

# Pega Robotic Desktop Automation (RDA)

Mehr Serviceeffizienz durch Automatisierung

Datenblatt zu Pega Robotic Automation

## Nahtloser Kundenservice durch vereinfachte Abläufe

Immer mehr Unternehmen setzen Strategien zur Unternehmenstransformation um. Sie wollen das Kundenerlebnis verbessern, profitabler werden und zugleich die Servicekosten senken. Pega® Robotic Desktop Automation beschleunigt den Transformationsprozess, indem es Desktop-Abläufe vereinfacht. Es versetzt Kundenservicemitarbeiter in die Lage, jederzeit auf jeden Kunden individuell einzugehen, ohne dabei von zu vielen Anwendungen auf dem Desktop erschlagen zu werden. Mithilfe von Robotic Desktop Automation können Unternehmen einen schnelleren, reibungsloseren Kundenservice bieten und so die Mitarbeiterproduktivität steigern, die Abläufe für den Kunden vereinfachen und gleichzeitig die operative Effizienz verbessern. Durch schnell einsetzbare, skalierbare, robotergesteuerte Automatisierungslösungen erzielen Unternehmen umgehend Ergebnisse:

- **Verbesserte Effizienz**

Steigern Sie die Effizienz Ihrer Mitarbeiter, indem Sie die Vielzahl der Anwendungen integrieren und alle Prozesse, Arbeitsabläufe und Aufgaben aufeinander abstimmen und verschlanken, die zur Erreichung der geschäftlichen Ziele notwendig sind.

- **Gesteigerte Produktivität**

Vereinfachen Sie die Arbeitsweise Ihrer Servicemitarbeiter, indem Sie die Arbeitsabläufe sowie die Anwendungsnavigation auf dem Desktop optimieren. Das hilft, durch Fehler verursachte Nacharbeiten und Kosten zu reduzieren. Ihre Mitarbeiter können sich auf wichtige strategische Aufgaben konzentrieren, wie beispielsweise die Kundenkommunikation, das Lösen von Problemen oder die Entscheidungsfindung.

- **Höheres Mitarbeiterengagement**

Schaffen Sie Ordnung und Übersicht auf den Desktops Ihrer Kundenservicemitarbeiter, indem Sie Prozesse verbessern und Arbeitsabläufe vereinfachen. Dadurch geben Sie Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, sich auf ihre Kunden zu konzentrieren und Frustrationen und Überlastung zu vermeiden. Eine Art „persönlicher Roboter“ übernimmt lästige Routineaufgaben und lässt Ihre Kundenservicemitarbeiter produktiver arbeiten.

- **Ein persönliches Kundenerlebnis**

Stellen Sie Ihren Servicemitarbeitern kontextbezogene, relevante, persönliche Kundeninformationen in Echtzeit zur Verfügung. Perfekt aufeinander abgestimmte Interaktionen Ihrer Servicemitarbeiter auf ihren Desktops, unabhängig vom gewählten Kanal, führen zu mehr Kundennähe und somit zu zufriedeneren, loyaleren Kunden.

### Die Herausforderung

Unternehmen stehen heutzutage unter einem ungeheuren Druck, um den steigenden Erwartungen ihrer digitalen Kunden gerecht zu werden. Während das Kundenerlebnis in den meisten Unternehmen immer mehr an Bedeutung gewinnt, müssen sich Kundenservicemitarbeiter häufig durch einen Dschungel voneinander isolierter Desktop-Anwendungen kämpfen, wenn sie mit einem Kunden kommunizieren. Überforderte Mitarbeiter verschwenden ihre Zeit mit Dutzenden von Anwendungen, um Daten einzugeben oder Kundendaten zu überprüfen, was zu Frustrationen auf Kunden- und auf Mitarbeiterseite führt.

