

# Schneller ROI dank RPA: Synergy erzielt erhebliche Vorteile durch eine automatisierte Abrechnung



## HERAUSFORDERUNG

Synergy ist der führender Energieerzeuger und -anbieter Westaustraliens. Das Unternehmen sah in der Automatisierung seiner Abrechnungsprozesse das Potenzial für erhebliche Vorteile. Der Prozess war zuvor an einen lokalen Drittanbieter ausgelagert worden. Es wurde davon ausgegangen, dass eine größere Automatisierung und die Beibehaltung des Prozesses im Haus zu einem positiven Ergebnis führen würden. Weitere Herausforderungen waren die zeitaufwändigen Prozesse, bei denen Benutzer auf mehrere Systeme wie SAP ERP, Dokumentenmanagement, Websites und MS Office zugreifen mussten. Es wurde festgestellt, dass eine RPA-Lösung (Robotic Process Automation) die Automatisierung des gesamten Prozesses ermöglichen kann. So könnten Kosteneinsparungen realisiert und die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten und Fehlerraten reduziert werden. Insgesamt würden diese Verbesserungen auch das Endkundenerlebnis verbessern.

## LÖSUNG

Im September 2016 entschied sich der ICT-Geschäftsbereich (Information and Communication Technology) von Synergy für die RPA-Lösung von Automation Anywhere zur Automatisierung ihrer Abrechnungsprozesse. Synergy beauftragte PricewaterhouseCoopers (PwC) mit der Schulung eines internen Teams im Rahmen der Bereitstellung von RPA-Lösungen sowie mit einer nachfolgenden Betreuung für sechs Monate. Dieses interne Team war für die Automatisierung der Abrechnungsprozesse verantwortlich. Es stellte sicher, dass eine nachhaltige und langfristige Bot-Lösung geschaffen wurde. Automation Anywhere hat sich bei der Automatisierung von End-to-End-Geschäftsprozessen und der Integration mit verschiedenen Systemen als sehr effektiv erwiesen. Die Projektlösung übertraf dank ihrer einfachen Bereitstellung, der umfangreichen Befehlsbibliothek und der kurzen Einarbeitungszeit die Erwartungen von Synergy. Eine besondere Stärke der Technologie war die Möglichkeit zur schnellen Integration neuer Prozesse innerhalb von wenigen Wochen statt Monaten.

## VORTEILE

280+

Bots in der Produktion innerhalb von 15 Monaten

2,3 Mio. \$

jährlicher Gesamtwert

1,5 Mio. \$

Bardividende

163%

ROI

99%

weniger Fehler (nur noch 0,05 %)

40%

kürzere Bearbeitungszeit für Abrechnungsvorgänge

Automatisierte Prozesse

- **Beschaffung bis Abrechnung**
- **Datenhaltung bis Reporting**
- **Angebotserstellung bis Abrechnung**

Branche

**Energie und Energieversorgung**

„Automation Anywhere hat uns dabei geholfen, in weniger als 15 Monaten einen erheblichen finanziellen Mehrwert zu realisieren.“

– **Scott McMahon**

Manager, ICT Strategy and Portfolio – Customer and Practice Lead, Robotics and Automation, Synergy

## HINTERGRUND

Die RPA-Implementierung bei Synergy begann mit einem Pilotprojekt für einen komplexen Abrechnungsprozess. Dieses sollte belegen, dass Automation Anywhere erfolgreich mit den Kernsystemen von Synergy (insbesondere SAP ERP) zusammenarbeiten kann. Nach dem Erfolg des Pilotprojekts wurde ein Business-Case entwickelt, um zahlreiche transaktionale Abrechnungsprozesse zu automatisieren. Die Initiative hatte drei Hauptziele: Realisierung jährlicher Mehrwerte von 650.000 US- Dollar innerhalb des ersten Jahres durch Automatisierung von 80 % der ausgewählten Prozesse; Reduzierung der Fehlerquote auf weniger als 5 %; Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit jedes Transaktionsprozesses um 20 %.

