



Entdecken Sie die intelligente Technologie hinter NEVA (NICE Employee Virtual Attendant)

Wie die robusten Funktionen der Desktop-Automatisierungstechnologie eine nachhaltige digitale Transformation ermöglichen

Übersicht & Inhaltsverzeichnis

Angesichts der voranschreitenden digitalen Transformation, die sich schnell ihren Weg in die Weltwirtschaft bahnt, wird jedes Unternehmen seine Geschäftsabläufe in naher Zukunft digitalisieren müssen, um attraktiv und wettbewerbsfähig zu bleiben. Ein entscheidendes Element eines jeden Projekts zur digitalen Transformation ist die Anleitung und Unterstützung der Mitarbeiter in Echtzeit durch Virtual Personal Assistants, die von der Desktop-Automatisierungstechnologie unterstützt werden.

Dieses Whitepaper befasst sich mit der Bedeutung und Komplexität der Desktop-Umgebung in Unternehmen und zeigt die bedeutenden Auswirkungen von Desktop-Automatisierungsprojekten auf, inklusive der Rendite, die mit ihnen erzielt werden kann. Darüber hinaus werden die spezifischen Einsatzmöglichkeiten und die zugrunde liegende Technologie erläutert, die für eine effektive und transformative Desktop-Automatisierung erforderlich sind.

