

# Pega Robotic Desktop Automation (RDA)

手動によるタスクを排除してサービス効率を向上

Pega Robotic Automation データシート

## 面倒な作業を簡素化して円滑なカスタマー サービス エクスペリエンスを実現

カスタマー エクスペリエンスと収益性を向上し、その一方でコストを削減するため、全社業務改革戦略を採用する企業数はますます増加しています。Pega® Robotic Desktop Automation を導入すると、デスクトップ上の作業を効率化しやすくすることで業務改革戦略を促進します。ビジネスの最前線のあらゆるやり取りにおいて、すべてのお客様へパーソナライズされたサービスを提供する原動力となり、顧客サービス担当者 (CSR) は、アプリケーションに負荷をかけ過ぎるという心配をしないで済むようになります。Robotic Desktop Automation を使用すると、組織はより迅速でシームレスな相互作用を実現し、従業員の生産性を向上させ、顧客の労力を削減しながら運用効率を向上させることができます。拡張性に優れたロボット オートメーションソリューションを短期間で構築することにより、以下の手段により組織に迅速にインパクトを与えることができます。

- **効率の最適化**

多数のアプリケーションを統合し、望ましい結果が得られるようプロセス、ワークフロー、タスクを最適化することで、顧客サービス担当者の効率性を向上させます。

- **生産性の向上**

ワークフローを合理化し、デスクトップ上のアプリケーション操作を最適化することで、顧客サービス担当者の作業を簡素化します。これにより再作業やミスの修正に関連するコストが削減され、お客様への対応、問題解決、意思決定など、付加価値の高い、戦略的な活動に集中できるようになります。

- **従業員エンゲージメントの強化**

プロセスを最適化し、仕事内容を簡素化して、デスクトップから複雑性を排除することで、顧客サービス担当者ももっとお客様への対応に集中できるようにし、フラストレーションが溜まったり、燃え尽きたりすることを避けられます。「パーソナル ロボット」が顧客サービス担当者の代わりに面倒な単純作業を代行してくれるため、作業の生産性が向上します。

- **パーソナライズされたカスタマー エクスペリエンス**

顧客サービス担当者が対応しているユーザーについて、状況に依存してパーソナライズされたリアルタイム インテリジェンスを提供します。顧客サービス担当者のデスクトップ作業を全体的に最適化することで、チャンネルに関わらず、カスタマー エクスペリエンスを人間味のあるものにし、顧客満足度とロイヤリティを向上させます。

### 課題

デジタル時代において、組織は顧客の高まる期待という大きな圧力にさらされています。カスタマー エクスペリエンスが引き続き企業の最優先課題となる一方で、顧客サービス担当者は、顧客からの問い合わせがあるたびに、接続性に欠ける複数のデスクトップ アプリケーションの操作に苦労しています。従業員の集中力は限界に達し、顧客データを入力またはレビューする多数のアプリケーションの操作で時間を浪費して、従業員も顧客もフラストレーションがたまる結果になります。

### ソリューション

Pega Robotic Desktop Automation は業務プロセスとトランザクションを簡素化し、自動化することにより、従業員の作業をスピードアップし、効率化します。仕事を進める方法を最適化することにより、生産性を向上させます。この「パーソナル ロボット」により、顧客サービス担当者がパソコン上で行う重要なタスクやワークフローを自動化できます。そうすることで従業員は「お客様」を第一に考え、卓越したサービス体験を提供できるようになります。Pega7 Customer Decision Hub および OSMO Data Technology の抽出機能を搭載。

## Pega Robotic Desktop Automation

従業員が手動による繰り返し作業のプロセスを行っている企業は Pega Robotic Desktop Automation を導入することで、複数のアプリケーション間で簡単に通信を行い、プロセスで繰り返されるステップを自動化することができます。このソリューションにより、レガシー システム、自社開発のアプリケーションを含む任意のアプリケーションやシステム内で行われるあらゆる手作業を自動化できます。Pega Robotic Desktop Automation を導入する組織は、作業を簡素化し、プロセスを合理化し、生産性を向上させるロボティック デスクトップ オートメーションを迅速に構築し、展開できます。手作業のプロセスを自動化することにより、企業は付加価値の高いサービスを行うよう従業員を再配置することができます。これによりコストを削減し、作業のスループットを向上させ、運用効率を高め、最終的にカスタマー エクスペリエンスの向上が実現します。

- ルーチン作業、手作業のワークフローなどを排除すると、従業員はより付加価値の高いサービスを提供できるようになり、お客様に注意を集中することができます。
- 完全に自動化できないプロセスを最適化します。
- 基盤となるシステムを変更することなく、従来の異種アプリケーションをシームレスに統合することで、既存のテクノロジー投資を拡張します。

Pega は Windows シック クライアントアプリケーション、VB、.NET、Powerbuilder、Java、Web、メインフレーム、AS400、Web サービス、Citrix 公開アプリケーション、データベースおよび Microsoft Office

(Word、Excel および Outlook) などの幅広いロボティック オートメーション テクノロジー統合を提供しています。また、SAP、Siebel、Remedy、SalesForce、Oracle Forms などの一般的な業務アプリケーションをサポートしており、追加設定は不要です。通常、Pega Desktop Automation は導入してから数週間で組織になじみます。多くの場合、以下のオートメーションを1つ以上導入することから始めますが、設定は簡単です。

- **アシステッド サインオン:** 顧客サービス担当者は、シングル クリックでアプリケーションに自動的にログインできます。
- **業務開始タスクの指定:** 顧客サービス担当者およびバックオフィス担当者は、アプリケーションを起動する順序を指定し、常に整理整頓して業務に備えておくことができます。
- **カスタマー 360 度ビュー:** 個別のアプリケーションから、意味ある顧客データを一元的に利用しやすい形式で取り込むため、顧客サービス担当者は手続きを完了するために必要なデータを一目で見ることができます。
- **自動メモ作成:** 作業活動を記録し、自動的にメモを作成して、通話後の報告を迅速に処理します。
- **ショートカット:** 事前作成済みのコア タスク ショートカットにより、ミッションクリティカルなプロセスや業務を開始できます。

Pega® Robotic Desktop Automation は Pega® Customer Service に完全に統合され、利用できるようになっています。それぞれがビジネス変革の各段階でお客様のお役に立ちます。

