

18.02.2025 – 09:02 Uhr

Neue Technologien sind Gamechanger im Shoring Geschäft / Mit Snippetting und KI-Übersetzung dem Kampf um Arbeitskräfte entgegenwirken



Bamberg (ots) -

Der Arbeitskräftemangel in Deutschland zwingt nicht nur die Industrie, sondern auch viele Dienstleistungsunternehmen zum Nearshoring und Offshoring, also zum Verlagern unternehmerischer Funktionen ins Ausland. Die SPS Germany GmbH als Outsourcing-Anbieter von innovativen Dienstleistungen in Geschäftsprozessen und Datenmanagement kann mehr und mehr Kunden entlasten, da immer komplexere Tätigkeiten beispielsweise nach Vietnam und Ungarn ausgelagert werden können. Ermöglicht wird dies durch intelligente Lösungen für die drängendsten Kundenprobleme: schnelle Skalierbarkeit des Personalangebots bei höchsten Ansprüchen an die Rechtssicherheit.

Nach aktuellen Zahlen des Nürnberger Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) gab es zum Jahresende 2024 bundesweit 1,28 Millionen offene Stellen. "Die Mehrheit dieser Stellen müsste eigentlich sofort besetzt werden, was aber unrealistisch ist, da der Konkurrenzkampf um geeignete Mitarbeiter zwischen den Unternehmen hart ist. Shoring ist in vielen Fällen die einzige Möglichkeit, den Personalmangel kurzfristig zu beheben", erklärt Oliver Wibbe, Geschäftsführer der SPS Germany GmbH. Gleichzeitig sieht er in der konsequenten Digitalisierung und dem Einsatz innovativer Technologien einen entscheidenden Hebel, um Outsourcing-Prozesse weiterzuentwickeln und Unternehmen langfristig zukunftsfähig zu machen.

Technologien wie Snippetting schaffen neue Möglichkeiten für Shoring

Sein Unternehmen führte zuletzt erfolgreich technologiebasierte Verfahren im industriellen Umfeld für seine Kunden ein. Damit räumt SPS gleich mehrere Stolpersteine für Kunden aus dem Weg, die Servicekapazitäten im Ausland aufbauen möchten bzw. müssen. So ist Shoring - vor allem Offshoring mit Fachkräften z. B. in Vietnam - mit enormen Anforderungen an die Rechtskonformität der Prozesse verbunden, etwa im Bereich Datenschutz. Besonders sensible Kundendaten dürfen den Geltungsbereich der DSGVO nicht verlassen. Hier sind Expertise und innovative technische Lösungen gefragt. Und Stolperstein Nummer zwei: Dort, wo genügend Fachkräfte zur Verfügung stehen, wird nicht Deutsch gesprochen. Also müssen Verfahren entwickelt werden, die es ermöglichen, die Anliegen der Kunden hiesiger Unternehmen im Ausland zu deren Zufriedenheit zu erledigen.

Das erste Problem löst SPS durch den Einsatz von Snippetting, beispielsweise bei der automatisierten Bearbeitung von Formularen. Dabei werden hochsensible Daten und weniger sensible Daten voneinander getrennt und auf unterschiedlichen Wegen weiterverarbeitet. Auch eine Kombination von Nearshoring und Offshoring ist möglich. So können in der EU die Klassifizierung und Zuordnung der Daten, die weitere Bearbeitung aber andernorts erfolgen.

Fallbeispiel Deutsche Bahn

Auf diese Weise hat SPS zuletzt seinem Kunden Deutsche Bahn DSGVO-konform zusätzliche Kapazitäten bei der Bearbeitung der vielfach handschriftlich ausgefüllten Fahrgastrechteformulare für die nächsten Jahre verschafft. Die für die Bearbeitung relevanten Felder werden aus dem Dokument extrahiert und so "zusammengeschnitten", dass sie nicht mehr individuell zuordenbar sind. Anschließend werden die "Snippets" an Servicekräfte von SPS übermittelt. Besonders sensible Daten, wie IBAN und E-Mail-Adresse, verbleiben datenschutzkonform in Europa an Standorten in Ungarn und Deutschland. Die übrige Bearbeitung erfolgt durch Mitarbeitende in Vietnam.