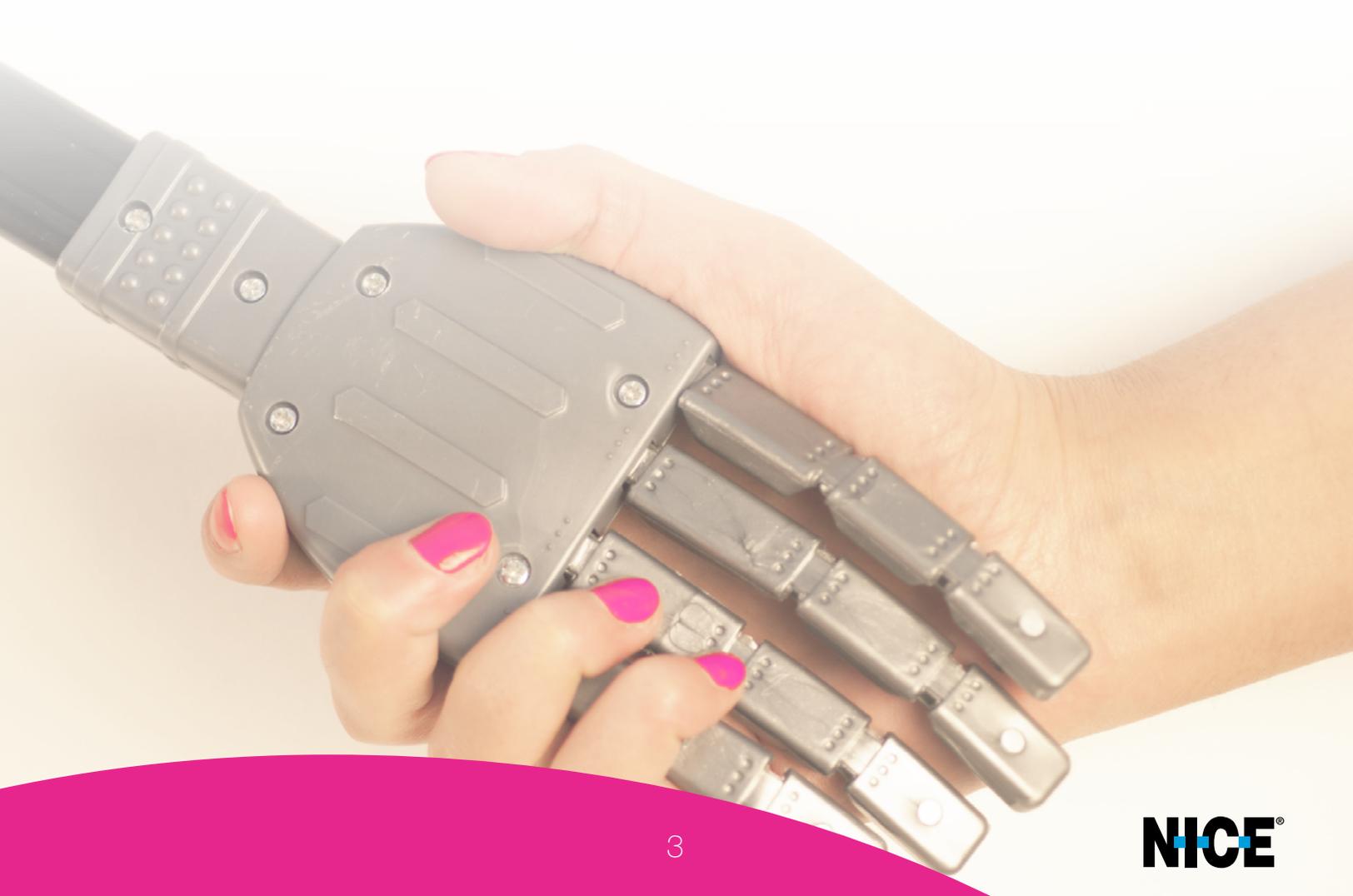
Einführung



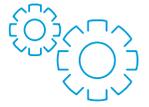
Angesichts der bevorstehenden technologischen Revolution der Künstlichen Intelligenz (KI) herrscht weltweit große Sorge um die Sicherheit von Arbeitsplätzen. Virtual Digital Assistants entlasten die Mitarbeiter, damit sie sich auf hochwertigere Aufgaben konzentrieren können, bei denen ein menschliches Eingreifen erforderlich ist.

Obwohl die robotergesteuerte Prozessautomatisierung (RPA) im Allgemeinen zunimmt und weltweit verstärkt eingesetzt wird, meistert sie die Herausforderungen, die mit der digitalen Transformation verbunden sind, nur teilweise. Da die Desktop-Automatisierung zum Ziel hat, das menschliche Potenzial voll und ganz auszuschöpfen und gleichzeitig den Menschen effektiv und intuitiv auf jede organisatorische Veränderung vorzubereiten, ist sie notwendig, um eine echte und nachhaltige digitale Transformation und langfristigen Erfolg zu gewährleisten.

Ob Unternehmen nun robotergesteuerte Prozessautomatisierung oder Chatbot-Lösungen intensiv einsetzen, um sowohl die Automatisierung sich wiederholender Aufgaben als auch die Verfügbarkeit von Kunden-Self-Service-Kanälen zu unterstützen – es wird immer der Mensch sein, der das reibungslose Funktionieren und die Nachhaltigkeit dieser Lösungen gewährleistet. Die Rolle des Menschen wird durch die Ausrichtung der Desktop-Automatisierungstechnologie auf kundenorientierte betriebliche Prozesse weiter ausgebaut.



Digitale Transformation und Automatisierung



Wie funktioniert das?

Drei Arten von Prozessautomatisierungstechnologien – robotergesteuerte Prozessautomatisierung, kognitive Chatbots und Desktop-Automatisierung – bilden den Kern der digitalen Transformation. Die Prozessautomatisierungsplattform ist die Basis oder das Fundament, auf dem die digitale Transformation beruht. Um alle drei Technologien nahtlos einsetzen zu können, müssen Unternehmen in eine umfassende und einheitliche Prozessautomatisierungsplattform investieren. Eine solche Plattform sollte über alle Merkmale und Ressourcen verfügen, die erforderlich sind, um viele verschiedene Arten der Automatisierung durchzuführen (einschließlich der Integration kognitiver Technologien in verschiedene betriebliche Prozesse). Die Desktop-Automatisierung ist der zentrale „Strippenzieher“ oder „Klebstoff“, der diese

3 Schlüsseltechnologien zusammenhält und sicherstellt, dass Mitarbeiter und alle Kundenservice- und Backoffice-Prozesse optimal aufeinander abgestimmt sind. Die Desktop-Automatisierung fungiert im Wesentlichen als persönlicher digitaler Assistent für alle Mitarbeiter und bietet ihnen je nach Bedarf Echtzeit und kontextspezifische Unterstützung an verschiedenen Stellen innerhalb eines betrieblichen Prozesses. Dies hat nachweislich die Zeit verkürzt, die Mitarbeiter benötigen, um neue Prozesse, Technologien, organisatorische Richtlinien oder neue Produktinformationen (um nur einige zu nennen) bei organisatorischen Veränderungen zu übernehmen. Markterprobte und robuste Desktop-Automatisierungsfunktionen bieten ein intelligentes und hochgradig anpassbares Framework, um Mitarbeiter und Technologie aufeinander abzustimmen.



Desktop-Automatisierung verständlich erklärt

Das wahre Gesicht der Desktop-Automatisierung



Die Desktop-Automatisierung wird in der Regel durch Software-Roboter, die sich auf dem Desktop eines jeden Mitarbeiters befinden, realisiert. Die Roboter verfügen über eine integrierte Intelligenz, die es ihnen ermöglicht, durch die Komplexität und Dynamik der Desktop-Umgebung zu navigieren. Dank dieser robusten Funktionalität können sie aktiv werden, wenn der Mitarbeiter Unterstützung oder Prozesshilfe in Echtzeit benötigt. Der unterstützende Roboter kommuniziert mit Mitarbeitern über ein intelligentes, interaktives User Interface. Diese interaktiven Fenster können vollständig an die Rolle und Verantwortlichkeiten des Mitarbeiters angepasst werden, um den einzelnen Mitarbeitern dabei zu helfen, ihre spezifischen KPIs oder Leistungsziele zu erreichen.

