

RPA-Use Case: Automatisierung von Anfragen im Kundenservice



Herausforderung:

- Ein wachsender deutscher Fahrradhändler hat Probleme hinsichtlich der Qualität und Effizienz seines Call Centers.
- Der Wunsch ist es, die eingehenden Kundenanfragen automatisiert zu beantworten, um eine gleichbleibende Servicequalität ebenso wie eine schnellere Beantwortung der Anfragen zu gewährleisten.

Lösung



- Durch den Einsatz von RPA in Kombination einem Chatbot ist der Fahrradhändler in der Lage, einen Großteil der Standardanfragen im Kundenservice vollautomatisiert abzuwickeln.
- Komplexere Anfragen werden teil-automatisiert beantwortet, d.h. 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.
- Volumen: 500 Anfragen pro Woche



Benefits

- 25% Kosteneinsparung im Call-Center
- schnellere Reaktionszeiten (> 85%)
- 24/7 Serviceverfügbarkeit
- Zunahme positiver Kundenbewertungen (> 80%)

