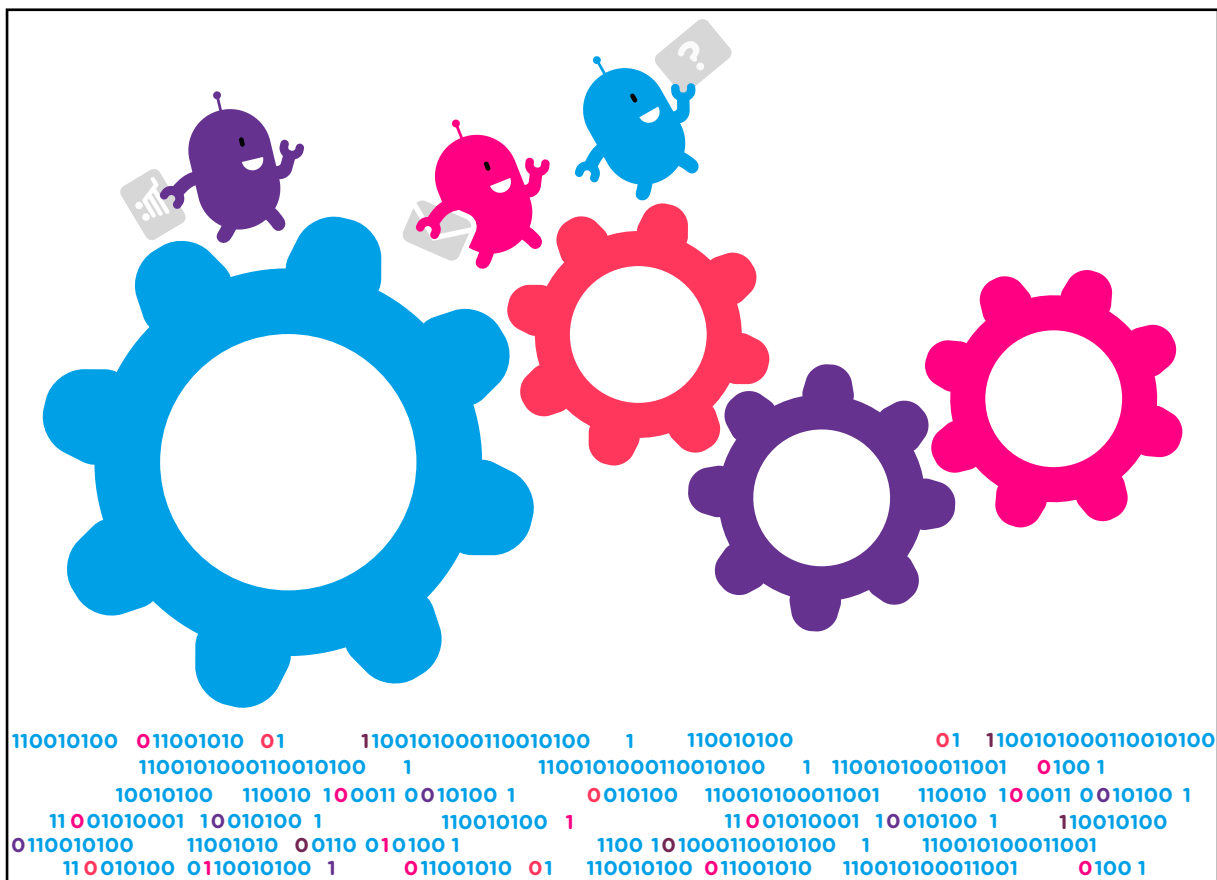

Umfrage

Robotic Process Automation im Kundenservice



DATUM 31.03.2016

AUTOR Sara Gebhardt

VERSION 1.1

Inhalt

Einleitung Robotic Process Automation	3
Was ist Robotic Process Automation	3
Robotic Process Automation – Annahme im Kundenservice in Deutschland	3
Aufbau und Durchführung der Umfrage	4
Auswertung der Umfrage	5
Frage 1: Haben Sie schon einmal von Robotic Process Automation gehört?	5
Frage 2: Wenn ja, wo haben Sie über RPA gehört?	6
Frage 3: Welchen der folgenden Herausforderungen sieht sich Ihr Unternehmen gegenüber?	7
Frage 4: Welche Nutzenargumente für RPA empfinden Sie als die wichtigsten? (Top3)	8
Frage 5: Können Sie sich vorstellen, in Zukunft eine RPA-Lösung einzusetzen?	9
Frage 6: Welche Charakteristiken sind für Sie bei einem RPA-Service-Provider am wichtigsten?	10
Fazit	11

Executive Summary

Zielsetzung war es, den Bekanntheitsgrad und die Annahme von Robotic Process Automation im Kundenservice in Deutschland herauszufinden.

Als Rahmen wurde die CCW 2016 gewählt, da sich dort die Contact Center Branche aus ganz Deutschland trifft.

An der Umfrage nahmen 163 Teilnehmer teil.

Als Ergebnis ist festzuhalten, dass Robotic Process Automation in der Contact Center Branche noch weitgehend unbekannt ist.

Bedeutend ist der Wunsch nach Prozessoptimierung. Im Moment gibt es noch zu viele manuelle Eingaben bei Prozessen und die Bearbeitungszeiten sind zu lang. Für die Prozessoptimierung wünschten sich die Befragten Unterstützung von den Anbietern.

