

Wie wir den Kundenservice für Deutschlands beliebtesten Reise- und Mobilitätsanbieter (un)wetterfest gemacht haben



Issue:

Unvorhergesehene Unwetterereignisse lösen enorm viele Kundenanfragen aus. Bei diesen Zwischenfällen kommt es regelmäßig zu großen Peaks für den Kundenservice, wodurch die Wartezeit der Kunden für Erstattungen steigt. Eine automatisierte Lösung soll Abhilfe schaffen und personelle Ressourcen entlasten.



Input:

Capita entwickelt eine skalierbare RPA-Lösung, die der DB Dialog GmbH die erforderliche Flexibilität bietet, und den Kundenservice langfristig entlastet.



Impact:

Durch den Einsatz von Software-Robotern ermöglicht Capita eine automatische Bearbeitung von Erstattungsanträgen. Die RPA-Lösung schließt den gesamten Prozess vollumfänglich mit dem Kunden ab und verringert die bisherige Bearbeitungszeit deutlich. Nur in Sonderfällen gehen Erstattungsanträge noch zur Bearbeitung an einen Sachbearbeiter.

Einführung einer RPA-Lösung für die DB Dialog GmbH

Schwere Regenfälle, Stürme, Glättesituationen – wetterbedingte Verkehrsausfälle verursachen immer wieder einen großen Mehraufwand für den Kundenservice der Deutschen Bahn. Mit derzeit genau 50 Software-Robotern übernimmt Capita die Bearbeitung der anfallenden Erstattungsanträge betroffener Reisender – automatisch, schnell und ganzheitlich bis zum Abschluss der Rückzahlung an den Endkunden.

Die Herausforderung

Bei der Beauftragung durch die DB Dialog GmbH geht es darum, den durch Verkehrsausfälle in Gang gesetzten Rückerstattungsprozess zu automatisieren. Die Bearbeitung der Erstattungsanträge ist nur möglich, wenn diese vom Kunden in einem strukturierten Web-Formular erfasst werden. Dafür sind normalerweise mehrere Prüfungen und die manuelle Übertragung von Daten in verschiedene Systeme erforderlich. Obwohl die Datenmenge überschaubar ist, besteht die Herausforderung darin, dass riesige nicht planbare Volumina anfallen.

Capita Europe setzt auf RPA (Robotic Process Automation)-Technologie, um diese gleichförmigen Arbeiten zu übernehmen, lange Bearbeitungszeiten und Fehler zu vermeiden und so die Effizienz zu steigern sowie Betriebskosten zu senken. Die RPA-Lösung soll digitale Textdateien automatisch auslesen und prüfen, indem sie Benutzeraktionen – ob mit Tastatur, Maus oder am Bildschirm – imitiert. Das Ziel ist, den höchstmöglichen Automatisierungsgrad für den gesamten Bearbeitungsprozess zu erreichen.

Das Capita-Konzept

Nach einer detaillierten Analysephase, der Einigung über den genauen Umfang und die Erwartungen für das Projekt, implementiert Capita eine auf die Kundenbedürfnisse angepasste RPA-Lösung, um die Prozesse und Kundeninteraktionen im Rahmen der Bearbeitung von Erstattungsanträgen zu automatisieren. Der Einsatz von Software-Robotern zur Abwicklung dieser immer gleichen Prozesse liefert Kundenservice-Mitarbeitern die Zeit, komplexere und werthaltigere Kundenkontakte und Interaktionen zu verwalten. Die enge Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber erfolgt auf Augenhöhe und mit regelmäßigem Austausch. Das Capita-Team erstellt eine detaillierte und strukturierte Dokumentation des gesamten Prozesses und erstellt regelmäßige Updates zu neuen Fortschritten, Zwischenergebnissen oder Änderungen im Projektverlauf durch mögliche neue Bedingungen – immer mit Blick auf KPIs, Skalierbarkeit, Flexibilität und erhöhte Effizienz.

Das Ergebnis

Die RPA-Lösung für unseren Auftraggeber ist im Einsatz und wird ständig optimiert. Als bereits erzielte Erfolge sind zu nennen:

- Der neu entwickelte automatisierte Prozess erweist sich als sehr erfolgreich
- Deutlich verringerte Zusatzbelastung des Kundendienstes bei Unwetterereignissen: Fast 100% der jährlichen Erstattungsanfragen können initial über RPA erfasst werden
- 65%-70% der erfassten Erstattungsanträge können im Schnitt komplett automatisch End-to-End abgeschlossen werden; verbleibende Sonderfälle werden an Kundenservice-Agenten weitergeleitet
- Die RPA-Lösung reduziert die Bearbeitungszeit deutlich und liefert so kurze Wartezeiten für Kunden

Sie wollen mehr erfahren?

Wir freuen uns auf den Kontakt mit Ihnen.

capita-europe.com