

# Eine vorbildliche Bestellabwicklung: Zusammenarbeit zwischen Mensch und Bot

**GENPACT**



## VORGESTELLTE ORGANISATION

Der Kunde von Genpact ist ein führendes Unternehmen im Bereich Kameras, Linsen und anderen Tools, die an große Unternehmen wie Woolworths in Australien vertrieben werden.

## HERAUSFORDERUNG

Ihr Bestellabwicklungsprozess war für die Kunden ineffizient und manuell. Menschliche Agenten mussten neue Kundenaufträge manuell im System abrufen. Dafür war eine ständig wiederkehrende Anmeldung im System erforderlich. Sobald eine Anfrage aktualisiert wurde, musste die Bestellung physisch validiert werden. Dazu mussten, entsprechend der jeweiligen vertraglichen Vereinbarungen jedes Kunden, spezifische Preise und Rabatte auf die Bestellung umgelegt werden. Danach durfte bei der Einhaltung manueller Hierarchieprotokolle ein zusätzlicher Rabatt von 1% angewendet werden. Sobald dies manuell durchgeführt war, wurde die Bestellung verarbeitet, versandt und fakturiert. Dieser manuelle Prozess war zeitaufwändig und für menschliche Fehler anfällig. Obwohl eine gewisse menschliche Komponente erforderlich war, erkannten die Verantwortlichen beim Kunden und bei Genpact schnell, dass eine Automatisierung benötigt wurde.

## LÖSUNG

Automation Anywhere und Genpact wurden beauftragt, den Prozess mit Hilfe von proprietären Smart Enterprise Processes (SEPSM) neu zu gestalten. Ziel war es, Ineffizienzen, Ungenauigkeiten und Doppelarbeit aufgrund menschlicher Fehler im hochgradig manuellen Prozess des Auftragsabwicklungssystems des Kunden zu beseitigen. Die Lösung musste in das Altsystem integriert werden. Sie musste außerdem Kontrollmöglichkeiten für die Mitarbeiter im Rahmen der Qualitätskontrolle einbeziehen. Es war eine optimale Zusammenarbeit zwischen Mensch und Bot erforderlich.

## VORTEILE

40%

höhere Produktivität

25%

schnellere Transaktionen

25%

Kostenreduzierung

90%

weniger manuelle Arbeit

Automatisierte Prozesse

- **Bestellung und Bestellabwicklung**

Branche

**Fertigung**

## HINTERGRUND

Automation Anywhere und Genpact entwickelten eine Lösung mit Automation Anywhere Enterprise. Sie reduzierte die Anzahl der für die Bestellabwicklung benötigten Vollzeitmitarbeiter von 100 auf 10, reduzierte die Anzahl der Fehler und erhöhte die Transaktionsgeschwindigkeit. Die Schlüsselfrage war, ob ein komplett automatisierter Prozess oder ein Prozess mit menschlichen Aktivitäten und automatisierten Bots geschaffen werden sollte. Die Vorteile des komplett automatisierten Prozesses waren offensichtlich. Die Verantwortlichen entschieden jedoch sich für ein kombiniertes Verfahren mit menschlichen Aktivitäten und Bots. Dieses sollte die Ausnahmen deutlich reduzieren und die Kundenzufriedenheit erhöhen.

## RPA-WORKFLOW

1. Die Daten werden automatisch aus dem Kundensystem übernommen und neue Bestellungen werden erkannt.
2. Sobald eine Bestellung heruntergeladen ist, wird sie sofort in das Altsystem übernommen.
3. Ein Mitarbeiter agiert als eingebundenes menschliches Element und prüft die Korrektheit der Bestellungen.
4. Automation Anywhere lädt die Bestellung in Oracle hoch.
5. Rabatte werden automatisch auf der Grundlage der Kundenverträge angewendet.
6. Die Agenten überprüfen die abgewickelten Bestellungen stichprobenartig. So stellen sie die Qualitätskontrolle und den menschlichen Kontakt sicher.

## ERGEBNISSE

Durch die Automatisierung der Interaktion mit dem Altsystem wurden Engpässe im Fulfillment-Prozess vollständig beseitigt. Für den neuen Prozess der Personalautomatisierung wurden keine zusätzlichen Ressourcen benötigt. Menschliche Fehler, insbesondere im Überprüfungsprozess, wurden reduziert und die Kundenzufriedenheit verbessert.

### Über Genpact

Der Name Genpact (NYSE: G) steht für „generating business impact“. Das Unternehmen ist ein weltweit führender Anbieter in den Bereichen Design, Transformation und Betrieb intelligenter Geschäftsabläufe und befasst sich auch mit Abläufen, die komplex und branchenspezifisch sind. Genpact hat bei der Entwicklung und Bereitstellung von Automatisierungslösungen zur Transformation und Steigerung der geschäftlichen Ergebnisse über RPA-Lösungen schon früh mit Automation Anywhere zusammengearbeitet. Diese Lösungen bieten Genpact und seinen Kunden die Möglichkeiten zur Verbesserung der Workflows, Effizienz, Produktivität, Transaktionsgeschwindigkeit und Präzision sowie zur Steigerung der Gewinne bei gleichzeitiger Senkung der Investitionskosten. Die Lösungen wurden von Automation Anywhere entwickelt und Genpact über mehrere Anwendungen (einschließlich Legacy-Systeme) hinweg integriert.

### 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)

Copyright © 2018 Automation Anywhere, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Automation Anywhere, das Automation Anywhere-Logo, Go Be Great, BotFarm, Bot Insight und IQ Bot sowie weitere sind entweder eingetragene Marken oder Marken von Automation Anywhere, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Andere in dieser Publikation verwendete Produktnamen dienen nur zu Identifikationszwecken und können Marken ihrer jeweiligen Eigentümer sein.