



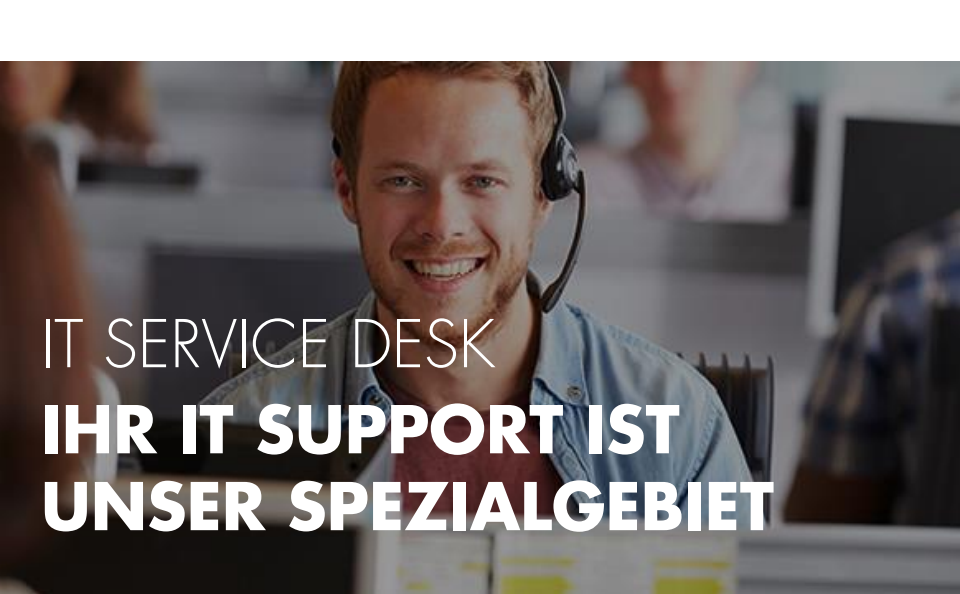
# **SERVICE 4.0 – CUSTOMER SERVICE AUTOMATION**

---

Prozessautomation und begeisternde Serviceerlebnisse sind kein Widerspruch, sondern Programm.

PIDAS Österreich GmbH / Reinhard Paul / 21.11.2019

[www.pidas.com](http://www.pidas.com)



# IT SERVICE DESK IHR IT SUPPORT IST UNSER SPEZIALGEBIET

## DER IT HUB AUS DER DACH-REGION

- 7x24h Drehscheibe für alle Anliegen
- Catch & Dispatch, 1<sup>st</sup> & 2<sup>nd</sup> Level Support, Request Fulfillment, Application Support, ...
- Aus Wien, Graz und Zürich oder «on Premise»
- 9 Sprachen



### ANDRITZ AG

*«Mehr Effizienz durch Outsourcing»*

- 5'000 Benutzer
- 6 Standorte in Österreich
- Service Desk aus der CORE
- Deutsch, Englisch
- Seit 2007



### PORR AG

*«Tatkräftiger Support in der IT»*

- 19'400 Benutzer
- 1<sup>st</sup> & 2<sup>nd</sup> Level Support, Request Fulfillment
- Deutsch & Englisch
- Seit 2018

