



Von zu Hause aus arbeiten?  
**Überlassen Sie es NEVA**

**NICE**

*Business Continuity und Krisenmodus entwickeln sich in Anbetracht der Turbulenzen und Unsicherheiten im Zusammenhang mit COVID-19 zur neuen Norm – Attended Automation trägt zur Aufrechterhaltung der Service-Konsistenz und Prozesseffizienz bei und sorgt dafür, dass Ihre Mitarbeiter im Homeoffice engagiert und zielorientiert bleiben.*

Im besten Fall und unter normalen Umständen nimmt die Komplexität unserer globalen Wirtschaft exponentiell zu, was auch erfordert, dass die Unmittelbarkeit und die persönliche Verbindung im Bereich des Kundenerlebnisses unterstützt werden müssen. Die weltweit bestehende COVID-19-Krise hat diese Komplexität und diesen Druck enorm verstärkt. Sie verlangt schnelle Innovationen und große Agilität, um mit Remote-Geschäftsabläufen, Homeoffice-Tätigkeit und einer neuen Realität umgehen zu können.

Was den Kundendienst anbelangt, macht diese neue, dezentrale Arbeitsumgebung die Aufrechterhaltung der Service-Konsistenz zu einer Herausforderung. Darüber hinaus sind Effizienz und Kostenkontrolle von entscheidender Bedeutung, während andererseits Empathie mit einer persönlichen Note wichtiger ist denn je. Für viele Mitarbeiter, von denen erwartet wird, dass sie sich schnell an völlig andere Arbeitsbedingungen anpassen, sind diese Faktoren sicherlich erdrückend und einschüchternd. Gleichzeitig nehmen der Druck und die Anforderungen sowohl der Unternehmensführung als auch der Endkunden zu.

Wir haben für Sie einige Erkenntnisse und praktische Möglichkeiten zusammengetragen, wie Sie Ihren Mitarbeitern mit NEVA (NICE Employee Virtual Attendant) helfen können, auch in schwierigen Zeiten zu bestehen:

## **1. Der Aufstieg des vielseitig einsetzbaren Mitarbeiters**

Bereits die Anpassung an neue Arbeitsbedingungen bei der Arbeit von zu Hause ist für Ihre Mitarbeiter eine schwierige Aufgabe. Darüber hinaus müssen viele situationsbedingt zusätzliche Aufgaben übernehmen und verschiedene Arten von Kundeninteraktionen mit unterschiedlichem Komplexitätsgrad abwickeln.

Unabhängig von der Aufgabe oder der Kundenanfrage - unser Attendet Bot, NEVA, ist dafür ausgelegt, jedem Mitarbeiter eine kontextspezifische Anleitung in Echtzeit zu geben, wenn er diese während einer Liveinteraktion mit Kunden, einer sich im Anschluss an ein Kundengespräch ergebenden Aufgabe oder bei einem Backoffice-Prozess benötigt. NEVA befindet sich auf dem Desktop jedes Mitarbeiters und wird automatisch durch die Desktop-Aktionen des Mitarbeiters ausgelöst (über die Applikation oder den Bildschirm, auf dem gerade gearbeitet wird, oder durch Tastaturanschläge und Mausclicks). Sie bietet eine Next-Best-Action-Anleitung über Callouts auf dem Bildschirm. Diese proaktive Empfehlung basiert auf dem jeweiligen Kundengesprächs- oder Prozesstyp und auf dem Leistungsniveau jedes Mitarbeiters. NEVA sucht nach erforderlichen Informationen in

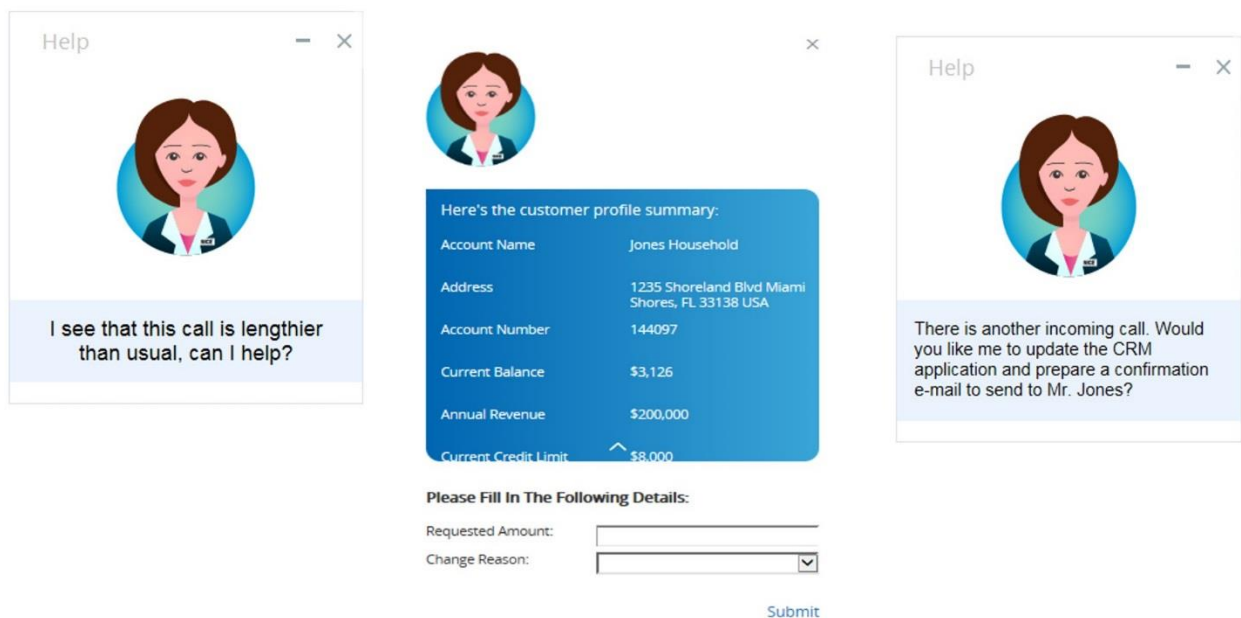
mehreren Anwendungen und präsentiert sie dem Benutzer übersichtlich und auf einen Blick. Sie führt außerdem Berechnungen durch und stellt dem Mitarbeiter je nach dem individuellen Echtzeitbedarf schnelle Links zu relevanten Daten zur Verfügung.

