

Blue Prism automatiserar nästa generations kundtjänst

Nya Blue Prism Service Assist förbättrar kundupplevelsen med hjälp av AI-driven digital arbetskraft

STOCKHOLM – 7 oktober, 2020 – [Blue Prism \(AIM: PRSM\)](#). För att möta behovet av ökad produktivitet i kundtjänster lanserar nu Blue Prism tjänsten Blue Prism Service Assist. Service Assist erbjuder enhetliga 360-graders vyer i realtid av alla kundinteraktioner och hjälper på så vis agenter att frigöra tid så att de kan ge bättre och mer engagerad service till kunderna.

“Dagens kundtjänstfunktion ligger i frontlinjen för kundupplevelsen”, säger Robert Ekström, EVP of Northern Europe på Blue Prism. “Idag kräver konsumenter att all typ av interaktion mellan virtuella kanaler och live-agenter ska vara sömlös, men många kundtjänster – inte bara här i Sverige – står inför en mängd utmaningar så som föråldrade system, hög personalomsättning, agenter som jobbar hemifrån, och inte minst behovet av att minska kostnader. Det här är Service Assist kommer in i bilden och kan göra skillnad.”

Service Assist förstärker agenterna i en kundtjänst genom att automatisera arbetsuppgifter, som i sin tur både förenklar och styr kundinteraktionen, inklusive sökning i databaser, schemaläggning av återuppringningar och uppdatering av kundregister. Genom att tillhandahålla en säker, skalbar och centralt hanterad digital arbetskraft (robotar som agerar som en digital assistent till kundtjänst agenten) är Blue Prism nu redo att revolutionera dagens kundtjänster genom att erbjuda en komplett lösning för automatisering. Dessa funktioner inkluderar stöd för användarstyrd automatisering, samordning av den digitala arbetskraften samt integration med AI och maskininlärning. Resultatet är en effektivare verksamhet, nöjdare kundtjänstmedarbetare och högre kundnöjdhet.

Optimera kundupplevelsen

Med en affärsstyrd front-end och en IT-styrd back-end erbjuder Service Assist kundtjänst-team ökad funktionalitet och säkerhet samtidigt som AHT (Average Handling Times) förbättras avsevärt, detta samtidigt som First Call Resolution (FCR) ökar. Service Assist ger effektivitetsökning på följande sätt:

- Stödjer digitala arbetsflöden genom att integrera och bädda in Service Assist direkt i kundens befintliga webbaserade agent-gränssnitt eller CRM-, ERP- och BPM-plattformar.
- Ingen kodning krävs - om det sker en förändring i affärsprocessen som en digital medarbetare utför kan ändringen snabbt och enkelt konfigureras med minimal stilleståndstid.
- Flexibel arkitektur – tillgängligt on-prem, cloud eller som hybrid.
- Blue Prism's Digital Exchange (DX), erbjuder tillägg av intelligent automation och AI-funktioner för att automatisera processer.

“2020 fortsätter att vara ett tillfälle för förändring och en ny ordning i den globala contact centerindustrin”, säger Paul Stockford, chefsanalytiker på SaddleTree Research. “Vår undersökning av kundtjänstpersonal som vi genomförde i januari 2020, visade att 12 procent av branschen redan då var inriktad på att införa den typ av AI-aktiverade automatiseringslösningar som Blue Prism tillhandahåller, och slå följe med de 16 procent av kontaktcentra som redan hade anammat lösningar med distribuerad automatisering. Pandemin har dock orsakat en dramatisk ökad efterfrågan på automatiserade lösningar, som nu utgör ett marknadssegment som förväntas nå en sammansatt årlig tillväxttakt (CAGR) på 64,2 procent från 2020 till 2024.”

About Blue Prism

Blue Prism is a global leader in intelligent automation for the enterprise, transforming the way work is done. At Blue Prism, we have users in over 150 countries in more than 2,000 businesses, including *Fortune 500* and public sector organizations, that are creating value with new ways of working, unlocking efficiencies, and returning millions of hours of work back into their businesses. Our digital workforce is smart, secure, scalable and accessible to all; freeing up humans to re-imagine work. To learn more visit www.blueprism.com and follow us on Twitter [@blue_prism](https://twitter.com/blue_prism) and on [LinkedIn](#).

Media Contacts:

Samantha Gare

Blue Prism

sam.gare@blueprism.com

© 2021 Blue Prism Limited. “Blue Prism”, the “Blue Prism” logo and Prism device are either trademarks or registered trademarks of Blue Prism Limited and its affiliates. All Rights Reserved.