

Projektdaten

Branche: Retail
 Prozess: Kundenservice Call-Center
 Volumen: 500 Anfragen pro Woche
 Umsetzung: 5 Tage
 Skill-Level: 90% Business-User

KI & RPA: End-to-End-Automatisierung im Call-Center

Ein wachsender deutscher Fahrradhändler kämpft mit der Qualität und Effizienz seines Kundenservice: Unzufriedene Kunden aufgrund langer Warte- und Antwortzeiten bei gleichzeitig steigenden Kosten. Für die Kundeninteraktion kombinierte Servicetrace einen intelligenten Chatbot mit der RPA-Lösung XceleratorOne. So können viele der Standardanfragen vollautomatisch bearbeitet werden – und das zur vollen Kundenzufriedenheit.

Der Kundenservice eines wachsenden mittelständischen Fahrradhändlers möchte sein Call-Center optimieren. Aufgrund des Unternehmenswachstums und des steigenden Anteils an Online-Verkäufen, wächst auch die Anzahl der Kundenanfragen. Dies betrifft insbesondere Fragen zur Warenlieferung. Hinzu kommen saisonbedingt Phasen mit einem überdurchschnittlich hohen Anfrageaufkommen. Diese können oft nicht zeitgerecht beantwortet werden, die Kunden stecken in der Telefonwarteschlange fest. Die Folge: schlechte Kundenbewertungen und negatives Social-Media-Feedback. Der Fahrradhändler suchte daher dringend nach einer Lösung, die Call-Center-Prozesse zu verbessern. Die wichtigsten Ziele: Die Kundenzufriedenheit steigern und auch größere Anfragevolumen ohne hohe Mehrkosten zügig bearbeiten zu können.

Daher empfahl der Consulting-Partner des Fahrradhändlers den Einsatz eines intelligenten Chatbots in Kombination mit der Robotic-Process-Automation-Lösung XceleratorOne (X1) von Servicetrace. Denn erst der gekoppelte Einsatz dieser Technologien ermöglicht eine wirkliche „End-to-End-Automatisierung“, also die Automatisierung eines kompletten Prozesses von Anfang bis Ende.

Key Benefits

80%
mehr positive Kundenbewertungen

24/7
verfügbar

>85% schnellere Reaktion

~25%
Kosteneinsparung

Schnellere Bearbeitungszeit, höhere Kundenzufriedenheit, mehr Effizienz

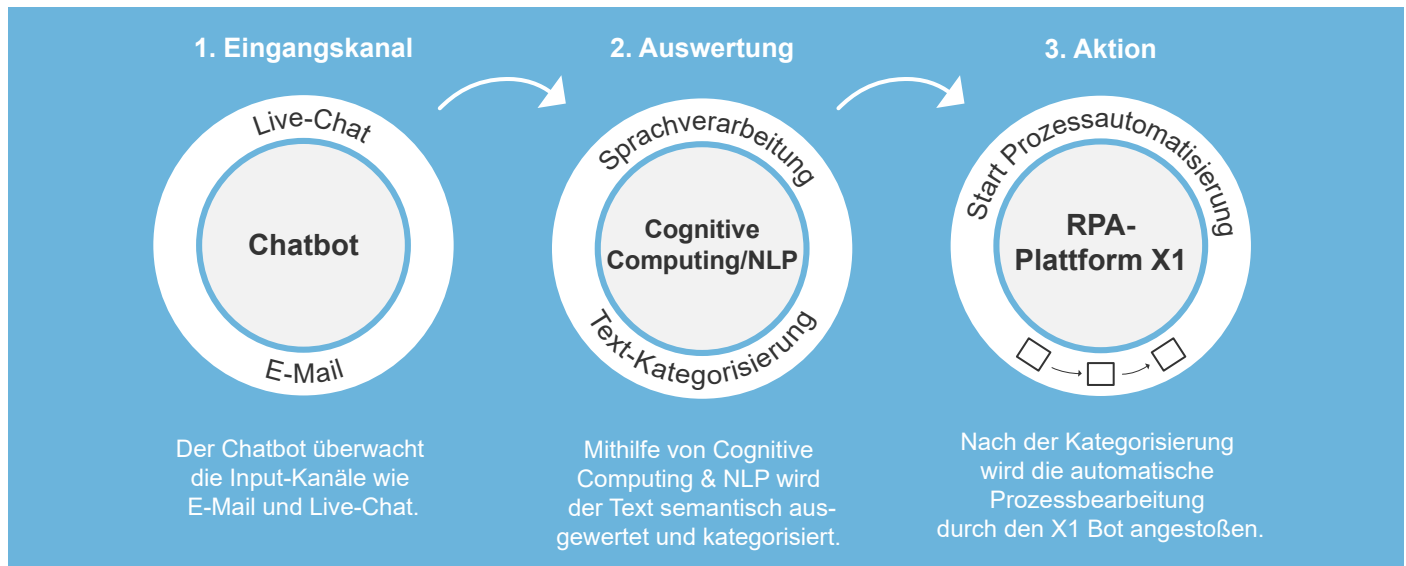
So ist der Fahrradhändler nun beispielsweise in der Lage, einen großen Teil der Standardanfragen im Kundenservice durch den Chatbot vollautomatisiert abwickeln zu lassen. Komplexere Anfragen werden teilautomatisch beantwortet, also in Zusammenarbeit von Chatbot und Mitarbeiter. Sollte der Chatbot eine Anfrage nicht zuordnen oder bearbeiten können, leitet er diese direkt an einen Call-Center-Agenten weiter.

