

Fallbeispiel für ein **Unternehmen für Restaurierung und Bauwesen**

## Fortschrittliche RPA-Lösung für ein Restaurierungs- und Bauunternehmen

Infopulse verbesserte die Bereitstellung neuer Funktionen und die Zusammenarbeit von L1-, L2- und L3-Support

Branche: Konstruktion

Standort: Skandinavien

Mitarbeiter: 70+



## Über den Kunden

Unser Kunde bietet verschiedene Arten von Bauarbeiten, Brand- und Wasserschadensanierung, tägliche oder spezielle Reinigung und Abfallentsorgung in ganz Skandinavien an.

## Anforderung

Das Unternehmen erhält eine große Anzahl von Kundenanfragen, von denen einige von hoher Dringlichkeit sind, welche demzufolge in kürzester Zeit gelöst werden müssen. Die größte geschäftliche Herausforderung bestand darin, eine schnelle und zuverlässige Bearbeitung von Anfragen zu gewährleisten und gleichzeitig die menschliche Arbeitsbelastung zu reduzieren. Darüber hinaus musste unser Kunde zahlreiche Finanzoperationen optimieren, insbesondere die Erstellung von Rechnungen, Budgetaktualisierungen und Managementfunktionen — die Erstellung von wöchentlichen/monatlichen Berichten.

Infopulse-Experten berieten sich mit dem Kunden und schlugen die Einführung von Robotergesteuerter Prozessautomatisierung (RPA) vor, um die wichtigsten Geschäftsfunktionen zu optimieren und ein effizientes Finanzmanagement-System zu etablieren.



## Lösung

Infopulse hat eine fortschrittliche RPA-Lösung entwickelt, die eine vollständige, integrierte 24/7-Automatisierung vieler geschäftskritischer Prozesse bietet. In Kombination mit zwei Kommunikationsportalen — In4mo, einer Schadenbearbeitungslösung für Versicherungs- und Bauunternehmen, und Plivo, einer Sprach- und SMS-Plattform — erfüllt der autonome RPA-Roboter folgende Funktionen:

- Er prüft E-Mail-Anfragen und identifiziert den Aufgabentyp (Bau, Restaurierung usw.), den Namen der Versicherungsgesellschaft, den Projektcode usw.;
- Er weist die Aufgabe der dafür zuständigen Person zu und informiert diese Managerin oder diesen Manager per SMS-Benachrichtigung;
- Im Falle eines Notfalls erhalten die ManagerInnen einen Telefonanruf. Wenn die Person nicht verfügbar ist, wird die Teamleitung informiert.

Zusätzlich zur Automatisierung der Bearbeitung von Kundenanfragen wurde die RPA-Lösung in das Buchhaltungssystem Uni Economy integriert, um das Finanzmanagement zu optimieren. Das hat zur Folge, dass das RPA-System automatisch aktiviert wird:

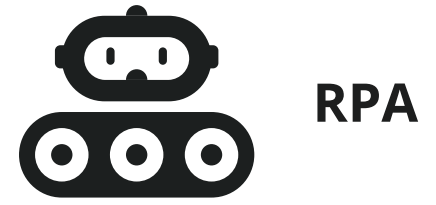
- Es registriert ein Projekt im System;
- Es erstellt Rechnungen in Übereinstimmung mit den in den E-Mails gegebenen Informationen;
- Es prüft die Richtigkeit der Rechnung und sendet sie an den Kunden;
- Es pflegt und aktualisiert die Budgetinformationen des Projekts;
- Es erstellt und liefert wöchentliche/monatliche Finanz- und Managementberichte.

## Ergebnis

Die RPA-Lösung von Infopulse **automatisiert derzeit 98%** der täglichen Geschäftsprozesse mit den größten Kunden, wobei nur die Prüfung der Richtigkeit der Rechnung, wie vom Kunden gewünscht, den Mitarbeitern überlassen wird. Als Ergebnis erhielt unser Kunde:

- Vollständige Automatisierung von **18 geschäftskritischen Prozessen**, einschließlich der Bearbeitung von Anfragen und des Finanzmanagements;
- Eine Verbesserung der Effizienz um **5 Vollzeitäquivalente (VZÄ)**;
- Dreimal höhere Geschwindigkeit der Fallbearbeitung von 9 Versicherungsgesellschaften, mit nur **24 Sekunden pro Fall**;
- Ein präziseres und optimiertes Benachrichtigungssystem für ManagerInnen, mit **täglich 200 SMS statt 500**.

## Technologien





## Über Infopulse

Infopulse, Teil des führenden nordischen, digitalen Dienstleistungs-Unternehmens Tietoenvry, ist ein internationaler Anbieter von Dienstleistungen in den Bereichen Software-F&E, Anwendungsmanagement, Cloud- und IT-Betrieb sowie Cybersicherheit für KMUs und Fortune 100 Unternehmen auf der ganzen Welt. Das in 1991 gegründete Unternehmen verfügt über ein Team von über 2.300 Fachleuten und ist weltweit in 7 Ländern — in Europa sowie in Nord-, Mittel- und Südamerika — vertreten.

Infopulse genießt das Vertrauen vieler etablierter Marken wie Allianz Bank, BICS, Bosch, British American Tobacco, Credit Agricole, Delta Wilmar, ING Bank, Microsoft, Offshore Norge, OLX Group, OTP Bank, SAP, UkrSibbank BNP Paribas Group, Vodafone, Zeppelin Group und vieler anderer.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte [www.infopulse.com/de](http://www.infopulse.com/de)

## Kontaktieren Sie Uns:

**PL** +48 (221) 032-442

**DE** +49 (69) 505-060-4719

**US** +1 (888) 339-75-56

**UK** +44 (8455) 280-080

**UA** +38 (044) 585-25-00

**BG** +359 (876) 92-30-90

**BR** +55 (21) 99298-3389

 [info@infopulse.com](mailto:info@infopulse.com)

