

ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA) IST DER NEUE STAR DER CUSTOMER SERVICE-BRANCHE



Robotic Process Automation ist bei Capita, Europas führendem Spezialisten für technologiegestützte Dienstleistungen, schon lange ein fester Bestandteil. Auch die Mitarbeiter schätzen die Roboter-Assistenten, denn dank ihrer Hilfe können sie sich voll und ganz auf komplexere Tätigkeiten konzentrieren.



„Durch die Automatisierung dieser Prozesse verringern wir nicht nur die Betriebskosten, sondern erhöhen außerdem die Genauigkeit und beschleunigen den gesamten Prozess – das macht einen großen Unterschied im Sinne einer positiven Kundenerfahrung.“

In den letzten Jahren hat sich die Automatisierung zu einer wichtigen Schlüsselfunktion entwickelt. Die Prozessautomatisierung mit Robotik steht dabei an vorderster Front der zukunftsgerichteten Mensch-Computer-Interaktion. Roboter werden angelernt und führen Arbeitsabläufe regelbasiert wie ein Mitarbeiter durch. Robotik ermöglicht damit die Automatisierung auf allen Ebenen – ganz gleich ob für Frontoffice, Backoffice oder Unterstützungsfunktionen. Capita setzt insbesondere in seinen großvolumigen Projekten in Großbritannien bereits seit vielen Jahren erfolgreich auf Robotic Process Automation (RPA), um dort im Kundensupport Prozesse zu automatisieren. So wurden auf diese Weise nicht nur Qualität und Effektivität gesteigert, sondern auch das Kundenerlebnis wurde nachgewiesenermaßen verbessert.

RPA im Praxis-Einsatz

Bei Capita wird RPA mittlerweile in die Transformationspläne der Auftraggeber eingebunden. Dabei werden gemeinsam mit dem jeweiligen Unternehmen die Prozessschritte, einschließlich möglicher Ausnahmen, und die Wege, die diese innerhalb des Prozesses nehmen können, vollständig dokumentiert. Danach übersetzt ein Team aus Entwicklern und Analysten diese in einen automatisierten Prozess, der zum Schluss in kleinere Komponenten zerlegt werden kann, was die Wiederverwendbarkeit steigert. So bedeutet der Einsatz von Robotics nicht nur Effizienz und Produktivität, sondern erlaubt auch eine lückenlose Dokumentation und Kontrolle der Abläufe. Bei häufig

Die Stärken der Software-Roboter liegen unter anderem in der Wahrnehmungs- und Reaktionsfähigkeit auf eingehende Ereignisse, der Unterstützung von Bearbeitungsprozessen, aber auch in der vorausschauenden Analyse des Prozessverlaufs sowie der Automatisierung von Routineabläufen.

wiederholten Abläufen gewährleistet die neue Technologie eine konstant hohe Arbeitsqualität und darüber hinaus haben die computergesteuerten Anwendungen eine kaum nennenswerte Fehlerquote. Die Stärken der Software-Roboter liegen unter anderem in der Wahrnehmungs- und Reaktionsfähigkeit auf eingehende Ereignisse, der Unterstützung von Bearbeitungsprozessen, aber auch in der vorausschauenden Analyse des Prozessverlaufs sowie der Automatisierung von Routineabläufen. Hierdurch werden Kosten drastisch gesenkt, die Prozessqualität wird verbessert und die Produktivität der Mitarbeiter gesteigert.

Automatisierung im Kundenservice

„Es gibt Kerntransaktionen, die jeden Tag tausendmal durchgeführt werden, beispielsweise für Kunden, die auf ihr neues Telefon warten oder den Serviceanbieter wechseln. Diese Standard-Prozesse müssen perfekt laufen. Tun sie das nicht, macht das einen großen Unterschied in der Service-Wahrnehmung. Häufig ist dies der erste Kontakt mit dem Kundenservice, also muss es richtig gemacht werden“, erklärt Thomas Güther, Managing Director Sales, Solutions & Marketing Capita Europe. „Durch die Automatisierung dieser Prozesse verringern wir nicht nur die Betriebskosten, sondern erhöhen außerdem die Genauigkeit und beschleunigen den gesamten Prozess – das macht einen großen Unterschied im Sinne einer positiven Kundenerfahrung.“ Aufgrund dieser effizienteren Arbeitsabläufe konzentrieren sich die Mitarbeiter auf die individuellen und komplexeren Anfragen, sodass Auftraggeber, Endkunden und Mitarbeiter gleichermaßen profitieren. Sollte ein Bot doch einmal einer Herausforderung nicht gewachsen sein, wird sofort an den Agenten zurückgesteuert. Güther weiter: „In Großbritannien betreut Capita beispielsweise ein Projekt, in dem durch ein automatisiertes Verfahren für SIM-Karten-Wechsel eine umgehende Reduzierung von 6.000 Anrufen innerhalb eines Monats erreicht wurde. Die Fehlerquote sank hierbei von 10.000 auf nahezu null. Mittlerweile sind in diesem Projekt 300 Roboter im Einsatz, die 1,4 Millionen Transaktionen pro Monat bearbeiten – Tendenz steigend. Im Fall des Telekommunikationsunternehmens bedeuten die signifikant schnelleren Bearbeitungszeiten steigende Kundenzufriedenheit für über 24 Millionen Kunden sowie ein direktes Einsparungspotenzial an