NEVA automatisiert auch Aufgaben im Namen des Mitarbeiters und steigert so die Produktivität. Dies ist gerade jetzt besonders relevant, wenn viele Unternehmen aufgrund der umfangreichen Einschränkungen durch die COVID-19-Pandemie mit massiven Rückständen im Backoffice zu kämpfen haben.

NEVA kann Desktop-Aufgaben automatisieren oder unbeaufsichtigte Backend-Bots triggern, um die Automatisierung auf Backend-Servern auszuführen und den Rückstand zu verringern.

Mit NEVA, die rund um die Uhr verfügbar ist, um die banaleren, zeitaufwändigeren Verwaltungsaufgaben (die mitunter auch fehleranfällig sind) auszuführen, haben Ihre Mitarbeiter am Telearbeitsplatz mehr Zeit, sich mit mehr Einfühlungsvermögen und Aufmerksamkeit den Kunden zu widmen.

So sieht es aus, von NEVA in Echtzeit unterstützt zu werden, unabhängig davon, ob sie Daten aus mehreren Anwendungen sammelt, anzeigt und zusammenfasst oder Aufgaben automatisiert.



## 2. Schnelle Anpassung und Optimierung von Geschäftsprozessen

Nicht nur die Mitarbeiter am Telearbeitsplatz müssen ihre Tätigkeiten und ihre Vorgehensweise an die damit verbundenen Bedingungen anpassen - auch die vorhandenen Geschäftsprozesse sollten nachziehen.

Angesichts der sich ständig ändernden Gesundheitsrichtlinien und der daraus resultierenden Änderungen der Unternehmensrichtlinien benötigen Unternehmen eine Möglichkeit, diese neuen Richtlinien ihren Mitarbeitern schnell zu kommunizieren.

Mit dem Automation Studio-Tool (wie in den Abbildungen oben dargestellt) können schnell neue Prozessautomatisierungen oder Regelabläufe entwickelt werden, die für eine schnelle Anpassung und Optimierung vorhandener Prozesse für die Tätigkeit unter Telearbeitsbedingungen sorgen.

### **3. Service-Konsistenz**

Ein auf Telearbeit basierendes Umfeld macht es für Unternehmen schwieriger, ein gleichbleibendes Maß an Servicebereitstellung aufrechtzuerhalten. Im Rahmen der Echtzeit-Unterstützung von Mitarbeitern lässt sich NEVA so programmieren, dass sie die Mitarbeiter auffordert, bestimmte Skripte zu lesen oder bestimmte Aktionen auszuführen, um eine konsistente Servicebereitstellung über Interaktionen und Servicevertreter hinweg sicherzustellen

### **4. Wenn für Schulungen keine Zeit ist und kein Platz dafür zur Verfügung steht...**

Wenn Präsenzs Schulungen eindeutig keine Option sind und es keine direkte Möglichkeit gibt, neue Pläne, Richtlinien, Produkte oder Werbeaktionen zu kommunizieren (um nur einige zu nennen), kann NEVA eine Plattform zur schnellen Wissensübermittlung und Kommunikation von Prozessaktualisierungen direkt an die Mitarbeiter im Homeoffice sein.

Vor allem in diesen Krisenzeiten, in denen Vorgesetzte ihre Führungsaufgaben nicht vollumfänglich wahrnehmen können und Mitarbeiter möglicherweise mit komplexeren Aufgaben konfrontiert sind, ist NEVA besonders wichtig und praktisch. Da NEVA den einzelnen Mitarbeiter Schritt für Schritt in Echtzeit führen kann, ist es nicht erforderlich, dass der Vorgesetzte jedem Mitarbeiter über die Schulter blickt.

