NICE Robotic Automation

Automatisierung sich wiederholender Prozesse zur Verbesserung der Arbeitsqualität und -geschwindigkeit

Verbesserung von Effizienz und Service-Levels

Da die Erwartungen an die Service-Levels ständig zunehmen, die Budgets aber gleichzeitig immer enger werden, suchen Unternehmen stets nach Möglichkeiten, um sowohl Effizienz als auch Kundenzufriedenheit zu steigern.

Der Großteil der Arbeiten wird heutzutage in Unternehmen noch immer manuell ausgeführt, obwohl sich viele dieser Arbeiten wiederholen und banal sind und somit von einer Prozessautomatisierung profitieren könnten, die die Qualität der Arbeit verbessern und die Bearbeitungszeit verkürzen würde.

Stellen Sie sich also folgende Frage: Bei welchen Aufgaben sind keine Entscheidungen erforderlich? Obwohl diese Aufgaben unter Umständen Genauigkeit und Geschwindigkeit erfordern, sind sie im Grunde genommen ganz einfach. Sie können vom Versenden von Bestellbestätigungen in der Reisebranche bis hin zur Hypothekenbearbeitung im Bankwesen reichen. Jedes Unternehmen hat seine eigenen Routineabläufe.

Nutzen Sie die Chance mit NICE Robotic Automation

NICE Robotic Automation automatisiert Routineabläufe, bei denen keine Entscheidungen oder Eingriffe durch Mitarbeiter erforderlich sind. Das System automatisiert dabei alle Schritte, die für die Durchführung der Aufgabe vom Anfang bis zum Ende erforderlich sind, wodurch keine manuelle Intervention mehr notwendig ist. Durch die Automatisierung von Desktop-Aktivitäten können sich die Mitarbeiter auf anspruchsvollere Prozesse konzentrieren, die ihr Fachwissen und ihre Aufmerksamkeit erfordern.

Beliebiger Grad der Automatisierung

Einige Prozesse sind vollständig automatisierbar (auch als „nicht beaufsichtigte Automatisierung“ bezeichnet). Dies sind Prozesse, die keinerlei menschliche Eingriffe erfordern, sodass die Automatisierung von einem Roboter auf einem virtuellen Server durchgeführt werden kann. Somit muss sich der Mitarbeiter um diese Prozesse nicht mehr kümmern, was die Bearbeitungszeit deutlich verkürzt. Es gibt jedoch auch andere Arten von Prozessen, die weiterhin von Menschen durchgeführt werden müssen, jedoch zum Teil automatisiert werden können. In diesem Fall findet die Automatisierung auf dem Desktop des Mitarbeiters mit Systemunterstützung statt („beaufsichtigte Automatisierung“), wodurch er die Aufgabe viel schneller und mit größerer Genauigkeit durchführen kann.

Verwaltung der robotergestützten Arbeitsabläufe

Die Lösung umfasst eine zentralisierte Verwaltungsumgebung, die die Warteschlangenbildung von Aufgaben organisiert, Daten zur Beendigung von Prozessen und zum Zustand des Systems erfasst und Roboter-Ressourcen jederzeit nach Bedarf zuteilt.

Highlights der Lösung

Automatisierung routinemäßiger Desktop-Aktivitäten

wie z. B. Start von Anwendungen, Mausaktionen, Feldeinträge, Kopieren / Einfügen von Informationen, automatisches Ausfüllen von Vorlagen und Berechnungen

Integration mit Systemen von Drittanbietern

einschließlich CRM, Rechnungslegung, interner oder Citrix-Anwendungen zur Automatisierung anwendungsübergreifender Desktop-Aktivitäten

Zentrales Kontrollsystem

um die Warteschlangenbildung von Aufgaben und die Prozessdurchführung zu überwachen und zu verwalten

Ein hohes Maß an Skalierbarkeit

ermöglicht es dem System, ganz einfach Roboter hinzuzufügen, wenn beispielsweise zu Spitzenzeiten eine höhere Verarbeitungsleistung erforderlich ist.

Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit

dank Statusberichten und eines Überwachungsmechanismus, um den Roboter-Client im Falle eines Fehlers automatisch neu zu starten

Echtzeit-Alarmmeldungen

zu ungelösten Problemen, die sofortige Aufmerksamkeit benötigen, werden (über ein Dashboard, per E-Mail oder auf andere Weise) an die Supervisoren gesendet.