Einleitung Robotic Process Automation

Robotic Process Automation ist der neue Treiber von Effektivität in Backoffice und Kundenservice. Immer mehr Unternehmen entscheiden sich dafür, strukturierte Prozesse zu automatisieren um Kosten, Prozesszeiten und Fehlerquoten zu senken und die Effektivität deutlich zu steigern. Mitarbeiter werden von solchen Routineprozessen entlastet, die viel Zeit rauben, aber wenig wertschöpfend sind und können sich dadurch besser auf gestalterische, strategisch wichtige Aufgaben konzentrieren.

Was ist Robotic Process Automation

Robotic Process Automation bezeichnet das vollautomatische Abwickeln von Geschäftsprozessen durch Software. Diese Software kann andere Anwendungen wie ein Mensch bedienen, weshalb man sie auch als digitale Roboter bezeichnet. Diese Roboter verwenden andere Anwendungen über das Frontend und können Daten aus Systemen auslesen, zwischen Systemen kopieren und in Anwendungen schreiben.

Die Roboter arbeiten regelbasiert anhand eines vorher erstellten Workflows einen Prozess ab. Sie sind dabei bedeutend schneller als Menschen und machen bei der Bearbeitung keine Fehler. Außerdem können sie Prozesse Tag und Nacht bearbeiten. Dadurch werden Prozesszeiten verkürzt, Fehlerquoten reduziert und die Effektivität gesteigert.

Robotic Process Automation - Annahme im Kundenservice in Deutschland

Während in den angelsächsischen Ländern Robotic Process Automation schon sehr bekannt ist und vor allem in den Shared Services umgesetzt wird, ist es in Deutschland noch recht ruhig um das Thema.

