

# Pega Robotic Desktop Automation (RDA)

Aumente la eficacia del servicio eliminando las tareas manuales

Una hoja de datos de Pega Robotic Automation

## Ofrezca experiencias de servicio al cliente sin esfuerzo simplificando la manera en que se realiza el trabajo

Cada vez más, las empresas adoptan estrategias de transformación empresarial para mejorar la experiencia de los clientes y la rentabilidad, reduciendo, a su vez, el costo de prestación de servicio.

Pega® Robotic Desktop Automation acelera estas iniciativas de transformación simplificando rápidamente la manera en que se realiza el trabajo para el escritorio. Fortalece a la primera línea para ofrecer un servicio personalizado para cada cliente en cada interacción. Los representantes de servicio al cliente (CSR) ya no tendrán que sufrir por la sobrecarga de la aplicación.

Con Robotic Desktop Automation, las organizaciones pueden ofrecer interacciones más rápidas y sin inconvenientes que aceleran la productividad de los empleados y reducen el esfuerzo del cliente mientras se aumentan las eficacias operativas. Construyendo rápidamente soluciones de automatización por robótica escalables, las organizaciones logran un tiempo de impacto rápido mediante:

- **Eficacia optimizada**  
Aumente la eficacia de los CSR integrando la infinidad de aplicaciones y optimizando procesos, flujos de trabajo y tareas necesarias para impulsar los resultados comerciales correctos.
- **Aumento de productividad**  
Simplifique la forma en que trabajan los CSR optimizando los flujos de trabajo y optimizando la navegación de la aplicación en el escritorio. Esto reduce la repetición de trabajo y los costos asociados con errores, y los libera para centrarse más en actividades estratégicas de mayor valor, como involucrarse con los clientes, resolver problemas y tomar decisiones.
- **Compromiso mejorado de los empleados**  
Quite la complejidad del escritorio de los CSR optimizando procesos y simplificando la manera en que se realiza el trabajo, y los CSR tendrán más probabilidades de concentrarse e involucrarse con los clientes y menos probabilidades de frustrarse y agotarse. Un “robot personal” realiza las tareas tediosas y mundanas, lo que mantiene a los CSR más productivos.
- **Experiencia del cliente personalizada**  
Ofrezca una inteligencia personalizada, contextualmente relevante, en tiempo real sobre las personas que los CSR están atendiendo. Al optimizar completamente la forma en que los CSR interactúan con la tecnología en su escritorio, independientemente del canal, se ayuda a humanizar la experiencia del cliente. El resultado: clientes felices y leales.

### Desafío

Las organizaciones se encuentran bajo una gran presión para cumplir con las crecientes expectativas de servicio de los clientes digitales. Si bien la experiencia del cliente continúa ascendiendo al tope de toda agenda comercial, los CSR luchan para navegar en una maraña de aplicaciones de escritorio desconectadas siempre que interactúan con los clientes. Los empleados distraídos pierden tiempo alternando entre decenas de aplicaciones diferentes para ingresar o revisar datos del cliente, lo que los frustra tanto a ellos como a los clientes.

### Solución

Pega Robotic Desktop Automation ayuda a los empleados a trabajar más rápido y en forma más eficaz simplificando y automatizando los procesos y las transacciones comerciales. Acelera la productividad optimizando la manera en la que se realiza el trabajo. Estos “robots personales” se ejecutan en forma colaborativa en cada escritorio de CSR para automatizar los flujos de trabajo y las tareas clave. De esta forma, los empleados pueden ofrecer una experiencia de servicio excepcional centrándose en lo que más importa: el cliente. Pega7 Customer Decision Hub y respaldada por las capacidades de extracción de OSMO Data Technology.

## Pega Robotic Desktop Automation

En el caso de compañías con empleados que utilizan procesos de trabajo repetitivos y manuales, Pega Robotic Desktop Automation facilita la comunicación entre múltiples aplicaciones y automatiza los pasos repetitivos del proceso. La solución puede automatizar cualquier trabajo manual dentro de cualquier aplicación o sistema, incluidas aplicaciones heredadas desarrolladas internamente. Pega Robotic Desktop Automation equipa a las organizaciones para construir e implementar rápidamente las automatizaciones de procesos por robótica que simplifican el trabajo, optimizan los procesos e impulsan el aumento de productividad. Automatizando estos procesos de trabajo manual, las compañías tienen la oportunidad de reubicar a los empleados para realizar tareas de mayor valor. Esto disminuye el costo de servicio, aumenta el rendimiento de trabajo, crea una mayor eficacia operativa y finalmente mejora la experiencia del cliente.

- Elimine las tareas de rutina y los flujos de trabajo manuales para que los empleados puedan realizar trabajos de mayor valor y centrarse en el cliente.
- Optimice los procesos que no pueden automatizarse completamente.
- Extienda las inversiones de tecnología existentes integrando completamente las aplicaciones dispares heredadas, sin cambiar los sistemas subyacentes.

Pega ofrece la más amplia oferta de integración de tecnología de automatización por robótica: aplicaciones de cliente pesado de Windows, VB, .NET, Powerbuilder, Java, Web, Mainframe, AS400,

servicios web, aplicaciones publicadas por Citrix, bases de datos y Microsoft Office (Word, Excel y Outlook) e incluye una compatibilidad inmediata con aplicaciones comerciales comúnmente utilizadas como SAP, Siebel, Remedy, Salesforce y Oracle Forms. Las organizaciones que implementan la automatización de procesos de Pega suelen estar en funcionamiento en cuestión de semanas, con frecuencia, empezando con una o más de estas automatizaciones fácilmente configurables:

- **Inicio de sesión asistido:** Los CSR inician sesión automáticamente en las aplicaciones que utilizan con un solo clic.
- **Comenzar el día:** Los CSR y los trabajadores administrativos especifican el orden en el que desean que se inicien las aplicaciones para mantenerse organizados y optimizados para mantener la disponibilidad en todo momento.
- **Vista de cliente en 360:** Recupera datos contextualmente relevantes de los clientes desde aplicaciones dispares en un formato centralizado y fácil de utilizar, a fin de que los CSR obtengan los datos que necesitan para atender una transacción en un vistazo.
- **Notas automáticas:** Realiza un seguimiento de las actividades laborales y genera notas automáticamente para acelerar el resumen posterior a la llamada.
- **Atajos:** Los atajos de tareas centrales prediseñadas pueden iniciar procesos y actividades comerciales críticos para la misión.

Pega® Robotic Desktop Automation está completamente unificado y disponible en Pega® Customer Service. Trabajan juntos durante cada paso de su viaje de transformación.