### Die Lösung

Pega Robotic Desktop Automation hilft Ihren Mitarbeitern dabei, schneller und effizienter zu arbeiten, indem es Geschäftsprozesse und -abläufe vereinfacht und automatisiert und somit die Produktivität steigert. Diese „persönlichen Roboter“ laufen parallel auf dem Desktop eines jeden Mitarbeiters und automatisieren zentrale Aufgaben und Abläufe. Auf diese Weise können Ihre Mitarbeiter einen außergewöhnlichen Kundenservice leisten, indem sie sich ganz auf das konzentrieren können, worauf es letztendlich ankommt: Ihre Kunden. Pega7 Customer Decision Hub, gestützt vom Datenextraktionssystem von OSO Data Technology.

## Pega Robotic Desktop Automation

In Unternehmen, in denen Mitarbeiter Routinetechniken oft manuell bearbeiten müssen, vereinfacht Pega Robotic Desktop Automation die Kommunikation zwischen verschiedenen Anwendungen und automatisiert sich wiederholende Prozessschritte. Die Lösung ist in der Lage, jede manuelle Tätigkeit innerhalb einer Anwendung oder eines Systems, einschließlich Bestands- oder unternehmensinternen Systemen, zu automatisieren. Pega Robotic Desktop Automation versetzt Unternehmen in die Lage, die robotergesteuerte Automatisierung ihrer Desktops schnell aufzusetzen und zu implementieren, und so die Abläufe zu vereinfachen, Prozesse zu optimieren und die Produktivität zu steigern. Durch die Automatisierung ehemals manueller Arbeitsabläufe schaffen Unternehmen ihren Mitarbeitern den Raum für höherwertige Aufgaben. Dadurch werden Servicekosten gesenkt, der Durchsatz und die operative Effizienz gesteigert und letztendlich das Kundenerlebnis verbessert.

- Eliminieren Sie Routinetechniken und manuelle Arbeitsabläufe, damit Ihre Mitarbeiter sich auf Ihre Kunden und die wirklich wichtigen Aufgaben konzentrieren können.
- Optimieren Sie Prozesse, die nicht durchgehend automatisiert werden können.
- Erweitern Sie bestehende technologische Investitionen, indem Sie Altsysteme und isolierte Anwendungen integrieren, ohne die zugrunde liegenden Systeme zu verändern.

Pega bietet das umfassendste Angebot für die Integration robotergesteuerter Automatisierungstechnologie: für Windows Thick-Client-Anwendungen, VB, .NET, Powerbuilder, Java, Web, Mainframe, AS400, Web Services, von Citrix veröffentlichte Anwendungen, Datenbanken und Microsoft Office (Word, Excel

und Outlook). Häufig verwendete Geschäftsanwendungen wie SAP, Siebel, Remedy, Salesforce und Oracle Forms werden serienmäßig unterstützt. Unternehmen, die sich für den Einsatz von Pega Desktop Automation entscheiden, sind in der Regel binnen weniger Wochen einsatzbereit und starten zumeist mit einem oder mehreren dieser leicht zu konfigurierenden Automatisierungsprozesse:

- **Assisted Sign-on:** Servicemitarbeiter können sich mit nur einem Klick automatisch bei allen benötigten Anwendungen anmelden.
- **Start My Day:** Service- und Backoffice-Mitarbeiter können die genaue Reihenfolge festlegen, in der ihre Anwendungen starten sollen, damit sie jederzeit übersichtlich und einsatzbereit bleiben.
- **360-Grad-Sicht** auf den Kunden: Ruft für den Kontext relevante Kundendaten von verschiedenen Anwendungen in einem zentralisierten, leicht erschließbaren Format auf, so dass Servicemitarbeitern alle für eine Transaktion benötigten Kundendaten auf einen Blick zur Verfügung stehen.
- **Auto-Notes:** Verfolgt die Aktivitäten der Mitarbeiter und erstellt automatisch Notizen, um die abschließende Nachbereitung der Gespräche zu beschleunigen.
- **Shortcuts:** Vordefinierte Tastaturbefehle zu zentralen Aufgaben können geschäftskritische Prozesse und Aktivitäten starten.

Pega® Robotic Desktop Automation ist komplett vereinheitlicht und innerhalb von Pega® Customer Service verfügbar. Beide Technologien arbeiten bei Ihrer Unternehmenstransformation Hand in Hand.

