

# AUTOMATISIERUNG IM CUSTOMER SERVICE

## Wie Sie jetzt von RPA, Intelligent Automation und Hyperautomation profitieren

Laut Gartner ist Hyperautomation einer der wichtigsten strategischen Technologietrends für 2022 und bereits 80% der Unternehmen investieren verstärkt in diese Technologie. Dieser Beitrag zeigt, warum auch Sie das Thema auf der Agenda haben sollten und wie Sie mit Prozess-Automatisierung im Customer Service punkten.

**P**rozess-Automatisierung ist in vielen Ausprägungen und Abstufungen möglich. Angefangen von **Attended Robotic Process Automation**, bei der Mitarbeiter mit der Übernahme von Teilschritten unterstützt werden, über **Unattended RPA**, wo Prozesse vollautomatisiert abgewickelt werden. Diese Formen sind auf standardisierte, regelbasierte Prozesse beschränkt. **Intelligent Process Automation (IPA)** umfasst zusätzlich künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen und kann dadurch auch Prozesse ausführen, die ein gewisses Maß an logischem Denken, Urteilsvermögen oder Entscheidungen erfordern.

Eine weitere Stufe der Automatisierung ist Hyperautomatisierung, eine Form der End-to-End Prozessautomatisierung, die verschiedene Technologien wie Voice Bots oder Chat Bots mit RPA verbindet. Hyperautomation öffnet damit die Tür zur Automatisierung für weitere sinnvolle Use Cases speziell im Kundenkontakt. Insbesondere bei Automatisierung im Customer Service ist ein ganzheitliches Denken wichtig. Das Kundenerlebnis sollte von Anfang bis Ende, idealerweise anhand der Customer Journey, einbezogen werden und dabei auch die User Experience der Mitarbeiter in der Bearbeitung der Service Prozesse berücksichtigen. Wir sprechen hierbei von Automation Experience.

### Ist Ihr Kundenservice bereit für Automatisierung?

Für Ihr Unternehmen ist es sinnvoll zu überlegen, wie Ihre Mitarbeiter in bestimmten Prozessen sinnvoll unterstützt werden können

und wo sich konkrete Ansatzpunkte für Automatisierung ergeben. Vor allem im Kundenkontakt sollten Sie über Automatisierung nachdenken, wenn Ihnen folgende Aussagen bekannt vorkommen:

- ▶ Die Wartezeiten im Call bzw. Contact Center sind lang, die Abbruchquote ist hoch.
- ▶ Ihre durchschnittliche Bearbeitungszeit liegt über dem Branchendurchschnitt.
- ▶ Ihre Mitarbeiter sind unzufrieden, Sie haben eine hohe Fluktuationsrate und die Einarbeitung neuer Mitarbeiter erfordert viel Zeit.
- ▶ Ihre Mitarbeiter verbringen viel Zeit mit sich wiederholenden Tätigkeiten.
- ▶ Ihre Mitarbeiter arbeiten mit mehreren Anwendungen gleichzeitig und pflegen Daten in unterschiedliche Systeme ein.
- ▶ Der Kosten- und Zeitdruck im Call bzw. Contact Center ist hoch und sie benötigen immer mehr Ressourcen, um Ihre Ziele zu erreichen.
- ▶ Sie nutzen bisher noch wenig Cross- und Upsell-Potenzial.
- ▶ Sie haben Schwierigkeiten, die Compliance zu erfüllen.
- ▶ Ihre Kundenzufriedenheit ist schlechter als die Ihrer Konkurrenz.

## Automatisierung steigert Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit

Zahlreiche Faktoren machen die Automatisierung für Unternehmen attraktiv: Durch den Einsatz von Automatisierungslösungen werden Kosten gesenkt, die Prozessqualität verbessert, Fehler eliminiert und infolgedessen auch die Produktivität von Mitarbeitern deutlich gesteigert. Die Mitarbeitenden werden von monotonen, standardisierten Aufgaben entlastet und ihnen bleibt mehr Zeit für werthaltige Arbeiten, was sich auf die Mitarbeitererfahrung positiv auswirkt. Auch die Kundenzufriedenheit steigt: Kundenanliegen werden schneller gelöst, Kunden insgesamt kompetenter beraten.

