



Aj keď automatizácia dokáže zefektívniť fungovanie kontaktných centier a poskytovať lepšiu zákaznícku skúsenosť pri nižších nákladoch, nevie úplne nahradiť potrebu ľudskej pracovnej sily. Zatiaľ čo väčšina agentov kontaktných centier môže považovať automatizáciu za svoju konkurenciu, nie je tomu tak. Kontaktné centrá sa snažia zamerať na využitie automatizačnej technológie s cieľom odstrániť manuálne, opakujúce sa úlohy a poskytovať svojim zákazníkom efektívnejší a osobnejší zážitok.

Návratnosť investície do softvérových robotov sa pohybuje v rozmedzí od 6 do 12 mesiacov. Náročnosť samotnej implementácie je minimálna v porovnaní s implementáciou nových systémov. Rýchlosť zavedenia RPA sa pohybuje v jednotkách týždňov, a to s minimálnym zaťažením zamestnancov pri vývoji a testovaní riešenia.

ROBOTICKÁ PROCESNÁ AUTOMATIZÁCIA (RPA)

Robotická procesná automatizácia, skrátene RPA, je technológia na tvorbu softvérových robotov, ktorá umožňuje spracovávať rutinné a opakujúce sa činnosti automaticky, bez potreby ľudskeho zásahu. Automatizovať môžeme akýkoľvek proces, ktorý vieme popísať a ktorý funguje na základe určitých pravidiel. Proces automatizovaný pomocou RPA je vždy zaznamenaný pomocou logov, vďaka čomu máte možnosť sledovať, čo robot vykonal.

ČO DOKÁŽU SOFTVÉROVÍ ROBOTI?

- Kontrolovať systémy, prijaté e-maily
- Prehľadávať weby
- Vyťažiť dáta z formulárov a prepísať ich do systému
- Overovať údaje
- Prepisovať údaje medzi rôznymi systémami
- Posielať e-maily na základe určitých kritérií
- Posielať notifikácie

Softvéroví roboti sú schopí výrazne znížiť administratívnu a manuálnu prácnosť na oddeleniach o 60 až 70%, odbremeniť firemné kapacity z financovania nákladových činností a vytvoriť priestor pre ziskové aktivity. Roboti sú schopní pracovať 24/7, zároveň nemajú problém zvládať nárast objemu úloh alebo výpadok ľudských zdrojov, a to bez nutnosti príjmania a zaškoľovania nových ľudí.

AKO ZAČAŤ?

Chceli by ste automatizovať, ale nevíete, s ktorým procesom začať? Výber procesu vhodného na automatizáciu je jednou z najdôležitejších častí samotnej automatizácie. Naši špecialisti vám s tým radi pomôžu.

SOFTVÉROVÍ ROBOTI V KONTAKTNOM CENTRE

USE CASES

SOFTVÉROVÍ ROBOTI V KONTAKTNOM CENTRE

Prostredníctvom softvérových robotov je možné napojiť sa na akékoľvek kontaktné centrum alebo komunikačné kanály, ktoré dané kontaktné centrum využíva (mail, voice/IVR, chat) a automatizovať procesy v oblastiach:

SAMOOSLUŽNÝ ZÁKAZNÍCKY SERVIS

A naň napojené automatické spracovanie služieb

- Chatový kanál/chatbot, web, mail alebo IVR napojený na roboty, ktoré automaticky vykonajú požadovanú transakciu/proces (napríklad spracovanie objednávok, storná objednávok)
- Automatizácia zakaznických požiadaviek prostredníctvom integrácie s helpdeskovým portálom alebo kontaktným centrom

AGENTSÝ ASISTENT

Pomocná platforma pre agenta na optimalizovanie výkonu aktivít

- Prispôsobená agentská konzola s real-time dotiahnutými dátami z rôznych systémov spoločnosti pomáhajúca pri obsluhu zákazníka
- Omnichannel – Integrovaná agentská platforma na prepojenie rôznych komunikačných kanálov do jednej platformy
- Advisory – interaktívny robot, vykonávajúci potrebné transakcie v reálnom čase počas hovoru/chatu so zákazníkom (napr. výpočet nároku na zľavu, splátky alebo samotné spracovanie zákazníkovej žiadosti – aktivovanie novej služby, zmena údajov atď.)

