



## Service Prozess Automatisierung

### Workflows vereinfachen – Prozesse automatisieren

Mit Contextor bietet converneo eine kompetente "Attended RPA" oder "Robotic Desktop Automation". Geschäftsprozesse können in Echtzeit analysiert, optimiert, automatisiert und überwacht werden. Endlich ist Schluss mit der Vielzahl von Applikationen und fehlerhaften Dateneingaben bei komplexen Geschäftsprozessen. Mit dem Contextor optimieren wir den Workflow Ihrer Mitarbeiter, reduzieren Schulungsaufwände und die AHT (Average Handling Time) signifikant und vermeiden Fehlereingaben. Damit wird Ihren Mitarbeitern ermöglicht, sich auf wertschöpfende Aufgaben zu konzentrieren: Kundenanliegen lösen, Cross- und Upselling durchführen.

Der Contextor automatisiert Aufgaben, bietet eine vollständige Kundensicht, Online-Hilfe, Schritt-für-Schritt-Anleitung durch komplexe Prozesse und teilt Daten zwischen Anwendungen. Dank Voll- und Teilautomatisierung von sich wiederholenden Tätigkeiten im Front- und Backoffice wird das Navigieren zwischen verschiedenen Applikationen auf eine sinnvolle Benutzeroberfläche reduziert oder durch den Contextor ersetzt. Die automatisierte Datenübergabe zwischen verschiedenen Anwendungen spart Zeit und vermeidet unnötige Fehleingaben. Zudem erfolgt während des Kundenkontakts eine prozessorientierte Analyse und Führung durch das System mit dem Effekt, Korrektur- und Nachbearbeitungskosten zu minimieren.

Ihre bereits bestehenden Technologien lassen sich durch Web Services, von der Migration bis hin zu SaaS mühelos erweitern.

Eine Software zur Service Prozessoptimierung, die leistungsstark und einfach zu bedienen ist. Sie erhalten eine umfassende Lösung für nachhaltige Kundenbindung und Kundenzentrierung, die Ihren Anforderungen gerecht wird:

- Vermeidung von Fehleingaben, dadurch Minimierung von Korrektur- und Nachbearbeitungskosten
- Reduzierung der AHT
- Workflow Optimierung durch Automatisierung
- Bessere Ausnutzung bereits getätigter Software Investitionen
- Verbessertes Kundenerlebnis/ Customer Experience
- Real Time Interaction Management
- Reduzierter Trainingsaufwand neuer Mitarbeiter
- Verbesserte und gesicherte Prozesse

### ÜBER CONVERNEO

converneo entwickelt und implementiert moderne, nachhaltige Kundenservice Lösungen für Unternehmen im Bereich Contact, Call und Service Center. Mit über 20 Beratern und Lösungsarchitekten und einer langjährigen, operativen Branchenexpertise gilt die hersteller-unabhängige converneo GmbH bei ihren Auftraggebern als vertrauenswürdiger, fairer und verlässlicher Partner und Spezialist im deutschen Service Center Markt. converneo schließt die Lücke zwischen Beratern, Systemintegratoren und Software-Hersteller. Mit modernen Technologien und Architekturen, innovativen Lösungen und Services erhöht converneo die Produktivität von Kundenservice Organisationen und senkt die Kosten.

### KONTAKT

**Verena Ehbrecht**  
**converneo GmbH**  
Nikolaistr. 12-14  
04109 Leipzig  
Tel: +49 172 79 555 44  
v.ehbrecht@converneo.de  
www.converneo.de