

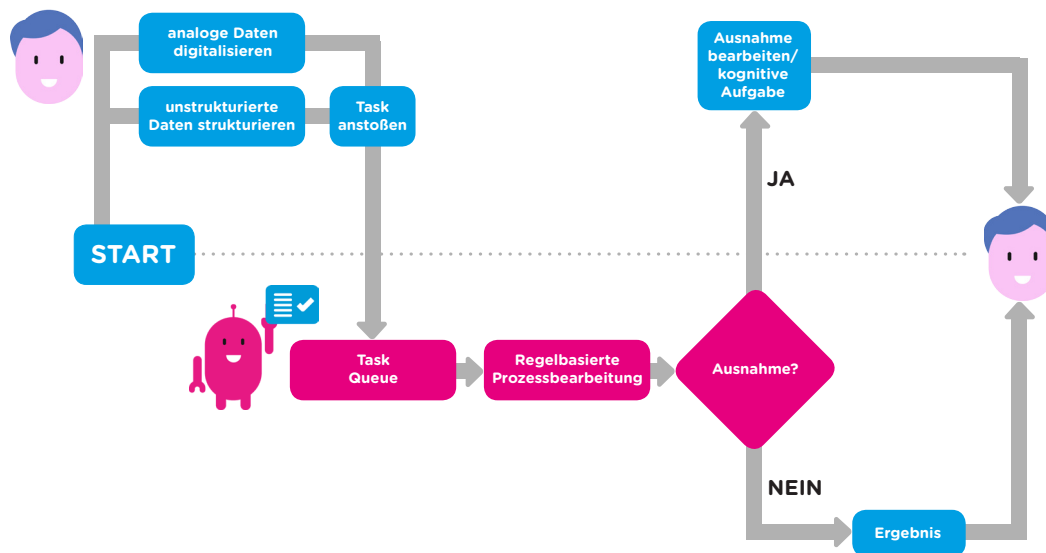
Robotic Desktop Automation (RDA) mit Real Time Interaction Management (RTIM®)

Sofort richtig reagieren.

WAS IST RDA

Ob in Ihrem Contact Center oder im Backoffice: Plötzlich stehen Kundenanfragen im Raum, die sofort eine Lösung benötigen. Oft sind jedoch mehrere Anwendungen nötig, um zunehmend komplexere Prozesse durchzuführen und die benötigten Informationen sind an unterschiedlichen Stellen gespeichert.

Die ALMATO-RDA-Lösung Real Time Interaction Management unterstützt Ihre Mitarbeiter über den ganzen Prozess hinweg, indem sie alle relevanten Daten aus den unterschiedlichen Systemen zieht und sie dem Mitarbeiter übersichtlich zur richtigen Zeit zur Verfügung stellt.



NUTZEN RDA



TEILAUTOMATISIERUNG VON PROZESSEN

Mit RDA können Teile von Prozessen automatisiert werden – so bleibt Ihren Agenten mehr Raum für die Kundeninteraktion.



EFFIZIENZSTEIGERUNG

Dank RDA fällt die Suche nach Informationen und das Copy-Paste zwischen verschiedenen Anwendungen weg.



FEHLERQUOTENREDUKTION

RDA stellt die richtigen Informationen zur richtigen Zeit zur Verfügung und kommuniziert diese dem Mitarbeiter – und den Systemen. So vermeiden Sie Fehler durch mangelnde Information oder manuelle Eingabe.



PROZESSBESCHLEUNIGUNG

Automatisierung, Informationsaufbereitung und Handlungsempfehlungen führen dazu, dass sich die AHT signifikant reduziert.



MITARBEITERUNTERSTÜTZUNG IN ECHTZEIT

RDA kann dann Handlungsempfehlungen geben und Informationen bereitstellen, wenn sie der Mitarbeiter braucht: direkt im Kundenkontakt.



NICHTINVASIVE FRONTEND-INTEGRATION

Bei RDA ist keine Anpassung des Backends nötig. Die Software benutzt dieselben Frontend-Funktionen wie ein Mitarbeiter.

