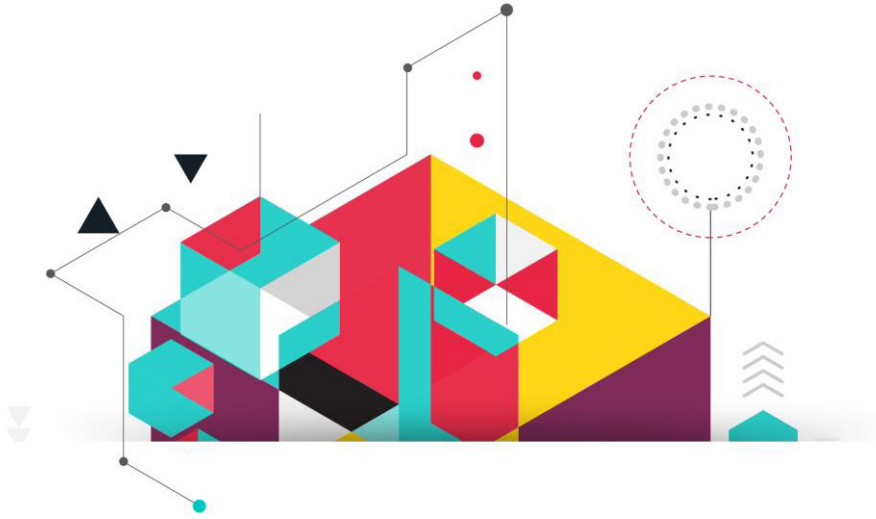


2021 / FALL  
STUDIEN



Robotic Process Automation



## RPA IM EINSATZ TELEKOMMUNIKATION IM BLICKPUNKT

**KUNDE:** GROSSES TELEKOMMUNIKATIONS UND MEDIENUNTERNEHMEN

**ZU AUTOMATISIERENDER PROZESS:** AUFTRAGSVERWALTUNG & KUNDENBETREUUNG – AUFTRAGSERSTELLUNG

### DIE HERAUSFORDERUNG

Der Kunde wollte mithilfe von RPA die riesigen Mengen an Transaktionsdaten, die bei der Auftragserstellung und Serviceabschaffung betroffen sind, verarbeiten. Der Kunde hat allen Kunden im Rahmen einer Rabattaktion den Service Speed Booster bereitgestellt. Das Unternehmen verlor aufgrund dieser Aktion pro Kunden monatlich 20 Australische Dollar. Die besondere Herausforderung bestand in der Abschaffung des Speed-Booster-Services, um die Kosten für das Unternehmen zu reduzieren.

### DIE LÖSUNG VON UIPATH

UiPath wurde eingesetzt, um den Auftragserstellungsprozess zu automatisieren und den Service abzuschaffen. Innerhalb von 4 Wochen wurde der UiPath-Roboter in das CRM-System (Siebel) des Kunden integriert, getestet und bereitgestellt. Damit konnte ein täglicher Betriebsbericht generiert und den Interessengruppen zur Diskussion gestellt werden. Insgesamt wurden **4 ROBOTER RUND UM DIE UHR** ausgeführt, um **TÄGLICH 480 bis 600 BESTELLUNGEN** zu verarbeiten.

### MEHRWERT FÜR KUNDEN

Dem Kunden gelang es, **90 %** aller Transaktionen zu automatisieren, wobei die Roboter in den ersten vier Monaten **25.000 BESTELLUNGEN** verarbeitet haben und das Unternehmen damit **10 Vollzeitkräfte** einsparen konnte.