Dank der engen und individuellen Abstimmung auf die Desktop-Umgebung jedes einzelnen Mitarbeiters und der Möglichkeit von Unterstützung und Prozesshilfe in Echtzeit können Unternehmen viele Werttreiber erschließen. Während die tiefergehenden Werttreiber und Geschäftsfälle an späterer Stelle in diesem Whitepaper eingehend beleuchtet werden, hier einige Beispiele für den Geschäftswert, der durch die Desktop-Automatisierung generiert werden kann:

On-the-Job-Training über die Echtzeit-Prozesshilfe reduziert den Zeit- und Kostenaufwand für die Schulung und Einarbeitung neuer Mitarbeiter.

Wenn beaufsichtigte Roboter administrative und sich wiederholende Aufgaben übernehmen, werden die Arbeitsabläufe der Mitarbeiter erheblich vereinfacht, wodurch sie qualitativer und effizienter arbeiten können.

Kundendienstmitarbeiter sind häufig extrovertierte Menschen, die gerne mit Kunden interagieren und Beziehungen aufbauen. Diese Persönlichkeitstypen sind in der Regel angesichts der sich wiederholenden und alltäglichen Aufgaben, die Teil des Kundenservice sind, demotiviert. Wenn alle Mitarbeiter ihren eigenen persönlichen digitalen Assistenten, der sämtliche administrativen Aufgaben übernimmt, die Schnelligkeit, Genauigkeit und Effizienz erfordern, haben, erhöht dies ihre Motivation und Arbeitszufriedenheit, da sie sich auf das konzentrieren können, was sie am meisten lieben: die Interaktion mit dem Kunden auf zwischenmenschlicher Ebene. Darüber hinaus können sich Mitarbeiter intensiver um ihre Kunden kümmern und sie bei komplexeren Anforderungen beraten.

Desktop-Automatisierungsfunktionen sorgen dafür, dass Unternehmen ihre Geschäftsprozesse agiler gestalten können. Wenn beispielsweise ein neuer Prozess in Form einer geänderten Unternehmensrichtlinie eingeführt und implementiert werden muss, ist dies so einfach wie das Erstellen einer neuen Lösungsdatei oder Regel. Der neue Prozess kann sofort und in vollem Umfang wirksam werden, wobei er vollständig auf die Handlungen der Mitarbeiter abgestimmt ist. Wenn Mitarbeiter an ihrem Arbeitsplatz ankommen und auf ihren aktualisierten Desktop-Automation-Client zugreifen, werden sie automatisch über den neuen Prozess informiert und in Echtzeit durch jeden Schritt geführt. Diese Agilität ermöglicht eine schnelle Anpassung der Mitarbeiter an neue oder geänderte betriebliche Prozesse.



Desktop-Automatisierung im Einsatz

Geschäftsfälle, die veranschaulichen, wie die Desktop-Automatisierung funktioniert



Wie bereits erläutert, ist ein interaktives User Interface ein intelligentes Kommunikationstool, das der Kommunikation zwischen Mensch und Maschine dient. Die interaktiven Fenster der Desktop-Automatisierung sollten ein ansprechendes und einfach zu nutzendes Interface und Design aufweisen. Sie können individuell angepasst werden: mit Links, um zusätzliche Informationen schnell abzurufen, und vorprogrammierten Anwendungen, die es den Mitarbeitern ermöglichen, ihren Kunden ein neues Maß an Service-Effizienz zu bieten.

Im Wesentlichen sind Desktop-Automation-Roboter natürliche Integratoren, da sie in der Lage sind, sich in verschiedene Unternehmensanwendungen zu integrieren, relevante Informationen aus verschiedenen Quellen zu erfassen und anschließend alle für den Mitarbeiter relevanten Aspekte auf dem interaktiven Bildschirm zusammenzufassen.

1. Compliance

Die informationsreichen, interaktiven Bildschirme und die robusten Integrationsfunktionen ermöglichen es der Desktop-Automatisierung, die Mitarbeiter in Echtzeit zu führen und zu unterstützen. Dadurch ist die Einhaltung von Richtlinien und regulatorischen Anforderungen durch den Mitarbeiter in jeder Phase eines Prozesses vollständig gewährleistet.

Ein Beispiel dafür, wie die Echtzeit-Prozesshilfe die Einhaltung dieser Vorschriften durch die Mitarbeiter unterstützt, ist ein Compliance-Skript. Dieses Compliance-Skript wird dem Mitarbeiter über den interaktiven Bildschirm in Form eines Disclaimers präsentiert, der dem Kunden vorgelesen und dokumentiert werden muss.