Unternehmen wie die Bahn, bei denen das Volumen von Kundenanfragen starken Schwankungen unterliegt, etwa durch Wetterkapriolen oder die aktuell umfangreichen Sanierungsarbeiten des Schienennetzes, profitieren ganz erheblich von diesem flexiblen Service. Der inländische Kundenservice wird entlastet, die Bearbeitungszeit standardisierter Kundenanliegen dadurch deutlich verkürzt.

Fallbeispiel Telekommunikationsunternehmen

Das zweite Problem löst SPS mit KI-gestützter Übersetzung - z. B. für einen internationalen Telekommunikationsanbieter. Hier übernehmen SPS-Mitarbeitende aus Vietnam in einem Pilotprojekt den E-Mail- und Chat-Support, der durch Echtzeit-Übersetzungshilfe ergänzt wird. So kann SPS rund um die Uhr Support für die Endkunden bieten. Verfügbar ist der Service über verschiedene Kundenkontaktpunkte wie Web-Chat, mobile Apps, Social-Media-Plattformen und Messaging-Dienste, was für ein einheitliches Kundenerlebnis, unabhängig vom Kommunikationskanal, sorgt.

"Verlässlicher Helfer in der Not"

Mit der Kombination aus intelligenter Automatisierung, KI-gestützten Lösungen und dem Shoring-Modell gelingt es SPS, seinen Kunden in kürzester Zeit zusätzliche und auskömmliche Personalkapazitäten bereitzustellen - und das bei höchsten Ansprüchen an den Schutz personenbezogener Daten. SPS setzt sofort verfügbare Technologien ein und integriert ergänzende Tools, um wichtige Aspekte des Prozesses zu verbessern. Dabei werden die Technologie und das Fachwissen vertrauenswürdiger Partner aus dem SPS-Ökosystem genutzt, die in ihrem Bereich führend sind, anstatt eigene Lösungen zu entwickeln. So werden bessere Ergebnisse erzielt, zu geringeren Kosten und mit weniger Risiko.

"Erleichterte Fachkräfteeinwanderung und konsequente Digitalisierung von Prozessen werden auf lange Sicht dabei helfen, den Arbeitskräftemangel in Deutschland zu lindern. Kurz- und mittelfristig ist aber Shoring für viele Unternehmen unverzichtbar. Derzeit screenen wir alle unsere Projekte, um herauszufinden, wo wir unseren Kunden mit Near- oder Offshore-Bearbeitung Luft verschaffen können. Entscheidend sind skalierbare, rechtssichere Lösungen. Damit sind wir für unsere Kunden ein verlässlicher Helfer in der Not", fasst Geschäftsführer Oliver Wibbe den Status quo zusammen.

Mehr Informationen zum SPS-Standort Vietnam finden Sie hier: <https://www.youtube.com/watch?v=4xw9lavYAR0>

Pressekontakt:

Martin Lorenz
SPS Germany GmbH, Communications
+49 151 188 358 26
martin.lorenz@spsglobal.com

Medieninhalte



SPS verarbeitet seit 2016 alle Fahrgastrechteformulare für die Deutsche Bahn. Digitalisierung, Snippetting, KI und Shoring ermöglichen eine schnelle und datenschutzkonforme Bearbeitung. / Weiterer Text über [ots und www.presseportal.de/nr/167214](https://www.presseportal.de/nr/167214) / Die Verwendung dieses Bildes für redaktionelle Zwecke ist unter Beachtung aller mitgeteilten Nutzungsbedingungen zulässig und dann auch honorarfrei. Veröffentlichung ausschließlich mit Bildrechte-Hinweis.



SPS-Standort in Vietnam, Ho-Chi-Minh-Stadt / Weiterer Text über ots und www.presseportal.de/nr/167214 / Die Verwendung dieses Bildes für redaktionelle Zwecke ist unter Beachtung aller mitgeteilten Nutzungsbedingungen zulässig und dann auch honorarfrei. Veröffentlichung ausschließlich mit Bildrechte-Hinweis.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100101461/100928850> abgerufen werden.