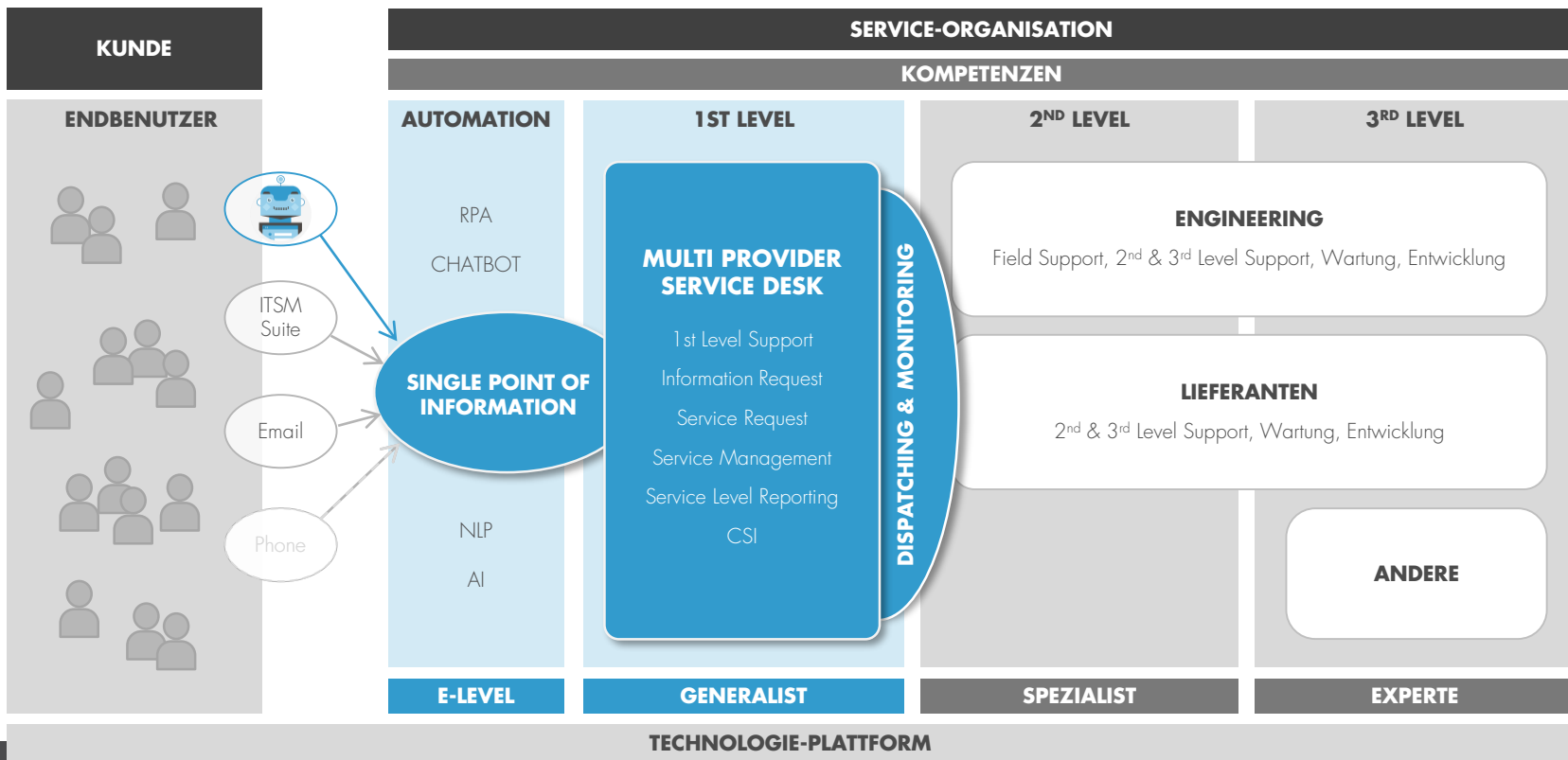
# DIE **MISSION**

”

DURCH DEN INTELLIGENTEN EINSATZ VON NEUEN  
TECHNOLOGIEN DIE **KUNDENZUFRIEDENHEIT**  
STEIGERN UND GLEICHZEITIG DIE **KOSTEN**  
SIGNIFIKANT SENKEN.

# DIGITAL SERVICE DESK

## *Digitale Transformation*



# DER SERVICE DESK MITARBEITER, DER NIEMALS SCHLÄFT

- Alternativer Eingangskanal
- Individuell, schnell und unkompliziert
- 7x24h in Echtzeit
- Automatisieren von Routine-Aufgaben
- Unzählige Anwendungsmöglichkeiten

## CHATBOT IM DIALOG MIT DEM KUNDEN



### MEHR SELF-SERVICE

«Der Chatbot kann den Benutzer durch komplexe Prozesse führen und einfache Anliegen direkt lösen. Und das Rund-um-die-Uhr!»



### MEHR EFFIZIENZ

«Die Service-Organisation wird effizienter, da Anliegen durch den Chatbot beantwortet oder direkt an die richtige Stelle weiterleiten werden.»



### KOSTENSENKUNG

«Durch die Automatisierung und den Wegfall des synchronen Eingangskanals können die Kosten deutlich reduziert werden.»

# WIR SIND DA, WO SIE SIND!

- Dezidierter Field Support vor Ort
- Break/Fix von Hardware- & Software Störungen und Request Fulfillment (IMACRD)
- Erweiterbare Servicezeiten durch Kombination mit CORA, dem IT-Automaten
- Intelligentes Preismodell dank Shared Ressources



## IT FIELD SUPPORT TATKRÄFTIGE UNTER- STÜTZUNG VOR ORT



### VERBUND AG

«Field Support für den Wiener Raum»

- 3'000 Benutzer
- Betreuung der Standorte in Wien
- Dezidierter Field Support
- Deutsch, Englisch
- Seit 2009



### GENERALI ALS PARTNER VON AVECTRIS

«Outsourcing nach Maß»

- 2'400 Benutzer
- 70 Standorte in der Schweiz
- Field Support
- Deutsch & Englisch
- Seit 2018

# CORA DIE REVOLUTION IM FIELD SUPPORT



## INTELLIGENT AUTOMATISIERT

- Verlagerung von Field Support in den Service Desk
- Minimierung der Ausfallzeiten
- Erweiterung der Servicezeiten auf 7x24h
- Mehr Self-Service im Field Support
- Erhöhung der Flexibilität für die Benutzer



### MEHR SPEED

«Der Austausch von IT-Equipment, wie z.B. Notebooks, erfolgt rasch, damit die Benutzer sofort wieder arbeiten können.»