Vorteile

Verbesserte Produktivität

Roboter sind ca. 5 Mal schneller als ein durchschnittlicher Mitarbeiter und können rund um die Uhr arbeiten. Somit werden zu jedem beliebigen Zeitpunkt mehr Aufgaben erledigt.

Genauigkeit dank Automatisierung

Durch die Automatisierung wird das Risiko menschlicher Fehler reduziert. Roboter machen keine Fehler und treffen keine Ermessensentscheidungen, was das fehlerbedingte Risiko deutlich verringert.

Bessere Ressourcenauslastung

Mitarbeiter können sich auf anspruchsvollere Aufgaben konzentrieren – Aufgaben, die Entscheidungen erfordern und daher nicht automatisiert werden können. Sie profitieren von einer besseren Ressourceneffizienz und sind in der Lage, Aktivitäten ohne zusätzliche Ressourcen zu intensivieren.

Schnellerer ROI

Dank der verbesserten Leistung, der besseren Auslastung der Ressourcen, der Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit und der Eliminierung von Fehlern sowie der Verringerung des für die Fehlerbehebung erforderlichen Zeitaufwands profitieren Sie schneller von einer Kapitalrendite.

Schnellere und effizientere Bearbeitung

Je schneller Sie den Antrag, die Bestellung oder die Stornierung für Ihre Kunden bearbeiten, desto zufriedener werden diese sein. Das ist nur einer der Vorteile, von denen Sie mit NICE Robotic Automation profitieren. Sie werden in der Lage sein, mehr Kunden effizienter, fehlerfrei und zu geringeren Kosten zu bedienen. Somit können Sie sich darauf konzentrieren, Ihr Geschäft auszubauen und die Service-Levels durch qualitativ hochwertigere und schnellere Arbeitsabläufe zu verbessern.

Fallstudien

Eine in Großbritannien ansässige Bank automatisiert Teile ihrer Hypothekenbearbeitung.

Wenn Kunden bei der Bank anrufen, um ein Hypothekendarlehen zu beantragen, wird der Antrag zuerst genehmigt und anschließend über die internen Systeme der Bank bearbeitet. Der Genehmigungsschritt wird manuell von Mitarbeitern durchgeführt, und der Schritt der Systembearbeitung wird über die NICE-Lösung automatisiert. Robotic Automation gibt die Hypothekeninformationen automatisch in mehrere Systeme der Bank ein und sendet anschließend eine E-Mail-Benachrichtigung an den Endkunden, um ihn über den Fallstatus zu informieren. Durch die Automatisierung dieses Prozesses wurde die Zeit für die Hypothekenbearbeitung von 2 Wochen auf 2 Tage reduziert.

Ein globales Telekommunikationsunternehmen automatisiert 23 Backoffice-Prozesse.

Dieser Telekommunikationsanbieter wollte die Betriebskosten reduzieren und die Kundenzufriedenheit steigern. Er entschied sich für NICE Robotic Automation, um 23 seiner Backoffice-Prozesse zu automatisieren, von denen einige darin bestanden, Kunden von individuellen Produkten auf Paketlösungen umzustellen sowie die Vermietung von Geräten abzuwickeln. Die Prozessautomatisierung ermöglicht dem Unternehmen eine Einsparung von ca. 3 Mio. USD pro Jahr, reduziert die Bearbeitungszeit dieser Prozesse um 80 % und eliminiert sämtliche Prozessfehler.

Über NICE Systems

NICE (NASDAQ: NICE) ist weltweit führend bei Softwarelösungen, die durch die Echtzeiterfassung und -analyse großer Mengen strukturierter und unstrukturierter Daten aus verschiedenen Quellen (z. B. Telefongesprächen, mobilen Apps, E-Mails, Chats, sozialen Medien und Videos) strategische Erkenntnisse ermöglichen. Mit NICE-Lösungen können Unternehmen geeignete Maßnahmen ergreifen, um Kundenzufriedenheit und Geschäftsergebnisse zu verbessern, Compliance sicherzustellen, Finanzkriminalität zu bekämpfen sowie Menschen und Vermögenswerte zu schützen. NICE-Lösungen werden von mehr als 25.000 Unternehmen in über 150 Ländern verwendet, darunter mehr als 80 Fortune-100-Unternehmen.

www.nice.com