



Digitaler Mitarbeiter: Webshop Bestellungen automatisiert verarbeiten

Wie können Bestellungen aus dem Webshop automatisch in das ERP System übertragen und verbucht werden?

Die Herausforderung

Webshops sind heute für zahlreiche Branchen eine bedeutende Verkaufsplattform und für viele Anbieter sogar der wichtigste Umsatzbringer. Das Vorhandensein eines Webshops wird von vielen Kunden geradezu vorausgesetzt.

Allerdings sind bestehende ERP-Systeme nicht immer mit dem Shop kompatibel, sodass beim Bestelleingang manuelle Arbeiten notwendig sind. Meist ist das der Fall, wenn es Webshop oder ERP-Systemen an Programmierschnittstellen mangelt oder die Integration beider Tools unverhältnismäßig teuer erscheint. So liegt es schließlich an den Mitarbeitern im Innendienst, die durch den Shop generierten E-Mails oder PDF-Dokumente manuell im ERP-System zu erfassen. Der Bearbeitungs- und Zeitaufwand überschattet dabei in vielen Fällen den erwirtschafteten Ertrag.

Die Lösung

Robotic Process Automation (RPA) ist der digitale Helfer für wiederkehrende Aufgaben, sowie für jene Tätigkeiten, die sich nur geringfügig voneinander unterscheiden. Speziell in transparenten und

gut entwickelten Prozessen eignet sich RPA zur Entlastung von Mitarbeitern von eintönigen Arbeiten. Anstehende Aufgaben werden zudem in hoher und gleichbleibender Qualität durchgeführt. Der RPA Bot greift über ein herkömmliches Web-Interface auf den Shop zu. Er analysiert den Inhalt einer Bestellmail oder extrahiert die Bestellung per Texterkennung aus einem generierten PDF-Dokument. Je nach Webshop-Tool wird die richtige Variante ausgewählt, um nach Eingang einer Bestellung den Kunden, die Positionen sowie alle weiteren für die Abwicklung relevanten Informationen zu erfassen. Dabei agiert der RPA Bot wie ein menschlicher Mitarbeiter. Programmierschnittstellen sind somit nicht erforderlich.

Im nächsten Schritt werden die erfassten Daten durch den Bot über das ERP-Programm-Interface in einen Auftrag übertragen und die Bestellung ausgelöst. Auf Wunsch lässt sich diese Routine noch um den Logistik-Prozess erweitern, wie etwa die automatische Beauftragung eines Spediteurs via Webformular.

Der Nutzen

Der digitale Mitarbeiter entlastet seine menschlichen Kollegen von eintönigen und

wiederkehrenden Arbeiten. Sie können sich damit nun wieder jenen Aufgaben widmen, die menschliches Denk- und Handlungsvermögen erfordern.

Webshop-Bestellungen werden durch den Bot nun außerdem in kürzester Zeit und bei stets gleichbleibender Qualität vollautomatisch bearbeitet und als Auftrag im ERP erfasst. Die Verarbeitung erfolgt unabhängig von Tageszeit oder Wochentag. Der Kunde erhält somit innerhalb kürzester Zeit eine Fortschrittsbestätigung zu seiner Bestellung.



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