5 Fragen zum Thema Robotics Process Automation (RPA)

Interview mit Thomas Güther, Managing Director Sales, Solutions & Marketing Capita Europe

INTRE: Was genau versteht man unter Robotics Process Automation (RPA)? GÜTHER: Per definitionem: Der Begriff bezeichnet Software und Algorithmen, die es erlauben, repetitive, regelbasierte Prozesse und Aktivitäten aufwandlos zu automatisieren, um damit sowohl Produktivität als auch Qualitätssteigerung innerhalb eines sehr kurzen Zeitrahmens voranzutreiben. Im Zuge der Digitalisierung, des steigenden Kostendrucks sowie der erhöhten Kundenanforderungen gilt es, die vorhandenen Ressourcen effizienter einzusetzen. Die Prozessautomatisierung mit Robotik steht dabei an vorderster Front. Unternehmen steht dank dieser Automatisierungstechnologie künftig ein „virtueller“ Mitarbeiterpool zur Verfügung. „Roboter“ werden angeleitet und führen Prozessschritte regelbasiert wie ein Mitarbeiter durch. Robotik ermöglicht damit die Automatisierung auf allen Ebenen – ganz gleich ob für Frontoffice, Backoffice oder Unterstützungsfunktionen.

INTRE: Die Einführung bzw. Umsetzung von RPA-Projekten wird regelmäßig als „einfach und schnell“ bezeichnet. Bei einem RPA-Vortrag hat der Vortragende den Ausdruck „minimalinvasiv“ verwendet. Klingt gut. Ist es auch so?

GÜTHER: Ja, denn der Einsatz einer RPA-Lösung erfordert keine Änderung an den vorhandenen Systemen oder Technologien, da das Tool über die gleiche Schnittstelle interagiert. Sind die Prozessschritte dokumentiert und in einen automatisierten Prozess umgewandelt, kann quasi direkt begonnen werden. Wir bei Capita rechnen im Durchschnitt mit sechs bis acht Wochen, bis die Roboter in den Alltag integriert sind und erste Erfolge verzeichnet werden können.

INTRE: Welche Prozesse eignen sich besonders gut für eine Automatisierung? GÜTHER: In erster Linie sind das Prozesse, die mit einer wiederkehrenden, standardisierten Aufgabe vergleichbar sind, wie Zählerstandserfassung, SIM-Karten-Tausch, Rufnummernportierung, Adress- und Bankdatenänderung. Auch die Rechnungsprüfung kann durch regelbasierte Prozesse beschleunigt werden. Liefermengenabweichungen oder Preisdifferenzen sind in einem definierten Umfang in modernen ERP-Lösungen mittels Definition von Toleranzwerten automatisiert handhabbar. Wir bei Capita nehmen für Kunden aus unterschiedlichsten Branchen nahezu sekundlich über die Kanäle E-Mail, Chat, Telefon oder Social Media diese Arten von Anfragen entgegen. Die Bearbeitung dieser wiederkehrenden Kundenanfragen kann durch den Einsatz von Chatbots weitgehend automatisiert werden, was die Agenten entlastet und die Warte- und Bearbeitungszeiten für Kunden verkürzt.



© Schramm

THOMAS GÜTHER

Managing Director Sales, Solutions & Marketing Capita Europe

INTRE: Was ist der Nutzen? Wird es am Ende wirklich besser, schneller? Immer wieder werden Schlagworte wie Kosteneinsparung, Erhöhung der Qualität, 24/7 oder Skalierbarkeit genannt. Gibt es Praxisbeispiele? GÜTHER: Ja, es wird besser und schneller und auch die Fehlerquote sinkt. Dies können wir am Beispiel eines Telekommunikationsunternehmens, das wir seit 2014 bei diesem Prozess betreuen, sehr gut darstellen. Hier wurde dank eines neuen automatisierten Verfahrens für SIM-Karten-Wechsel in kurzer Zeit eine Reduzierung von 6.000 Anrufen pro Monat erreicht und die Fehlerquote sank innerhalb eines Monats von 10.000 auf nahezu null.

