



MAXIMIZE
VALUE

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

Mit virtuellen Mitarbeitern zu mehr Effizienz

Prozessautomatisierung ist in der Industrieproduktion längst als wesentlicher Faktor für die Steigerung von Effizienz und Wachstum anerkannt. Im Gegensatz dazu ist der Trend zur Automatisierung im Kundenservice deutlich weniger etabliert, da die Systemlandschaft vieler CRM-Bereiche trotz digitaler Transformation einem „Flickenteppich“ gleicht. Aufgrund einer Vielzahl nicht integrierter Applikationen existieren aufwändige Prozesse, die eine ineffiziente manuelle Bearbeitung nach sich ziehen. Mit Robotic Process Automation optimieren wir Ihre CRM-Businessprozesse und erzielen signifikante Kosten- und Zeiteinsparungen.

Zu unserem Leistungsspektrum zählen dabei die Identifikation geeigneter Prozesse, die Softwareentwicklung und -implementierung sowie der Betrieb von Robotik-Lösungen inklusive kontinuierlicher Verbesserungen.

Bei Robotic Process Automation übernehmen virtuelle Roboter Routine-tätigkeiten im Front- und Back-Office, die bis dato von Mitarbeitern durchgeführt wurden. Dazu zählen beispielsweise das Kopieren von Daten aus Systemen, das Suchen und Identifizieren von Kundenvorgängen und das Transferieren von Informationen zwischen verschiedenen Systemen. Darüber hinaus können durch Robotic Process Automation Transaktionsprozesse wie eine Zahlungsbuchung oder Kundenbenachrichtigungen wie eine Standard-E-Mail automatisch ausgelöst werden. ➤



ROBOTIC PROCESS AUTOMATION

- Automatisierungssoftware, die standardisierte, regelbasierte Geschäftsprozesse eigenständig ausführt
- Robotic Process Automation kann u. a. Daten kopieren, einfügen und zwischen Anwendungen transferieren
- Virtuelle Systemintegration – keine infrastrukturellen Anpassungen notwendig
- Robotic Process Automation Software arbeitet wie Mitarbeiter über das User Interface

Auf Basis virtueller Systemintegration imitiert die Robotic Process Automation Technologie die menschliche Interaktion mit verschiedenen Applikationen. Die Software arbeitet dabei wie ein Mitarbeiter über das User Interface. Aus diesem Grund sind keinerlei Schnittstellen oder Veränderungen der bestehenden IT-Anwendungen notwendig.

Die Einsatzgebiete von Robotic Process Automation sind äußerst vielfältig: Automatisierbar ist jeder standardisierte und repetitive Prozess, der einer bestimmten Businessregel folgt. Insbesondere Prozesse mit großen Volumina sowie hohen Anforderungen an Genauigkeit und Schnelligkeit sind für die Automatisierung geeignet. Robotic Process Automation arbeitet exakt und zuverlässig überall dort, wo es um große Mengen strukturierter Daten geht.

DIE VORTEILE

Durch den Einsatz von Robotic Process Automation lassen sich enorme Zeiteinsparungen in den CRM-Prozessen generieren. Ein virtueller Mitarbeiter benötigt keine Ruhepausen und ist 24 Stunden am Tag und 7 Tage in der Woche leistungsfähig. Ebenso reduziert Robotic Process Automation die Fehlerquoten einzelner Prozesse.

Roboter bearbeiten jeden Vorgang entsprechend der vorgegebenen Prozessregel. Ist die Umsetzung entsprechend der definierten Regel nicht möglich, übergibt der Roboter den Vorgang an einen Menschen. Gleichzeitig können die daraus resultierenden Mitarbeiterkapazitäten für anspruchsvollere Tätigkeiten im CRM-Bereich verwendet werden. Im Vergleich zum Einsatz menschlicher Ressourcen verursacht Robotic Process Automation deutlich geringere Kosten, sodass sich erhebliche Einsparpotenziale ergeben. Darüber hinaus ist die Roboterleistung entsprechend der Prozesserfordernisse beliebig skalierbar. Das Aufsetzen und Implementieren weiterer Roboter ist aufgrund der virtuellen Integration sehr schnell und kostengünstig realisierbar. So können auch Volumenspitzen flexibel ausgeglichen werden.

UNSER KNOW-HOW – IHRE VORTEILE

- Kapazitätsgewinne im Servicecenter ermöglichen optimierten Mitarbeitereinsatz
- Hohe Kosteneinsparungen durch effizientere und schnellere Bearbeitung der Geschäftsvorfälle
- Reduktion von Fehlerquoten auf Basis regelbasierter und strukturierter Prozessbearbeitung
- Schnelle Anpassungsfähigkeit aufgrund der Frontend Integration

Über uns

Majorel schafft einzigartige Serviceerlebnisse für eine Vielzahl der renommiertesten Marken der Welt und beschäftigt weltweit rund 48.000 Mitarbeiter in 26 Ländern. Es bietet seinen Kunden sowohl klassischen Kundenservice als auch digitale Lösungen wie Social-Media- und Online-Kommunikation, Automated Interaction und Künstliche Intelligenz (KI), Analytics, Self-Service und Loyalty-Programme.

**Driven to
go further**

