

CASE STUDY

Automatyzacja RPA w onboardingu klientów

Lider branży fintech

[CZYTAJ WIĘCEJ](#)

KLIENT

Firma, dla której realizowaliśmy wdrożenie, reprezentuje branżę fintech, działa w obszarze ecommerce. To marka o globalnym zasięgu, co roku odnotowującą 30-procentowy wzrost. Utożsamiana jest najczęściej z płatnościami online, dzięki którym zyskała powszechną rozpoznawalność.

WYZWANIE

Naszym zadaniem było zaprojektowanie i wdrożenie robota, który wesprze pracę zespołu, zajmującego się onboardingiem nowych klientów (merchantów) z obszaru SMB (Small and Medium-Sized Business) w Polsce – firm, współpracujących z naszym klientem.

ROZWIĄZANIE

Po przeprowadzeniu analizy zachowań (trybu pracy) wybranych pracowników opracowaliśmy schemat pracy robota. Robot potrafi samodzielnie monitorować kolejkę pojawiających się case'ów i klasyfikować je według założonego schematu: na takie, które może obsłużyć i takie, które są poza zakresem jego możliwości obsługi. Robot został wyposażony w system raportowania błędów.

Do realizacji procesu wybraliśmy platformę UiPath, naszego partnera w obszarze automatyzacji RPA. Proces obsługi case'ów odbywa się w Salesforce Service Cloud.

KORZYŚCI

- Realna oszczędność osiągnięta dzięki robotowi to 80 godzin w miesiącu.
- Korzyść z wdrożenia robota widać też na przykładzie liczby procesów: osiem osób, wcześniej zaangażowanych w zautomatyzowany proces, obecnie może zająć się 19 procesami.
- Robot wykonuje zadanie odpowiadające zaangażowaniu człowieka na poziomie około 0,5 FTE.