

Automatisierung interner Prozesse mithilfe eines Chatbots

D A M O V O





Change Driver

Ein Konzern aus der Fertigungsbranche hat einen Digitalisierungsbeauftragten, der den Beschaffungsprozess für Hardwarekomponenten, wie Smartphones, für alle Mitarbeiter vereinfachen will. Derzeit sind die Prozesse sehr komplex und Mitarbeiter wissen oft nicht, wie die Beschaffung eines neuen Smartphones überhaupt anzustoßen ist.

Ziel des Verantwortlichen für neue Digitalisierungsstrategien ist es, den Prozess so zu vereinfachen, dass bestenfalls lediglich ein digitaler Assistent die Mitarbeiter durch alle Prozessschritte führt, die wichtigen Informationen abfragt und im Anschluss den Bestellprozess des neuen Handys automatisch anstößt.

DAMOVO





Damovo Approach

Mitarbeiter, die ein neues Smartphone benötigen, können nun einen digitalen Assistenten in Form eines Chatbots nutzen, um sich ein neues Handy zu bestellen.

Eingebunden in das Intranet des Unternehmens erfragt der Chatbot in einem Dialog mit dem Mitarbeiter automatisch nach weiteren relevanten Informationen, wie bspw. den Grund für eine Neubestellung und wer der Vorgesetzte ist (AD Einbindung), der die Beschaffung zunächst genehmigen muss. Nach Abschluss des Chat-Gesprächs bekommen sowohl der Mitarbeiter, als auch der Vorgesetzte automatisch eine Email, die die Anfrage des Mitarbeiters zusammenfasst. Die Email an den Vorgesetzten enthält zudem ein digitales Signaturfeld, sodass auch dieser Prozessschritt digitalisiert werden konnte.

Nach Eingang der Bestätigung durch den Vorgesetzten stößt ein automatischer Prozess im Hintergrund die Bestellung an und versendet zum Abschluss eine Email an den Mitarbeiter mit dem voraussichtlichen Liefertermin.



Customer Value

DAMOVO

So profitiert der **IT-Leiter**

Für die IT ergibt sich durch die Einführung des automatisierten Bestellprozesses eine immense Freistellung von Ressourcen für innovative oder geschäftskritischere Tätigkeitsfelder.

Durch den Einsatz des Chatbots können Mitarbeiter außerdem IT-Anfragen außerhalb der Servicezeiten anbieten, wodurch die Mitarbeiter der IT während ihrer Arbeitszeit entlastet werden.

So profitiert das **Unternehmen**

Um im Zeitalter der Digitalisierung Freiräume für Innovationen zu schaffen, eignet sich ein Chatbot für interne Prozesse von Unternehmen hervorragend.

Zudem lassen sich einfach weitere interne Prozesse über den Chatbot optimieren und die Attraktivität als Arbeitgeber kann durch moderne Technologien für die Mitarbeiter gesteigert werden.