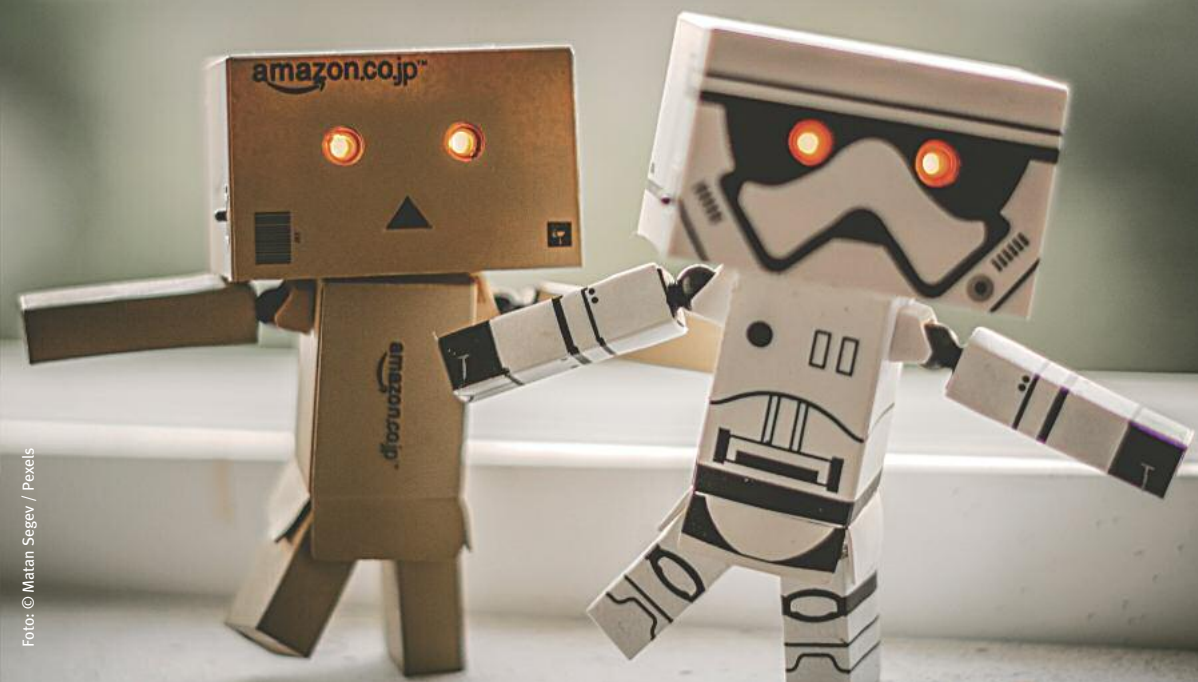


HILFREICHE KOLLEGEN



Roboter und Mensch ergänzen sich

Aber funktioniert RPA auch in Call-, Contact- und Service Centern, wo erfolgreiche Arbeitsabläufe menschliche Entscheidungsfähigkeit, Kontrolle und kommunikative Kompetenz voraussetzen? Die Attended Desktop Automation ist ein Ansatz, bei dem Mensch und Roboter sich gewinnbringend ergänzen. Begleitete Automatisierung bedeutet, dass Desktop-Roboter die Mitarbeiter in Echtzeit bei ihrer Arbeit unterstützen. Solche Bots geben unermüdlich Daten ein, öffnen

Programme und führen zeitgleich komplexe Aktionen aus. Sie erheben große Datenmengen, analysieren sie präzise und reagieren auf dieser Grundlage ohne Verzögerung, Desktop-Roboter können Rechnungen stellen und sogar ganze Aufträge abarbeiten.

Diese RPA-Programme laufen im Hintergrund auf dem Desktop und unterstützen die Mitarbeiter genau in dem Moment, in dem diese in der Kommunikation mit den Kunden sind. Es steht außer Frage, dass die jüngsten Entwicklungen im Bereich algorithmische Technologien und die zunehmende Nutzung tiefer neuronaler Netze die Wertschöpfungskette in neu definieren werden.

Prozessautomatisierung verschafft Wettbewerbsvorteile

In einer Wirtschaft, die zunehmend von Konkurrenz geprägt ist, stehen Unternehmen vor der Herausforderung, ihr Service-Agreement-Level nicht nur einzuhalten, sondern zu steigern. Fehlt intelligente Automatisierung, so führt dieser Umstand schnell

Desktop-Automation mit Hilfe von RPA kann eine lohnende Investition in die Zukunft des Kunden-Managements sein, wenn sie richtig umgesetzt wird.

Robotik gilt als eine der wichtigsten Zukunftstechnologien überhaupt. Und einer der weltweit wichtigsten Business-Trends ist die Robotic Process Automation, kurz RPA. Die in Deutschland auch als Software-Roboter bekannte Technologie verbessert die Effizienz in Arbeitsabläufen, verringert die Fehleranfälligkeit und führt so zu besseren Ergebnissen. Im Gegensatz zum bereits etablierten Industrieroboter unterstützt RPA Büromitarbeiter in Echtzeit an ihren Computern, zum Beispiel in Call- und Service Centern.

