



I když automatizace dokáže zefektivnit fungování kontaktních center a poskytovat lepší zákaznickou zkušenost při nižších nákladech, nemůže plně nahradit potřebu lidské pracovní síly. Většina pracovníků kontaktních center možná považuje automatizaci za konkurenci, ale tak to není. Kontaktní centra se snaží zaměřit na využití automatizačních technologií, aby se zbavila manuálních a opakujících se úkolů a poskytovala svým zákazníkům efektivnější a osobnější zážitek.

Návratnost investice do softwarových robotů se pohybuje v rozmezí od 6 do 12 měsíců. Náročnost samotného nasazení je ve srovnání s nasazením nových systémů minimální. Rychlost zavedení RPA se pohybuje v jednotkách týdnů, a to s minimálním zatížením zaměstnanců při vývoji a testování řešení.

ROBOTICKÁ PROCESNÍ AUTOMATIZACE (RPA)

Robotická procesní automatizace (zkráceně RPA) je technologie na tvorbu softwarových robotů, která umožňuje zpracovávat rutinní a opakující se činnosti automaticky a bez nutnosti lidského zásahu. Automatizovat můžeme jakýkoli proces, který umíme popsat a který funguje na základě určitých pravidel. Proces automatizovaný pomocí RPA se vždy zaznamenává pomocí logů, takže máte možnost sledovat, co robot udělal.

CO DOKÁŽOU SOFTWAREVÍ ROBOTI?

- Kontrola systémů a přijatých e-mailů
- Procházení webů
- Získávání dat z formulářů a jejich přepisování do systému
- Ověřování údajů
- Přepisování dat mezi různými systémy
- Posílání e-mailů na základě určitých kritérií
- Posílání oznámení

Softwaroví roboti jsou schopní výrazně snížit administrativní a manuální pracnost na jednotlivých odděleních o 60 až 70 %, ulehčit firmám od financování nákladových činností a vytvořit prostor pro ziskové aktivity. Roboti mohou pracovat nepřetržitě a nemají problém zvládat nárůst objemu úkolů nebo výpadek lidských zdrojů, a to bez nutnosti přijímání a zaškolování nových lidí.

JAK ZAČÍT?

Chtěli byste začít automatizovat, ale nevíte, se kterým procesem začít? Výběr procesu vhodného k automatizaci je jednou z nejdůležitějších částí samotné automatizace. Naši specialisté vám s tím rádi pomůžou.

SOFTWAREVÍ ROBOTI V KONTAKTNÍM CENTRU

USE CASES

SOFTWAREVÍ ROBOTI V KONTAKTNÍM CENTRU

Prostřednictvím softwarových robotů je možné napojit se na jakékoli kontaktní centrum nebo komunikační kanály, které dané kontaktní centrum využívá (mail, voice/IVR, chat), a automatizovat procesy v následujících oblastech:

SAMOOSLUŽNÝ ZÁKAZNICKÝ SERVIS

A na něj napojené automatické zpracování služeb:

- Chatový kanál/chatbot, web, mail nebo IVR napojený na roboty, které automaticky provedou požadovanou transakci/proces (například zpracování objednávek, storna objednávek)
- Automatizace zákaznických požadavků prostřednictvím integrace s help-deskovým portálem nebo kontaktním centrem

ASISTENT PRO PRACOVNÍKY

Pomocná platforma pro pracovníky k optimalizaci provádění činností

- Přizpůsobená konzola pro pracovníky, která umožňuje načítat v reálném čase data z různých firemních systémů na podporu obsluhy zákazníků
- Omnichannel – integrovaná platforma pro pracovníky, která propojuje různé komunikační kanály
- Advisory – interaktivní robot provádějící potřebné transakce v reálném čase během hovoru/chatu se zákazníkem (např. výpočet nároku na slevu, splátky nebo samotné zpracování žádosti zákazníka – aktivace nové služby, změna údajů atd.)

