

# Pega Robotic Desktop Automation (RDA)

Più efficienza nei servizi eliminando le attività manuali

Scheda tecnica di Pega Robotic Automation

## Esperienze clienti fluide e funzionali grazie alla semplificazione delle operazioni

Sono sempre di più le aziende che adottano strategie di trasformazione aziendale per migliorare l'esperienza dei clienti e la redditività, riducendo i costi. Pega® Robotic Desktop Automation accelera le iniziative di trasformazione semplificando rapidamente il modo di lavorare sui sistemi desktop. La soluzione offre agli operatori impegnati in prima linea gli strumenti ottimali per garantire un servizio personalizzato a ogni cliente in tutti i contatti. Gli operatori del servizio clienti non dovranno più affrontare i problemi di sovraccarico delle applicazioni. Con Robotic Desktop Automation, le organizzazioni possono offrire interazioni fluide e più veloci che aumentano la produttività dei dipendenti e riducono le complessità per i clienti, migliorando al contempo l'efficienza operativa. Realizzando rapidamente soluzioni di automazione robotica scalabili, le organizzazioni riducono i tempi operativi grazie a:

- **Più efficienza**  
Operatori più efficienti grazie all'integrazione di una serie di applicazioni e all'ottimizzazione di processi, flussi di lavoro e attività finalizzate a realizzare gli obiettivi aziendali.
- **Più produttività**  
Attività semplificate per gli operatori grazie all'ottimizzazione dei flussi di lavoro e dell'uso delle applicazioni su desktop. Questo riduce le necessità di rilavorazioni e i costi associati agli errori, oltre a liberare le risorse in modo che possano concentrarsi su attività strategiche più redditizie, come l'interazione con i clienti, la risoluzione di problemi e le decisioni importanti.
- **Più coinvolgimento dei dipendenti**  
Rimuovendo la complessità dal lavoro quotidiano degli operatori, i processi risultano ottimizzati e l'attività più semplice. Gli operatori sono quindi più inclini a concentrarsi sul rapporto con i clienti e meno a cedere alle frustrazioni e all'irritazione. Un "robot personale" è in grado di eseguire le attività noiose e ripetitive rendendo gli operatori più produttivi.
- **Esperienza clienti personalizzata**  
Intelligence in tempo reale, contestualizzata e personalizzata sulle persone servite dagli operatori. Ottimizzando completamente il modo in cui gli operatori interagiscono con la tecnologia sui sistemi desktop, a prescindere dal canale, aiuta a rendere più umana l'esperienza dei clienti che a loro volta si sentiranno più soddisfatti e resteranno fedeli al brand.

### La sfida

Le organizzazioni sono sottoposte a una forte pressione perché devono soddisfare le aspettative sempre più esigenti dei clienti digitali. Mentre l'esperienza clienti diventa una priorità per un numero sempre più elevato di aziende, gli operatori dei servizi fanno fatica a districarsi nel marasma di applicazioni desktop disconnesse quando lavorano con i clienti. I dipendenti si distraggono e perdono tempo perché costretti a lavorare su decine di applicazioni per inserire o consultare i dati dei clienti, il che aumenta la frustrazione per loro come per i clienti.

### La soluzione

Pega Robotic Desktop Automation aiuta i dipendenti a lavorare in modo più veloce ed efficiente, semplificando e automatizzando processi e transazioni aziendali. Accelera la produttività perché ottimizza il modo di lavorare. Questi "robot personali" funzionano in modo collaborativo sui desktop degli operatori automatizzando i flussi di lavoro e le principali attività. In questo modo i dipendenti possono offrire un servizio eccellente concentrandosi su ciò che conta di più: i clienti. Pega7 Customer Decision Hub basato su capacità di estrazione OSMO Data Technology.

## Pega Robotic Desktop Automation

Per le aziende con dipendenti che gestiscono processi manuali e ripetibili, Pega Robotic Desktop Automation agevola la comunicazione tra più applicazioni e automatizza i passaggi ripetitivi. La soluzione è in grado di automatizzare qualsiasi lavoro manuale all'interno di un'applicazione o sistema, incluse le applicazioni legacy e sviluppate internamente. Pega Robotic Desktop Automation offre alle organizzazioni gli strumenti per creare e distribuire automazioni di robotica desktop che semplificano attività e processi aumentando la produttività. Automatizzando le procedure manuali, le aziende hanno l'opportunità di assegnare ai dipendenti attività più redditizie. Questo abbatta i costi, aumenta la produttività, ottimizza l'efficienza e infine migliora l'esperienza dei clienti.

- Le attività e i flussi di lavoro manuali vengono eliminati e i dipendenti possono dedicarsi a progetti più proficui e ai clienti.
- Ottimizza i processi che non possono essere completamente automatizzati.
- Dai più valore ai tuoi investimenti in tecnologia integrando facilmente applicazioni legacy e disparate senza dover cambiare l'infrastruttura sottostante.

Pega offre la più ampia scelta di integrazione di tecnologia di automazione robotica per applicazioni thick client Windows, VB, .NET, Powerbuilder, Java, Web, Mainframe, AS400, Web Services, Citrix Published Applications, database e Microsoft Office (Word,

Excel e Outlook) e include il supporto istantaneo per le applicazioni aziendali più comunemente utilizzate come SAP, Siebel, Remedy, Salesforce e Oracle Forms. Le organizzazioni che distribuiscono Pega Desktop Automation possono essere messe in funzione in poche settimane e spesso utilizzano una o più tra queste semplici automazioni configurate di partenza:

- **Accesso assistito:** gli operatori accedono automaticamente alle applicazioni che usano con un semplice clic.
- **Programma della giornata:** gli operatori e gli addetti al back-office specificano l'ordine in cui desiderano avviare le applicazioni in modo da tenerle sempre organizzate e pronte in qualsiasi momento.
- **Vista del cliente a 360°:** dati contestualizzati dei clienti da diverse applicazioni in un formato centralizzato e di semplice consultazione, in modo che gli operatori abbiano i dati che servono per gestire immediatamente le transazioni.
- **Appunti automatici:** per tenere traccia delle attività e generare appunti automaticamente per accelerare il riepilogo post contatto.
- **Collegamenti rapidi:** le attività principali e i processi critici possono essere attivati attraverso collegamenti rapidi.

Pega® Robotic Desktop Automation è una soluzione totalmente unificata e disponibile in Pega® Customer Service. Entrambi i sistemi interagiscono durante tutte le fasi del percorso di trasformazione aziendale.