POST-CALL AKTIVITY

Softvéroví roboti spracovávajúci post-call procesy

- Automatické spustenie procesu – na základe podnetu hneď po skončení hovoru alebo chatu
- Aktualizácia rôznych systémov, kopírovanie dát z jedného systému do druhého, synchronizácia aplikácií alebo databáz
- Vytvorenie procesných "tlačidiel" v existujúcich aplikáciách

BACK-OFFICE PROCESY

Jednoduchý presun medzi front-office a back-office procesmi a úlohami

- Automatické spracovanie back-office prác
- Spracovanie dokumentov alebo žiadostí, vygenerovanie kódov, vystavenie faktúry, automatické overenie nároku na splátkový kalendár, spracovanie platieb alebo vrátenie peňazí
- Validácie dát a automatizácia procesov v prípade neštandardných procesov alebo výnimiek
- Kontrolované workflows – orchestrácia procesov v kombinácii s prácou človeka a softvérového robota

VÝHODY

Okrem optimalizácie nákladov, jednou z najväčších výziev v kontaktných centrách je fluktuácia zamestnancov, zabezpečenie potrebných znalostí agentov, prioritizácia workflow a zákazníkovej spokojnosti.

Prostredníctvom digitalizácie a softvérových robotov dochádza k optimalizácii nákladov, značnému zlepšeniu operatívnych a prevádzkových parametrov až o 60-70% (AHT, SLA, TTR, FTR), zvýšeniu

produktivity zamestnancov, zníženiu nákladov na hiring alebo zaškolenie zamestnancov, ako aj biznisových parametrov (napr. zákazníkovej a zamestnaneckej spokojnosti). Softvéroví roboti spracovávajú aktivity 24/7, a tým sú schopní zvládnuť nárast práce aj v „peak“ obdobiach. Zároveň je zabezpečený maximálny súlad s dodržiavaním procesov, výrazné redukovanie opravných prác a s nimi spojených dodatočných nákladov.

Po spracovaní všetkých aktivít robotom dostanete kompletný report s informáciami, kde robot bol a aké aktivity vykonal. Neukladá žiadne informácie, citlivé dáta tak ostávajú v spoločnosti.



KDE MÔŽETE ROBOTOV VYUŽIŤ?

OBJEDNANIE TOVARU

Pri objednaní tovaru cez telefón alebo chat musí agent kontaktného centra po ukončení rozhovoru vstúpiť do objednávkového systému a vyplniť všetky potrebné informácie – osobné údaje zákazníka, dodaciu a fakturačnú adresu, až po samotný tovar. To zaberie čas, kedy už agent mohol viesť rozhovor s ďalším zákazníkom.

Čo urobí robot?

Po skončení rozhovoru agenta so zákazníkom si robot prevezme zaznamenané dáta a vstúpi do objednávkového systému. V ňom overí dostupnosť produktu, vytvorí objednávku, pošle zákazníkovi informáciu o prijatí objednávky a do skladu zašle požiadavku na odoslanie tovaru.

Tým, že sa agenti môžu v tomto čase venovať ďalším zákazníkom, automaticky stúpa počet hovorov, ktoré dokážu obslúžiť.

DOSTUPNOSŤ TOVARU NA SKLADE ALEBO NA PREDAJNI

Agenti kontaktných centier sa často stretávajú s požiadavkou na overenie dostupnosti určitých produktov na sklade alebo na predajniach. Agenti pri týchto požiadavkách musia vstúpiť do objednávkového systému alebo na internetovú stránku spoločnosti, vyhľadať produkt a skontrolovať jeho dostupnosť, čo môže zaberať veľa času. Agent sa popritom musí preklikať rôznymi systémami, vyhľadávať tovar, atď.

Čo urobí robot?

Agent počas komunikácie s klientom napíše názov produktu, o ktorý má klient záujem. Robot ihneď po zaevidovaní tejto informácie vstúpi do systému a produkt vyhľadá. Agentovi do niekoľkých sekúnd zobrazí dostupnosť na sklade, ako aj na jednotlivých prevádzkach.



VYBAVENIE ŽIADOSTI O POTVRDENIE

Pri prijímaní žiadosti o vystavenie potvrdenia musí agent získať od klienta všetky potrebné údaje, či už osobné údaje ako meno, priezvisko, dátum narodenia, adresu, dátum, ku ktorému dňu má byť potvrdenie vystavené, na aké účely a podobne. Agent kontaktného centra následne vytvorí ticket na back-office, kde samotné potvrdenie vystaví.

Čo urobí robot?