POST-CALL ČINNOSTI

Softwaroví roboti na zpracování procesů následujících po hovorech

- Automatické spuštění procesu – na základě podnětu hned po skončení hovoru nebo chatu
- Aktualizace různých systémů, kopírování dat z jednoho systému do druhého, synchronizace aplikací nebo databází
- Vytváření procesních tlačítek ve stávajících aplikacích

BACK-OFFICE PROCESY

Jednoduchý přechod mezi front-office a back-office procesy a úkoly

- Automatické zpracovávání back-office úloh
- Zpracovávání dokumentů nebo žádostí, generování kódů, vystavování faktur, automatické ověřování nároků na splátkový kalendář, zpracovávání plateb nebo vracení peněz
- Validace dat a automatizace procesů v případě nestandardních postupů nebo výjimek
- Kontrolované pracovní postupy – orkestrace procesů v kombinaci práce člověka a softwarového robota

VÝHODY

Vedle optimalizace nákladů patří mezi největší výzvy v kontaktních centrech fluktuace zaměstnanců a zajištění potřebných znalostí pracovníků a prioritizace pracovních postupů a zákaznické spokojenosti.

Pomocí digitalizace a softwarových robotů dochází k optimalizaci nákladů, značnému zlepšení operativních a provozních parametrů až o 60–70 % (AHT, SLA, TTR, FTR),

zvýšení produktivity zaměstnanců, snížení nákladů na nábor nebo školení zaměstnanců i byznysových parametrů (např. zákaznické a zaměstnanecké spokojenosti). Softwaroví roboti provádějí činnosti nepřetržitě, takže zvládají nárůst práce i ve špičkách. Zároveň je zajištěn maximální soulad se stanovenými postupy, výrazně se redukuje nápravné zásahy, a tím i dodatečné náklady, které s nimi souvisí.

Jakmile robot dokončí veškeré činnosti, dostanete kompletní výkaz s informacemi o tom, kde robot byl a jaké aktivity prováděl. Žádné informace se neukládají, takže citlivé údaje zůstanou ve firmě.



KDE MŮŽETE ROBOTY VYUŽÍT?

OBJEDNÁVÁNÍ ZBOŽÍ

Při objednávkách zboží přes telefon nebo chat musí pracovník kontaktního centra po ukončení rozhovoru otevřít objednávkový systém a vyplnit všechny potřebné informace: osobní údaje zákazníka, dodací a fakturační adresu a zboží samotné. To všechno zabírá čas, během kterého by pracovník už mohl vést rozhovor s dalším zákazníkem.

Co udělá robot?

Po ukončení hovoru pracovníka se zákazníkem robot převezme zaznamenaná data a vstoupí do objednávkového systému. V něm ověří dostupnost produktu, vytvoří objednávku, pošle zákazníkovi informaci o přijetí objednávky a do skladu zašle požadavek na odeslání zboží.

Pracovníci se mezitím mohou věnovat dalším zákazníkům, takže automaticky stoupá počet hovorů, které dokážou obsloužit.

DOSTUPNOST ZBOŽÍ SKLADEM NEBO NA PRODEJNĚ

Pracovníci kontaktních center se často setkávají s požadavky na ověření dostupnosti určitých produktů na skladě nebo v prodejnách. Musí přitom otevřít objednávkový systém nebo internetovou stránku společnosti, vyhledat produkt a zkontrolovat jeho dostupnost, což může zabrat hodně času. Vyžaduje to postupné proklikávání různými systémy, vyhledávání zboží atd.

Co udělá robot?

Pracovník během komunikace se zákazníkem запиše název produktu, o který má zákazník zájem. Robot ihned po zaevidování této informace vstoupí do systému a produkt vyhledá. Pracovníkovi pak do několika sekund zobrazí dostupnost na skladě a v jednotlivých provozovnách.



VYŘIZOVÁNÍ ŽÁDOSTÍ O POTVRZENÍ

Když pracovníci přijímají žádosti o vystavení potvrzení, musí od zákazníků zjistit veškeré potřebné náležitosti, například osobní údaje jako jméno, příjmení, datum narození, adresu, datum, ke kterému má být potvrzení vystavené, pro jaké účely a podobně. Pracovník kontaktního centra následně vytvoří ticket na back office, kde samotné potvrzení vystaví.

Co udělá robot?