### RUND UM DIE UHR

«Die Servicezeiten können flexibel ausgeweitet werden, damit die Benutzer 7x24h IT-Leistungen beziehen können.»



### USER EXPERIENCE

«Die Wahrnehmung der IT-Service-Organisation wird mit dem innovativen CORA-Touchpoint positiv gesteigert.»

# ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA) **PROZESSOPTIMIERUNG DURCH AUTOMATISIERUNG**

## **MANUELLE ABLÄUFE EINFACH AUTOMATISIERT**

- Keine komplizierten Schnittstellen
- Steigert die Effizienz
- Höchste Qualität und Datensicherheit
- Skalierbar und anpassungsfähig
- Unzählige Anwendungsmöglichkeiten



### **BIS ZU 30% EFFIZIENZSTEIGERUNG**

*«Mit dem gezielten Einsatz von RPA lassen sich bis zu 30% der repetitiven Arbeitsabläufe automatisieren.»*



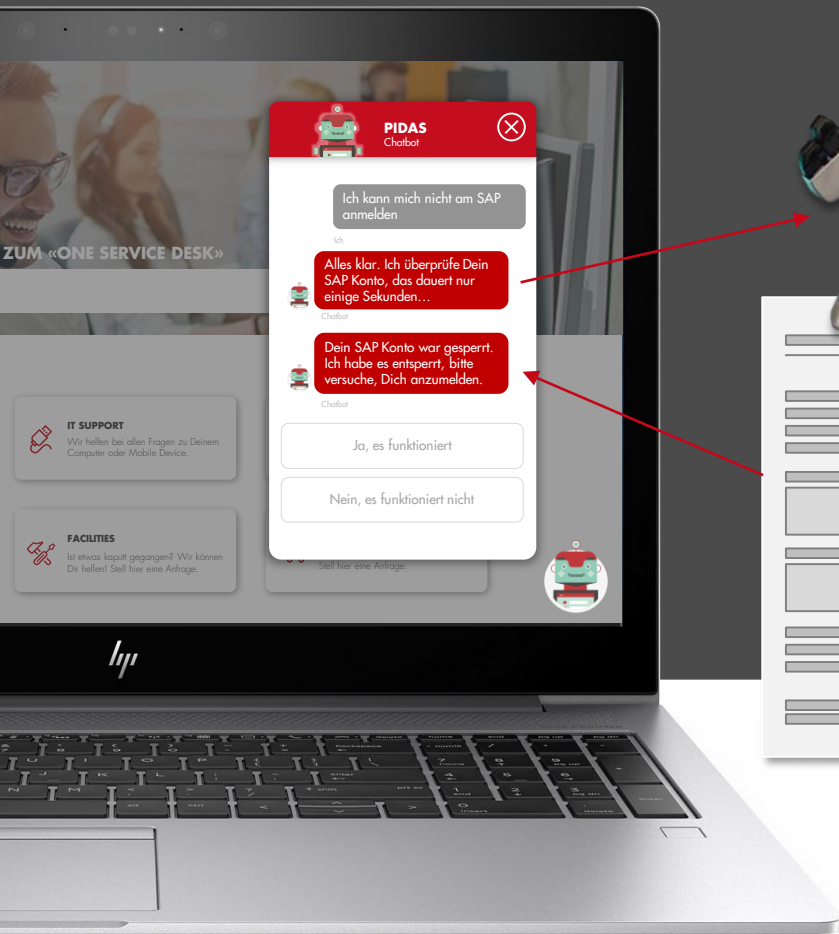
### **KEINE ANPASSUNG BESTEHENDER SYSTEME**

*«Es sind keine kostenintensiven IT-Projekte notwendig, um Prozessoptimierungen mit RPA zu realisieren.»*



### **SCHNELL ERSTE ERGEBNISSE MESSBAR**

*«Nachdem RPA in bestimmte Prozesse integriert ist, wird die Optimierung direkt spür- und messbar.»*



# FÜR SIE HEUTE VERFÜGBAR

## **Mag. Günther Müller**

Senior Business Development Manager

[guenther.mueller@pidas.com](mailto:guenther.mueller@pidas.com)

---

## **Mag. Reinhard Paul**

Senior Business Development Manager

[reinhard.paul@pidas.com](mailto:reinhard.paul@pidas.com)