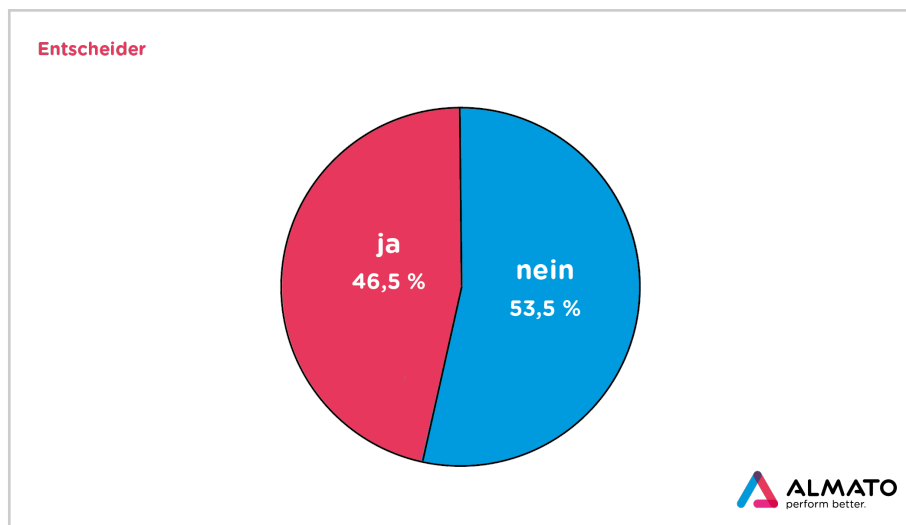
Mit ALMATO haben schon einige deutsche Unternehmen RPA - auch im Kundenservice - umgesetzt und konnten dort hohe Effektivitätsgewinne verzeichnen.

Im Rahmen der CCW 2016 nahm ALMATO die Gelegenheit wahr, unter den Teilnehmern eine kurze Umfrage zu Robotic Process Automation zu starten, um herauszufinden, inwiefern das Thema und die damit verbundenen strategischen Vorteile für den Kundenservice schon in Deutschland bekannt sind.

Aufbau und Durchführung der Umfrage

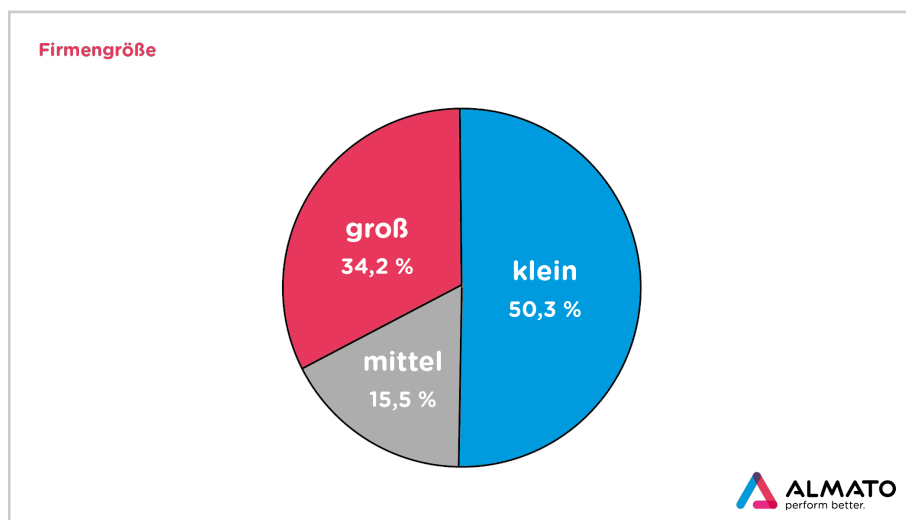
Die CCW ist eine internationale Messe für Kundenservice, -kommunikation und Contact Center. Als Treffpunkt der Contact Center Branche in Deutschland bot sich der Rahmen der CCW besonders an, um mit der Befragung der Teilnehmer herauszufinden, inwieweit Robotic Process Automation in Deutschland im Kundenservice bereits angenommen wird.

Die Befragung bestand aus einer kurzen Umfrage am Stand der ALMATO GmbH. Bis auf zwei Fragen (Frage 1 und Frage 5) waren bei allen Fragen Mehrfachantworten möglich. Insgesamt nahmen 163 Messebesucher an der Umfrage teil. Von diesen waren 46,5% Entscheider.



