

Cartus nimmt seinen Mitarbeitern „Robotertätigkeiten“ ab und sorgt mit RPA für bessere Kundenbeziehungen



VORGESTELLTE ORGANISATION

Als vertrauenswürdiger Branchenführer bietet Cartus Unterstützung für Kunden bei Tausenden Unternehmensumzugsprogrammen – groß oder klein, einzigartig und komplex. 3.500 Cartus-Mitarbeiter weltweit bieten Umzugsleistungen in mehr als 185 Ländern.

HERAUSFORDERUNG

Cartus wollte Mitarbeitern, die mehr Zeit mit wiederkehrenden Aufgaben wie z. B. der Kompilierung von Daten anstelle von deren Analyse verbrachten, die „roboterhaften Aufgaben“ im beruflichen Alltag abnehmen. Diese mühsamen Vorgänge führen zu nachlassender Konzentration, langsamerer Ausführung und insgesamt geringerer Zufriedenheit der Mitarbeiter mit ihrer Arbeit, was sich letztendlich allgemein auf den Kundenservice auswirkt. Cartus beschloss, in RPA zu investieren, um sich wiederholende Aufgaben zu eliminieren und eine größere Zufriedenheit der Mitarbeiter und Kunden zu erzielen.

LÖSUNG

Cartus nahm an einem sechsmonatigen Pilotprogramm teil, das speziell auf das Finanz- und Buchhaltungswesen ausgerichtet war. Die Mitarbeiter wurden gebeten, die sich wiederholenden Aufgaben in ihren Abläufen zu ermitteln. Diese wurden dann auf der Grundlage des Feedbacks konsequent automatisiert. Nach der Bereitstellung von RPA fühlten sich die Mitarbeiter zufriedener, da sie sich auf die erfüllenderen menschlichen Elemente ihrer Arbeit konzentrieren konnten. Ziel war es, 10 Bots in der Produktion zu implementieren, letztlich wurden aber 26 bereitgestellt, die täglich eingesetzt werden sollten.

VORTEILE

26

Bots eingesetzt

16 %

Verbesserung der Audit-Vorlaufzeit

22 %

Verringerung der Zykluszeit in der Kreditorenbuchhaltung

21 %

höhere Kundenzufriedenheit

Automatisierte Prozesse

- Audit
- Kreditorenbuchhaltung
- Datenverarbeitung

Branche

Dienstleistungen

„Durch die Automatisierung können eine verbesserte Qualität und eine schnellere Ausführung erreicht werden. Beides ist für hervorragenden Kundenservice entscheidend.“

– Shelley Pitser

VP, Operations
Accounting

HINTERGRUND

Die Mitarbeiter von Cartus ließen sich wirklich auf RPA ein und begrüßten die Idee einer Automatisierung der sich wiederholenden Aufgaben, die sie bisher erledigen mussten. Sie sind viel zufriedener damit, Daten zu analysieren, anstatt sie in Berichten zusammenzufassen. Die Verbesserungen in puncto Qualität, Konsistenz und Geschwindigkeit bedeuten einen Mehrwert für Kunden, Lieferanten und Mitarbeiter. Der Erfolg des sechsmonatigen Pilotprogramms brachte Cartus dazu, das Programm auf die gesamte Organisation auszuweiten. Es wurde ein Center of Excellence (CoE) eingerichtet, in dem Fachexperten aus allen Unternehmensbereichen vertreten sind. Mitarbeiter, die noch nichts mit RPA zu tun hatten, arbeiteten dabei mit erfahrenen CoE-Mitgliedern aus dem Pilotprojekt zusammen. So wurde ein schnellerer Lernprozess ermöglicht.

Die Mitglieder des CoE setzten sich für RPA ein und entwickelten und unterbreiteten in Zusammenarbeit mit dem Unternehmen Ideen für die Automatisierung. Ihr Wissen half auch bei der Priorisierung der Entscheidungen.

Das gestartete Pilotprojekt wurde vom Unternehmen gefördert und von der IT unterstützt, die Geschäftsentwickler erhielten dabei Unterstützung eines Drittanbieters.

Als Cartus dazu überging, RPA auf die gesamte Organisation auszuweiten, wurde die technische Verantwortung auf die IT übertragen, da diese einen besseren Überblick hatte und in der Lage war, die Technologie in die verwendeten Systeme zu integrieren.

WEITERE ENTWICKLUNG

Nachdem sich RPA in den Finanz- und Buchhaltungsabteilungen von Cartus bewährt hat, erfolgt jetzt die globale Ausweitung von RPA. Das Unternehmen konnte Richtwerte für die Bots festlegen und auf diese Weise feststellen, wie gut die Bots funktionieren. Außerdem konnte es diese Kennzahlen auch direkt mit der geschäftlichen Leistung in Bezug setzen und so Cartus strategisch fundiertere Entscheidungen in Bezug auf den optimalen zukünftigen Einsatz der RPA-Technologie ermöglichen.

Cartus hofft, sein RPA-Programm um KI-Fähigkeiten erweitern zu können. Zu diesem Zweck soll in den nächsten Jahren Automation Anywhere IQ Bot einbezogen werden und Automation Anywhere soll weiterhin als wichtiger Partner fungieren, um das Programm in absehbarer Zeit ausbauen zu können.

„Mit RPA als neuem Tool haben sich uns mehr Möglichkeiten eröffnet, Anfragen unserer Kunden zu erfüllen.“

– Shelley Pitser

VP, Operations
Accounting

Über Automation Anywhere

Automation Anywhere unterstützt die Mitarbeiter seiner Kunden bei der Umsetzung ihrer Ideen, Vorstellungen und Interessen in großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

Automation Anywhere  www.automationanywhere.com

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

🐦 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere ✉ sales@automationanywhere.com

Automation Anywhere ©2019

Mai 2019, Version 1