### Ein konkretes Beispiel kann dies verdeutlichen:

#### Use Case „Agenten-Unterstützung durch den Einsatz von Desktop Automation bei Vertragsabschluss am Telefon“:

Eine intelligente Prozess Automation in Form einer „Robotic Desktop Automation“ (RDA) gibt dem Agenten auf dem Bildschirm die für den Vertragsabschluss relevanten Prozessschritte vor. Die prozessuale Bearbeitung vereinfacht die Gesprächsführung und stellt die Einhaltung von Compliance-relevanten Vorgaben durch den Agenten sicher. Außerdem unterstützt der Bot den Agenten während des Gesprächs mit Handlungsempfehlungen, um auf Cross- oder Upselling-Potenzial hinzuweisen. Der Bot arbeitet dem Mitarbeiter in Echtzeit zu und stellt ihm zum richtigen Zeitpunkt wichtige Informationen zur Verfügung. Damit spart sich der Agent die aufwändige Suche und kann sich voll auf das Gespräch konzentrieren, der Vertragsabschluss läuft schneller und reibungslos.

Dank des Unified Desktop hat der Agent alles im Blick. Er kann die notwendigen Daten aus mehreren Systemen und Anwendungen in einem einzigen Interface sehen und eingeben. Ein Bot passt die Datensätze eigenständig in allen relevanten Systemen an. Auch notwendige anschließende Backoffice Prozesse werden voll automatisch angestoßen, der Service-Mitarbeiter wird während bzw. in der Nachbearbeitung des Gesprächs entlastet.

### Vorteil der Automatisierung:

Da der Mitarbeiter nicht mehr zwischen verschiedenen Systemen und Anwendungen hin und her navigieren und warten muss, bis Daten geladen werden, kann er produktiver arbeiten. Auch die automatische Nachbearbeitung der Kundentelefonate spart Zeit und eliminiert Fehler. Somit verkürzt sich die Bearbeitungszeit

erheblich und das Kundenanliegen kann noch zielgerichteter, schneller und insgesamt effizienter bearbeitet werden. Der Fokus des Agenten liegt jederzeit voll auf der Kundenberatung. Das zahlt gleichermaßen auf die Mitarbeitenden- und Kundenzufriedenheit ein.

## Mit Automatisierung im Kundenservice schnell skalieren

Automatisierung senkt nicht nur Kosten, sondern erhöht vor allem die Produktivität und Qualität. Sie ermöglicht Unternehmen, schnell zu skalieren. Viele Prozesse, die manuelle Bearbeitung erfordern, können mit Automatisierung nicht nur effizienter, sondern auch fehlerfrei ablaufen. Wo der Mensch an seine Grenzen stößt, kann Robotik sinnvoll unterstützen. Das Investment in Automatisierungsprojekte lohnt sich, denn Einsparpotentiale können schnell realisiert werden: Da sich RPA problemlos in bestehende Systemlandschaften integrieren lässt, entfällt die aufwendige Backend Integration, die bestehende IT-Infrastruktur muss nicht angepasst werden. So können Unternehmen schnell Erfolge erzielen, die Gesamtkosten der Investition bleiben gering und der ROI ist schnell erreicht.

## „As-a-Service“ als Booster für Ihr Automatisierungsprojekt

Für die Analysten von Gartner hat sich das Thema Hyperautomation „von einer Option zu einer Überlebensbedingung“ gewandelt. Dies zeigt, dass Automatisierung bereits heute eine Notwendigkeit ist, um im Wettbewerb zu bestehen. Entscheider sollten sich nicht fragen, ob sie in Automatisierung investieren, sondern wann sie beginnen und welche Ressourcen sie dafür benötigen. Die „As-a-Service-Economy“ kann helfen, diese neuen Technologien für Unternehmen schneller nutzbar zu machen. „Anything-as-a-Service (XaaS) beschreibt ein Modell, das sämtliche Services als Cloud Dienstleistungen inklusive Professional Services bereitstellt. Eine sinnvolle Kombination aus verschiedenen Technologien gepaart mit einem Service Partner, der Ihr Geschäft, Ihre Prozesse und Herausforderungen versteht, sind hierbei der Schlüssel zum Erfolg.

# SOGEDES

SOGEDES begleitet Kunden in den Bereichen Customer Experience, Experience Automation sowie Experience Analytics im Customer Service und bei internen Service Prozessen.

[www.sogedes.com](http://www.sogedes.com) | [contact@sogedes.com](mailto:contact@sogedes.com)