Das Ergebnis der Automatisierung mithilfe der Chatbot-RPA-Lösung kann sich sehen lassen: Die Kundenzufriedenheit stieg innerhalb weniger Wochen deutlich an – mehr als 80% positive Bewertungen. Gründe dafür sind die schnellere Response-Time (+85%), die 24/7-Verfügbarkeit und die zügige Bearbeitung. Die meisten Anfragen können innerhalb weniger Stunden bearbeitet werden.

Fast jede dritte Kundenanfrage kann der Chatbot mithilfe der XceleratorOne-Lösung komplett bearbeiten. Weitere Qualitätsverbesserungen ergeben sich aus der nun 100%ig nachvollziehbaren Kundenkommunikation, die einfacher analysiert werden kann. Diese Datenauswertungen machen Optimierungspotenziale bei der inhaltlichen Kundenkommunikation schnell sichtbar und führen zu einer kontinuierlichen Qualitätsverbesserung.

Gleichzeitig arbeitet das Call-Center deutlich effizienter: Höhere Anfrageaufkommen kann die Chatbot-Lösung aufgrund der hohen Verfügbar- und Skalierbarkeit einfach managen. Das führt zu einer deutlichen Entlastung der Call-Center-Mitarbeiter und gesamthaft 25% geringeren Kosten.

End-to-End-Automatisierung mit Chatbot, Künstlicher Intelligenz & RPA



Innerhalb weniger Wochen war die Chatbot-RPA-Lösung im Call-Center einsatzbereit. Vereinfacht funktioniert die End-to-End-Automatisierung in drei Schritten (siehe Schaubild). Der Chatbot nutzt semantische Verfahren wie Cognitive Computing und Natural Language Processing (NLP) aus dem Bereich der Künstlichen Intelligenz für die Identifikation von Themen und deren Kategorisierung. Danach stößt der Chatbot den automatisierten Prozessablauf an, die die X1-Lösung ausführt.

Für dieses Projekt nutzte Servicetrace die intelligente Chatbot-Lösung des Partners Cognesys, da diese für Call-Center-Prozesse mithilfe kognitiver Methoden schnell und präzise trainiert werden kann. Zudem ist sie via REST-API sehr einfach mit der X1-Lösung integrierbar.

Topthema RPA: Bleiben Sie up to date.
 Abonnieren Sie die Robotic News!
<https://www.servicetrace.de/newsletter/>

Vorteil von X1: hochskalierbar & einfache Citrix-Integration

Der Kunde entschied sich unter anderem aus zwei technischen Gründen für die X1-Lösung von Servicetrace:

- 1 Aufgrund der hohen und konkurrenzlos günstigen Skalierbarkeit und
- 2 dem einfachen und effektiven Umgang mit Citrix-Umgebungen.

Dem Fahrradhändler war es sehr wichtig, eine Lösung zu finden, die auch hohe Anfragevolumen ohne großen Mehraufwand managen kann. XceleratorOne bietet mit einer mehrfach patentierten Technologie einen einzigartigen Skalierungsansatz: die vertikale Skalierung. Diese führt dazu, dass X1 auf der bestehenden Infrastruktur deutlich mehr Bearbeitungskapazitäten zur Verfügung stellen kann. Dies ist ein im Wettbewerbsvergleich extrem günstiger Ansatz.

