

FALLSTUDIE

Technologieunternehmen bietet seinen Mitarbeitenden ein erfüllendes Arbeitsumfeld und **spart Millionen**

Unternehmensprofil

Ricoh, ein globaler Integrator für digitale Arbeitsumgebungen mit über 80.000 Mitarbeitenden in mehr als 200 Ländern, ist spezialisiert auf Dienstleistungen und Lösungen für digitale Arbeitsumgebungen, Geschäftsprozessmanagement, Cloud- und Infrastrukturdienste, Cybersicherheit und mehr.

Ergebnisse

500

eingesparte Tage pro Monat

100.000 €

Ersparnis pro Monat

50

automatisierte End-to-End-Prozesse

“

Änderungsmanagement stellt eine Herausforderung für große Unternehmen dar. Wir müssen die Nutzer davon überzeugen, dass die zu automatisierenden Prozesse wie erwartet ablaufen.

Jose Ferrer

RPA Portfolio & Plattform
Manager, Ricoh





Herausforderung

Ricoh hat sich auf eine Mission begeben, um seine Unternehmensstrategie „Fulfillment Through Work“ (Erfüllung durch Arbeit) zum Leben zu erwecken, mit dem Ziel, die Mitarbeitenden zu stärken, indem sie von ihren belastenden manuellen Aufgaben befreit werden. Dieses Ziel erwies sich jedoch als weit komplizierter als ursprünglich erwartet. Mit Operationen in 200 verschiedenen Ländern, die jeweils durch unterschiedliche Vorschriften, Schulungsprotokolle und Bereitstellungsprozesse geregelt sind, sah sich Ricoh der Herausforderung gegenüber, seine Automatisierungsmaßnahmen zu straffen und zu zentralisieren, während die Vorschriften eingehalten und kontinuierlich hochwertige Dienstleistungen erbracht werden. Darüber hinaus musste das Technologieunternehmen die Unterstützung und das Engagement seiner Mitarbeitenden sichern, um die erfolgreiche Implementierung dieser Automatisierungen zu gewährleisten.

Lösung

Im Jahr 2019 ging Ricoh eine strategische Partnerschaft mit Automation Anywhere ein, um die Automatisierung voranzutreiben. Um seinen globalen Herausforderungen zu begegnen, richtete das Technologieunternehmen zunächst ein zentrales Automatisierungsteam ein, das seine Best Practices, Tools und Schulungen an einem Ort vereinte. Heute hat Ricoh 60 unbeaufsichtigte Automatisierungen im Einsatz, die kritische Prozesse wie Rechnungsverarbeitung, Kundenservice und HR-Berichterstattung mit beispielloser Geschwindigkeit und Genauigkeit liefern. Die Automatisierungsbemühungen des Unternehmens haben zu erheblichen Zeit- und Kosteneinsparungen geführt: durchschnittlich 500 Tage und 100.000 Euro pro Monat, insgesamt 1,09 Millionen Euro und 5730 eingesparte Tage seit 2019.

Automatisierte Prozesse

- Rechnungsbearbeitung
- Kundendienstunterstützung
- HR-Berichterstattung
- E-Mails mit Serviceanforderungen
- Kundenaufträge
- Lieferkettenmanagement
- Vertriebsfunktionen
- Annuitäten- und Servicefunktionen



Großer
Pathfinder-
Workshop in unserer
Hauptgeschäftsstelle
in London. Sehr
wertvolle Ergebnisse mit
großer Inspiration!

Jochen Loser
Head of Business
Transformation,
Ricoh Europe

Das große Ganze

Bei der Verfolgung seines Ziels, Mitarbeitenden die Möglichkeit zu geben, „Erfüllung durch Arbeit“ zu finden, hat Ricoh erkannt, dass die manuelle Verarbeitung einen erheblichen Einfluss auf dieses Ziel hat. Die Implementierung der Automatisierung erwies sich jedoch angesichts der globalen Präsenz von Ricoh in 200 Ländern mit jeweils eigenen Betriebs-, Verfahrens- und Compliance-Anforderungen als Herausforderung. Komplexe Prozesse, wie unterschiedliche Rechnungsformate und zeitaufwändige Dateneingabe, trugen zur Komplexität bei.

Um diese Hindernisse zu überwinden, nutzte Ricoh die anpassbare Suite zur Intelligenten Automatisierung von Automation Anywhere, die bereits mit dem bestehenden Oracle-System kompatibel war. Gemeinsam bildeten sie ein zentrales Automatisierungsteam, um Prozesse zu standardisieren. Der Schwerpunkt lag dabei auf stark frequentierten, arbeitsintensiven Aufgaben wie Rechnungsverarbeitung, E-Mail-Automatisierung und Kundenbestellungen, wobei der Schwerpunkt auf Sicherheit und Compliance lag.

Die Bemühungen, arbeitsintensive Prozesse zu reduzieren, brachten bemerkenswerte Ergebnisse. Dadurch wurden Mitarbeitende für bedeutungsvollere Aufgaben freigesetzt, der Kundensupport verbessert, die Abläufe gestrafft, die manuelle Arbeitslast reduziert und die Gesamteffizienz gesteigert. Mit 60 unbeaufsichtigten Automatisierungen, die eine Million Transaktionen in 50 Aufgabenbereichen ausführten, erzielte Ricoh Einsparungen in Höhe von 1,09 Millionen Euro und verringerte die Betriebszeit um 5730 Tage.

Die Zukunft

Ricoh bleibt seinen Bestrebungen nach Innovation und Automatisierung treu. Das Unternehmen hat ein Programm für Citizen Development initiiert, das mit einem strengen dreitägigen Schulungsprogramm gestartet wurde und dessen Reichweite auf die gesamte Organisation ausgeweitet werden soll. Darüber hinaus ist Ricoh bereit, die Bereiche Process Mining, Task Mining und Process Discovery zu erkunden und gleichzeitig Generative KI zu nutzen, um die beaufsichtigten Automatisierungen für kompliziertere Geschäftsfunktionen zu verbessern.




Über Automation Anywhere

Automation Anywhere unterstützt die Mitarbeiter seiner Kunden bei der Umsetzung ihrer Ideen, Vorstellungen und Interessen in großartige Lösungen. Wir bieten die weltweit fortschrittlichste Digital-Workforce-Plattform zur Automatisierung von Geschäftsprozessen und Unterstützung von Mitarbeitern.

Automation Anywhere Deutschland  www.automationanywhere.com/de

☎ Nordamerika: 1-888-484-3535 x1 | International: 1-408-834-7676 x1

Automation Anywhere GmbH, Thurn-Taxis-Platz-6, 60313 Frankfurt am Main, Deutschland

 @AutomationAnywh  www.linkedin.com/company/automation-anywhere  info_de@automationanywhere.com

Copyright © 2024 Automation Anywhere, Inc. AUTOMATION ANYWHERE, das Automation Anywhere-Logo, Automation 360, AARI, A-People, IQ Bot und Bot Insight sind eingetragene Marken, Marken oder Dienstleistungsmarken von Automation Anywhere, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Produkt- und Markennamen werden nur zu Identifikationszwecken verwendet und können Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber sein.

