

WIRTSCHAFT AUS ERSTER HAND

100

Die wichtigsten Frauen der deutschen Wirtschaft

1/2019 DE 9,00 EUR

manager magazin

+
DIE GETUNTE ELITE

Wie aus Kindern Digitalos werden

IM NETZ
Virginia Rometty (IBM), Oliver Bäte (Allianz), Frank Appel (Post)

Inland EUR 9,00, Benelux EUR 10,00, Frankreich EUR 10,80, Griechenland EUR 11,90, Italien EUR 10,80, Österreich EUR 9,80, Polen ZŁ 56,00, Portugal EUR 10,80, Schweiz Sfr. 14,70, Spanien EUR 10,50, Spanien (Katalan) EUR 11,00, Ungarn Ft. 330,00



AMAZON

DIE TODESSPINNE IM NETZ

Der gefräßigste Techkonzern der Welt greift nach seinen nächsten Opfern

Robotic Desktop Automation ist der digitale Boost in der Kundenkommunikation

Digitale Assistenten unterstützen den B2C-Kundenservice von innogy

Prozessvereinfachung, höhere Service-Qualität, Fehlerreduktion und signifikante Performancesteigerungen – die innogy Service Center profitieren enorm vom Einsatz roboterunterstützter, interaktiver Prozessautomatisierung. Robotic Desktop Automation (RDA) unterstützt die Mitarbeiter im Service Center in Echtzeit über den gesamten Prozess einer Kontaktbearbeitung hinweg, indem Teilprozesse automatisiert für den Mitarbeiter erledigt werden. Alle relevanten Daten werden aus den unterschiedlichen Systemen herausgezogen und dem Mitarbeiter übersichtlich zur Verfügung gestellt. Robotic Desktop Automation gibt Handlungsempfehlungen dann, wenn der Mitarbeiter sie braucht: direkt im Kundenkontakt – zum Beispiel bei der automatischen Berechnung des passenden Tarifs.

Ausgangslage

Um die immer komplexeren Prozesse bei der Bearbeitung eines Kundenanliegens besser handhaben zu können, setzt man beim Energieversorger innogy auf assistenzbasierte Anwendungen. Diese spezielle Robotic Desktop Automation Lösung wurde von ALMATO, einem der führenden Automatisierungsspezialisten aus Reutlingen, implementiert. Ziel des Projektes: Mehr Effizienz im Kundenservice bei höherer Kundenzufriedenheit.

„In enger, partnerschaftlicher Zusammenarbeit haben wir mit ALMATO einen Piloten umgesetzt. Wir konnten bestätigen, dass Robotic Desktop Automation uns dabei hilft, innogy-Prozesse zu vereinfachen und die Bearbeitung zu beschleunigen“, berichtet Andreas Claeßen, Vertrieb Privatkunden Systemmanagement bei der innogy. „Ausschlaggebend für die anschließende Einführung des Produktes war unter anderem das Fazit der Kundenberater. Auf die Frage, warum sie sich bei der Software-Einweisung nichts notiert haben, antworteten sie: Alles ist selbsterklärend.“



Andreas Claeßen, Vertrieb
Privatkunden Systemmanagement bei der innogy

Robotic Desktop Automation unterstützt – gleichsam als digitale Assistenten – die Kundenberater im Kundenkontakt mit Handlungsempfehlungen in Echtzeit. Zuvor definierte Business Rules bilden die Grundlage zur Echtzeitunterstützung während der Bearbeitung der Kundenanliegen. Hierzu werden im Hintergrund Daten durch Robotic Desktop Automation in Echtzeit aus den verschiedenen unternehmensinternen Softwaresystemen gefiltert und analysiert. Daraus entstehen speziell auf diesen Kunden ausgerichtete Handlungsempfehlungen. Der virtuelle Assistent liefert die benötigten Informationen direkt auf den Desktop der Mitarbeiter und versorgt diese während ihrer Kundentelefonate mit den entscheidenden Hinweisen.

