



Neue Chancen durch Ausnahmen

Wie Sie Ausnahmen frühzeitig erkennen
und unternehmensweit mit intelligenten
Workflows lösen

Ausnahmen oder geschäftliche Unregelmäßigkeiten können in jedem Geschäftsprozess auftreten, aber wie Sie damit umgehen, sagt viel über Ihr Unternehmen aus. Für den richtigen Umgang mit Ausnahmen und einen ausgezeichneten Kundenservice müssen Sie verstehen, wann und warum Ausnahmen auftreten. Ideal ist, wenn Sie in Echtzeit von Ausnahmen erfahren, darauf reagieren und sie sogar im Voraus erkennen können – so lassen sich Störungen und Risiken vermeiden und Prozesse verbessern. Mit intelligenten Workflows können Sie Prozesse einfach standardisieren, um Ausnahmen schneller zu lösen – und so Kosten, Zeitaufwand und Risiken durch Automatisierung und Workflows reduzieren.

Ausnahmen sind unvermeidlich

In jedem Unternehmen kommt es zu ungeplanten Ereignissen, z. B. aufgrund von Fehlern oder Anfragen außerhalb der gewöhnlichen Verfahren. Wie Sie solche Fälle lösen, wirkt sich direkt auf Ihre Geschäftsergebnisse aus.

Meistens müssen Ausnahmen manuell gelöst werden, was Ihre Mitarbeiter von ihren eigentlichen Aufgaben abhält. Manuelle Prozesse nehmen nicht nur mehr Zeit in Anspruch als automatisierte, sondern sind auch äußerst anfällig für Fehler und Schwankungen – und bieten selten einen Prüfpfad oder Daten für die Ermittlung von Ursachen und Trends. Das alles sind Hürden für Ihren Erfolg und Ihr Wachstum.

Zahlungsausnahmen kosten Rechnungssteller jährlich 720 Millionen US-Dollar.

– National Automated Clearing House Association (NACHA)

Lösung von Ausnahmen richtig umsetzen und optimieren

Intelligente Workflows nutzen angewandte KI zur Analyse von Transaktionen und Ereignissen, erkennen proaktiv, wann eingegriffen werden muss, und automatisieren die nötigen Schritte zur Lösung des Problems. So können Sie leichter Prozesslücken schließen, bevor daraus große Probleme entstehen – und zugleich Risiken und Kosten verringern, während Ihre Produktivität und der NPS verbessert werden. Mit der Integration in einer kooperativen Low-Code-Authoring-Umgebung wird vieles einfacher:

- Sie erhalten eine einzige Benutzeroberfläche für Prozessdefinitionen und Anwendungsentwicklung, um durch die Zusammenarbeit von Business und IT optimale Geschäftsergebnisse zu gewährleisten.
- Sie können mit der integrierten KI mögliche negative Ergebnisse oder Terminprobleme rechtzeitig erkennen und Aufgaben automatisch neu priorisieren, zuweisen oder eskalieren.
- Zielführende Änderungen lassen sich in neue Prozessphasen integrieren, um Workflows, Entscheidungen, Situationen, Stakeholder und Erlebnisse nach Region, Angebot usw. anzupassen. Und je umfassender Sie skalieren, desto öfter können Sie Workflows wiederverwenden, statt sie jedes Mal von Grund auf neu anzulegen.

Häufige Arten von Ausnahmen

Finanz- oder Kreditbetrug

Betrugsfälle können für die Kundenzufriedenheit und -bindung verheerend sein. Der richtige Umgang damit ist entscheidend, um Kunden zu halten und weitere Konsequenzen zu vermeiden.

Zahlungsverarbeitung

Werden Zahlungen abgelehnt, müssen automatisierte Prozesse manuell korrigiert werden. Dies erhöht nicht nur die Betriebskosten und Bearbeitungszeiten – auch werden Sie oder Ihre Kunden nicht termingerecht bezahlt.

Forderungen

Einsprüche und Beschwerden sind kritische Kundeninteraktionen, die effizient bearbeitet werden müssen, um Eskalationen und höhere Kosten zu vermeiden.