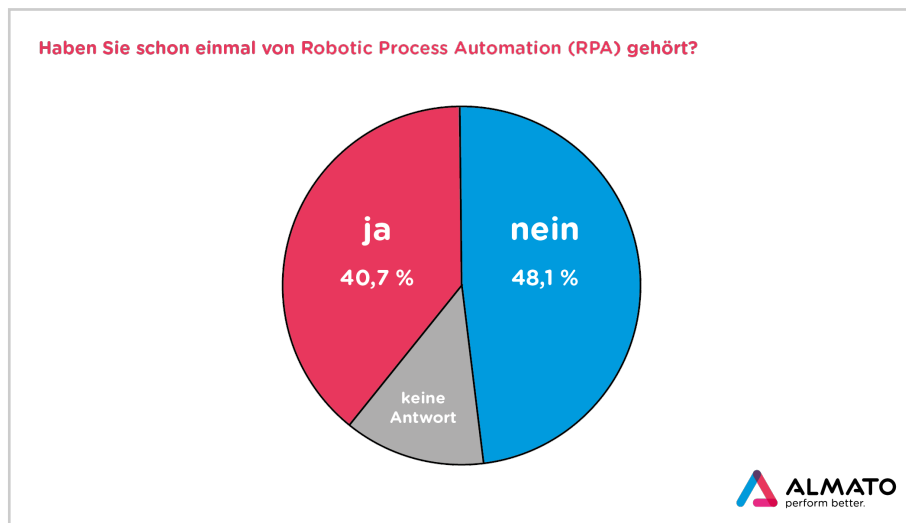
Die Teilnehmer boten dabei einen guten Querschnitt, auch in Bezug auf die Firmengröße. 34,2% der Teilnehmer arbeiten in großen Unternehmen. Die Mehrheit, mit 50,3% in kleinen.

Das ist für die Umfrage insbesondere deshalb von Bedeutung, da Robotic Process Automation sich besonders für Prozesse mit einem bestimmten Volumen eignet, von denen es in kleineren Unternehmen keine oder nicht viele gibt.



Auswertung der Umfrage

Frage 1: Haben Sie schon einmal von Robotic Process Automation gehört?

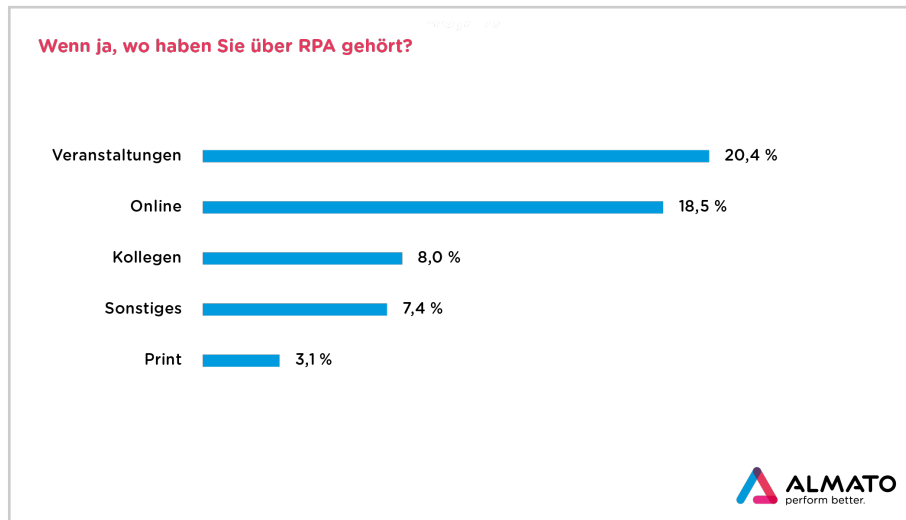


Die erste Frage sollte einen Überblick über den Bekanntheitsgrad von Robotic Process Automation in Deutschland geben. Die Ergebnisse sind dabei eindeutig: ganze 48,1% der Befragten hatten noch nie zuvor von Robotic Process Automation gehört. Nur 40,7% hatten schon einmal von dieser Technologie gehört.

Robotic Process Automation scheint in Deutschland – zumindest im Bereich Kundenservice – noch kein gängiges Thema zu sein.

Die Gefahr besteht, dass Deutschland den Entwicklungen in anderen Ländern hinterherhinkt und großes Optimierungspotential verschwendet.

