

RPA ALS RÜCKBUCHUNGS- ABWEHR



KONTEXT

RPA lehnt nun automatisch unbegründete Rückbuchungsforderungen ab, wobei sich das Geschäftsteam auf die Ausnahme von Erstattungsfällen konzentriert.

Unser Kunde, ein globaler deutscher Sportartikelhersteller, war mit einem sehr zeitaufwändigen Rückvergütungsprozess konfrontiert, der aufgrund schlecht integrierter Systeme zu einem stark manuellen Prozess und einem großen Rückstau an zu prüfenden Ansprüchen führte.

Roboyo wurde beauftragt, den Prozess über RPA zu automatisieren, mit folgenden Zielen:

- 1) Rückstau unbearbeiteter Reklamationen zu reduzieren
- 2) Durchlaufzeit jedes zukünftigen Reklamationsfalls zu verkürzen
- 3) Den gesamten manuellen Eingriff in den Prozess reduzieren.



ECKDATEN

Über einen Zeitraum von drei Wochen arbeiteten drei Robo-Prozessberater in dieser Automatisierung in enger Zusammenarbeit mit den Prozessspezialisten, die den Prozess manuell durchführen. Das Projekt fand in Portugal statt, im Globalen Business Centers unseres Kunden. Roboyo setzte Ressourcen vor Ort ein, um mit den KMU des Kunden in Portugiesisch und Englisch zu arbeiten.

Eine erste 80/20-Analyse wurde mit der Feststellung durchgeführt, dass 95% der Forderungen aus drei Bankkanälen kamen; diese Banken wurden in den Automatisierungsumfang aufgenommen. Gemeinsam mit dem Geschäftsteam wurden Grenzwerte für manuelle Eingriffe definiert (z.B. Ansprüche ab einem bestimmten Betrag) und alle Geschäftsregeln festgelegt.

ERGEBNIS

Das Roboyo-Team entwarf eine Roboterlösung, die zunächst die Forderungen klassifiziert und dann auf die Zustimmung eines Mitarbeiters wartet, bevor er fortfährt.

Sobald das Unternehmen sicher ist, dass der Roboter nach seinen Standards arbeitet, wird der Kontrollpunkt der menschlichen Validierung entfernt.

Der Roboter übernimmt die Verantwortung für die automatische Abwehr aller ungerechtfertigten Fälle, während sich das Team auf die Analyse unklarer Forderungen und die notwendige Rückerstattung konzentriert.



FAZIT



Der Prozess wird nun täglich durchgeführt und spart 200 Stunden pro Woche.



Insgesamt 4 VZÄ können nun anderen Geschäftsprozessen zugeordnet werden, so dass das Team die Monatsabschlussperioden besser bewältigen kann.



Der Rückstau an Reklamationen wurde beseitigt.