



ERHÖHEN SIE KUNDENZUFRIEDENHEIT UND SERVICEQUALITÄT, INDEM SIE DEN DESKTOP VEREINFACHEN



EINE PEGA®-FALLSTUDIE ZUR ROBOTER-AUTOMATISIERUNG*

Geschäftsziele

- Verbesserung des Kundenerlebnisses
- Verkürzung der Anrufbearbeitungszeiten
- Verbesserung der Qualitätsbewertungen der Kundenbetreuer
- Verstärkte Nutzung von Up- und Cross-Selling-Möglichkeiten

Ergebnisse

- 40 %-ige Verbesserung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit
- Reduzierung der Gesamtbearbeitungszeit von 3:30 auf 2:54
- Verbesserung der Qualitätsbewertung von 94 % auf 96 %
- Verbesserung der Kundenbewertung von 91 % auf 99 %

Ein führender US-amerikanischer Anbieter von Business Process Outsourcing (BPO) unterstützt Spitzenunternehmen bei der Optimierung ihrer Geschäftsabläufe durch strategisches Marketing und Business Intelligence. Das Unternehmen bietet im Namen seiner großen Unternehmenskunden eine zuverlässige Kundenbetreuung für Millionen von Kundenkarten jährlich. Sein Kundenbetreuungszentrum wickelt jährlich über drei Millionen Anrufe ab.



” Pega Robotic Automation bietet ausgezeichnete Optionen für die Dashboard-Anzeige der Kundenmitarbeiter, während andere Anwendungen im Hintergrund laufen. Dadurch können sich die Mitarbeiter besser auf die anstehenden Aufgaben und den Kunden am Telefon konzentrieren. “

BPO, Director of Customer Care

Vision: Die Systemlandschaft harmonisieren und den Kundenservice verbessern

Kundenmitarbeiter waren bisher häufig auf unterschiedliche Anwendungen und Webseiten von Kunden, Partnern und isolierte interne Systeme angewiesen. Bei der Abwicklung von Anrufen waren deshalb manuelle Prozesse und redundante Schritte nötig. Die Mitarbeiter mussten sich manchmal stärker auf die Navigation konzentrieren als auf den eigentlichen Kundenservice und die Interaktion mit dem Kunden. Die Vielfalt an Systemen stellte auch ein Risiko für Ungenauigkeiten dar. Es lagen keine konsolidierten Kundendaten vor, um adäquat auf Service- und Kundenanfragen zu reagieren. „Wir haben erkannt, dass wir einen Weg finden müssen, die heterogene Systemlandschaft zu harmonisieren und den Kundenservice zu verbessern“, so der Director of Customer Care. „Um unsere führende Position zu behalten und unseren Kunden einen besseren Service anzubieten, waren Veränderungen notwendig.“

Umsetzung: Erste Live-Implementierung in weniger als zehn Wochen

Die ersten Automatisierungen wurden innerhalb von nur drei Wochen entwickelt und nach einer kurzen Testphase für den Einsatz freigegeben. Das Unternehmen führte die Lösung teamweise ein und arbeitete dabei mit ungeschulten Mitarbeitern, um einen direkten Vergleich zwischen der neuen und der alten Geschäftsmethode zu haben. Pega® Robotic Automation konnte leicht an die verschiedenen Anwendungen und Websites angepasst werden, die sowohl von Kunden und Lieferanten als auch aus dem eigenen Haus stammten. Der Entwicklungsansatz war flexibel und gab den Entwicklern Raum für Experimente, um genau die richtige

Abfolge von Fragen zu ermitteln und Kundenmitarbeitern so die nützlichsten Daten zur Verfügung zu stellen – für eine umfassendere Sicht auf den Kunden und die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt. Die Support-Teams von Pega boten beim Ersteinsatz der Lösung Unterstützung vor Ort an. Dadurch erhielt das Entwicklerteam Anleitung und Beratung aus erster Hand sowie Tipps für die Entwicklung künftiger Lösungen.

Ergebnis: Pega® Robotic Automation verbesserte die durchschnittliche Bearbeitungszeit und die Kundenzufriedenheit

Das Unternehmen konnte die Schulungszeiten für neue Mitarbeiter um ganze 1,5 Tage senken – bei einer Verkürzung der Übergangs- und Anlaufzeit bis zum Erreichen der Schlüsselkennzahlen um fast 25 %. Es hat bereits damit begonnen, Pega® Robotic Automation in anderen wichtigen Kundenbetreuungszentren einzusetzen. Bis heute konnte es über 30 Automatisierungen für die Desktops seiner Kundenmitarbeiter entwickeln. Innerhalb der nächsten sechs Monate ist die Entwicklung von einem Dutzend weiterer Anwendungen geplant. Die agile Entwicklungsmethode von Pega ist auch bei kleineren Projekten zur Standardvorgehensweise geworden. Sie strafft die Abläufe, ermöglicht die Bereitstellung einer umfassenden 360-Grad-Sicht auf den Kunden und beinhaltet eine intelligente Benutzerführung zur Verbesserung des Up-Sellings. Das Kundenzentrum will Pega jetzt auch in anderen Abteilungen einsetzen, z. B. im Kundenservice und im Rechnungswesen. Das Unternehmen setzt weiterhin Fokusgruppen ein, um die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern und neue Automatisierungsmöglichkeiten zu identifizieren.

*Ehemals eine Roboter-Automatisierungslösung von OpenSpan



ÜBER PEGASYSTEMS

Pegasystems Inc. (NASDAQ: PEGA) entwickelt strategische Anwendungen für Marketing, Vertrieb, Service und Betrieb. Die Pega-Lösungen optimieren kritische Geschäftsprozesse, verbinden Unternehmen mit ihren Kunden kanalübergreifend und in Echtzeit und lassen sich schnell an neue Anforderungen anpassen. Zu den weltweit 3000 Kunden von Pega zählen viele der fortschrittlichsten und erfolgreichsten Unternehmen. Die Anwendungen von Pega lassen sich vor Ort oder in der Cloud nutzen. Sie bauen auf der einheitlichen Pega® 7-Plattform auf. Mithilfe visueller Tools lassen sich dort Anwendungen einfach erweitern und ändern, um sie an die strategischen Geschäftsanforderungen der Kunden anzupassen. Pega-Kunden berichten, dass Pega®-Software die kürzeste Time-to-Value, eine extrem schnelle Bereitstellung, effiziente Wiederverwendbarkeit und weitreichende Skalierbarkeit bietet. Weitere Informationen finden Sie unter www.pega.com.