INTRE: In welchen Phasen wird ein RPA-Projekt gelauncht?

GÜTHER: Im Zuge einer Transformation werden die bestehenden Kontakte und Kontaktgründe analysiert und entsprechend den Fallanzahlen gemapt. Hier wird neben der generellen Optimierbarkeit auch das Automatisierungspotenzial bewertet. Sobald der Zielprozess designt ist – unter Berücksichtigung von Abhängigkeiten von und zu anderen Prozessen –, kann dieser automatisiert werden.



Zeit und Kosten für den Auftraggeber. Dabei ist es dem Kunden oft gar nicht bewusst, dass Anliegen automatisiert bearbeitet wurden.

Die Arbeitswelt wird sich verändern

Die schnelle Weiterentwicklung bei RPA wird die Arbeitswelt signifikant verändern. Die Effekte, die bereits im industriellen Bereich durch zunehmende Automatisierung aufgetreten sind, werden sich auch auf digitale Tätigkeiten ausweiten und so werden Roboter künftig immer komplexere Prozesse und Abläufe abdecken können. Dennoch ist festzustellen, dass Technologien den Faktor Mensch im Kundenservice insbesondere bei komplexen Anliegen zurzeit noch nicht ersetzen können und der Einsatz einer RPA-Lösung immer in Kooperation mit den Mitarbeitern geschehen muss. Hinzu kommt, dass die Automatisierung betrieblicher Abläufe kein einmaliges Projekt ist, das nach kürzester Zeit abgeschlossen ist, sondern ein dauerhafter Prozess, bei dem ein kontinuierliches Monitoring sowie die konstante Anpassung und Optimierung der virtuellen Roboter die Voraussetzungen sind.

Die Automatisierung betrieblicher Abläufe ist kein einmaliges Projekt, das nach kürzester Zeit abgeschlossen ist, sondern ein dauerhafter Prozess, bei dem ein kontinuierliches Monitoring sowie die konstante Anpassung und Optimierung der virtuellen Roboter die Voraussetzungen sind.

Um als Unternehmen von dieser Entwicklung zu profitieren, ist es notwendig, sich frühzeitig mit dem Thema und den Technologien auseinanderzusetzen und diese für die eigenen Abläufe zu nutzen. Die Herausforderung wird darin liegen, die Bedürfnisse hinsichtlich Automatisierung bei den eigenen Prozessen zu erfassen, um dann eine übergreifende RPA-Strategie im Unternehmen zu implementieren. *INFO: www.capita-europe.com*

AUTOR: -/RED

Warum ist Robotics Process Automation (RPA) so begehrt?

RPA ist kein neues Phänomen – es ist sozusagen eine Reinkarnation traditioneller Punktautomationslösungen mit Werkzeugen wie Makros oder einfachen Automatisierungslösungen, mit dem Ziel, sich wiederholende Aufgaben zu reduzieren und/oder zu eliminieren. RPA hat sich in den letzten vier Jahren weiterentwickelt, unterstützt von einer leistungsfähigen Software, die skalierbar, benutzerfreundlich, flexibel und sicher ist. Die Konfiguration einer RPA-Lösung erfordert keine Änderungen an den zugrundeliegenden Systemen oder Technologien; das Tool interagiert über eine Schnittstelle, die einfach zu integrieren ist.



RPA in der Telekommunikation bereits erfolgreich im Einsatz

Ein großer Telekommunikationsanbieter in UK mit mehr als 20 Millionen Kunden wickelt täglich Tausende Transaktionen ab und zählt damit zu den Top-Unternehmen für digitale Kommunikation. Um die bereits hohe Kundenzufriedenheit zu halten und weiter zu verbessern, beschloss das Unternehmen schon 2014 die sukzessive Einführung von Robots zur Automatisierung von Standardabläufen. Gemeinsam mit einem darauf spezialisierten Lösungsanbieter hat Capita maßgeschneiderte Ansätze erarbeitet, damit sowohl Kunden als auch Auftraggeber maximal von der Prozessautomatisierung profitieren. In einem ersten Schritt wurden hierfür rund 20 der häufigsten transaktionalen Touchpoints identifiziert, die keinen verbalen Kontakt mit dem Verbraucher erfordern und das größte Optimierungspotenzial versprochen. Weitere Prozessschritte wurden herausgefiltert, segmentiert und entsprechend als Makro programmiert. Heute sind mehr als 70 Prozesse automatisiert und mehr als 300 Robots im Einsatz, die monatlich mehr als 1,4 Millionen Transaktionen bearbeiten.