

ONE_Digital Assistant Attended RPA für bessere Beratungs- qualität

Automationslösungen zur Optimierung des
Contact Centers, Service Desk oder Backoffice

ONE_Digital Assistant ist ein Attended-RPA-Service und Baustein der Digitalisierungsplattform Almato ONE.

Ob in Ihrem Contact Center, Service Desk oder Backoffice: Plötzlich stehen Kundenanfragen im Raum, die sofort eine Lösung benötigen. Oft sind jedoch mehrere Anwendungen nötig, um diese zunehmend komplexeren Anliegen zu bearbeiten und die benötigten Informationen an unterschiedlichsten Stellen im Unternehmen zu finden.

Hier kommt ONE_Digital Assistant erfolgreich zum Einsatz. ONE_Digital Assistant unterstützt Ihre Mitarbeiter bei den täglichen Aufgaben. Neben der effizienteren und qualitätssicheren Unterstützung bei der Durchführung von Geschäftsprozessen, dient der ONE_Digital Assistant auch für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter (Schulungsreduzierung), zur besseren Kommunikation (Gesprächsleitfäden) und für zentrales Wissensmanagement (FAQ). ONE_Digital Assistant verbindet sich auf einfachste Art und Weise über die Frontends der jeweils eingesetzten Anwendungen, um sich in die bestehende Systemlandschaft zu integrieren. Somit können Informationen aus den entsprechenden Zielapplikationen ausgelesen und übertragen werden. Frei definierbare Business-Rules sagen dem ONE_Digital Assistant wie Informationen interpretiert, bereitgestellt und bearbeitet werden sollen. Der Mitarbeiter sieht alle relevanten Informationen und Handlungsempfehlungen übersichtlich zur richtigen Zeit auf seinem Bildschirm. Er kann entsprechende Aktionen aus dem ONE_Digital Assistant starten und Prozesse fallabschließend bearbeiten.

~60%

erhöhte Customer-Win-Back-Quote durch den Einsatz von Attended RPA und ONE_Digital Assistant

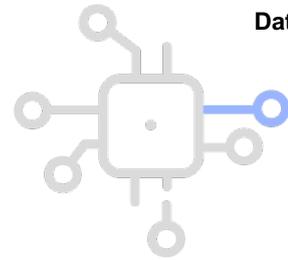
Success Story

Innogy SE ist ein führendes deutsches Energieunternehmen und betreut rund 22 Millionen Kunden.

Zur Entlastung der Service Desk-Agents und zur Steigerung von Effizienz und Kundenzufriedenheit setzt Innogy auf digitale Assistenten zur Unterstützung des B2C-Kundenservices.

Die Automation integriert verschiedenste Systeme, bietet einen Smart Desktop mit kontextbezogener Informationsaufbereitung und -präsentation für die Agenten.

Die digitalen Assistenten vereinfachen die Prozessdurchführung, reduzieren Fehler und verkürzen die Prozessdurchlaufzeiten um bis zu 50 %.



Use-Case für einen digitalen Assistenten

Die Anwendungsbereiche für ONE_Digital Assistant sind mannigfaltig. So können die digitalen Assistenten entweder vom Mitarbeiter bei Bedarf angestoßen oder aber durch frei definierbare Schwellwerte oder Ereignisse in den Applikationen automatisch gestartet werden. Mit diesem Ansatz können u. a. gezielte Handlungsempfehlungen gegeben, Tarife und Konditionen verglichen, aktuelle Angebote auf Basis des Kundenprofils angezeigt und die Nacharbeit durch vollautomatisierte Folgeaktionen signifikant verkürzt werden. Alle involvierten Systeme werden auf Basis der vom Mitarbeiter zur Verfügung gestellten Daten von ONE_Digital Assistant synchronisiert. Übertragungs- und Eingabefehler gehören somit der Vergangenheit an.

Herausforderung

- Komplizierte Systeme, Bedienung und Prozessabläufe und damit zeitaufwendige Bearbeitung im Moment der Kundenanfrage
- Wiederkehrend neue Informationen und Kampagnen müssen schnell und zeitgleich allen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden
- Keine ganzheitliche Sicht auf den Status quo eines Kunden vorhanden (situationsbezogen und schnell)
- Keine kontextsensitive Unterstützung bei der Gesprächsführung

Nutzen

- Einfachste Integration in die bestehende IT-Infrastruktur
- Kundenanliegen schnell und situationsgerecht bearbeiten
- Signifikante Reduzierung der Average-Handling-Time (AHT)
- Bessere First-Resolution-Rate
- Steigerung der Servicequalität
- Fehlervermeidung und Compliance
- Umsatzsteigerung durch Cross- und Up-Selling

Funktionsweise

- Next-Best-Action: Auf Basis von Business-Rules werden dem Mitarbeiter kontextsensitive und kundenorientierte Hilfestellungen, Informationen und Gesprächsleitfäden zur Verfügung gestellt
- Prozessunterstützung: Der Mitarbeiter wird durch die Bearbeitung des Geschäftsvorfalles geführt. Dabei hat der Mitarbeiter die volle Kontrolle über den ONE_Digital Assistant
- Integration in die Ziellandschaft: Durch die Nutzung bewährter RPA-Technologien kann der ONE_Digital Assistant ohne Anpassung der Zielsysteme integriert werden
- Automatisiertes Datenhandling: Informationen können einfach und schnell über alle Applikationen hinweg gelesen, geschrieben und synchronisiert werden
- Verknüpfung mit Robotic Process Automation und KI: ONE_Digital Assistant bietet Schnittstellen zu den führenden RPA-Plattformen und ist in Almato RPA-as-a-Service integrierbar sowie durch den ONE_Classifier um KI- und ML-Technologien zu ergänzen

Über Almato AG

Almato ist einer der führenden Anbieter von Software und Services für die intelligente Digitalisierung von Unternehmen. Mit der Plattform Almato ONE automatisieren und mobilisieren Unternehmen ihre Geschäftsprozesse. Zu den Anwendungen zählen Robotic Process Automation, Digital Assistants, intelligente Apps, vorgefertigte Software-Roboter, Machine Learning Services sowie Komplettlösungen für einzelne Aufgabenbereiche wie etwa Workforce Management. Unternehmen aus sämtlichen Branchen nutzen die Software von Almato und senken dadurch ihre Kosten und verbessern ihren Service.