

Pega Robotic Desktop Automation (RDA)

Aumente a eficiência do atendimento ao eliminar tarefas manuais

Um datasheet do Pega Robotic Automation

Forneça experiências de atendimento ao cliente sem esforço ao simplificar a forma de trabalho

Um número cada vez maior de empresas está adotando estratégias de transformação corporativa para melhorar a experiência do cliente e a lucratividade, enquanto reduz custos de atendimento. O Pega® Robotic Desktop Automation acelera essas iniciativas de transformação ao simplificar rapidamente a forma como o trabalho é feito no desktop. Ele permite que os representantes de atendimento forneçam atendimento personalizado a cada cliente e em cada interação. Seus representantes de atendimento ao cliente (CSRs) não precisam mais trabalhar com inúmeros aplicativos. Com o Robotic Desktop Automation, as empresas podem fornecer interações mais rápidas e simplificadas que agilizam a produtividade do funcionário e reduzem os esforços do cliente, tudo isso enquanto aumentam as eficiências operacionais. Ao criar rapidamente soluções de automação robótica dimensionáveis, as empresas podem observar os benefícios por meio de:

- **Maior eficiência**
Aumente a eficiência do CSR ao integrar os diversos aplicativos e otimizar os processos, fluxos de trabalho e tarefas necessários para obter os resultados de negócios desejados.
- **Maior produtividade**
Simplifique a maneira como os CSRs trabalham ao descomplicar fluxos de trabalho e otimizar a navegação entre aplicativos no desktop. Isso reduz retrabalhos e os custos associados com erros, e permite que eles se concentrem em atividades mais valiosas e estratégicas, como interação com clientes, solução de problemas e tomada de decisões.
- **Maior envolvimento do funcionário**
Elimine a complexidade da área de trabalho do CSR ao otimizar processos e simplificar a maneira de fazer o trabalho. Isso permitirá que os CSRs se concentrem mais nas interações com clientes e se sintam menos frustrados e esgotados. Um “robô pessoal” executa as tarefas monótonas e convencionais, e isso mantém os CSRs mais produtivos.
- **Experiência personalizada de cliente**
Forneça inteligência em tempo real, contextualmente relevante e personalizada das pessoas que seus CSRs atendem. A otimização total da forma que seus CSRs interagem com a tecnologia na área de trabalho, independentemente do canal, ajuda a humanizar a experiência do cliente e leva a uma maior satisfação e fidelidade do cliente.

Desafio

As empresas estão sob grande pressão para atender às crescentes expectativas de atendimento dos clientes digitais. A experiência do cliente é o principal interesse em qualquer negócio, mas os CSRs lutam para navegar por um emaranhado de aplicativos de desktop desconexos sempre que interagem com clientes. Eles perdem tempo alternando entre dezenas de diferentes aplicativos para inserir ou analisar dados de clientes, o que frustra tanto a eles quanto os clientes.

Solução

Com o Pega Robotic Desktop Automation, seus funcionários podem trabalhar mais rápido e de maneira mais eficiente, já que os processos e as transações de negócios são simplificadas e automatizadas. Ele aumenta a produtividade ao otimizar a forma como o trabalho é feito. Esses “robôs pessoais” são executados de forma colaborativa na área de trabalho de cada CSR para automatizar tarefas e fluxos de trabalho essenciais. Dessa forma, seus funcionários podem proporcionar uma experiência de atendimento excepcional, uma vez que podem se concentrar no que é mais importante: o cliente. Pega 7 Customer Decision Hub, com recurso de extração da OSMO Data Technology.

Pega Robotic Desktop Automation

Para empresas com funcionários que lidam com processos de trabalho manuais e repetitivos, o Pega Robotic Desktop Automation facilita a comunicação entre diversos aplicativos e automatiza as etapas repetitivas. A solução pode automatizar qualquer trabalho manual em qualquer aplicativo ou sistema, incluindo aplicativos legados e desenvolvidos internamente. O Pega Robotic Desktop Automation dá às empresas a capacidade de criar e implantar automações robóticas de área de trabalho que simplificam o trabalho e os processos, e aumenta a produtividade. Ao automatizar esses processos de trabalho manuais, as empresas têm a oportunidade de realocar funcionários para que cumpram tarefas de maior valor. E isso reduz custos de atendimento, aumenta o rendimento no trabalho, cria maior eficiência operacional e melhora consideravelmente a experiência do cliente.

- Remova as tarefas rotineiras e os fluxos de trabalho manuais para que seus funcionários possam realizar tarefas mais prioritárias e se concentrar no cliente.
- Otimize processos que não possam ser totalmente automatizados.
- Amplie os investimentos em tecnologia existentes ao integrar de maneira consistente aplicativos legados e diferentes sem precisar mudar os sistemas subjacentes.

A Pega oferece o conjunto de produtos para integração de tecnologias de automação robótica mais amplo para aplicativos thick client do Windows, como VB, .NET, Powerbuilder, Java, Web,

Mainframe, AS400, Web Services, Citrix Published Applications, Databases e Microsoft Office (Word, Excel e Outlook). Além disso, temos suporte imediato para aplicativos de negócios comumente usados, como SAP, Siebel, Remedy, Salesforce e Oracle Forms. As empresas que usam o Pega Desktop Automation ficam operacionais em questão de semanas e geralmente começam com uma ou mais dessas automações que podem ser facilmente configuradas:

- **Login automático:** os CSRs se conectam automaticamente aos aplicativos que usam com um único clique.
- **Comece o meu dia:** os CSRs e os funcionários de back-office especificam a ordem na qual querem abrir os aplicativos, para fins de organização e otimização.
- **Visão integral do cliente:** recupere contextualmente dados relevantes do cliente de aplicativos diferentes em um formato centralizado e simples para que os CSRs tenham os dados necessários para atender a uma transação sem perda de tempo.
- **Notas automáticas:** acompanhe as atividades de trabalho e gere notas automaticamente para agilizar o encerramento após uma chamada.
- **Atalhos:** os atalhos integrados de tarefas importantes podem iniciar processos e atividades de negócios essenciais.

O Pega® Robotic Desktop Automation está totalmente unificado e disponível no Pega® Customer Service. Ambos funcionam juntos durante cada etapa de sua jornada de transformação.

