

Digitale Helferlein

Robotic Process Automation RPA kann helfen, aktuelle Probleme im Front- und Backoffice zu entschärfen. Besonderes Augenmerk sollte auf der Automatisierung von Nutzereingaben liegen.

Viele der sich wiederholenden und zeitaufwendigen Prozesse im Front- und Backoffice lassen sich mit Robotic Process Automation (RPA) gezielt digital schultern – wodurch eigene Mitarbeiter von monotonen Tätigkeiten entlastet werden und sich ganz auf höherwertige Aufgaben konzentrieren können. Zusätzlicher Mehrwert für die Energieversorger: Durch die Nachahmung menschlicher Prozessschritte auf Basis bestehender Applikationen sinkt die durchschnittliche Bearbeitungszeit um bis zu 40 Prozent. Auch Schwankungen hinsicht-

»Roboter können wichtige Recherchen übernehmen.«

Marcus Krüger, Cronos

lich der Auslastung im Tagesgeschäft können durch den Einsatz virtueller Ressourcen abgefertigt werden. Hierfür ist keinerlei Eingriff oder Anpassung auf Systemebene erforderlich.

VORARBEIT BEI TAG UND NACHT

Utopie? Von wegen! Es gibt bereits eine Vielzahl an frei zugänglichen RPA-Werkzeugen, die solche Bemühungen individuell unterstützen.

Die jeweiligen Einsatzszenarios im Versorgungsumfeld sind vielfältig. Grundsätzlich spielen die digitalen Helferlein ihre Stärken bei Arbeitsschritten aus, die anwendungsübergreifend ausgelegt sind, in großer Menge und wiederkehrend auftreten sowie regelbasiert auf weitestgehend strukturierter Datengrundlage erfolgen.

So können Roboter im Versorgungsalltag beispielsweise wichtige Recherchen übernehmen und relevante Wettbewerbsinformationen von unterschiedlichsten Quellen wie Verivox oder Check24 zusammentragen und ihre menschlichen Kollegen im Fachbereich regelmäßig per Mail informieren – ohne dass diese sich selbst jeden Tag durch den Informationsdschungel schlagen müssen.

Ein weiteres Praxisbeispiel findet sich im Umfeld der Kundenrückgewinnung. Sobald eine Kündigung via Marktkommunikation eingeht, können die digitalen Kollegen – unabhängig von Tages- und Nachtzeit – wichtige Vorarbeiten anstoßen, um den Callcenter-Mitarbeitern eine solide Datengrundlage für die entsprechende Nachverfolgung zu liefern. Von der Recherche der jeweiligen Kundendaten in unterschiedlichen Systemen über die automatische Berechnung des Kundenwerts hinsichtlich Bonität oder bisherigem Arbeitsaufwand: Der Roboter liefert im Handumdrehen eine Informationsbasis zur Kundenrückgewinnung, sodass sich entsprechende Aktivitäten problemlos innerhalb des zur Verfügung stehenden Zeitfensters von drei Werktagen abwickeln lassen. Bis dahin muss der Eingang der Kündigung gegenüber Marktpartnern abgelehnt oder bestätigt werden.

DAS RICHTIGE WERKZEUG FINDEN

Darüber hinaus gibt es mittlerweile erste fruchtbare Ansätze, Roboter im Rahmen der Klärfallbearbeitung einzusetzen. Hierfür agieren diese über existierende User Interfaces in der Anwendung und verrichten vordefinierte Arbeit.

Entsprechend der Datenlage wird geprüft, welche Prozesse automatisiert geschlossen oder zu Ende geführt werden können und wo ein manuelles Eingreifen durch einen Sachbearbeiter aus Fleisch und Blut erforderlich ist. Einmal implementiert, ist der Roboter in der Lage, rund um die Uhr schnell, präzise und kostengünstig zu agieren.

Alle diese Beispiele verdeutlichen, dass Roboter die Sphäre der Science Fiction längst verlassen

Helfende Hände: Digitale Roboter können wichtige Vorarbeiten anstoßen und Mitarbeiter so entlasten.



haben und in individuellen Anwendungsfällen bereits den Alltag der Gegenwart beeinflussen. Die modernen Möglichkeiten des Machine Learnings tragen zudem einen entscheidenden Teil dazu bei, dass die digitale Unterstützung in den kommenden Jahren weiter an Bedeutung gewinnen wird.

Von daher gilt es in erster Linie, die neuen Kollegen nicht als Feind, sondern Freund anzusehen, die den Fachbereich von »stupiden« Tätigkeiten entlasten und Raum für qualifizierte Aufgaben schaffen. Da es inzwischen zahlreiche kommerzielle RPA-Anwendungen gibt, die alle über unterschiedliche Stärken und Schwächen verfügen, ist es wohl die größte Herausforderung, das richtige Werkzeug für den richtigen Prozess zu identifizieren.

Ist diese Hürde erst einmal genommen, steht einem friedlichen und produktiven Miteinander aus eigener Belegschaft und den digitalen Neueinsteigern nichts mehr im Wege.

Marcus Krüger (Cronos Unternehmensberatung)

→ www.cronos.de