Darüber hinaus sollte das System eine Dokumentation des Anrufs erstellen, in der alle Aktionen aufgeführt sind, die während des Gesprächs mit dem Kunden stattgefunden haben. Die Anruferdokumentation sollte am Ende des Anrufs automatisch in die CRM-Anwendung eingepflegt werden. Es sollte darüber hinaus eine Option geben, eine Zusammenfassung des Anrufs per E-Mail an den Kunden zu senden. Da die Gesprächsdokumentation als Nachweis dafür dient, was während des Anrufs vereinbart und umgesetzt wurde, stellt sie einen wichtigen Bestandteil des Compliance-Prozesses eines Unternehmens dar und wird sowohl im CRM-System gepflegt, als auch dem Kunden als Bestätigung übermittelt.

Read Disclaimer

Mr. Jones, please note that I have filed a request to increase your credit limit to \$15,000. Your credit increase request will be considered, and you will receive a text message, to your mobile phone, with our reply. Please expect a reply by the December 8, 2017.

Close

Next Step

Read Disclaimer:
Mr. Jones, please note that I have filed a request to increase your credit limit to \$15,000. Your cr...

Disclaimer was read to customer
 Email information to customer

Next



Desktop-Automatisierung im Einsatz

Geschäftsfälle, die veranschaulichen, wie die Desktop-Automatisierung funktioniert



2. Die nächste beste Aktion

Ein weiteres Beispiel für die Echtzeitunterstützung ist die Präsentation der nächsten besten Aktion für den Mitarbeiter über das interaktive Interface. Das System kann Probleme erkennen, die möglicherweise bestimmte Maßnahmen durch den Kunden erfordern, z. B. die Anzeige der Frist für die Zahlung der Kreditkartenrechnung durch den Kunden. Die interaktiven Fenster sind so konzipiert, dass sie dem Mitarbeiter mithilfe eines empfohlenen Skripts eine Übersicht von Antworten auf bestimmte offene Fragen oder erforderliche Kundenaktionen bietet. In diesem Szenario kann der Mitarbeiter dem Kunden über diese Anzeige dabei helfen, seine Kreditkartenrechnung im Rahmen des Anrufs zu begleichen. Der interaktive Bildschirm stellt einen Link zum Zahlungsportal bereit, sodass der Mitarbeiter die Zahlung in Echtzeit vornehmen kann. Dies ist auch eine weitere Maßnahme zur Vermeidung wiederholter Anrufe, da der Kunde zur Begleichung seiner Kreditkartenrechnung nicht erneut die Hotline wählen muss.

„Nächste beste Aktion“-Skripte können die Mitarbeiter auch dazu anleiten, Upselling- oder Cross-Selling-Maßnahmen im besten Moment und in Echtzeit zu ergreifen. Das System ermittelt das relevanteste Angebot für den Kunden anhand seines Profils und seiner Kaufhistorie und zeigt es dem Mitarbeiter über den interaktiven Bildschirm in Echtzeit an.

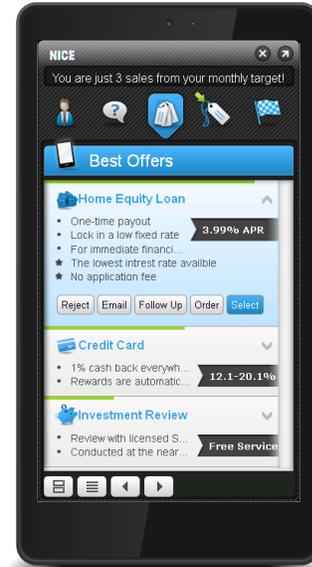


Illustration eines Call-Out-Bildschirms mit den Angeboten, die für den Kunden am relevantesten sind

Next Step

Mr. Jones, your payment due date is tomorrow, would you like to make a payment now?

Yes

No

Next



Desktop-Automatisierung im Einsatz

Geschäftsfälle, die veranschaulichen, wie die Desktop-Automatisierung funktioniert



3. Prozess- und Arbeitsoptimierung

- Anzeige von Daten aus mehreren Anwendungen auf einem Bildschirm, echtes Unified Desktop ohne langwierige Schnittstellenprojekte.

Die Desktop-Roboter können in beliebige Anwendungen (auch CRM-Systeme) integriert werden, um Informationen über den Kunden zu erhalten. Alle diese Daten werden auf dem interaktiven Bildschirm für den Mitarbeiter übersichtlich zusammengefasst und kategorisiert. Dies reduziert den Zeit- und Arbeitsaufwand des Mitarbeiters, der nicht mehrere Anwendungen manuell öffnen und nach den relevanten Informationen suchen muss.

