


KUNDE	BRANCHE	KUNDEN
 FLYERALARM	Online-Druck	b2b/b2c
	MITARBEITER	STANDORT
	+2.000 europaweit	Würzburg

CASE STUDY FLYERALARM Prozessautomatisierung mit KI und RPA

Ausgangslage

Gegründet vor 20 Jahren, zählt flyeralarm heute mit über 2.000 Mitarbeitenden aus mehr als 70 Nationen und einem Umsatz von 400 Millionen Euro (2022) zu den Marktführern im Online-Druck. Im Kundenservice stehen täglich insgesamt mehr als 200 Ansprechpartner zur Verfügung; am Hauptsitz Würzburg waren zum Zeitpunkt der Beauftragung des Bolzhauser-Teams 60 Mitarbeitende tätig.

Umständliche Bereitstellung von Rechnungen

Im b2b-Bereich bestand ein Großteil der schriftlichen Anfragen darin, Rechnungsduplikate für vergangene Bestellungen oder gar ganze Jahresabrechnungen anzufordern. Um dem Kunden diese Dokumente bereitzustellen, waren mehrere aufwändige Schritte erforderlich:

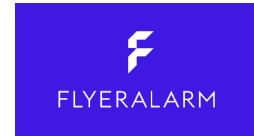
Die Dokumente wurden in einem eigenen System archiviert, wo sie zunächst gesucht, markiert und einzeln exportiert werden mussten, bevor sie auf dem Desktop des Mitarbeitenden zwischengespeichert wurden. Daraufhin wurde der Kundendatensatz im CRM-System aufgerufen, um das Anliegen des Kunden zu notieren. In der E-Mail-Antwort an den Kunden wurden die zuvor in PDF konvertierten Dokumente vom Desktop hochgeladen, angehängt und gegebenenfalls komprimiert (gezippt), abhängig von der Dateigröße. Nachfolgend wurde das Anliegen im Kundendatensatz dokumentiert und der Vorgang mit passender Kategorisierung abgeschlossen. Im Durchschnitt dauerte der gesamte Prozess 3,5 Minuten, bei umfangreicheren Anfragen nach Rechnungsduplikaten sogar bis zu 5 Minuten.

Zielsetzung

Oberstes Ziel der Maßnahmen: Entlastung der Mitarbeitenden von klickintensiven Prozessen und die Schaffung von 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 Dokumente und der E-Mail an den Kunden
- Ablage der versandfertig vorbereiteten E-Mail in spezieller Queue im Ticketsystem
- „Human in the Loop“-Verfahren, in dem der Mitarbeiter die E-Mails in der „Versand-Queue“ abschließend prüft und final versendet.
- Abschließende 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 Dokumente und Informationen
- das Aufsetzen der finalen, versandfertigen E-Mail.

Auf Wunsch von flyeralarm 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 bei jedem Prozess um 86%, von zuvor 3,5 Minuten auf nunmehr 30 Sekunden!**

Und das nur bei diesem einen Prozess!