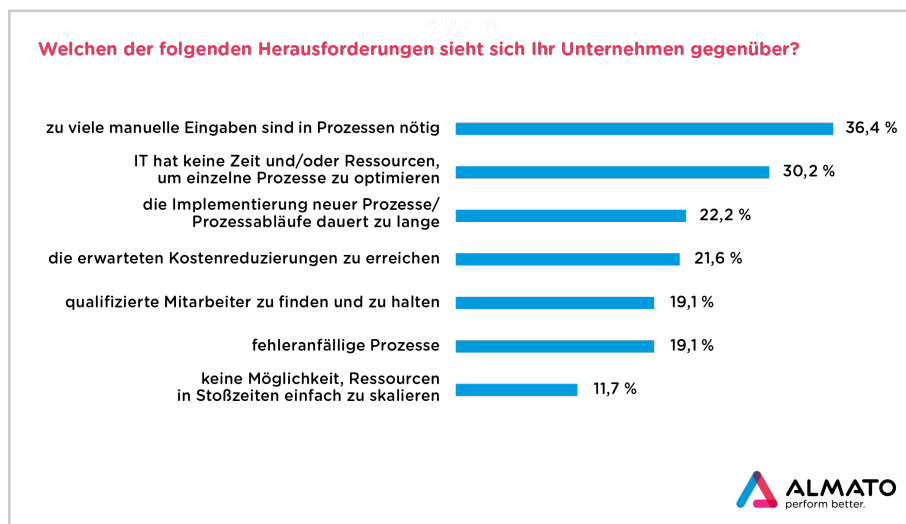
Frage 2: Wenn ja, wo haben Sie über RPA gehört?



40,7% hatten bereits einmal von Robotic Process Automation gehört. Von diesen haben 20,4% auf Veranstaltungen von RPA gehört, dicht gefolgt von Online mit 18,5%.

Abgeschlagen auf dem letzten Platz liegt mit 3,1% Print.

Frage 3: Welchen der folgenden Herausforderungen sieht sich ihr Unternehmen gegenüber?



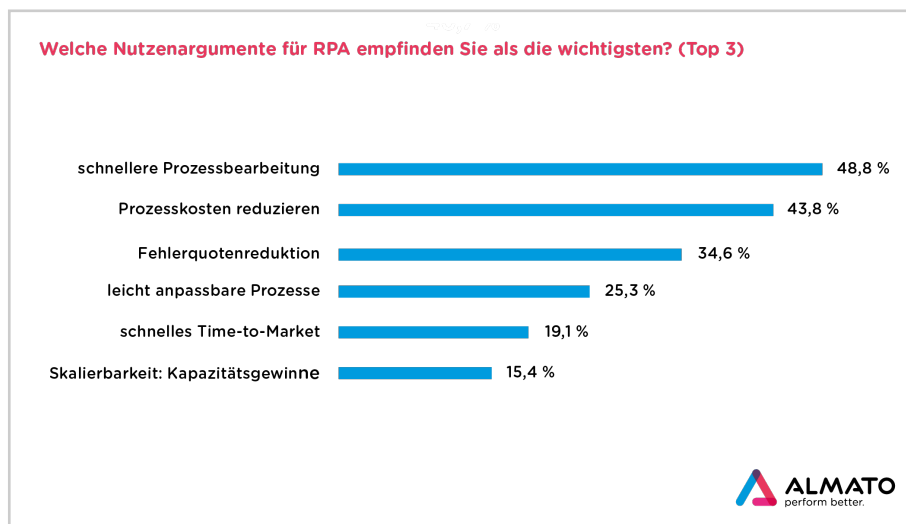
Selbst in Zeiten zunehmender Digitalisierung sind in Prozessen noch zu viele manuelle Eingaben nötig. Weit vor den anderen Punkten ist mit 36,4% die manuelle Dateneingabe die größte Herausforderung für die befragten Unternehmen.