Po ukončení rozhovoru s klientom robot prevezme dáta, ktoré agent získal a vstúpi do systému, aby získal dodatočné informácie potrebné na vystavenie potvrdenia. Po získaní potrebných informácií môže robot potvrdenie vystaviť a poslať ho klientovi na e-mail. Ak má byť potvrdenie doručené poštou, zaradí

ho do fronty na tlač. Agent teda nemusí vytvárať požiadavku na back-office a pracovníci back-office nemusia potvrdenie vystaviť ručne.

STORNOVANIE OBJEDNÁVKY

Stornovanie objednávky vo väčšine prípadov neprináša spoločnosti nijaký zisk. Mnohé spoločnosti ponúkajú stornovanie objednávky aj prostredníctvom chatu alebo telefonického hovoru. Zákazník jednoducho napíše do chatu alebo zavolá na infolinku, nadiktuje svoje údaje a požiada o storno. Operátor kontaktného centra musí následne vytvoriť ticket na back-office, kde musia objednávku vyhľadať, stornovať, vrátiť platbu, zastaviť dodávku tovaru na logistike,

informovať klienta o príslušných krokoch a stave stornovania objednávky.

Čo urobí robot?

Keď agent na kontaktnom centre zapíše všetky potrebné údaje, robot prečíta číslo objednávky, vstúpi do všetkých potrebných systémov (napr. príslušné SAP, kontaktné centrum, aplikácie tretích strán), vystornuje v nich objednávku, informuje logistiku a prepravnú spoločnosť, pošle žiadosť

na refundáciu peňazí, zruší príkaz na vyskladnenie tovaru a pošle informáciu zákazníkovi, že objednávka bola stornovaná spolu s informáciami, ako má ďalej postupovať. Agent sa teda nemusí preklikať rôznymi systémami, vytvárať tickety na back-office a môže sa venovať iným, prínosnejším aktivitám. Robot sa o celý proces postará sám.

OVERENIE EXISTUJÚCEHO ZÁKAZNÍKA

Pri mnohých telefonátoch je potrebné overiť, či je telefonujúci zákazník už existujúcim klientom. Agent kontaktného centra vtedy musí vstúpiť do informačného systému a klienta manuálne vyhľadať, čo môže trvať aj niekoľko desiatok sekúnd. Agent by sa mohol pritom venovať iným, prínosnejším aktivitám.

Čo urobí robot?

Po začatí hovoru a získaní základných informácií od volajúceho, robot vstúpi do interného systému a informáciu, či je volajúci už existujúcim zákazníkom, zistí do niekoľkých sekúnd. Zapojením robota sa výrazne skráti čas na overenie zákazníka a agent sa môže plne venovať požiadavkám klienta.

AKO PREBIEHA ZAVEDENIE RPA?

Na úvod je potrebné stretnutie, na ktorom sa porozprávame s vašim IT oddelením a s ľuďmi, ktorí doteraz vykonávali procesy, ktoré chcete zautomatizovať. Spoločne si nastavíme a definujeme potrebné prístupy.

Stretnutia trvajú približne 2-3 hodiny a nemusia byť osobné – môžu prebiehať aj cez Skype, Teams, Webex, Zoom, a pod.

Na základe týchto stretnutí proces zdokumentujeme a **navrhne jeho automatizáciu.**

Procesy automatizujeme v **systémoch, ktoré bežne používate**, nevytvárame nové systémy ani neupravujeme tie zavedené.

Samotná automatizácia netrvá dlho. Od prvého stretnutia vieme dodať hotového a implementovaného robota vo vašich systémoch už **za 3-4 týždne.**

SOITRON, s.r.o., člen skupiny SOITRON Group

Spoločnosť Soitron je stredoeurópskym integrátorom, ktorý pôsobí na IT trhu už od roku 1991. Filozofiou spoločnosti je snaha neustále napredovať, a aj preto je lídrom v zavádzaní unikátnych technológií a inovatívnych riešení. Svojim klientom ponúka produkty a služby v oblasti robotizácie a automatizácie procesov, internetu vecí (IoT), IT infraštruktúry, komunikačných a cloudových riešení, IT bezpečnosti, IT služieb a outsourcingu, IT poradenstva a aplikácií či digitalizácie IT oddelení. Do produktového portfólia patrí aj riešenie pre inteligentné policajné autá, ktoré je známe pod značkou Mosy. SOITRON, s.r.o. je členom skupiny SOITRON Group, v ktorej pracuje viac ako 800 medzinárodných odborníkov. Skupina združuje profesionálne tímy na Slovensku, v Českej republike, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Poľsku a Veľkej Británii.