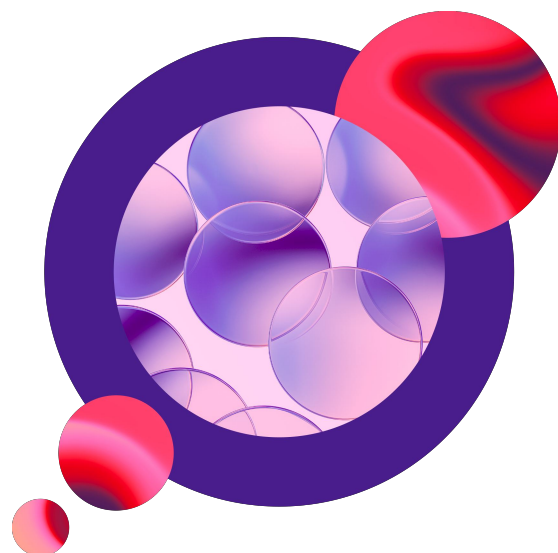


Autonomer Service in Life Sciences. Warum KI ohne Servicearchitektur nicht skaliert.



Getrennter Service erzeugt Reibung und erhöht den Cost-to-Serve

Patienten, HCPs, Kunden und Außendienstmitarbeiter erwarten schnellen, einfach nutzbaren Service. In der Realität wirkt das Erlebnis jedoch oft lückenhaft: Nutzer wechseln Kanäle, geben Informationen mehrfach ein und warten, während Teams sich im Hintergrund abstimmen.

In vielen Life Sciences Organisationen ist Service über Medical, Commercial und Support verteilt. Systeme teilen keinen durchgängigen Kontext und Workflows basieren auf manuellen Übergaben. Das erhöht den Cost-to-Serve (CtS) und verlängert Lösungszeiten.

KI ist eine zentrale Investition. Die Erwartungen sind klar: Service automatisieren, Workload senken und schneller reagieren. Dennoch kommen viele Initiativen nicht aus dem Pilotstatus, weil das Service-Modell nicht für skalierbare KI ausgelegt ist.

**KI scheitert nicht an den eigenen Fähigkeiten.
Sie scheitert an der Servicearchitektur.**

Autonomer Service erfordert eine vernetzte Architektur, in der Daten, Entscheidungen und Workflows organisationsweit interagieren – mit klaren Regeln und Kontrolle.

Unser Verständnis von Servicearchitektur

Servicearchitektur ist mehr als die technische Basis. Sie beschreibt, wie Service über Menschen, Prozesse, Daten und Systeme funktioniert. Sie definiert, wie Journeys verlaufen, Aufgaben weitergeleitet, Kontext zwischen CRM-, ERP-, Case- und Knowledge-Systemen geteilt und Compliance von Beginn an im Prozess verankert wird.

Services in ein vernetztes Operating Model überführen

Die zentrale Herausforderung liegt oft unterhalb der KI-Ebene. In vielen Organisationen arbeiten Abteilungen getrennt und Systeme bilden nur einzelne Teile der Realität ab. Routing und Eskalation erfolgen manuell.

In diesem Setup unterstützt KI einzelne Aufgaben. Sie fasst Cases zusammen, klassifiziert Anfragen oder unterstützt Service-Agenten. Das Serviceerlebnis verbessert sie jedoch nicht solange das Operating Model fragmentiert bleibt.

Der Weg zu autonomen Service erfordert daher ein vernetztes Operating Model:

- End-to-End Journeys für Patienten, HCPs, Kunden, Außendienstmitarbeiter und interne Service-Teams
- Gemeinsamer Kontext über CRM-, ERP-, Case-, Knowledge- und Service-Plattformen
- Klare Workflows mit Ownership, Routing und Eskalation
- Integrierte Compliance von Beginn an

Wenn diese Elemente zusammenspielen, wechselt der KI-Einsatz von experimentell zu operational.

