

## ZUFRIEDENHEIT IN ECHTZEIT: RPA IM SERVICE DESK

### meta:proc bietet

- 1 neue Mitarbeiter, wo Sie sie brauchen
- 2 eine ganzheitliche Automatisierungslösung aus einer Hand mit vielfältigen Partnern an unserer Seite
- 3 Technology driven by business

Ein guter und verlässlicher Kundenservice bildet das Herzstück eines Unternehmens: Denn wer seine Kunden verprellt, kann nichts verkaufen. Es gilt also, sämtliche Anfragen zeitnah und zufriedenstellend zu beantworten – seien es Angebots- oder Kaufvorgänge, Reklamationen, Beschwerden oder Kündigungen. Wer keinen gleichbleibend erstklassigen Service bieten kann, hat schnell das Nachsehen. Kunden erwarten einen Mehrwert im gesamten Vorgang der Customer Journey. Diesen erlangen Sie beispielsweise mithilfe von Chatbots. Die virtuellen Helfer verstehen sich darin, sämtliche Anfragen ohne Verzögerungen zeitnah zu bearbeiten und verlässlich zu beantworten.

Gestiegene Anforderungen an das Kundenservice-Erlebnis fordern ihren Tribut: Anfragen müssen in Echtzeit erfolgen, Angebote personalisiert sein, Reklamationen möglichst schnell und ohne Komplikationen abgewickelt werden. In Zeiten der Digitalisierung gilt es neue Wege zu erschließen – Online-Kommunikation zählt dabei nahezu als Selbstverständlichkeit. Aber mit den modernen Vertriebswegen nimmt häufig auch die Flut der Anfragen zu und gerät schnell ins Unübersichtliche. Chatbots bieten die Lösung

und gleichzeitig eine enorme Chance. Aber auch hier kommt es oftmals zu Problemen: Die Einführung der Roboter verzögert und verteuert sich in vielen Fällen durch lange Projektlaufzeiten bei der Integration in bestehende Systeme. Hier kann Robotic Process Automation als Projektbeschleuniger dienen.

Präzise und aktuelle Kundeninformationen sind im operativen Geschäft besonders wichtig. Alle möglichen Variationen werden dem Bot im Vorfeld antrainiert, damit er flexibel auf jede Anfrage reagieren kann. Sollte die Automation eigenständig keine Lösung finden, leitet sie das Problem ganz einfach direkt an einen menschlichen Kollegen weiter. Die Sicherheit der Daten bleibt dabei jederzeit gewährleistet. Haben Sie schon überlegt, wie RPA Ihren Kundenservice optimieren und für einen verlässlichen Support sorgen kann?

- Kategorisierung von E-Mails
- Datenmanagement und -migration
- Kündigungsbearbeitung
- Bearbeitung von Beschwerden
- Chatbot (mit RPA-Integration)



## GEMEINSAM NACH VORN

*Für ein Erstgespräch stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung. Gemeinsam besprechen wir Ihren Business Case und analysieren, wie wir helfen können.*

Tim van Baars | Business Development  
+49 174 4441974

### Kontaktieren Sie uns

meta:proc GmbH  
Königswinterer Straße 374  
sales@metaproc.com +49 228 227776 0  
www.metaproc.com