Künstliche Intelligenz verbindet sich hierbei mit weiteren Technologien, so dass Routineaufgaben und wiederkehrende Prozesse automatisiert erledigt werden. Laut einem

Bericht der National Association of Software and Services Companies kann RPA die Betriebskosten um bis zu 65 Prozent senken – die Investition rentiert sich häufig schon nach einem halben Jahr. Denn in jedem Unternehmen laufen unzählige sich permanent und identisch wiederholende Prozesse ab. In der Regel bedeutet dies für gut qualifizierte Mitarbeiter, dass sie einen wesentlichen Teil Ihrer Arbeitszeit damit verbringen, monotone Routineaufgaben wie Copy- and-Paste und andere immer wiederkehrende Tätigkeiten auszuführen. Dabei könnten selbst unbeaufsichtigte Roboter viele dieser Arbeiten selbstständig erledigen. Klarer Vorteil: Roboter arbeiten rund um die Uhr, sortieren Aufgaben unbeeinträchtigt nach Dringlichkeit und führen sie fehlerfrei aus.

zu einem Wettbewerbsnachteil. Automatisierung bietet einen realen Mehrwert, denn Unternehmen verbessern mit ihrer Hilfe ihre Ergebnisse in fast allen Geschäftsbereichen. Entscheidend ist jedoch, an welchen Stellen die Verantwortlichen auf Automatisierung setzen. Dafür müssen sie herausfinden, ob sich RPA in bestehende Systeme und Abläufe, die zum Teil veraltet sind, überhaupt integrieren lässt. Verantwortliche stehen also vor der Entscheidung, ob sie die aktuell verwendeten Systeme und laufenden Prozesse durch automatisierte Lösungen ergänzen oder diese ersetzen.

Generell gilt: Die Standardisierung von Arbeitsabläufen durch automatisierte Anwendungen in Front- und Backoffice wird umso wichtiger, je mehr eine Organisation wächst. Denn je größer ein Unternehmen, desto schwieriger wird es, Arbeitsprozesse aufeinander abzustimmen. Sind automatisierte Abläufe dagegen erst einmal etabliert, lassen sie sich mühelos von 100 auf 1000 Mitarbeiter skalieren und auf andere Bereiche übertragen. So hat einer der größten britischen Mobilfunkbetreiber insgesamt 32 Prozesse entlang verschiedener Prozessstypen automatisiert und spart allein dadurch vier Millionen Sekunden Arbeitszeit pro Monat ein. Durch die Umstellung auf begleitete und selbstgesteuerte Automatisierungen erwartet das Unternehmen außerdem eine Gewinnsteigerung von etwa einer Million Pfund.

Dektop-Roboter senken die Fehlerquote

Nach wie vor bleibt die Arbeit in Call-, Contact- und Service Centern an die Kompetenzen menschlicher Fachkräfte gebunden – es muss also kein Call Center-Agent um seinen Job fürchten. Denn die Aufgaben der Beschäftigten im Kunden-Management sind vielschichtig und kognitiv anspruchsvoll. Multi-Tasking, Flexibilität und die nahtlose Zusammenarbeit vieler an einem Prozess beteiligter Menschen zeichnen die vom Kundendialog geprägten Tätigkeiten aus.

Automatisierte Prozesse können den Arbeitsalltag aber erleichtert, so dass menschliche Fähigkeiten und Fertigkeiten wieder dort zum Einsatz kommen, wo sie am meisten

gefragt sind: Im professionellen Kundendialog und in allen Bereichen des Managements. Prozessautomatisierung dagegen ist ein erfolgsversprechender Weg, wenn es darum geht, Fehlerquellen nachhaltig auszuschalten.

In Unternehmen, die RPA einsetzen, sinkt die Fehlerquote, auch weil Bots die Suche nach Daten in mehreren Anwendungen gleichzeitig übernehmen und in kürzester Zeit passende Lösungen für die Probleme der Kunden präsentieren. Damit verringern sich die Wartezeiten für die Kunden auf ein Minimum. Und wenn ein Angestellter im Customer Service beispielsweise bei der Bearbeitung einer Anfrage einen Disclaimer lesen müsste, ihn stattdessen aber nach wenigen Sekunden schließt, erkennt das RPA-System, dass der Haftungsausschluss wahrscheinlich nicht gelesen wurde und sendet eine Warnung an den Manager.

Zufriedene Mitarbeiter

Auch die Verarbeitung der rasant wachsenden Datenmengen ist bei den Desktop-Robotern in guten Händen. In der Contact Centern jonglieren die Agenten häufig mit mehreren Aufgaben gleichzeitig: Sie führen Kundengespräche, beantworten Anfragen, beschaffen relevante Informationen, verarbeiten Daten und vieles mehr. Implementieren Unternehmen RPA in spezifische Abläufe, können die Mitarbeiter ihre Arbeit flexibler gestalten und sich auf die Kernbereiche ihrer Arbeit fokussieren. So setzen sie ihr Fachwissen gezielt ein und treffen im Kundenkontakt bessere Entscheidungen. In automatisierten Prozessen sind Arbeitskräfte dort wichtig, wo sie gebraucht werden: Kreatives Denken, Einfühlungsvermögen oder Entscheidungsfähigkeit machen den Menschen im Kundendialog unverzichtbar.

Große Datenmengen hingegen, etwa Mitschnitte von Kundengesprächen, können mit RPA effektiver ausgewertet werden. Zeit



wird frei und kann zum Beispiel für hochwertige strategische Aufgaben genutzt werden. Und auch Personalmanager sparen viel Zeit, weil die Analyse einzelner Gespräche und die Bewertung der Leistung einzelner Mitarbeiter von den Software-Robotern übernommen wird.

Fazit

Die Mehrzahl der Unternehmen setzt bereits heute auf RPA. Sie nutzen für ihren Erfolg bereits das Potenzial, das Menschen entwickeln, wenn sie dank Automatisierung von der wiederholten Ausführung simpler Aufgaben befreit sind. RPA verspricht also Effizienz, sorgt für eine höhere Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit und ist damit eine erfolgsversprechende Investition in die Zukunft des Kunden-Managements.

NICE®



Chris Karagiannis ist Solution Sales Executive Robotics & AI bei NICE.