Vorgesetzten, die die Produktivität der Mitarbeiter aus der Ferne im Auge behalten möchten, bietet der Automation Finder von NEVA eine innovative Möglichkeit, um neue Prozesse zu identifizieren, die vielleicht automatisiert werden und den Mitarbeitern überlassen werden können, und um sich um Prozesse, die ihre direkte Einbeziehung erfordern, selbst zu kümmern.

### **5. Umgang mit einer unregelmäßigen Anzahl an Kundenanrufen**

Da die Anzahl der Kundenanrufe zunehmen kann, trägt NEVA dazu bei, dass Kundeninteraktionen effizient und produktiv bleiben. Sie kann beispielsweise die wichtigsten Aktivitäten aus dem Anruf im Namen des Mitarbeiters zusammenfassen oder die Nachbearbeitung automatisieren, sodass Mitarbeiter schnell zum nächsten Anruf springen und jederzeit eine größere Anzahl von Anrufen und Aufgaben bearbeiten können.

### **6. Beibehaltung der Konformität**

NEVA sorgt für die umfassende und vollständige Einhaltung der Vorschriften und dafür, dass die Mitarbeiter das Kleingedruckte lesen oder einen kritischen Prozessschritt nicht

verpassen. Es stehen Compliance-Skripte bereit und werden den Mitarbeitern angezeigt, um sie den Kunden während der Kundeninteraktionen vorzulesen. Prozessschritte werden hervorgehoben oder automatisch ausgeführt, um sicherzustellen, dass Ihr Unternehmen konform bleibt.

## 7. Beibehaltung der Produktivität

Es ist nur natürlich, dass Ihre Mitarbeiter in diesen turbulenten Zeiten stets über die täglichen Nachrichten informiert sein und ihre persönlichen Kontakte pflegen möchten. Desktop Analytics-Tools sind eine gute Möglichkeit, die Unternehmensführung dabei zu unterstützen, den Überblick über die täglichen Aktivitäten ihrer Mitarbeiter zu behalten und ein angemessenes Maß an Produktivität und Servicekontinuität sicherzustellen. Intelligent Desktop Analytics bietet Managern Einblick in die von ihren Mitarbeitern verwendeten Anwendungen, wobei klar zwischen der Nutzung produktiver, geschäftsbezogener Anwendungen und persönlicher Apps und Websites unterschieden wird. Desktop Analytics hebt auch Leerlaufzeiten und Sperrzeiten des Computers hervor, sodass Produktivitätslücken identifiziert werden können. Dadurch ergeben sich umsetzbare Erkenntnisse für die Unternehmensführung zur Beibehaltung der Produktivität der Mitarbeiter.

## 8. Sicherstellung des Mitarbeiterengagements

Mitarbeiter, die von zu Hause aus arbeiten, vermissen häufig den Kontakt und den Austausch mit Kollegen und Vorgesetzten und fühlen sich dadurch isoliert. Außerdem können sie nicht wie in der Büroumgebung sofort Rat einholen. Der NEVA Attendant ist ihr persönlicher Assistenzroboter und virtueller Teamkollege.

Über die organisatorische Chat-Bot-Plattform können sie sogar mit NEVA chatten und sie bitten, wichtige Daten aus der Wissensdatenbank abzurufen oder eine erforderliche Aktion auszuführen. Mit NEVA behalten Ihre Mitarbeiter den Überblick über die Daten, erhalten bei Bedarf nützliche Ratschläge und Next-Best-Action-Empfehlungen und bleiben somit produktiv und engagiert. Quickly getting to grips with intelligent automation and virtual assistant technology, during this unpredictable and turbulent time can help your organization, employees and end customers to enter into calmer and clearer waters.



Visit [www.nice.com/neva](http://www.nice.com/neva) to learn more, and [get in touch](#) with one of our automation experts to discuss how NEVA can empower your remote employees.

## CONTACTS

### **Global International HQ, Israel,**

T +972 9 775 3777, F +972 9 743 4282

### **Americas, North America,**

T +1 551-256-5000, F +1 551-259-5252

### **EMEA, Europe & Middle East,**

T +44 0 1489 771 200, F +44 0 1489 771 665

### **Asia Pacific, Singapore Office**

T + 65 6222 5123, F +65 6222 5459

The full list of NICE marks are the trademarks or registered trademarks of Nice Systems Ltd. For the full list of NICE trademarks, visit <http://www.nice.com/nice-trademarks> all other marks used are the property of their respective proprietors.

## ABOUT NICE

NICE (Nasdaq:NICE) is the worldwide leading provider of both cloud and on-premises enterprise software solutions that empower organizations to make smarter decisions based on advanced analytics of structured and unstructured data. NICE helps organizations of all sizes deliver better customer service, ensure compliance, combat fraud and safeguard citizens. Over 22,000 organizations in more than 150 countries, including over 80 of the Fortune 100 companies, are using NICE solutions. [www.nice.com](http://www.nice.com)

WP• 04/2020 • Contents of this document are Copyright © 202