! SO FUNKTIONIERT RDA

✓ Intuitives Prozessdesign

Im RDA-Designer können Sie ganz einfach die Prozesse festlegen – und auch schnell wieder anpassen, wenn sie sich ändern. Dort legen Sie fest, aus welchen Systemen RDA die nötigen Informationen ziehen soll, welche Aufgaben automatisiert werden und wo und wie Handlungsempfehlungen abgegeben werden.

✓ Relevante Daten zur Verfügung stellen

RDA nutzt vorhandene Daten in von Ihnen verwendeten Applikationen, z.B. aus dem CRM-System, Office-Dokumenten, ERP-Systemen u.v.m. Die Suche nach wichtigen Informationen hat so ein Ende. RDA stellt sie Ihren Mitarbeitern direkt im richtigen Moment zur Verfügung.

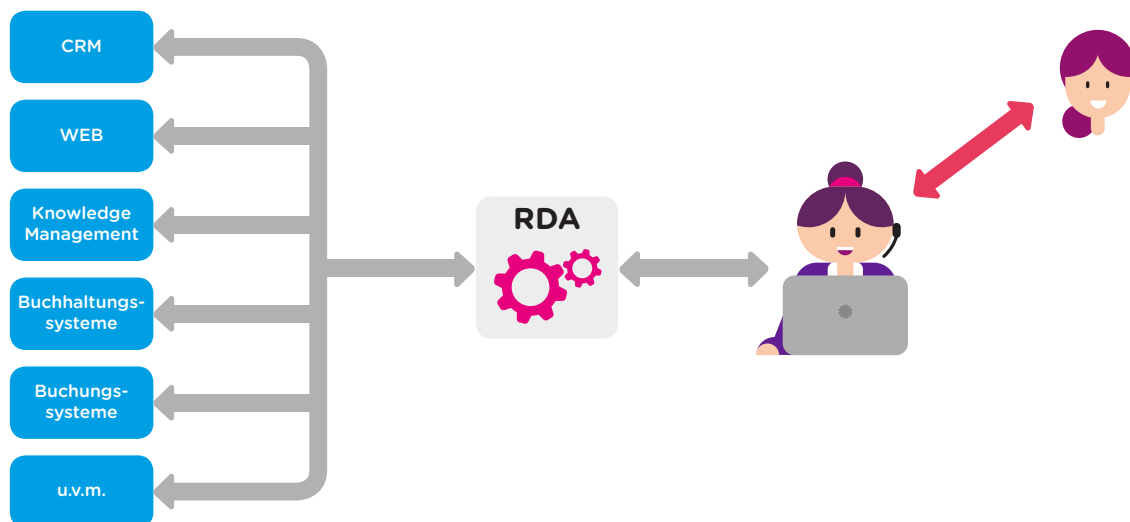
✓ Frontend Integration

RDA nutzt wie ein menschlicher Mitarbeiter Frontend-Daten. Eine Änderung der bestehenden IT-Infrastruktur wird nicht nötig. RDA ist minimalinvasiv bei gleichzeitig maximaler Wirkung.

✓ Mitarbeiter unterstützen

RDA unterstützt Ihre Mitarbeiter über das gesamte Kundengespräch hinweg und stellt ihnen alle benötigten Informationen schnell und direkt zur Verfügung, z.B. in Form von Pop-Ups mit Handlungsempfehlungen oder der Berechnung passender aktueller Angebote.

Anschließend entlastet RDA Ihre Mitarbeiter, indem es die Nachbereitung und Dokumentation vereinfacht.



ALMATO – perform better.

Unter dem Motto „perform better“ bietet ALMATO intelligente und integrierte Softwarelösungen, die Geschäftsprozesse signifikant optimieren und automatisieren. Contact-Center und Backoffice profitieren von minimierter Administration, gesteigerter Service-Qualität und Kundenzufriedenheit. Mit den interaktiven Tools von ALMATO lassen sich darüber hinaus Analysen, Reports und Trainings wirtschaftlich realisieren.