Po ukončení rozhovoru se zákazníkem převezme robot data, která pracovník zjistil a vstoupí do systému, aby získal dodatečné informace nezbytné pro vystavení potvrzení. Po získání potřebných informací může robot potvrzení vystavit a zaslat ho zákazníkovi na e-mail. Pokud má být potvrzení doručeno poštou, zařadí ho do

tiskové fronty. Pracovník tedy nemusí vytvářet požadavek na back office a ten nemusí potvrzení vystavovat ručně.

STORNOVÁNÍ OBJEDNÁVEK

Stornování objednávek ve většině případů nepřináší společnosti žádný zisk. Řada společností nabízí stornování objednávek prostřednictvím chatu nebo po telefonu. Zákazník jednoduše napíše do chatu nebo zavolá na infolinku, nadiktuje svoje údaje a požádá o storno. Operátor kontaktního centra musí následně vytvořit ticket na back office, kde je nutné objednávku vyhledat, stornovat, vrátit platbu, zastavit dodávku zboží na logistice a informovat klienta

o příslušných krocích a stavu stornování objednávky.

Co udělá robot?

Když pracovník kontaktního centra zapíše všechny potřebné údaje, robot přečte číslo objednávky, vstoupí do všech potřebných systémů (např. příslušného SAP, kontaktního centra, aplikací třetích stran), vystornuje v nich objednávku, informuje logistiku a přepravní společnost, pošle žádost

o vrácení peněz, zruší příkaz k vyskladnění zboží a pošle zákazníkovi informaci, že objednávka je stornovaná, i s pokyny, jak má zákazník dál postupovat. Pracovník se nemusí proklikávat různými systémy a vytvářet tickety na back-office a může se věnovat jiným, přínosnějším činnostem. Robot se o celý proces postará sám.

OVĚŘENÍ EXISTUJÍCÍHO ZÁKAZNÍKA

U mnoha telefonátů je třeba ověřit, zda je telefonující zákazník již existujícím klientem. Agent kontaktního centra tedy musí vstoupit do informačního systému a klienta manuálně vyhledat, což může trvat i několik desítek sekund. Agent by se mohl přitom věnovat jiným, přínosnějším aktivitám.

Co udělá robot?

Po zahájení hovoru a získání základních informací od volajícího, robot vstoupí do interního systému a informací, zda je volající již existujícím zákazníkem, zjistí do několika sekund. Zapojením robota se výrazně zkrátí čas na ověření zákazníka a agent se může plně věnovat požadavkům klienta.

JAK PROBÍHÁ ZAVEDENÍ RPA?

Na úvod je nutné sejit se osobně s vaším IT oddělením a lidmi, kteří provádějí činnosti určené k automatizaci. Společně si nastavíme a definujeme potřebné přístupy.

Setkání trvají přibližně 2–3 hodiny a nemusí být osobní – mohou probíhat i přes Skype, Teams, Webex, Zoom a podobně.

Na základě těchto setkání proces zdokumentujeme a **navrhujeme jeho automatizaci**.

Procesy automatizujeme v systémech, které běžně používáte, nevytváříme nové systémy ani neupravujeme ty zavedené.

Samotná automatizace netrvá dlouho. Od prvního setkání umíme dodat robota hotového a nasazeného ve vašich systémech už za **3–4 týdny**.

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

Společnost Soitron je středoevropský integrátor, který působí na IT trhu již od roku 1991. Filozofií společnosti je snaha o neustálý pokrok. I proto je Soitron lídrem v zavádění jedinečných technologií a inovativních řešení. Svým klientům nabízí produkty a služby v oblasti robotizace a automatizace procesů, umělé inteligence, internetu věcí (IoT), IT infrastruktury, komunikačních a cloudových řešení, IT bezpečnosti, IT služeb a outsourcingu, IT poradenství a aplikací nebo digitalizace IT oddělení. Do produktového portfolia společnosti patří také řešení pro chytrá policejní auta – Mosy a služby v oblasti kybernetické bezpečnosti – Void Security Operations Center. Soitron s.r.o. je členem skupiny Soitron Group, ve které pracuje přes 800 mezinárodních odborníků. Skupina sdružuje profesionální týmy na Slovensku, v České republice, Rumunsku, Turecku, Bulharsku, Polsku a Velké Británii.