**Roboty jak elfy – pomogą branży detalicznej w obsłudze świątecznych zamówień**

**Grudzień to czas największej zakupowej gorączki dla branży detalicznej. Rośnie ruch w sklepach internetowych, a wraz z nim oczekiwania konsumentów pod względem szybkości i niezawodności usług. Jak wskazują eksperci Abile, w tym intensywnym czasie wsparciem dla pracowników mogą być roboty, które niczym świąteczne elfy usprawnią i przyśpieszą operacje handlowe. Z obliczeń firmy wynika, że robot może pracować nawet 30 razy szybciej niż człowiek, przynosząc oszczędność zarówno czasu, jak i pieniędzy.**

Branża detaliczna rośnie w siłę. Według danych GUS, w październiku 2021 r. sprzedaż detaliczna w cenach stałych była wyższa o 6,9 proc. niż rok wcześniej. Co więcej, z raportu Gemius wynika, że odsetek Polaków robiących zakupy przez internet wzrósł w tym roku do 77 proc. Ta rosnąca tendencja w połączeniu z okresem świątecznym sprawia, że sklepy internetowe w najbliższym czasie czeka prawdziwe oblężenie.

**Robot pomocą w świątecznej gorączce**

Napływowi zamówień online w okresie świątecznym nieuchronnie towarzyszy duża liczba procesów i formalności, takich jak np. sporządzanie faktur czy przetwarzanie zwrotów. Jak wskazują eksperci Abile, firmy specjalizującej się w dostarczaniu systemów informatycznych, takimi zadaniami może się zająć oprogramowanie RPA (Robotic Process Automation), które znacznie przyśpiesza cały proces zwrotu, a jak wskazują badania – również satysfakcję klienta. Według Windstream Enterprise 68% klientów pozytywnie ocenia firmy, które wdrożyły zautomatyzowany system zwrotów. Bot pomoże także przy tworzeniu raportów sprzedaży oraz inwentaryzacji.

- *Dzięki wdrożeniu robota, który zajmie się automatyzacją zwrotów, czas potrzebny do zwrotu gotówki klientowi można zredukować z kilku dni do nawet kilku godzin. Jedyny czynnik ludzki, jaki jest potrzebny przy obsłudze tego typu zadań to osoba, która dostarczy paczkę od klienta do firmy oraz pracownik, który zajmie się oceną jakości zwracanych rzeczy – całą resztą zadań może wykonać bot. To realne odciążenie dla firmy. Przykładowo, według naszych obliczeń podczas przepisywania danych z formularza robot może pracować nawet 30 razy szybciej niż człowiek* – wskazuje **Mariusz Gołębiewski, wiceprezes Abile Consulting.**

**Bot w obsłudze klienta**

Roboty mogą wyręczyć pracowników również w kwestii obsługi klienta. Gdy bot zajmie się podstawową komunikacją, pracownicy mogą poświęcić swój czas na rozbudowany kontakt z klientem, czyli reagowanie na skomplikowane prośby i zapytania. Co więcej, w przypadku bardziej zaawansowanych zapytań, bot może zebrać informacje o kliencie i przekazać je pracownikowi, by przyśpieszyć cały proces kontaktu. Dzięki temu przedstawiciel firmy może przeprowadzić bardziej przemyślaną rozmowę, co przekłada się na wzrost zadowolenia klienta.

Roboty przydają się także do obsługi śledzenia zamówień. Oprogramowanie może automatycznie wysyłać do klientów e-maile z potwierdzeniem zamówienia i informacjami na temat śledzenia przesyłki, a także informować o ważnych aktualizacjach dotyczących wysyłki. Dzięki takim wysyłanym automatycznie wiadomościom, klient może śledzić na bieżąco, na jakim etapie jest jego zamówienie.

- *Zwykle w okresie przedświątecznym firmy z sektora handlu detalicznego muszą zwiększyć liczbę pracowników w biurze obsługi klienta, by nadążyć za wzrostem zamówień i zapytań. Tymczasem wdrażając w firmie robota, który pracuje 24 godziny na dobę, nie męczy się, nie ma przestojów, można szybko poprawić wydajność, bez konieczności powiększania zespołu. Oszczędności firmy na takim rozwiązaniu są zależne od typu robota, a także wielkości przedsiębiorstwa. Dla zobrazowania, nasz klient z branży detalicznej, który przed wdrożeniem bota potrzebował ośmiu osób do obsługi kilkunastu krajów przez 4 godziny dziennie, dzięki automatyzacji ograniczył obowiązki tych samych osób do zaledwie godziny dziennie. To redukcja o 3/4 czasu pracy, który był potrzebny do obsługi danego procesu w firmie* – opowiada **wiceprezes Abile Consulting.**

Jak wskazuje Mariusz Gołębiewski, inwestycja w RPA umożliwia świadczenie wysokiej jakości usług nawet w warunkach dużego stresu związanego z okresem świątecznym, jednocześnie pozwalając uniknąć błędów, a w konsekwencji opóźnień, które są zmorą firm w tym okresie. To inwestycja, która zapewni sukces nie tylko w sezonie świątecznym, ale również przez cały rok działalności firmy, zaznacza ekspert Abile.

**\*\*\*\*\***

**Abile** Sp. z o.o. to firma consultingowa oferująca kompleksowe rozwiązania biznesowe, umożliwiające efektywne zarządzanie przedsiębiorstwami oraz organizacjami sektora publicznego. Zakres usług obejmuje doradztwo, implementację nowych rozwiązań, jak również integrację, rozwijanie, udoskonalanie oraz optymalizację istniejących systemów klasy ERP, Business Intelligence, Business Process Management. Firma oferuje rozwiązania renomowanych międzynarodowych producentów, takich jak SAP, IBM, QLIK, JobRouter czy UiPath.

**Kontakt dla mediów**

Klaudia Łoś

Biuro Prasowe Abile

**m:** +48 534 011 711

**e:** klaudia.los@zoom-bsc.pl