Manuelle Eingaben bringen mehrere Nachteile mit sich. Zum einen ist die manuelle Eingabe von Daten langsam. Prozesszeiten werden so unnötig verlängert. Außerdem sind manuelle Eingaben besonders anfällig für Fehler. Fehleranfällige Prozesse liegen mit 19,1% auf dem vorletzten Platz, dennoch überschneiden sie sich mit manuellen Eingaben.

Auch die Tatsache dass die unternehmensinterne IT keine Zeit oder Ressourcen hat, um die von der Business Seite benötigten Prozesse zu optimieren ist eine zentrale Herausforderung, der sich 30,2% der Befragten gegenüber sehen.

Ressourcen in Stoßzeiten zu skalieren empfanden hingegen nur 11,7% der Befragten als Herausforderung.

Frage 4: Welche Nutzenargumente für RPA empfinden Sie als die wichtigsten? (Top3)



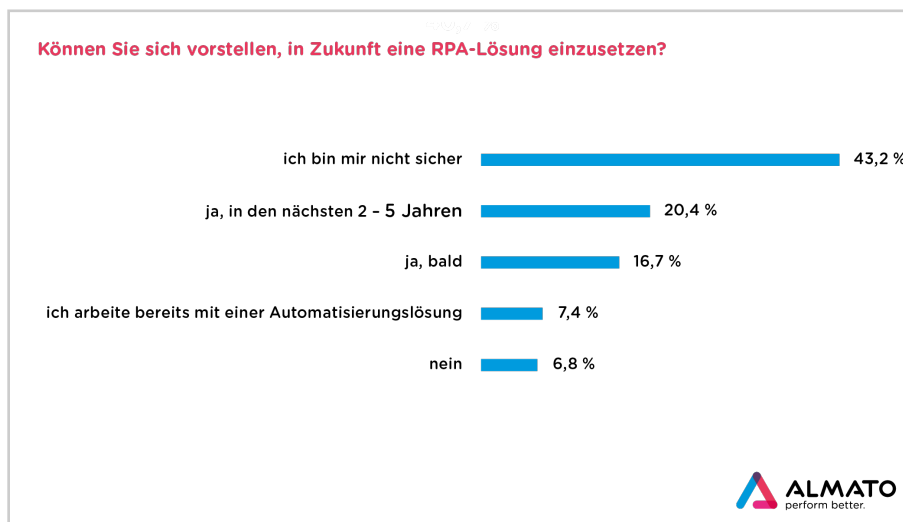
Vielleicht zusammenhängend mit den vielen manuellen Eingaben sind schnellere Prozessbearbeitung für 48,8% ein entscheidendes Nutzenargument für Robotic Process Automation.

Interessant ist auch, dass Prozesskosten zu reduzieren mit 43,8% nur knapp dahinter liegt, obwohl nur 21,6% in der vorherigen Frage angaben sie hätten Probleme die benötigten Kostenreduzierungen zu erreichen.

Auch die Fehlerquotenreduktion liegt hier mit 34,6% auf dem dritten Platz, im Vergleich zu dem vorletzten mit 19,1% der letzten Frage.

Immer noch auf dem letzten Platz hingegen befinden sich Kapazitätsgewinne. Diese scheinen für Contact Center keine entscheidende Rolle zu spielen.

