

Alvaria Automate™ Attended

Alvaria Automate Attended は、ロボティックプロセスオートメーション (RPA) を通じて、従業員とロボットが並んで作業し、定型のおよび日常的なタスクを引き受けて管理できるようにします。生産性を従業員に委ねて、より多くのことを達成しやすくすると同時に、顧客と従業員の両方のエクスペリエンスと継続的な組織の成長を強化します。

業界別 Attended RPA

Alvaria Automate Attended は、さまざまな業界やセクターのあらゆる規模の組織に、次のような多くのメリットをもたらします。



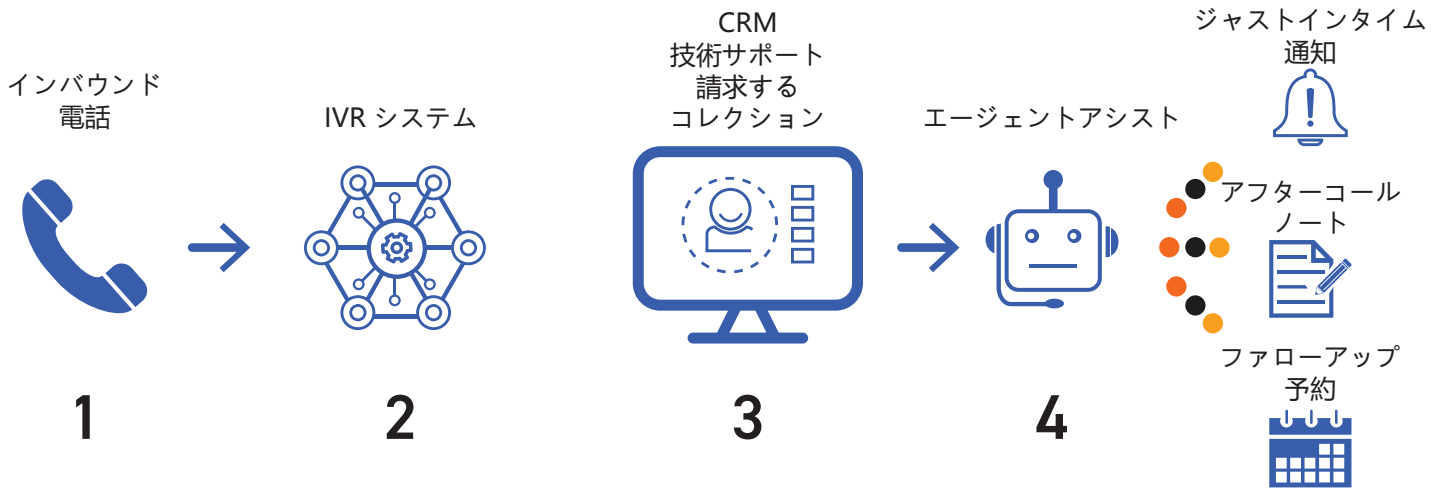
自動化されたワークフロー

Alvaria Automate Attended を使用して、従業員が自動的に次のことを行えるようにする、より優れた組織ワークフローを構築できるようにします。



自動化の力

反復可能なマイクロフロー主導の自動化によるエージェント支援の自動化。



包括的な自動化

Attended RPA と Alvaria CX Suite™ および Alvaria Workforce Engagement Management (WEM) を組み合わせる

Alvaria Automate™ Attended を Alvaria CX Suite および/または Alvaria Workforce™ と組み合わせることで、組織は手動タスクに費やす貴重な時間を削減し、大量の管理作業をなくすことができます。これにより、システムやルーチンではなく、顧客に集中する機会が提供されます。

Alvaria Automate Attended & Alvaria CX:

エージェントに独自のパーソナル ロボット アシスタントを提供して、通話後の作業に費やす時間を解放し、社内およびサードパーティのアプリケーションを自動化し、処理時間と品質を向上させ、人間の介入を減らしてエラーを減らします。

Alvaria Automate Attended & Alvaria WEM:

Alvaria Workforce、Alvaria Performance™、Alvaria Quality™、および Alvaria Motivate™ と簡単に統合できる Alvaria Automate Attended は、バックオフィス チームがデータを処理し、結果を計算し、データを生成して解析し、Excel レポートに 100% 正確的に変換するのに役立ちます。



ALVARIA AUTOMATE™ ATTENDEDビジネスの利点

データ ガバナンスとコンプライアンスの維持

規則や規制に違反した場合、企業は財務の健全性と評判に深刻な損害を与える可能性があります。Alvaria Automate Attended は、エージェントが発言するように発言を推奨し、機密情報が提供されている間は録音を自動的に一時停止することで、コールセンターのコンプライアンスを維持するのに役立ちます。

効率を上げる

ボットを使用してフォームに自動入力し、その他の反復的なタスクを実行することで、従業員が手作業に費やす時間を削減します。

ヘルスケア サービス プロバイダーは、Alvaria Automate Attended を使用して、コールセンターでの平均処理時間 (AHT) を経験豊富な従業員で 16%、新入社員で 25% 短縮しました。

顧客満足度の向上

顧客にとってよりシームレスなエクスペリエンスを実現し、従業員が事務処理ではなく顧客に集中できるようにします。

あるグローバル銀行では、Alvaria Automate Attended によって口座開設にかかる時間が大幅に短縮されました。アカウントをより迅速に設定することで、従業員はカスタマー エクスペリエンスを向上させました。

顧客維持率の向上

従業員のミスが減らすことで、企業は顧客維持率を向上させることができます。

同じグローバル銀行は、従うのが難しいプロセスを持っていました。数十の画面と数百のフィールドに手動で情報を入力している間、従業員は頻繁に間違いを犯していました。これにより、再処理率が高くなり、顧客離れ率が高くなりました。

Alvaria Automate Attended、により、このグローバル銀行は処理業者のトレーニング時間を短縮し、特に下位の処理業者のエラー率がすぐに減少しました。

IT オーバーヘッドの削減

Alvaria Automate Attended のセットアップに必要なコーディングやインフラストラクチャはありません。これにより、IT チームが投資する必要のある時間が大幅に短縮されます。また、既存のアプリケーションを変更する必要もありません。

Alvaria™ について

Alvaria は、組織が現代の労働力を効率的に管理して関与させ、顧客や潜在的な顧客とコンプライアンスを遵守して連絡するのを支援します。当社のオープンで革新的なマルチプラットフォームは、2つのコア競争力を実現することを目指して構築されています。機能が豊富で直感的でインテリジェントなワークフォース エンゲージメント管理プラットフォーム、およびマルチチャネル プロアクティブなコンプライアンス アウトリーチ プラットフォームです。Alvaria は、世界のリーダーである Aspect Software と Noble Systems の合併の産物であり、顧客と従業員の経験を再構築するビジネスで 50 周年を誇らしげに祝っています。アルバリア。カスタマーエクスペリエンス™の再構築。詳細については、www.alvaria.com をご覧ください。

@Alvaria_Inc の Twitter で Alvaria をフォローしてください。 #ReshapingCX