

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

ÚVĚR. LEASING. POJIŠTĚNÍ. MOBILITA.

TISKOVÁ ZPRÁVA

---

## Lídr ve financování automobilů „zaměstnal“ robota na odklad splátek

*Od zaměstnanců dostal jméno Pepa*

Praha, 5. května 2020 – V jinonickém sídle Volkswagen Financial Services přibyl další pomocník – automatizovaný robot. Naprogramován byl v extrémně krátkém čase a slouží ke zpracování žádostí o odklad splátek v návaznosti na nový zákon o úvěrovém moratoriu. Celkem s ostatními 21 robotickými procesy ušetří společnost každý měsíc téměř 1 300 pracovních hodin.

*„Velmi rychle jsme zareagovali na nový zákon a potřeby našich klientů řešit současnou situaci s finančními závazky. Chtěli jsme klientům co nejvíce usnadnit online podávání žádostí o odklad splátek. V rekordně krátkém čase jsme tak naprogramovali našeho robota, který celý proces urychlí a zefektivní. Celkem nám Pepa spolu s dříve zavedenými roboty ušetří přes 160 pracovních dní každý měsíc,“* říká Martin Linka, vedoucí úseku Procesního rozvoje a podpory ve Volkswagen Financial Services, který má robotizaci procesů na starosti.

Zavedení robota, které představuje kompletní změnu procesu správy smluv, se odehrálo v neobyčejně krátkém čase 10 dnů. Stejně rychle proběhlo i spuštění procesu odkladu splátek na základě nového zákona. Naprogramování 22. automatizovaného procesu, stejně jako většinu předchozích, zajistil Jan Čech, RPA Senior Developer ve Volkswagen Financial Services.

### **Jak proces odkladu probíhá**

Robot nejprve přijme klientskou žádost o odklad splátek (ochrannou dobu) a vyhodnotí její úplnost a formální náležitosti. Následně ověří, zda splňuje nároky kladené zákonem, a zašle klientovi vyrozumění. Poté žádost založí do interního systému, nastaví konkrétní podmínky splácení a klientovi zašle výsledné informace o nastaveném odkladu splátek a nových podmínkách smlouvy.

### **Roboti ve Volkswagen Financial Services**

Myšlenka zapojit roboty do obchodního procesu se zrodila na konci roku 2016. Již o půl roku později došlo ke spuštění pilotního projektu, který zahrnoval zkušební robotizaci tří interních procesů. V současné době roboti obstarávají již 22 automatizovaných procesů, které dříve vyžadovaly lidské zapojení. Na starosti mají například správu faktur, kalkulaci a administrativu spojenou s předčasným ukončením úvěru či finanční vypořádání v rámci operativního leasingu. Uplatnění tak najdou nejen v zákaznickém centru, ale i v účetním oddělení nebo dalších administrativních týmech. Napomáhají tak k rychlejšímu a přesnějšímu provádění rutinních činností a umožňují zaměstnancům více se věnovat klientům. Zároveň eliminují riziko selhání lidského faktoru, jelikož úkony vykonávají vždy bezchybně. Ušetřené náklady společnost následně využívá k vylepšení svých služeb a produktů.

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

ÚVĚR. LEASING. POJIŠTĚNÍ. MOBILITA.

## TISKOVÁ ZPRÁVA

---

*„Další krok v oblasti digitalizace a robotizace pro společnost představuje postupné sladění robotické a lidské práce, kdy roboti a lidé úzce spolupracují v reálném čase, namísto aby každý vykonával rozdílnou práci,“* vysvětluje Martin Linka plány společnosti na rok 2020.

Volkswagen Financial Services je přední finanční společností, specializující se na podporu prodeje dealerské sítě značek Volkswagen, Audi, SEAT, ŠKODA, Porsche, Ducati, ojetých automobilů všech značek a prémiových značek Bentley a Lamborghini. Nabízí produkty v oblasti úvěru, operativního leasingu, pojištění a dalších služeb mobility soukromým osobám, podnikatelům i firmám, a to jak pro koncernové vozy – tzv. značkové financování –, tak i pro ostatní vozy na trhu. Volkswagen Financial Services je obchodní divizí skupiny Volkswagen AG, která zahrnuje společnosti Volkswagen Financial Services AG spolu s přidruženými společnostmi, Volkswagen Bank GmbH, Porsche Financial Services a finančními společnostmi v USA, Kanadě a Španělsku, které patří přímo nebo nepřímo společnosti Volkswagen AG – s výjimkou finančních služeb značky Scania a Porsche Holding Salzburg. Společnost je zastoupena ve 48 zemích, které disponují portfoliem více než 20,3 milionu smluv a zaměstnávají 16 267 pracovníků. Celková aktiva společnosti jsou ve výši přibližně 207,6 miliardy eur a provozní výsledek činí 2,6 miliardy eur. Od svého vzniku v roce 1992 je společnost jedničkou na českém trhu ve financování osobních a užitkových vozů a zaujímá rovněž první místo v operativním leasingu.

[www.vwfs.cz](http://www.vwfs.cz) | [Facebook](#) | [Twitter](#)

**Ogilvy**

**Jan Švehla**

Account Manager

+420 723 788 682

[jan.svehla@ogilvy.com](mailto:jan.svehla@ogilvy.com)

**Volkswagen Financial Services**

**Jana Hrušková**

vedoucí úseku Produkt a Marketing

+420 224 992 397

[Hruskova.Jana@vwfs.cz](mailto:Hruskova.Jana@vwfs.cz)