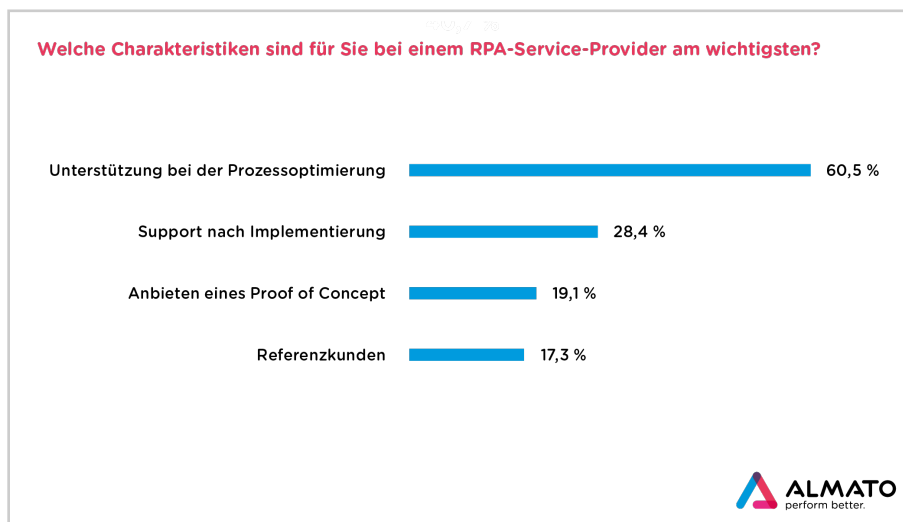
Frage 5: Können Sie sich vorstellen, in Zukunft eine RPA-Lösung einzusetzen?



43,2% der Teilnehmer sind sich nicht sicher, ob sie in Zukunft eine RPA Lösung einsetzen werden. Die Zahlen sind nicht verwunderlich, wenn man bedenkt dass die große Mehrheit der Befragten vor der Umfrage noch nie von Robotic Process Automation gehört hat.

Die Zahlen hingegen, die sich in nächster oder fernerer Zukunft eine Automatisierungslösung vorstellen können, überschneiden sich mit den knapp 40%, die bereits von RPA gehört haben. Die Technologie überzeugt.

Frage 6: Welche Charakteristiken sind für Sie bei einem RPA-Service-Provider am wichtigsten?



Unterstützung bei der Prozessoptimierung liegt mit 60,5% weit vor dem zweitplatzierten Support nach der Implementierung mit 28,4%. Es scheint somit ein sehr großes Bewusstsein dafür zu geben, dass Prozesse nicht optimal ablaufen und ein großes Bedürfnis danach, selbige zu optimieren.

Angesichts der Tatsache, dass der Großteil der Prozesse in den meisten Unternehmen im Laufe der Zeit organisch wachsen und nicht von vorneherein strategisch geplant werden, ist es verständlich dass das Bedürfnis besteht, diese zu optimieren, zumal heutzutage ganz andere technologische Ressourcen zur Verfügung stehen als noch vor wenigen Jahren.

Fazit

Robotic Process Automation ist im deutschsprachigen Raum speziell im Bereich Kundenservice noch nicht sehr bekannt, obwohl sich hier großes Potential bietet. Der steigende Kostendruck auf Contact Center, die zunehmende Komplexität, die durch Omnichannel-Kontaktaufnahme entsteht sowie die hohen Ansprüche an den Kundenservice bedeutet, dass der Kundenservice eine Lösung finden muss.

Robotic Process Automation ist eine nichtinvasive Softwarelösung, die sich besonders dadurch auszeichnet, dass sie mit allen Systemen arbeiten kann, die auch ein menschlicher Mitarbeiter verwendet.

Geringer Integrationsaufwand, stark erhöhte Prozesszeiten, reduzierte Fehlerquoten und höhere Effektivität zeichnen RPA aus. Durch die Automatisierung von Standardprozessen können sich die Contact Center Mitarbeiter besser auf die Kunden erhöhen. Robotic Process Automation stellt daher für den Kundenservice einen entscheidenden Mehrwert dar und sollte stärker von diesen als Lösung in Betracht gezogen werden.

Über ALMATO

Unter dem Motto „perform better“ bietet ALMATO intelligente und integrierte Softwarelösungen, die Geschäftsprozesse signifikant optimieren. ALMATO gehört im Bereich Robotic Process Automation zu den Pionieren in Deutschland. Backoffice und Contact Center profitieren von minimierter Administration, gesteigerter Service-Qualität und Kundenzufriedenheit. Zu den Kunden von ALMATO zählen nationale und internationale Unternehmen unter anderem aus den Branchen Telekommunikation, Energieversorger, Finanzen, Handel, Industrie und Tourismus.