The screenshot shows a web application window titled 'Credit Card'. It displays the following information:

- Customer Name: Mr. Douglas Jones
- Call Type: Credit Card
- Contact Details (expandable section):
 - Account Name: Jones Household
 - Address: 1235 Shoreland Blvd, Miami Shores, FL, 33131
 - Mobile Phone: [Redacted]
- Account Number: 144097
- Current Balance: \$3,126
- Payment Due Date: December 7, 2017
- Next Step: Ask: Mr. Jones, how can I help you today? (Dropdown menu: Increase credit limit, Next button)

Konsolidierung von Daten aus mehreren Quellen

- Reduzierung der Arbeitslast durch unattended RPA-Roboter

Kundenbetreuer haben die Möglichkeit, einen vollautomatisierten Workflow auszulösen, um der Anfrage eines Kunden nachzukommen. Will ein Kunde beispielsweise die Eröffnung eines neuen Bankkontos beantragen, kann der Mitarbeiter einen RPA Roboter aktivieren, der die Backend-Systeme mit den aus der Kundeninteraktion generierten Informationen aktualisiert. Die vollautonomen Roboter können auch vollautomatisch aktiviert werden, um bestimmte Aktionen im Namen des Mitarbeiters durchzuführen. So arbeiten Desktop- und Roboterautomatisierung zusammen, um die Geschäftsprozesse zu optimieren.

- Bearbeitung von Ausnahmen und Prozessfehlern

Die enge und nahtlose Integration von attended und unattended Workflows kann neben der Bearbeitung komplexer Prozessszenarien auch eine gesteigerte Effizienz ermöglichen, wie z. B. bei Prozessfehlern oder Ausnahmen.

Hier ein Beispiel für einen unattended Prozess, bei dem eine Komplikation auftritt und das System in den attended Modus wechseln muss, um Unterstützung von einem menschlichen Mitarbeiter zu erhalten.

1. Ein Kunde wählt sich ein und wählt eine Option im IVR-System (Interactive Voice Response), um einen Liefertermin festzulegen.
2. Es tritt ein Fehler auf, wenn das System keine neue Lieferposition zur Terminierung anlegt.
3. Das System wechselt dann in den attended oder Desktop-Modus, um einen Mitarbeiter zu benachrichtigen. Der Prozess ist immer noch automatisiert, befindet sich aber im attended Modus, bei dem Desktop-Roboter über das interaktive Interface verschiedene Benachrichtigungen an den entsprechenden Mitarbeiter senden können. In diesem Fall fordert der Roboter den Mitarbeiter auf, den Kunden anzurufen, um die Lieferdetails zu bestätigen, woraufhin eine neue Lieferposition zur Terminierung angelegt wird und der Mitarbeiter dadurch die RPA-Automatisierung auslöst, um den Prozess abzuschließen und eine Bestätigungsnachricht an den Kunden zu senden.

Dies ist ein Beispiel für einen professionellen und effizienten Ansatz zur Eskalation und Bearbeitung von Ausnahmen (Exceptions) mit einer Collaboration aus (attended) Desktop- und (unattended) RPA Robot-Automatisierung.

4. Änderungsmanagement-Tool

Die Desktop-Automatisierung ist ein leistungsstarkes Tool, das bei organisatorischen Veränderungen eingesetzt werden kann. Betrachten wir zum Beispiel ein Fusionsszenario, bei dem zwei Unternehmen zusammengelegt werden. Dies ist ein äußerst komplexes Szenario, das die Integration von zwei verschiedenen betrieblichen Organisationen (Front- und Backoffice-Funktionen) in eine einzige und einheitliche Organisation erfordert.

Durch eine Desktop-Automatisierung sprechen alle Mitarbeiter die gleiche Sprache – dank der individuellen, Schritt-für-Schritt-Prozesshilfe in Echtzeit. Darüber hinaus hat sich die Desktop-Automatisierung als effektive Maßnahme erwiesen, um den Schulungsaufwand für das Personal zu reduzieren. Die Echtzeit-Prozessunterstützung und -führung bietet den Mitarbeitern ein effektives On-the-Job-Training, welches zu zielgerichteten und nachhaltigen Ergebnissen führt. Neue Mitarbeiter können ihre neuen Aufgaben sofort mit der Gewissheit beginnen, dass sie bei jedem Schritt unterstützt und mit allen benötigten Hilfsmitteln wie Skripten, Links und integrierten Anwendungen versorgt werden.

Tiefer eintauchen

Die dynamische und komplexe Natur der Desktop-Umgebung



Wir haben bereits die wesentliche Rolle erläutert, die Mitarbeiter bei verschiedenen digitalen Technologien im Rahmen eines unternehmensweiten Projekts zur digitalen Transformation spielen. Eine entscheidende Komponente, die es gilt, detailliert zu verstehen, ist die Desktop-Umgebung, die aufgrund ihrer Komplexität durch kontinuierliche menschliche Eingriffe eine dynamische Natur aufweist.

