

ROBOTER IM DIENSTE DES KUNDEN

Die AEW Energie AG bedient als Energieversorger rund 100'000 Endkunden. Bei der Verarbeitung der unzähligen dabei anfallenden Kundenvorgängen in SAP ERP und CRM wird die AEW seit 2018 von ihren virtuellen Helfern unterstützt.

Seit der Einführung vor einem Jahr wurde die AEW RPA-Plattform sukzessiv für weitere Prozesse trainiert und hat in dieser Zeit unter anderem:

- **1'700 Anfragen für Fristverlängerungen und Ratenpläne** geprüft, verarbeitet und die entsprechenden Kundenstammdaten wie Mailadresse und Telefonnummern im CRM nachgepflegt
- **390 Anfragen für Produktwechsel** geprüft und im ERP entsprechend eingestellt
- **1'200 An- und Abmeldungen für E-Invoicing** im ERP eingepflegt und im Paynet-Portal bestätigt
- **200 Offertanfragen** für Smarte Energiesysteme (myHome) im CRM eingepflegt

Michael Meyer

Leiter IT und Organisation

«Der Einsatz der virtuellen Helfer ermöglicht uns, systemübergreifende und operativ wiederkehrende Prozesse einfach und schnell zu automatisieren. Allfällige Anpassungen können flexibel und kurzfristig vorgenommen werden. Zudem konnten kostenintensive Systemüberwachungen durch kundenbasierte Vorgänge abgelöst werden.»

Mario Genna

Teamleiter Finanzen

«Dank RPA konnte die AEW Energie AG verschiedene monotone und daher für die Mitarbeiter wenig motivierende Prozesse teilweise bis zu 80% automatisieren. Der Software-Roboter bewegt sich dabei zwischen Outlook, CRM und SAP und verbindet so Systeme, die sonst nur mit aufwändigem Customizing zusammen kommunizieren könnten.»