Auftragsabwicklung

Wenn Kunden ihre Meinung ändern, erwarten sie dennoch einen erstklassigen Service. Treffen Lieferungen zu spät ein, steigen die Logistikkosten. Das kann negative Folgen für Kunden oder Geschäftspartner haben und langfristig der Beziehung schaden.

Qualität

Durch das proaktive Erkennen von Qualitätsrisiken erhalten Sie eine integrierte Qualitätssicherung für Produkte und Leistungen – statt nur zu reagieren, wenn Sie oder Ihr Kunde Mängel entdecken, die Nacharbeiten, Ersatz oder sogar Bußgelder bedeuten.



So helfen Ihnen intelligente Workflows bei der Handhabung von Ausnahmen

Prozesslücken schließen

Analysieren Sie Transaktionen und Ereignisse in Echtzeit, um die Umstände zu ermitteln, die zu einer Abweichung von Ihrem idealen Prozess führen. Nutzen Sie Regeln und KI zum Identifizieren und Beurteilen der Aufgaben, die ein Eingreifen erfordern. Erstellen Sie Ergebnisprognosen und handeln Sie proaktiv, statt nur zu reagieren.

Arbeit schneller bewältigen

Automatisieren Sie Aufgaben und weisen Sie sie den richtigen Zuständigen zu, um Probleme schneller zu lösen. Richten Sie Auslöser für spezielle, proaktive Vorgangslösungen ein, statt erst nach dem Auftreten von Fehlern einzugreifen. Gewinnen Sie die vollständige Kontrolle über Termine, Nachverfolgung, Historie und Berichte.

Kundenerlebnis und Mitarbeiterproduktivität verbessern

Sammeln Sie Daten für einen vollständigen, analysierbaren Prüfpfad, um die Ursache von Prozessabweichungen zu ermitteln. Nutzen Sie Einblicke, um Prozesse zu optimieren und Fehler und Unregelmäßigkeiten zu verhindern, die sich auf das allgemeine Kundenerlebnis auswirken können.

ROI-Steigerung in unter 3 Monaten mit der Low-Code-Plattform von Pega

Mit der Low-Code-Plattform von Pega können Sie produktionsbereite Workflows im Vergleich zu konventionellen Methoden in einem Bruchteil der Zeit zusammenstellen. Pega lässt sich nahtlos in Ihre bestehenden Unternehmensanwendungen integrieren, sodass Sie im Handumdrehen neue Workflows hinzufügen, Workflows nach Region oder Geschäftsbereich spezialisieren und Pega-Apps auf allen beliebigen Kanälen bereitstellen können – ganz ohne klassische Programmierung. Und dank unserer patentierten, mehrschichtigen Architektur können Sie für Veränderungen vorausplanen und gezielt entwickeln, sodass Sie sich problemlos an neue geschäftliche, gesetzliche oder sogar geopolitische Gegebenheiten anpassen können.

„Durch die Integration modernisierter Nachzahlungsprozesse in unser einzigartiges, innovatives Systemdesign konnten wir die Integrität von Zahlungen, die Transparenz, die Effizienz, den Kundenservice und den Nutzen für die amerikanische Öffentlichkeit deutlich verbessern.“

– Wes Johnson
Deputy Executive Director, Philadelphia Financial Center,
US-Finanzministerium



Erfolgreiche Vorreiter

Das **US-Finanzministerium** hat die Korrektheit von Zahlungen und den Kundenservice für knapp 300 US-Behörden verbessert und die Systembetriebskosten um 10 Millionen US-Dollar pro Jahr gesenkt.

GE Healthcare hat ein Verfahren für die Handhabung von Ausnahmen eingeführt, das die manuelle Überprüfung jedes einzelnen Auftrags ersetzen soll.

Das **Queensland Department of Education** hat ein neues Beschwerdemanagement-System implementiert, das Benachrichtigungen und Eskalationen automatisiert sowie Workflows optimiert. Das neue System erleichtert die fristgerechte Bearbeitung von Beschwerden und gestaltet den Bürgerkontakt effizienter.



**Erfahren Sie mehr
über das Management
und die Optimierung
von Ausnahmen.**

Laden Sie das E-Book „Bessere
Ergebnisse mit intelligenten
Workflows“ herunter.

Weitere Informationen finden
Sie unter pega.com/de.