Damit Unternehmen die Funktionen und Werttreiber der Desktop-Automatisierung wirklich nutzen können, ist es wichtig, die Komplexität der Desktop-Umgebung zu verstehen und zu beherrschen. Da Mitarbeiter ständig viele verschiedene Anwendungen öffnen und mit verschiedenen Bildelementen interagieren, sollte eine umfangreiche und umfassende Desktop-Automatisierungslösung die folgenden Desktop-Komplexitäten abdecken:

- Mehrere Bildschirme aus einer einzigen Anwendung

Dies bezieht sich auf eine Situation, in der ein Benutzer zu einem bestimmten Zeitpunkt mehr als einen Bildschirm aus einer einzigen Anwendung öffnet. Wenn zwei verschiedene Fenster derselben Anwendung mit unterschiedlichen Kundeninformationen geöffnet sind, muss die Technologie sicherstellen, dass die Automatisierung aus dem richtigen Fenster mit den richtigen Kundeninformationen gestartet wird.

- Benutzerintervention

Ein weiteres dynamisches Element, das menschliches Eingreifen innerhalb der Desktop-Umgebung veranschaulicht, sind Fälle, in denen die Benutzer verschiedene Anwendungen schließen oder mit den Anwendungen in einer Weise interagieren, die den Automatisierungsablauf beeinträchtigen. Die Technologie verfügt über einen Mechanismus, um den genauen Ort des Verbindungsabbruchs auf dem Bildschirm zu ermitteln, sodass der Benutzer die Automatisierung ohne oder mit kurzer Ausfallzeit wieder aufnehmen kann.

- Minimierte Anwendungen

In der Regel werden bei der Arbeit am Desktop viele Anwendungen automatisch minimiert. Die Desktop-Automatisierungstechnologie sollte über die Fähigkeit verfügen, sich während der Ausführung einer Automatisierung mit minimierten Anwendungen zu verbinden. Dies gewährleistet die ordnungsgemäße Ausführung der Automatisierung im Hintergrund, während der Mitarbeiter an einer anderen Aufgabe auf dem Desktop arbeitet.

- Verschiedene Auflösungen und Bildschirmgrößen

Desktops variieren hinsichtlich Auflösung und Bildschirmgröße – je nach den individuellen Präferenzen der Mitarbeiter. Die Technologie sollte in der Lage sein, mit einer Vielzahl von verschiedenen Auflösungseinstellungen ordnungsgemäß zu funktionieren und Informationen auslesen zu können.

- Schnittstellen zu unattended (RPA) Robotern und Chatbots

Einige weitere, doch kritische Komplexitäten, die es zu meistern gilt, ist die Fähigkeit der Desktop-Roboter, mit unattended (RPA) Robotern zu interagieren, indem sie vollautomatisierte Prozesse auslösen. Ebenso sollten Desktop-Roboter mit Chatbots kommunizieren können. Wenn ein Chatbot eine komplizierte Kundenanfrage erhält, die von unattended (RPA) Robotern (im Backend) nicht bearbeitet werden kann, sollte die Anfrage an einen attended (Desktop)-Roboter weitergeleitet werden, um einen Mitarbeiter zum Handeln aufzufordern.

Diese vielseitigen Funktionen sollten durch eine robuste und einheitliche Automatisierungsplattform unterstützt werden, die in der Lage ist, verschiedene Arten von Prozessautomatisierungen durchzuführen. Dies führt auch zu einem zusätzlichen Vorteil in Sachen Skalierbarkeit, d. h. die Anzahl der Roboter wird erhöht, um die während saisonaler oder Spitzenzeiten anfallenden vermehrten Betriebsaktivitäten zu unterstützen.

Dies ist eine Liste einiger der Desktop-Komplexitäten, die von einer robusten Desktop-Automatisierungslösung vollständig unterstützt werden müssen.

Schlüsselfunktionen

für eine robuste und transformative Desktop-Automatisierung



Die folgenden Funktionen sind unerlässlich, um aus der Desktop-Automatisierung einen echten Mehrwert zu gewinnen.

1. Konnektivität

Robuste Desktop-Konnektivität ist erforderlich, um die dynamische und unvorhersehbare Natur der Desktop-Umgebung zu unterstützen. Objektbasierte Konnektivität ist die beste Option, um eine stabile Verbindung sicherzustellen und die Kontinuität der Prozessautomatisierung auf dem Desktop zu gewährleisten. Wenn Unternehmen keine Anwendungen auf dem Desktop installieren können, kann die Oberflächenautomatisierung (UI-Connectivity) eine Form der Konnektivität sein, die für den Betrieb in VDI-Umgebungen (Virtual Desktop Infrastructure) verwendet wird. Um all diese Aspekte abzudecken, wird die Verwendung eines Anbieters empfohlen, der eine Kombination aus objektbasierter Konnektivität und Oberflächenautomatisierung (mithilfe von künstlicher Intelligenz für das Interpretieren von Formen zur Objektidentifizierung und -klassifizierung und Bilderkennung (OCR)) bietet.

