



CASE STUDY HD+ Prozessautomatisierung mit KI und RPA

Ausgangslage

HD PLUS, ein Tochterunternehmen des Satellitenbetreibers SES Astra, vertreibt das Senderpaket HD+ im Abo-Modell. Die Kundinnen und Kunden können damit Programme aus dem Free-TV in Standard-Qualität über die Satellit-Digitalplattform in höherer Auflösung (HD) empfangen.

Das Abo-Modell ist erfolgreich und die monatliche Kündigungsmöglichkeit sehr kundenfreundlich. So gibt es jeden Monat einen großen Anteil an schriftlich (per E-Mail) eingehenden Abo-Kündigungen. Da es keinen b2c-typischen Kunden-Rückgewinnungsprozess gibt, wird jede Kündigung, nach Prüfung, abschließend durchgeführt.

Dabei werden einige inhaltliche Prüfungen vorgenommen, zum Beispiel, ob der E-Mail-Absender kündigungsberechtigt ist, ob es mehrere Abo-Verträge betrifft, und ob für den Kündigenden eine Erstattung veranlasst werden muss, falls dieser Vorauszahlungen geleistet hatte. Diese Prüfungen erfordern mehrere systemübergreifende Klicks und ggf. Berechnungen des Kündigungszeitpunkts und erstattungsfähiger Beträge.

Die abschließende Kündigungsbestätigung beinhaltet dann die notwendigen Informationen, und im Falle einer Erstattung wird die Gutschrift auf das vorliegende Konto veranlasst.

Der gesamte Prozess dauert im Schnitt 2,5 Minuten, bei umfangreicheren Abos mit mehreren Karten kann sich die Zeit auch durchaus auf 5 Minuten erhöhen.

Zielsetzung

Oberste Ziele unseres Auftraggebers HD+ für die durchzuführenden Maßnahmen:

Die Entlastung der Mitarbeitenden von klickintensiven Prozessen und Effizienzsteigerungen ohne Qualitätseinbußen.

Maßnahmen

Folgende Lösungen haben wir mit KI und RPA erfolgreich implementiert:



- Automatisierte Erkennung des Kundenanliegens mittels KI
- Kategorisierung der E-Mails und Zuteilung an spezielle Queue im Ticketsystem
- Programmierung und Automatisierung der durchzuführenden Schritte in den unterschiedlichen Systemen mittels Robotic Process Automation (RPA)
- Automatisierte Vorbereitung aller notwendigen Berechnungen (Kündigungszeitpunkt und ggf. Gutschrift von Beträgen) und der E-Mail an den Kunden
- Ablage der versandfertig vorbereiteten E-Mails in spezieller Queue im Ticketsystem
- „Human in the Loop“-Verfahren, in dem der oder die Mitarbeitende die E-Mails in der „Versand-Queue“ abschließend prüft und versendet
- Automatisierte Dokumentation des Anliegens und der Antwort an den Kunden im Stammdatensatz

Ergebnisse

1) Übergeordnet die **Entlastung der Mitarbeitenden** von der klickintensiven Arbeit.

2) Die Automatisierung folgender Prozesse:

- das Erkennen des Kundenanliegens
- das Einholen aller relevanten Informationen und Berechnungen
- das Aufsetzen der finalen, versandfertigen E-Mail.

Auf Wunsch von HD+ obliegt dem Mitarbeitenden die letzte Verantwortung. Diese besteht darin, die E-Mail abschließend auf Korrektheit zu prüfen, ggf. zu individualisieren und den Versand der E-Mail durchzuführen.

- 3) **Nach Einführung der Automatisierungsprozesse Reduzierung des Zeitaufwands beim Mitarbeitenden pro Kündigungsprozess um 87%, von zuvor 2,5 Minuten je Anliegen auf nunmehr 20 Sekunden!**
Und das nur bei diesem einen Prozess!