Diese Ziele wurden deutlich übertroffen.

Ein Schwerpunkt des Programms lag auf dem Change Management. Die Unterstützung durch die Führungskräfte und das Management war sehr groß. Über eine Reihe von Roadshows und Meetings erhielten die vom Projekt Betroffenen ein besseres Verständnis zu den Bots – was zu einem entsprechenden Mentalitätswandel führte.

„Wir haben Mitte 2016 einen RPA-Pilotversuch mit einem ziemlich anspruchsvollen Abrechnungsprozess in SAP durchgeführt. Dieser erwies sich als so erfolgreich, dass wir den Einsatz der Automatisierung von nun an ausweiteten.“

– Scott McMahon, Manager, ICT Strategy and Portfolio – Customer and Practice Lead, Robotics and Automation, Synergy

## ERGEBNISSE

Synergy hat seine wachsende Bot-Bibliothek bis heute auf mehr als 280 Bots vergrößert. Insgesamt hat die Initiative die Abrechnung vereinfacht, die Zahlungen beschleunigt, die Verschuldung reduziert, Einsparungen gesichert und die Outsourcing-Kosten reduziert. Synergy erzielte den ROI innerhalb weniger Monate nach der RPA-Investition.

Gleichzeitig wurden die bestehenden Technologieinvestitionen von Synergy noch besser genutzt. So arbeitet beispielsweise ein Bot in SAP ERP, um fehlende Stromzählerstände abzurufen. Er kontaktiert den externen Netzwerkanbieter von Synergy, wartet auf eine Antwort, arbeitet in MS Office-Anwendungen und überprüft Websites von Drittanbietern – alles ohne Pause.

Synergy realisierte durch die RPA-Lösung außerdem eine Reihe indirekter Vorteile – beispielsweise die Möglichkeit zur schnellen Skalierung der Bot-Aktivitäten außerhalb der normalen Geschäftszeiten bei Arbeitsspitzen. Außerdem konnten die durchschnittlichen Bearbeitungszeiten verkürzt und die Fehlerquote deutlich reduziert werden.

Seit der Umsetzung der Initiative hat Synergy seine RPA-Lösungen auf die Bereiche Vertrieb, Finanzen, ICT und HR ausgeweitet.

## WEITERE ENTWICKLUNG

Synergy plant zukünftige weitere Investitionen in die künstliche Intelligenz. IQ Bots und virtuelle Agenten werden mit der RPA-Lösung zusammenarbeiten, um End-to-End-Prozesse mit einem minimalen menschlichen Eingriff zu ermöglichen.

### Über Synergy

Die Informationen in dieser Fallstudie wurden von Synergy vorbereitet und zur Veröffentlichung auf der Website von Automation Anywhere bereitgestellt. Die Fallstudie und die darin enthaltenen Informationen dürfen ohne die vorherige ausdrückliche Zustimmung von Synergy nicht kopiert, reproduziert oder für andere Zwecke veröffentlicht werden. Kontaktieren Sie Synergy unter [corporate.communications@synergy.net.au](mailto:corporate.communications@synergy.net.au).

### Über Automation Anywhere

Automation Anywhere entwickelt dank der Ideen, Vorstellungen und Interessen seiner Mitarbeiter großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

**Automation Anywhere**  [www.automationanywhere.com](http://www.automationanywhere.com)

☎ Nordamerika: +1-888-484-3535 x1 | International: +1-408-834-7676 x1

 @AutomationAnywh  [www.linkedin.com/company/automation-anywhere](https://www.linkedin.com/company/automation-anywhere)  [sales@automationanywhere.com](mailto:sales@automationanywhere.com)

Automation Anywhere ©2018

Juli 2018, Version 1

„Ich denke, dass zukünftige Investitionen in den IQ Bot von Automation Anywhere unerlässlich sind, da die künstliche Intelligenz eine natürliche Weiterentwicklung von RPA ist.“

– Scott McMahon

Manager, ICT Strategy and Portfolio – Customer and Practice Lead, Robotics and Automation, Synergy