2. Unterstützung mehrerer Instanzen

Desktop-Benutzer öffnen häufig mehrere Instanzen einer einzigen Anwendung. Der attended Desktop Roboter muss sich daher mit der richtigen Instanz verbinden können, damit er bei der Automatisierung mit den richtigen Daten arbeitet. In einem solchen Szenario ist es also unerlässlich, dass sich der Roboter mit der richtigen Instanz verbindet. Hier ein Beispiel: Ein Mitarbeiter erhält einen Anruf von Kunde A, und die CRM-Anwendung wird mit den Informationen von Kunde A gefüttert. Während der Mitarbeiter gerade dabei ist, den Anruf abzuschließen, geht ein neuer Anruf bei einer neuen Instanz der CRM-Anwendung ein, die mit den Informationen von Kunde B gefüttert wird.

Die Technologie muss den Mitarbeiter unterstützen, damit er sich frei zwischen den beiden Instanzen bewegen kann, und dem attended Roboter die Möglichkeit geben, die richtige Logik auf die richtige Instanz anzuwenden.

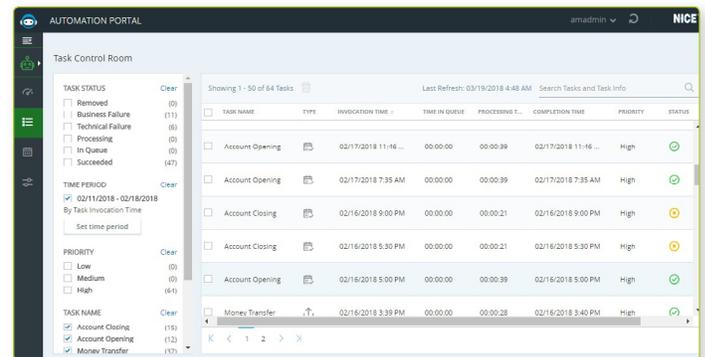
3. Umfangreiche, flexible und interaktive Benutzeroberfläche

Interaktive Fenster sind ein wesentlicher Bestandteil der Desktop-Automatisierung, über die der attended Roboter und der Mitarbeiter kommunizieren und kollaborieren können. Um eine optimierte Umgebung für den Mitarbeiter zu schaffen, damit er produktiver und effizienter arbeiten

kann, ist es unerlässlich, eine umfangreiche und anpassbare Benutzeroberfläche für die interaktiven Fenster erstellen zu können. Darüber hinaus sollte die interaktive Benutzeroberfläche des Bildschirms ein voll funktionsfähiges, modernes und individuelles Design aufweisen. Beispielsweise ist es empfehlenswert, die „Nächste beste Aktion“-Funktion als assistentenähnliches interaktives Fenster anzuzeigen.

4. Zentralisierte Überwachung und Kontrolle

Für die effektive Verwaltung von Tausenden von Arbeitsplätzen mit unterschiedlichen Profilen ist ein zentraler Kontrollraum erforderlich. Der Kontrollraum ist so konzipiert, dass er alle Details hinsichtlich der Arbeitsweise der beaufsichtigten Roboter enthält und anzeigt. Im Falle eines Fehlers lässt sich dieser leicht identifizieren, sodass die IT-Abteilung nicht mehr nach Protokolldateien suchen muss. Die Kontrollraum-Funktion von NICE ermöglicht die Verwaltung von Tausenden von Benutzern und unterstützt hoch frequentierte und komplexere attended Desktop-Prozessautomatisierungen. Das System ist vollständig skalierbar und unterstützt den Einsatz weiterer Roboter, wenn während des Saisongeschäfts oder Spitzenzeiten innerhalb eines Unternehmens zusätzliche Rechenleistung benötigt wird.



Schlüsselfunktionen

für eine robuste und transformative Desktop-Automatisierung



5. Ressourcensparender Roboter (minimaler CPU-Verbrauch)

Um den Kunden einen qualitativ hochwertigen und zuverlässigen Service zu bieten, müssen die Systeme der Mitarbeiter schnell und effizient arbeiten. Hierzu ist ein geringer CPU- und Speicherverbrauch erforderlich, um die täglichen Aktivitäten der Mitarbeiter nicht zu behindern und zu verlangsamen. Bei der Auswahl eines Automatisierungsanbieters ist es wichtig, darauf zu achten, dass die Software nur minimale Auswirkungen auf die Geschwindigkeit und Leistung der Mitarbeitergeräte hat.

