

# Maschinenhersteller automatisiert alltägliche Aufgaben und sorgt für mehr Produktivität



## VORGESTELLTE ORGANISATION

Ein führender Hersteller von Bau- und Bergbaumaschinen.

## HERAUSFORDERUNG

Der Kunde beabsichtigte, einfache Überwachungs- und Routineaufgaben zu automatisieren und so seine hoch qualifizierten Ressourcen besser zu nutzen. In der bestehenden Business-Anwendungssoftware wurden unstrukturierte Daten in diversen Eingabeformaten erfasst. Dies nahm täglich eine erhebliche Menge Arbeitsstunden in Anspruch. Vom Kunden implementierte Ad-hoc-Lösungen waren bei der Automatisierung von Workflows nicht erfolgreich. Der Kunde wollte eine RPA-Lösung nutzen, um eine Produktivitätssteigerung zu erreichen. Ziele waren mehr Produktionskapazität ohne zusätzliche Mitarbeiter, bessere KPIs und reduzierte Ausfallzeiten.

## LÖSUNG

Der Kunde berücksichtigte bei der Auswahl einer Automatisierungsplattform mehrere Faktoren. Die Prioritäten lagen auf einer für den Unternehmenseinsatz geeigneten Technologie, schnellen Bereitstellung und mehr Flexibilität beim technischen Support, dem Training und den Lizenzmodellen. Automation Anywhere wurde für den Einsatz im SCM-Bereich (Supply Chain Management) ausgewählt. EY und Automation Anywhere haben den Einsatz der Automation Anywhere-Lösung gemeinsam erfolgreich auf andere Bereiche der globalen Geschäftstätigkeit des Kunden erweitert.

## VORTEILE

2–3<sup>x</sup>

höhere Effizienz

31%

Produktivitätssteigerung

100%

weniger Fehler

Automatisierte Prozesse

- Order-to-Cash
- Transportbeschwerdetickets
- Transportnachverfolgungssysteme
- Schnittstellenbasierte Aufzeichnungs- und Datenfehler

Branche  
Fertigung

„Automation übernimmt unsere aufwendigen Aufgaben. So können wir uns auf die Kundenzufriedenheit konzentrieren. Unsere CSAT-Werte sind deutlich gestiegen.“

## HINTERGRUND

EY und Automation Anywhere automatisierten für den Proof of Concept des Kunden mehrere Schlüsselprozesse. Zu diesen Prozessen gehören die schnittstellenbasierten Erfassungs- und Datenfehler, Kundenaufträge, Transportnachverfolgungssysteme und Transportbeschwerdetickets.

Aufgrund von Abweichungen zwischen den Daten im Großrechner des Kunden und der Business-Anwendungssoftware mussten die Teammitglieder oft manuell Fehler beheben. Diese Fehler führten zu Verzögerungen bei der Ausführung kritischer Geschäftsanwendungen. Jetzt durchsuchen die von EY und Automation Anywhere eingesetzten Bots kontinuierlich die Datensätze nach Fehlern, beheben diese und senden eine Behebungs-E-Mail an den entsprechenden menschlichen Benutzer. Dieser schließt den Workflow ab.

Bei schnittstellenbasierten Aufzeichnungs- und Datenfehlern musste das Team das jeweilige Problem manuell finden und beheben. Heute haben Bots den gesamten Prozess vollständig automatisiert. Sie suchen nach Kundenaufträgen im System und überprüfen die Daten mit zahlreichen SQL-Abfragen im Großrechner. Anschließend aktualisieren sie die Daten im Großrechner und benachrichtigen den Benutzer über den Abschluss der Aufgabe.

Die Transportnachverfolgungssysteme (TVS) des Kunden stießen häufig auf Anwendungsfehler, die schwer zu erkennen waren und deren Behebung viel Zeit in Anspruch nahm. Heute durchsuchen Bots die Dateien in den TVS-Anwendungen, identifizieren alle aktuellen Fehler, extrahieren die Ursachencodes und benachrichtigen das Team für eine schnellere Fehlerbehebung.

Sobald ein Kunde ein Versandproblem hatte, generierte das System des Kunden eine E-Mail und ein Ticket für das interne Support-Team. Ein Mitglied des Teams erstellte das entsprechende Ticket manuell in der entsprechenden Anwendung des Unternehmens. Inzwischen erstellen Bots die Tickets automatisch. Dadurch wird sichergestellt, dass keine Versandprobleme versehentlich übersehen werden, was zu einer beschleunigten Problemlösung und einer deutlich verbesserten Kundenzufriedenheit führt.

## WEITERE ENTWICKLUNG

EY und Automation Anywhere generieren auch weiterhin erhebliche Mehrwerte für den Kunden. Die beiden Unternehmen arbeiten gemeinsam daran, die Lösung auch auf andere Funktionen außerhalb der Logistik anzuwenden. Sie werden sich mit den Lieferkettenprozessen innerhalb der unternehmensweiten globalen Aktivitäten des Kunden befassen.

### Über EY

EY ist ein weltweit führender Anbieter von Versicherungs-, Steuer-, Transaktions- und Beratungsdienstleistungen. Die Erkenntnisse und Dienstleistungen von EY unterstützen Kapitalmärkte und Volkswirtschaften auf der ganzen Welt. EY bildet herausragende Führungskräfte aus, die im Team arbeiten. Dabei spielen sie eine entscheidende Rolle beim Aufbau einer besseren Arbeitsumgebung für ihre Mitarbeiter, Kunden und Gemeinden.

Die umfangreiche Implementierungserfahrung von EY und die führenden RPA-Tools sowie die branchenführenden Beratungskompetenzen des Unternehmens ermöglichen EY die Unterstützung der Kunden bei der technologiebasierten Geschäftsentwicklung. Die umfassende Erfahrung in Entwicklung von RPA-Programmen über Geschäftsprozesse hinweg in vielen verschiedenen Branchen und Regionen positioniert EY als strategischen RPA-Partner. EY verfügt über sehr erfahrene und disziplinübergreifende Teams, die aus Unternehmensberatern, Six-Sigma/Lean-Experten und RPA-Lösungsarchitekten und Technologen bestehen. EY arbeitet mit einer etablierten und bewährten Methodik für RPA-gestützte Transformationen, die erfolgreich bei mehreren Kunden aus unterschiedlichen Branchen eingesetzt wird.

### 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.

„Wir haben erfolgreich ein System etabliert, mit dem wir Fehler erkennen und schnell beheben können, um die Zufriedenheit unserer Kunden zu gewährleisten.“