

Robotic Desktop Automation (RDA) : La robotisation des postes par Pega

Une efficacité de service accrue grâce à l'élimination des tâches manuelles

Pega Robotic Desktop Automation : fiche technique

Optimisez l'expérience client en simplifiant le travail de vos conseillers.

Les entreprises sont de plus en plus nombreuses à adopter des stratégies de transformation destinées à améliorer l'expérience client et la rentabilité tout en réduisant les coûts de service. La solution de robotisation des postes de Pega® Robotic Desktop Automation accélère ces initiatives grâce à des opérations simplifiées qui permettent aux agents de front office d'offrir un service client personnalisé à chaque interaction, sans risque de surcharge applicative. Des interactions plus rapides et plus fluides offrent à vos clients une expérience facilitée et à vos collaborateurs, une productivité et une efficacité accrues. Évolutives et rapides à déployer, les solutions de robotisation automatique de Pega permettent d'obtenir des résultats plus rapidement :

- **Efficacité optimale**

Les conseillers client voient leur efficacité boostée par l'harmonisation des différentes applications et l'optimisation des processus, des workflows et des tâches nécessaires à l'obtention des résultats souhaités.

- **Productivité accrue**

La rationalisation des workflows et l'optimisation de la navigation sur les différentes applications du poste réduisent le nombre d'erreurs et les coûts associés. Libérés, les employés peuvent se concentrer sur les activités stratégiques à plus forte valeur ajoutée telles que les relations client, la résolution de problèmes et la prise de décision.

- **Employés plus motivés**

Délestés des tâches les plus répétitives et fastidieuses par le biais d'un « robot personnel » intégré, les conseillers sont moins susceptibles de se sentir frustrés et au bout du rouleau.

- **Expérience client personnalisée**

Des informations client contextuelles personnalisées en temps réel, alliées à des applications de postes optimisées, permettent à vos conseillers d'humaniser l'expérience quel que soit le canal et ainsi, de renforcer la satisfaction et la fidélisation client.

Le défi

Chaque jour, les entreprises doivent répondre aux attentes de services toujours plus exigeantes de leurs clients digitaux. Si l'expérience client figure de plus en plus en tête des priorités de toutes les entreprises, les conseillers se retrouvent souvent à devoir jongler entre une douzaine d'applications déconnectées les unes des autres qui leur font perdre du temps et s'avèrent aussi frustrantes pour eux que pour leurs clients.

La solution

Pega Robotic Desktop Automation aide vos équipes à travailler plus rapidement et efficacement en simplifiant et en automatisant les processus métier et les transactions, et les rend plus productives grâce à une navigation optimisée. Un « robot personnel » collaboratif intégré à chaque poste agent automatise les tâches et les workflows clés, pour permettre à vos employés de fournir un service exceptionnel en se concentrant sur l'essentiel : vos clients. Fonctionne en conjonction avec la plateforme décisionnelle clients Pega7 Customer Decision Hub et la technologie d'extraction de données OSMO.

Robotic Desktop Automation (RDA) : La robotisation des postes par Pega

La solution de robotisation des postes de Pega Robotic Desktop Automation s'adresse aux entreprises dont les collaborateurs doivent traiter des processus manuels répétitifs. Elle facilite la communication entre les différentes applications et automatise toutes les étapes manuelles itératives au sein de n'importe quelle infrastructure, y compris les systèmes historiques et les applications propriétaires, pour permettre aux employés de se concentrer sur les tâches à plus forte valeur ajoutée.

Pega Robotic Desktop Automation dote les organisations d'un outil de robotisation des postes rapide à déployer, qui simplifie et rationalise les opérations. Résultats : une réduction des coûts de service, une productivité augmentée et un gain d'efficacité qui enrichit l'expérience client.

- Élimine les tâches répétitives et les workflows manuels pour permettre à vos collaborateurs de se consacrer à vos clients et aux activités à plus forte valeur ajoutée.
- Optimise les processus qui ne peuvent pas être entièrement automatisés.
- Conforte les investissements technologiques déjà engagés en intégrant sans accros les applications historiques disparates sans modifier les systèmes sous-jacents.

Les solutions d'automatisation robotique de Pega s'intègrent à la gamme de technologies la plus large du marché. Compatibles avec les applications client lourd Windows, VB, .NET, Powerbuilder, Java, web, mainframe, AS400, les services web, les applications

publiées dans Citrix, les bases de données et Microsoft Office (Word, Excel et Outlook), elles incluent également une assistance immédiatement disponible pour les applications commerciales les plus couramment utilisées (SAP, Siebel, Remedy, Salesforce et formulaires Oracle). Pega Robotic Desktop Automation se déploie généralement en quelques semaines seulement et permet de configurer rapidement et en toute facilité une ou plusieurs des fonctions d'automatisation suivantes :

- **Connexion assistée** : les conseillers se connectent automatiquement à leurs applications en un seul clic.
- **« Start My Day »** : les agents de front et de back office précisent l'ordre dans lequel ils souhaitent voir s'ouvrir leurs applications, pour être mieux organisés et prêts à tout instant.
- **Vue client à 360 degrés** : extrait les données clients pertinentes en contexte à partir de diverses applications et les regroupe en un format centralisé facile à consulter afin de fournir aux conseillers client les informations dont ils ont besoin pour effectuer leurs transactions de service en un clin d'œil.
- **Notes automatiques** : assure le suivi des activités et génère automatiquement des notes qui accélèrent la conclusion suite à un appel.
- **Raccourcis** : des raccourcis préprogrammés pour les tâches principales permettent de lancer rapidement les processus et les activités les plus essentiels.

La solution de robotisation des postes de Pega® Robotic Desktop Automation est entièrement unifiée et disponible avec la solution de service client Pega® Customer Service. Ces deux solutions travaillent conjointement à chaque étape de votre transformation.

