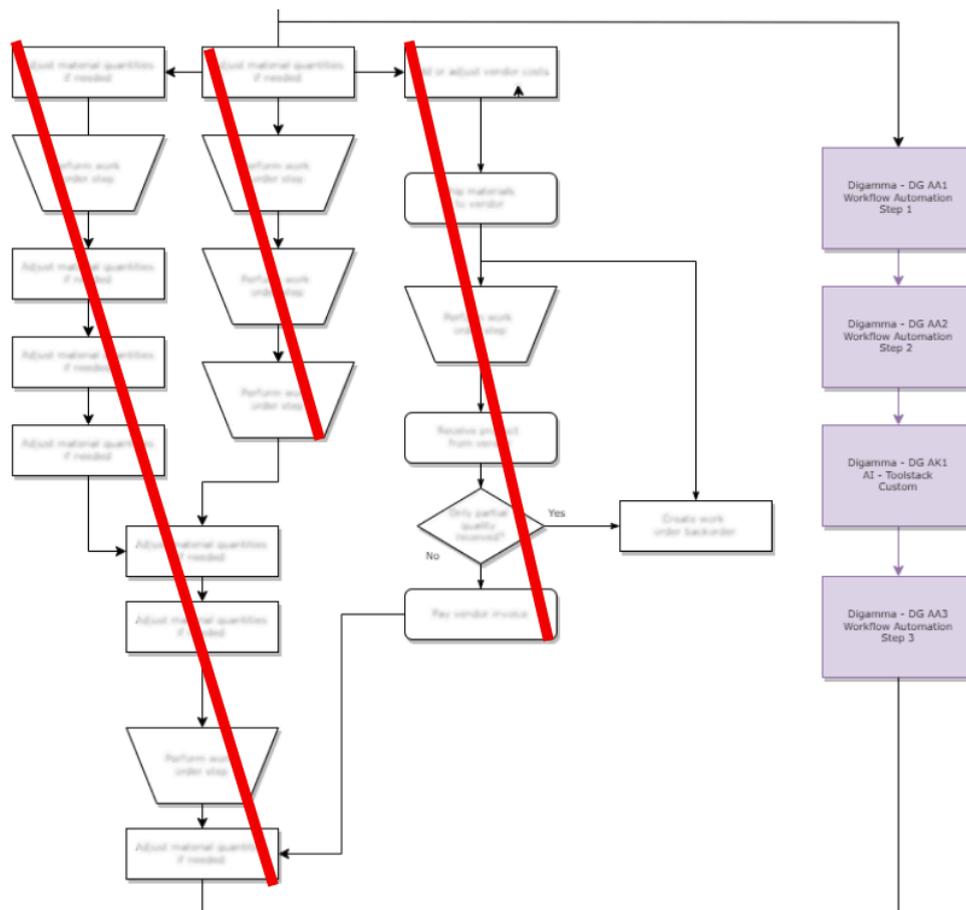


Abbildung 3: Bei diesem Prozessabschnitt wurden 20 großteils manuelle Prozesse durch 3 vollautomatisch ablaufende Prozesse (violett markiert) und einen ebenfalls violett markierten Prozess (AI-Toolstack) der eine KI-Software darstellt, welche automatisch mit den 3 automatischen Prozessen interagieren kann, substituiert.

Ergebnisse:

Eine geschätzte 30%ige Steigerung der Gesamteffizienz: Durch die Automatisierung von Routineaufgaben und die Nutzung von KI-Software konnte die Gesamteffizienz um beachtliche 30 % gesteigert werden.

Optimierte Personalkapazität: Trotz reduzierter Belegschaft blieb die Produktivität auf hohem Niveau, wodurch eine effizientere Nutzung der vorhandenen Ressourcen ermöglicht wurde. Weitere Mitarbeiter, die sich eh nur um die Routineaufgaben kümmern sollten, wurden nicht mehr benötigt. Das Bestandspersonal musste sich nicht mehr um die vielen Routineschritte kümmern, sondern konnte ihre Zeit voll und ganz in ihren Kernkompetenzen investieren.

Gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit: Die Freisetzung von Zeit für kreative Aufgaben sowie ihre Kernkompetenzen führte zu einer signifikanten Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit.

Geschätzte 25%ige Kostenreduktion: Durch die Optimierung der Prozesse und die Reduzierung des Personalaufwands erreichte die Customer Relations Abteilung der Firma eine erhebliche Kostenreduktion.

Beschleunigte Durchlaufzeiten: Die Bearbeitungszeiten für Aufgaben wurden erheblich verkürzt, was zu schnelleren Entscheidungen und einer verbesserten Reaktionsfähigkeit gegenüber Marktveränderungen führte.

Förderung von Innovation: Die befreiten Ressourcen ermöglichten es der Abteilung, verstärkt auf innovative Initiativen zu setzen.

Fazit:

Die Zusammenarbeit mit Digamma erwies sich als erfolgreich, da die Firma nicht nur effektive KI-gesteuerte automatisierte Workflow-Lösungen implementierten, sondern auch messbare Ergebnisse in Form von gesteigerter Effizienz, Mitarbeiterzufriedenheit und Kostenersparnissen lieferten. Diese Case Study soll einen kleinen Einblick geben, was mit KI-Technologien sowie Automatisierungslösungen in einem hochinnovativen Unternehmen alles möglich ist.