6. Echtzeit-Reaktionsfähigkeit

Die Reaktionsfähigkeit in Echtzeit ist eine wichtige Eigenschaft, die sich auf die Leistung des Desktops eines Mitarbeiters auswirkt. Im Idealfall sollte der Roboter in der Lage sein, auf eine Anfrage in Echtzeit zu reagieren. Die zugrunde liegende Technologie, die für eine Echtzeit-Reaktionsfähigkeit benötigt wird, ist die eventbasierte Invokation. Das ermöglicht es den Robotern, nur auf ein bestimmtes Ereignis zu reagieren, beispielsweise wenn der Mitarbeiter eine Seite im CRM öffnet oder Daten in Masken von ERP Systemen eingibt – im Gegensatz zum Pooling, das den Desktop kontinuierlich überwacht und dabei zu viele Ressourcen verbraucht.

7. Bereitstellung

Die Paketierung und die Verteilung von Software ist eine bedeutende Aufgabe jeder IT-Abteilung. Im Gegensatz zu Software für vollautomatisierte RPA-Prozesse erfordert die Software für attended Desktop-Roboter technisches Fachwissen, um die Logik oder die Roboterkonfiguration effizient und dynamisch im laufenden Betrieb zu aktualisieren. NICE bietet dafür einen integrierten Mechanismus zur Aktualisierung der Logik und der Softwareinstallation,

wodurch die Notwendigkeit einer Neupaketierung entfällt. Dank des Mechanismus für automatische Updates können Software-Updates auf dem Desktop ausgelöst werden, ohne dass die IT-Abteilung einbezogen werden muss. Wenn Mitarbeiter ihre Computer ausschalten, verbindet sich die Desktop-Software mit dem Server, um nach Updates zu suchen und diese herunterzuladen.

8. Analytik – Geschäftsinformationen durch Datenerhebung

Die Fähigkeit, die Leistung einer Prozessautomatisierung zu messen, zu quantifizieren und zu analysieren, ist unerlässlich, weshalb Analysen und die Berichtserstellung eine wichtige Funktion der Desktop-Automatisierung sind. Während der Designphase sollten die zu erhebenden Daten lediglich markiert und während der Laufzeit (wenn die Prozessautomatisierung läuft) erhoben und für Berichte zur Verfügung gestellt werden. Ein integriertes Business Intelligence (BI)-Tool kann anschließend verwendet werden, um Out-of-the-Box-Berichte anzuzeigen und auf der Grundlage der erhobenen Daten kundenspezifische Berichte zu erstellen.

9. Optimierter Bereitstellungsmodus für die Desktop-Terminal-Server-Umgebung

Die Ausführung von Anwendungen sowohl in Desktop- als auch in Remote-Umgebungen ist heute in den meisten Unternehmen üblich, da Geschäftsprozesse in der Regel in verschiedenen Umgebungen ausgeführt werden. Um dieses Szenario zu bewältigen, ist es notwendig, dass sich die attended Roboter sowohl in der Desktop- als auch in der virtualisierten Umgebung befinden und miteinander kommunizieren und Daten übertragen können. Diese Funktion ermöglicht Prozessautomatisierungen in einer komplexen Umgebung, indem sie Desktop-Aktivitäten nahtlos mit Remote-Aktivitäten in Einklang bringt.



Schlusswort



Im Wettlauf, eine echte und nachhaltige digitale Transformation zu erzielen, ist die Desktop-Automatisierung eine Technologie, die eine wesentliche Rolle dabei spielt, den Erfolg und die Nachhaltigkeit eines jeden digitalen Transformationsprojekts sicherzustellen. Um Wettbewerbsvorteile durch überzeugende Differenzierungsmerkmale im Service zu erzielen, die durch Prozesseffizienzen unterstützt werden, müssen Unternehmen in umfassende Prozessautomatisierungsplattformen investieren. Darüber hinaus sollten leistungsfähige Automatisierungsplattformen wesentliche Technologien unterstützen, um ein Unternehmen erfolgreich in das digitale Zeitalter zu führen.

Über NICE

NICE Ltd (Nasdaq: NICE) ist der weltweit führende Anbieter von cloudbasierten oder lokal installierten Unternehmenssoftwarelösungen. Mit diesen Lösungen können Unternehmen auf Grundlage von Analysen strukturierter und unstrukturierter Daten fundierte Entscheidungen treffen. Mit den Lösungen von NICE Ltd können Unternehmen jeder Größenordnung einen besseren Kundenservice bieten, Compliance sicherstellen, Betrug verhindern und Bürger schützen. Die Lösungen von NICE Ltd werden von mehr als 22.000 Unternehmen in über 150 Ländern eingesetzt, zu denen mehr als 80 Fortune-100-Unternehmen zählen.

ANSPRECHPARTNER

Amerika, Nordamerika

Tel.: +1 551 -256 -5000, Fax: +1 551 -259 -5252

Asien-Pazifik, Niederlassung Singapur

Tel.: + 65 6222 5123, Fax +65 6222 5459

EMEA, Europa und Nahost und Afrika

T +44 0 1489 771 200, F +44 0 1489 771 665