



Digitaler Mitarbeiter: Retourwaren abholen und begutschriften

Wie können von Kunden im Webformular erfasste Retournierungen automatisch rückgeholt und begutschriftet werden?

Die Herausforderung

Retoursendungen von Waren werden vielfach über webbasierte Formulare eingemeldet. Aus technischen oder finanziellen Gründen sind diese Formulare jedoch kaum an zentrale ERP-Systeme angeschlossen. Entsprechend werden Retouren-Aufträge per E-Mail an das Service-Center gesendet, ein Mitarbeiter erfasst den Auftrag manuell im ERP und muss auch selber im Logistikprogramm die Rückholung der Waren veranlassen. Nach Lagereingang und Überprüfung auf Unversehrtheit der retournierten Güter muss in einem weiteren Schritt eine Gutschrift ausgestellt und an den Rücksender übermittelt werden. Jeder dieser Schritte steht für einen Mehraufwand ohne Erlös und bindet, zusätzlich zum Wegfall des Umsatzes, die Arbeitszeit des zuständigen Sachbearbeiters.

Die Lösung

Robotic Process Automation (RPA) ist der digitale Mitarbeiter für wiederkehrende Aufgaben sowie für Tätigkeiten, die sich nur geringfügig voneinander unterscheiden. RPA eignet sich insbesondere in transparenten und gut entwickelten

Prozessen, um menschliche Mitarbeiter von eintönigen Arbeiten zu entlasten. Darüber hinaus wird die Aufgabe in hoher und gleichbleibender Qualität ausgeführt. In den meisten Fällen verhalten sich Retourwarenprozesse ähnlich bis identisch, jedoch wird zu Beginn eine Ablaufanalyse des gegenwärtigen Prozesses durchgeführt. Insbesondere wenn mehrere unterschiedliche Bereiche im Prozess zu berücksichtigen sind, müssen Transparenz und Durchgängigkeit gewährleistet sein. In der Umsetzungsphase werden die Informationen aus dem Retourenformular durch den Bot übernommen und über die herkömmliche ERP-Programm-Maske im System erfasst. Ob der Retoureauftrag als E-Mail oder PDF vorliegt, ist dabei unerheblich. Bei Bedarf lassen sich sogar per Fax eingehende Retouremeldungen identisch weiterverarbeiten. Im nächsten Schritt wird über die Applikation des Logistikpartners eine Rückholung der Retourware ausgelöst. Eine Folgephase der Projektumsetzung betrifft schließlich die Integration der Logistik sowie die automatische Ausstellung der Gutschrift und die Überprüfung der retournierten Güter durch einen Mitarbeiter. Bei allen notwendigen Schritten handelt der RPA Bot wie ein menschlicher Mitarbeiter. Dies erfordert keine Programmierschnittstellen und führt zu einem raschen Ergebnis.

Der Nutzen

Der digitale Mitarbeiter entlastet seine menschlichen Kollegen von wiederkehrenden und eintönigen Arbeiten. Diese können ihre Zeit und Aufmerksamkeit nun wieder verstärkt jenen Aufgaben widmen, die menschliches Denk- und Handlungsvermögen erfordern. Die normalerweise kostenintensive Abwicklung von Retourwaren erfolgt durchgehend durch den RPA Bot, der über Zugriff auf das Retournierungsformular, das ERP, das interne Lagersystem, auf die Bankensoftware sowie auf die Auftragsplattform des Logistikpartners verfügt. Die Wareneingangskontrolle sowie die Freigabe der vorbereiteten Gutschrift im Bankensystem verbleiben hingegen in der Entscheidungskompetenz der verantwortlichen Mitarbeiter.



Sie möchten mehr erfahren?

Für nähere Informationen nehmen Sie gerne Kontakt zu Ihrem zuständigen ACP-Mitarbeiter auf oder senden Sie uns eine Anfrage an:

acpdigital@acp.de