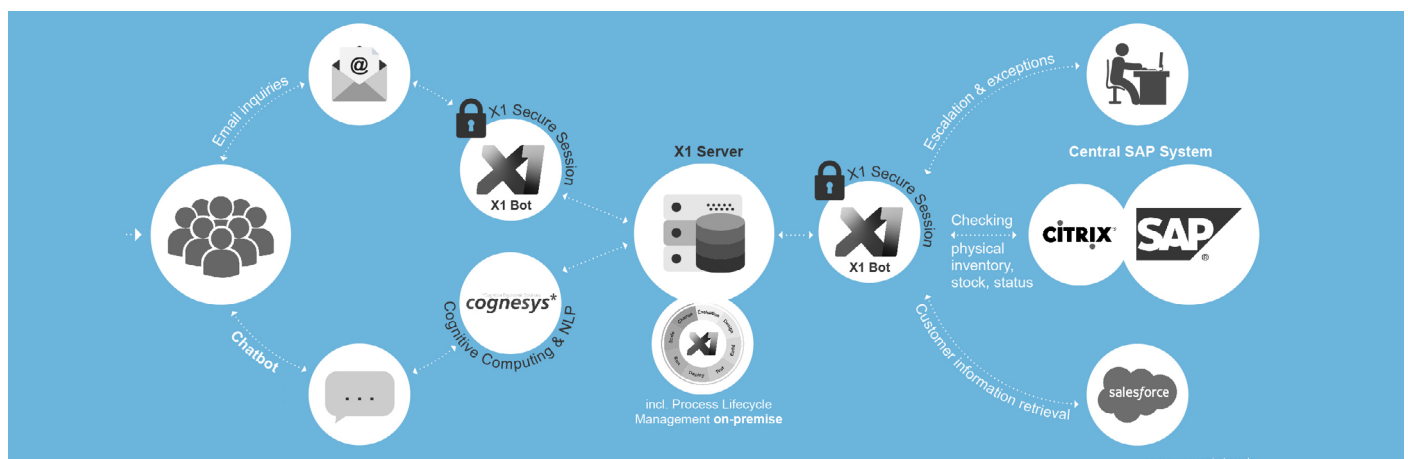
Zudem nutzte der Fahrradhändler für seine IT-Infrastruktur die Virtualisierungsplattform Citrix, die für die roboter-gesteuerte Prozessautomatisierung eine Herausforderung sein kann. Allerdings nicht für X1: **Die einfache Arbeit mit Citrix ist eines der Hauptunterscheidungsmerkmale der Servicetrace-Lösung.** Mithilfe der musterbasierten Erkennung und der integrierten OCR-Erkennung (Optical Character Recognition) ist X1 in der Lage, Citrix-Desktops und -Anwendungen genauso effektiv zu steuern wie alle anderen Applikationen, unabhängig vom Endgerät.

Darum hat sich der Kunde für X1 entschieden



- Besten Umgang mit Citrix
- Einzigtiger Skalierungsansatz
- Bestes Preis-Leistungsverhältnis
- Erprobte Chatbot-RPA-Lösung

Beispiel: Der automatisierte End-to-End-Prozess bei Anfragen zu Expresslieferungen



- Der Chatbot „liest“ die Eingangskanäle Live-Chat und E-Mail-Postfach und kategorisiert die Anfragen nach Thema.
- Kann er die Anfrage nicht selbst bearbeiten, übergibt er diese an einen Call-Center-Agenten.
- Bei Anfragen zu Lieferzeiten/Expresslieferung erfragt der Chatbot beim Kunden umgehend relevante Details wie die Bestellnummer.
- Der X1 Bot, der Software-Roboter, überprüft dann die Anfrage und stellt mit Zugriff auf Salesforce und SAP die benötigten Daten zusammen:
 - Salesforce: Prüfung des verfügbaren Produktbestands und Prozessablaufs
 - SAP: Prüfung des aktuellen Auftragsstatus.
- Anhand der Informationen aus Salesforce und SAP ist der X1 Bot in der Lage zu entscheiden, ob eine Expresslieferung möglich ist.
- Der Kunde wird über die Möglichkeit der Expresslieferung informiert.
- Ist sie möglich, bittet der Chatbot den Kunden um schriftliche Rückbestätigung.
- Anschließend erstellt die Lösung die Rechnung für die Expresslieferung, sendet diese per E-Mail an den Kunden und löst die Expresslieferung beim zuständigen Dienstleister aus.

Lesen Sie weitere Case Studies und Kundenreferenzen rund um Robotics Process Automation unter <https://www.servicetrace.de/category/case-study/>