

Digital Assistant

Almato Produktdatenblatt



Digital Assistant – Attended RPA für bessere Beratungsqualität.

Automationslösungen zur Optimierung des Contact-Centers, Service-desks oder Backoffice.

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

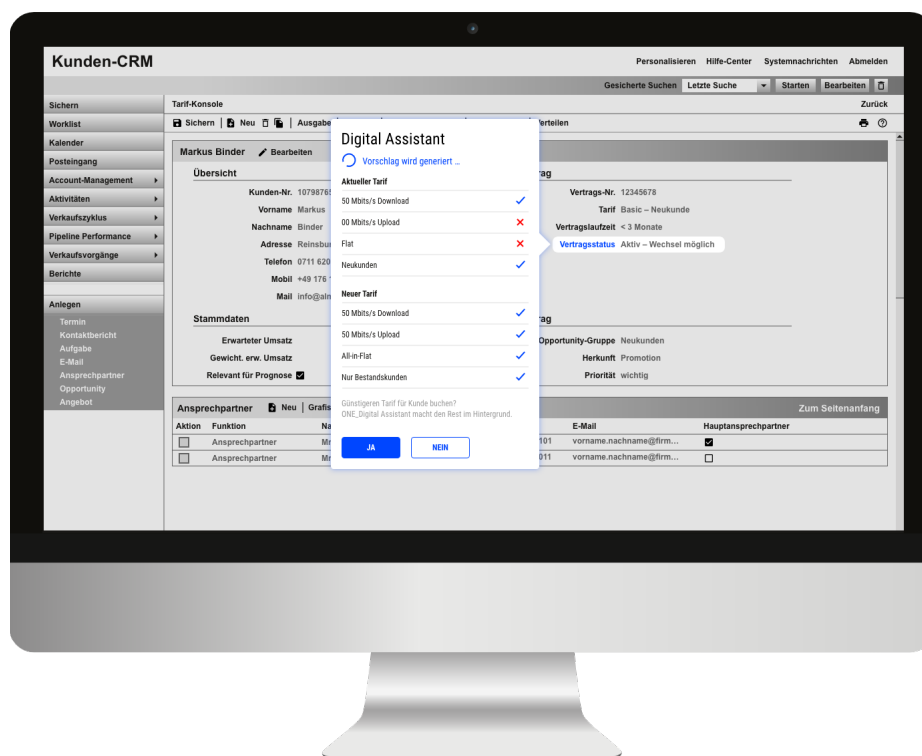
Ob in Ihrem Contact-Center, Servicedesk oder Backoffice: Plötzlich stehen Kundenanfragen im Raum, die sofort eine Lösung benötigen. Oft sind jedoch mehrere Anwendungen nötig, um diese zunehmend komplexeren Anliegen zu bearbeiten und die benötigten Informationen an unterschiedlichsten Stellen im Unternehmen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

Hier kommt Digital Assistant erfolgreich zum Einsatz. Digital Assistant unterstützt Ihre Mitarbeiter bei den täglichen Aufgaben. Neben der effizienteren und qualitätssicheren Unterstützung bei der Durchführung von Geschäftsprozessen, dient der Digital Assistant auch für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter (Schulungsreduzierung), zur besseren Kommunikation (Gesprächsleitfäden) und für zentrales Wissensmanagement (FAQ). 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 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 Digital Assistant starten und Prozesse fallabschließend bearbeiten.

Use Case für einen digitalen Assistenten

Die Anwendungsbereiche für 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 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

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 Digital Assistant
- Integration in die Ziellandschaft: Durch die Nutzung bewährter RPA-Technologien kann der 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: Digital Assistant bietet Schnittstellen zu den führenden RPA-Plattformen und ist in Almato RPA-as-a-Service integrierbar sowie durch den Classifier um KI- und ML-Technologien zu ergänzen

~ 60 % erhöhte Customer-Win-Back-Quote durch den Einsatz von Attended RPA und Digital Assistant

◀ **Einfachste Integration**
in die bestehende IT-Infrastruktur

◀ **Steigerung der Servicequalität**

◀ **Umsatzsteigerung**
durch Cross- und Up-Selling

Success Story

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

Zur Entlastung der Servicedesk-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 %.

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

Impressum

HERAUSGEBER

Almato AG
Reinsburgstraße 27
70178 Stuttgart
T +49 711 62030-400
sales@almato.com

almato.com

Almato ist einer der führenden Anbieter von Software und Services für die intelligente Digitalisierung von Unternehmen. Mit Almato-Software automatisieren und mobilisieren Unternehmen ihre Geschäftsprozesse. Zu den Anwendungen zählen Robotic Process Automation (RPA), Digital Assistants, intelligente Apps, vorgefertigte Softwareroboter, Machine-Learning-Services sowie Komplettlösungen für einzelne Aufgabenbereiche wie etwa Workforce Management.

STANDORTE

Stuttgart
Barcelona
Bonn
Duisburg
Hamburg
Reutlingen

DATAGROUP

Almato AG ist ein 100%-Tochterunternehmen der DATAGROUP SE

datagroup.de

FOTOGRAFIE

AdobeStock (S. 1)

Ausgabe: 2021

Alle Rechte vorbehalten.