

CHECK24

Almato Case Study | Softwareroboter entlasten das Personal



Softwareroboter entlasten das CHECK24-Personal im Backoffice: 90 % weniger manueller Aufwand.

Prozessautomatisierung und Integration in externe Legacy-Systeme ohne Schnittstellenprogrammierung dank individueller RPA-Lösung von Almato.



»Die Lösung führte zu einer deutlichen Entlastung unserer Mitarbeiter im Backoffice.«

Fabio Garzotto

Geschäftsführer

CHECK24 Mietwagenservices GmbH

Herausforderung

CHECK24 ist Deutschlands größtes Vergleichsportal mit über 15 Millionen Kunden und einer großen Variation von Anbietern. Der Bereich Mietwagen ermöglicht Kunden dabei nicht nur die Buchung von Mietwagen, sondern übernimmt auch ihre Reklamationsanfragen. Das Unternehmen bietet dabei eine durchgängig herausragende User Experience vom ersten Kontaktpunkt bis zur finalen Klärung aller individuellen Anliegen.

Jährlich gehen dabei im Backoffice zahlreiche Fälle ein, welche intern automatisch abgearbeitet werden können. Allerdings bieten einige Partner von CHECK24 für ihre Systeme keine Möglichkeit zur Systemintegration über Schnittstellen an. Aufgrund dessen mussten Prozesse bisher manuell bearbeitet und eingehende Mietwagenanfragen konnten nur händisch in die relevanten Systeme übertragen werden. Diese Prozesse sind häufig monoton, zeitaufwendig und fehleranfällig.

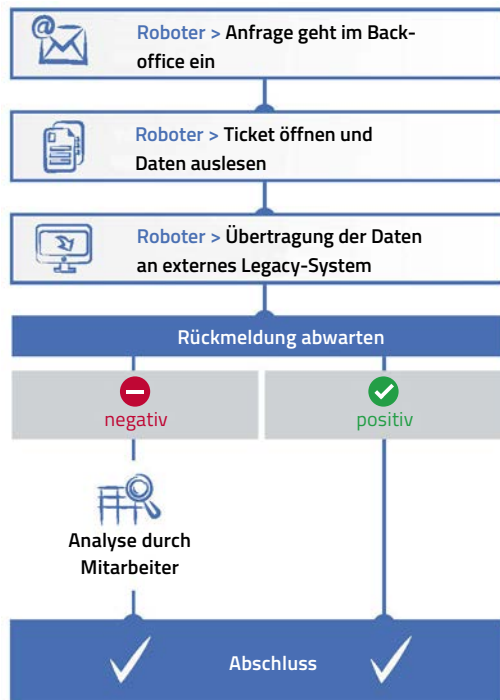
Lösung

Aufgrund der vorherigen erfolgreichen Zusammenarbeit mit CHECK24, entschied sich die CHECK24 Mietwagenservices GmbH für Almato. Als Spezialist für die Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen war Almato für die Entwicklung sowie Implementierung zuständig und unterstützt das Unternehmen auch nach Inbetriebnahme der Prozessautomatisierungen mit Support und Betrieb der Robotic Process Automation-Plattform.

Die Lösung zur Prozessautomatisierung wird über das Frontend integriert und macht somit eine Schnittstellenprogrammierung zu den externen Legacy-Systemen überflüssig, die zudem auch von den Betreibern derselben gar nicht unterstützt werden würde.

Die Softwareroboter arbeiten, wie Mitarbeiter zuvor, sich ständig wiederholende Arbeitsschritte fehlerfrei nach festgesetzten Regeln ab – kopieren Daten, füllen Formulare aus und kommunizieren mit externen Systemen. Dabei entlasten die Bots die Mitarbeiter bei der Erledigung monotoner Tätigkeiten signifikant. Sie erreichen hierbei Automatisierungsquoten von rund 90 %.

Nur in Ausnahmefällen wird ein Arbeitsvorgang an einen Mitarbeiter weitergeleitet.



Erfolg

Das Unternehmen hat durch die automatisierten Prozesse manuellen Aufwand um 90 % reduziert und sowohl eine signifikante Mitarbeiterentlastung als auch Aufwands-einsparungen realisiert. Dies zeigt sich insbesondere in Hochzeiten, da direkt nach der Urlaubssaison die meisten Mietwagenanfragen eingehen.

RPA reduziert zusätzlich die Fehlerquote und ist dabei nahezu unbegrenzt skalierbar. Unerwartete Lastspitzen werden nach dem Pay-per-Use-Prinzip abgewickelt. Gleichzeitig verringern sich die Durchlaufzeiten durch den Einsatz der virtuellen Bots signifikant.

CHECK24 arbeitet mit der Unterstützung unserer Experten an der Automatisierung eines weiteren Prozesses und plant bereits nächste Schritte in diesem RPA-Projekt.

Kunde

CHECK24 Mietwagenservices GmbH

Branche

Tourismus

< **90 % weniger manueller Aufwand**
für signifikante Mitarbeiterentlastung

< **Keine Mitarbeitertrainings notwendig**
für automatisierte Prozesse

< **Fehlerfreie Prozessbearbeitung**
nach festgesetzten Regeln

Services

- Software Engineering
- Support
- Betrieb



»Die Zusammenarbeit mit dem Team des größten Vergleichsportals Deutschlands ist überaus agil, innovativ und erfolgreich.«

Matthias Küpper

Projektmanager
Almato AG

Impressum

HERAUSGEBER

Almato AG
Reinsburgstraße 27
70178 Stuttgart
T +49 711 62030-400
sales@almato.com

almato.com

STANDORTE

Stuttgart
Barcelona
Bonn
Duisburg
Hamburg
Reutlingen

Almato ist einer der führenden Anbieter von Software und Services für die intelligente Digitalisierung von Unternehmen. Dabei versteht Almato Digitalisierung als die Summe aus Mobilisierung, Automation und Intelligenz. Zu den eingesetzten Lösungen zählen Robotic Process Automation (RPA), Digital Assistants, vorgefertigte Softwareroboter sowie Machine-Learning- und KI-Services, Cognitive Automation und intelligente Apps. Ein besonderer Fokus liegt hier auf Professional Services rund um die Microsoft Power Plattform.

DATAGROUP

Almato AG ist ein 100%-Tochterunternehmen der DATAGROUP SE

datagroup.de

FOTOGRAFIE

AdobeStock (S. 1, S. 3)

Ausgabe: 2021/2022

Alle Rechte vorbehalten.
(3.1)