Die Einsatzfelder sind vielfältig: Von der automatischen Suche und Berechnung des passenden Stromtarifs, über die synchrone Übertragung von geänderten Kontaktdaten in mehrere notwendige Systeme, bis hin zu maßgeschneiderten Dienstleistungen. Das zahlt sich aus:



Das Energieunternehmen innogy setzt auf digitale Assistenten in der Kundenberatung.

Vorgehensweise

Handlungsempfehlungen in Echtzeit

Die Robotic Desktop Automation-Software hilft den Kundenberatern jedoch nicht alleine durch intuitive und ergonomische Bedienung. Denn mit Robotic Desktop Automation werden den Kundenberatern präzise Informationen und Handlungsempfehlungen bereitgestellt, wenn sie gebraucht werden: Während des Gesprächs mit dem Kunden. Egal ob Stammdaten, Details zu vergangenen Interaktionen oder Informationen zu Produkten – alles ist sofort im richtigen Moment verfügbar.

„Mit dem Sales-Assistenten ist es gelungen, die Anzahl der erfolgreichen Abschlüsse, die sogenannte Konversionsrate, deutlich zu erhöhen“, bilanziert Claeßen.

Digitale Assistenten als Zuarbeiter für das richtige Agieren

Wenn ein Kunde aufgrund eines Umzugs seinen Stromliefervertrag mit innogy kündigen möchte, musste das frühestmögliche Vertragsende aufwendig von den Kundenberatern in den internen Systemen recherchiert werden. Mit Robotic Desktop Automation prüft der Assistent im Hintergrund, zu welchem Termin das möglich ist und zeigt dies den Kundenberatern an. Gleichzeitig erscheint der Hinweis, dem Kunden eine Weiterführung seines Vertrags an der neuen Adresse anzubieten. Hierfür werden die möglichen Optionen angezeigt. „Der Mitarbeiter muss die benötigten Informationen nicht selber suchen, sondern bekommt sie in Echtzeit bereitgestellt“, sagt Claeßen. „Das erleichtert ihm die Arbeit ganz erheblich und er kann sich noch besser auf sein Kundengespräch konzentrieren.“

Ergebnis

„Trotz hoher Erwartungen hatten wir die Wirkung von Robotic Desktop Automation völlig unterschätzt. Unsere Vorstellungen hinsichtlich Prozessvereinfachung und -beschleunigung wurden bei weitem übertroffen“ sagt Claeßen. „Kein Wunder, dass auch unsere Regionalgesellschaften bereits Interesse für den Einsatz von RDA zeigen. Erste Gespräche laufen.“ Denn die digitalen Assistenten sorgen mit kontextbezogener Informationsaufbereitung und -präsentation sowie teilautomatisierten Prozessen nicht für nur eine Entlastung der Kundenberater, sondern bieten infolge einer höheren Service-Qualität auch Kunden einen echten Mehrwert.

Anbieter und Kunde

Die 2002 gegründete **ALMATO GmbH** mit Sitz in Reutlingen automatisiert unter dem Motto „perform better“ sowohl Front- als auch Backoffice-Prozesse und optimiert diese dadurch signifikant. Das Softwareunternehmen gehört zur **DATAGROUP SE** und zählt bei Robotic Process Automation (RPA) und Robotic Desktop Automation (RDA) zu den Pionieren auf dem Gebiet vollautomatisierter und teilautomatisierter Prozesse in Deutschland. Zu den Kunden zählen nationale und internationale Unternehmen unter anderem aus den Branchen Telekommunikation, Energiewirtschaft, Finanzen und Tourismus.

Die **innogy SE** ist ein führendes deutsches Energieunternehmen mit einem Umsatz von rund 43 Milliarden Euro (2017), mehr als 42.000 Mitarbeitern und Aktivitäten in 16 europäischen Ländern. Mit ihren drei Unternehmensbereichen Erneuerbare Energien, Netz & Infrastruktur und Vertrieb adressiert innogy SE Anforderungen einer modernen dekarbonisierten, dezentralen und digitalen Energiewelt. Den rund 22 Millionen Kunden bietet innogy Produkte und Dienstleistungen an, mit denen sie Energie effizienter nutzen und ihre Lebensqualität steigern können.