Wie Unternehmen mit IBM iX Servicearchitektur aufbauen

Führende Life Sciences Organisationen beseitigen strukturelle Barrieren, die KI an der Skalierung hindern. Sie betrachten Service als ein zusammenhängendes System und gestalten gezielt die Grundlagen neu, die darüber entscheiden, ob KI mit Kontext, Vertrauen und Nachvollziehbarkeit arbeiten kann.

IBM iX begleitet diesen Wandel – von Strategie über Experience Design bis zur Implementierung. Konkret bedeutet das:

- Analyse bestehender Journeys, Systeme, Übergaben und Pain Points
- Bewertung des Service-Reifegrads und Identifikation von Architektur-Gaps
- Neugestaltung von Journeys und Workflows zur Reduktion von Reibung
- Aufbau eines gemeinsamen Datenkontexts über CRM, ERP, Medical, Case, Knowledge und KI-Plattformen
- Integration von KI in Workflows mit klarem Routing, Human Oversight und Compliance

Das Ergebnis ist eine vernetzte Servicearchitektur, in der KI mit vollem Kontext arbeitet. Autonomer Service wird dadurch verlässlich, skalierbar und messbar.

Organisationen, die diesen Wandel vorantreiben, erwarten +64% ROI und +45% Effizienz bis 2027

IBM Institute for Business Value

Warum jetzt und wo Sie starten

Das Potenzial von autonomen Service ist klar: KI unterstützt bereits große Teile der Servicearbeit, während die Erwartungen an nahtlose Interaktionen steigen. Die Herausforderung liegt in der Umsetzung. Getrennte Journeys, Systeme und Workflows erschweren den Schritt von einzelnen Use Cases zum skalierbaren Gesamtmodell.

IBM iX hilft Ihnen beim Einstieg. Unser Service Assessment schafft Klarheit über:

- Wo Silos Service-Performance limitieren
- Welche Architektur-Gaps Automatisierung blockieren
- Wie ein vernetztes Service-Modell aussieht
- Welche KI-Use Cases priorisiert werden sollten
- Welcher Fahrplan zur Umsetzung führt

Autonomer Service ist keine Frage einzelner KI-Use Cases, sondern eine Architekturentscheidung. Steht dieses Thema auf Ihrer Agenda?

IBM iX unterstützt Sie dabei, Ihre Ausgangssituation zu verstehen und gezielt weiterzuentwickeln.

5-tägiger Strategy Sprint (9.900 – 19.900 EUR)

Zuvor

(reaktiv and getrennt):

Ein Labor meldet wiederholt Qualitätsprobleme an seinem Analysegerät und kontaktiert die Hotline. Das Ticket enthält nur wenig Kontext, sodass das System den Vorfall weder mit der Servicehistorie des Geräts noch mit dem verwendeten Reagenz-Lot oder ähnlichen Fehlern in anderen Laboren verknüpfen kann. Der Case wird zwischen Support, Field Service und Logistik weitergegeben. Jedes Labor erlebt das Problem isoliert und wartet auf eine Lösung.

Danach

(proaktiv und autonom):

Die Fälle werden miteinander verknüpft. Meldet ein Labor einen Qualitätsfehler, ordnet das System die Ursache einem spezifischen Reagenz-Lot zu und identifiziert weitere Labore mit demselben Batch. Noch bevor dort das Problem auftritt, reagiert das Service-Modell: Ersatz wird bereitgestellt, ein Field Engineer bei Bedarf eingeplant und validierte Maßnahmen gerätebezogen kommuniziert.

Das ist keine Automatisierung ohne Kontrolle. Ein Workflow Manager oder Service Expert steuert das System und definiert, welche Fälle automatisiert gelöst werden können, wo ein Review erforderlich ist und wo klinische, regulatorische oder finanzielle Risiken menschliches Urteil erfordern.

KI übernimmt die Koordination im großen Maßstab. Der Mensch setzt die Leitplanken und bleibt verantwortlich.

Kontakt aufnehmen



Mark Ehlers
Account Executive
mark.ehlers@ibmix.de



Oliver Keigel
Client Partner Life Sciences
oliver.Keigel@ibmix.de



Denis Wildschütz
Advisory Lead Life Sciences
sandra.gemeinhardt@ibmix.de