

REVOLUTION MIT **INNOVATION**: RPA UND TELKO

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

Informationen und Daten austauschen: Kommunikation per Telefon oder mithilfe anderer elektronischer Medien ist heute über die gesamte Welt möglich – egal welche Distanz zwischen den Gesprächspartnern liegt. Ohne viel Aufwand lassen sich die Informationen von einem Ort zum anderen transportieren.

Aktuelle Trends wie beispielsweise 5G bringen die Konnektivität der Telekommunikationsbranche dabei auf ein neues Level. Durch innovative Veränderungen steigern Unternehmen in der Branche die Customer Experience sowie Zufriedenheit und bleiben wettbewerbsfähig. Aber wie erreicht ein Unternehmen im Innovationstrubel neuer Technologien zum Beispiel eine gute Kundenbindung?

Share-of-Wallet: Sie fragen sich, wie stark Ihre Mitbewerber bei Ihren Kunden vertreten sind? Der Konkurrenzdruck innerhalb der Telekommunikationsbranche ist hoch – auf dem gesamten Markt herrscht eine Konvergenz verschiedenster Industrien und Technologien. Hinzu kommen die hohen Auflagen bezüglich des Datenschutzes. Nicht zuletzt die Europäische Datenschutz-Grund-

verordnung (EU-DSGVO) hat mit Inkrafttreten im Mai 2018 neue Maßstäbe im Informationsaustausch gesetzt. Neben den externen Faktoren, die auf die Unternehmen einwirken, spielen auch interne Aspekte eine Rolle: Häufig scheitern Veränderungen an der mangelnden Wandlungsbereitschaft der Mitarbeiter. Diese spiegelt sich zum Teil auch nach außen wider, beispielsweise in Form einer geringen Akzeptanz der Technologie durch die Öffentlichkeit.

inen Teil des Problems lösen technische Innovationen wie Robotic Process Automation: Die Software-Roboter arbeiten im Backoffice zahlreiche Prozesse automatisiert ab. Egal ob unkomplizierte Kundenanfragen oder die Registrierung von Neukunden – die Call Center Performance Ihres Unternehmens gewinnt mit dem Einsatz der Bots stark an Effizienz:

- Digitaler Kundenkontakt
- Kunden-Onboarding
- Auftragerfassung
- Passwortvergabe
- Backoffice-Prozesse (z.B. Bonitätsprüfung, SIM-Wechsel, Streitschlichtung, Portierung von Kundennummern)



GEMEINSAM NACH VORN

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

Alexander Steiner | Chief Solution Architect
+49 151 64845610

Kontaktieren Sie uns

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

