

**ANOTHER  
MONDAY**

Intelligent Process  
Automation

Customer success story

**Personal interactive**

**Assistant (PIA)**

# PERSONAL INTERACTIVE ASSISTANT (PIA)

## Abstrakt

Ein Unternehmen aus der Telekommunikationsbranche muss den gestiegenen Anforderungen an ein exzellentes Kundenservice-Erlebnis gerecht werden. Voraussetzung hierfür ist eine hohe Datenqualität und hervorragend ausgestattete Servicemitarbeiter. Um dies zu gewährleisten, hat Another Monday Personal Interactive Assistants (PIA) eingeführt, welche auf den Computern der Mitarbeiter

im Kundenservice installiert sind und diese in ihrer täglichen Arbeit durch Automatisierung unterstützen. PIA führt bspw. Recherchen durch oder stößt andere Funktionen an, während der Mitarbeiter parallel weiterarbeiten kann. Dies reduziert die Arbeitslast der Mitarbeiter und führt letztendlich zu einer erhöhten Kundenzufriedenheit.



Branche:  
**Telekommunikation**  
Funktionsbereich:  
**Kundenservice**  
Nutzer pro Monat:  
**7.000**



**25%**  
Verringerung Handling-time pro Anruf



Erhöhung **30%**  
Lösung des Kundenanliegens im ersten Kontakt



Erhöhung der **20%**  
Kundenzufriedenheit

# Ausgangssituation



Für ein Unternehmen in der Telekommunikationsbranche ist ein exzellenter Kundenservice ein wesentlicher Erfolgsfaktor, um sich von der Konkurrenz abzuheben. Der Benchmark in Bezug auf Service und Reaktionszeiten wird heutzutage von Größen wie Amazon oder Google gesetzt. Die gestiegenen Kundenansprüche erfordern optimierte Lösungsansätze in Bezug auf interne Prozesse. Durch die Bedienung einer Vielzahl historisch gewachsener IT-Systeme bei gleichzeitig höherer Arbeitslast der Mitarbeiter litt die Datenqualität und -verfügbarkeit, erhöhte sich die Bearbeitungszeit der Kundenanfragen, wodurch wiederum die Kundenzufriedenheit sank. Um diesen Herausforderungen gerecht zu werden und die tägliche Arbeit der Kundenservice-Mitarbeiter zu erleichtern, wurde auf den Computern der Mitarbeiter ein persönlicher digitaler Assistent installiert, um Arbeitsprozesse teilzuautomatisieren. Dies hatte zum Ziel, die Datenqualität zu erhöhen, die Bearbeitungszeit zu verringern und letztendlich dem Kunden ein exzellentes Service-Erlebnis zu ermöglichen.

## Lösung



### Verwendete Lösung → Personal Interactive Assistant (PIA)

Der Personal Interactive Assistant (PIA) von Another Monday unterstützt die Mitarbeiter durch Automatisierung in ihrer täglichen Arbeit. Durch ein innovatives Konzept findet das tatsächliche Doing im Hintergrund statt, sodass der Mitarbeiter während der Automatisierung parallel weiterarbeiten kann. PIA ist die Verbindung eines persönlichen Assistenten und RPA, welche besonders wertvoll ist, wenn nur Teile eines Prozesses automatisiert werden können, z.B. wenn eine menschliche Entscheidung unabdingbar ist. Individuell entwickelte Module bergen das Potential nahezu jede Tätigkeit des Mitarbeiters zu verbessern. Vorteile sind eine Erhöhung der Datenqualität, kürzere Bearbeitungszeit und dadurch bedingt eine verbesserte Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit.

In diesem konkreten Anwendungsfall unterstützt PIA von Another Monday den Servicemitarbeiter im Kundengespräch mit Hinweisen, ob in den Stammdaten des Kunden eine Rückrufnummer hinterlegt ist. Ist dies nicht der Fall, markiert PIA das entsprechende Feld im CRM System gelb und gibt dem Servicemitarbeiter dadurch ein visuelles Feedback. Der Mitarbeiter kann dadurch direkt im Telefonat die Rückrufnummer abfragen, im System hinterlegen und somit die Datenqualität erhöhen.

Des Weiteren unterstützt PIA in Kombination mit einem AM Recherche Bot bei Hardwarebestellungen. Hat der Kunde beispielsweise ein bestimmtes Endgerät bestellt, wird im Hintergrund direkt ein virtueller Mitarbeiter beauftragt, die Verfügbarkeit und Lieferzeit für das entsprechende Endgerät zu recherchieren. Gleichzeitig wird überprüft, ob das gewünschte Endgerät zu dem bestehenden oder bestellten Internetvertrag passt und die Ergebnisse werden dem Servicemitarbeiter noch im Gespräch zurückgespielt.

# PERSONAL INTERACTIVE ASSISTANT (PIA)

## Highlights



- › **Verringerung der Handling-Time** pro Anruf im Schnitt um **25%**
- › **Lösung des Kundenanliegens** im Erstkontakt ist um **30%** gestiegen
- › **Erhöhung der Kundenzufriedenheit** um **20%**
- › Durch **Prozesserweiterungen** können **neue Dienstleistungen** angeboten werden
- › **Kostenreduktion** um **40%**
- › **Automatisierte Arbeit** entspricht **50 virtueller Mitarbeiter**







**13**  
Years of  
Experience

**10.000**  
implemented  
**bots**

**2BN**  
handled  
transactions

**OWN**  
platform

**OWN**  
R&D team

**ANOTHER MONDAY** ist der führende Anbieter von intelligenter Prozessautomatisierung. Ausgestattet mit mehr als 12 Jahren RPA-Erfahrung hat **ANOTHER MONDAY** bis heute mehr als 6.000 Roboter erfolgreich implementiert und kann mehr als 1.000.000.000 erfolgreiche Transaktionen vorweisen. **ANOTHER MONDAY** ist Experte für bedarfsorientierte RPA & AI Lösungen, die überdurchschnittliche Automatisierungsraten und Effizienzsteigerungen von 80 bis 99% generieren.

Wir automatisieren nicht nur existierende Workflows, sondern erschaffen auch neue Services und Produkte, die umgehend zu höheren Umsätzen, verbesserter Quali-

tät und höherer Kundenzufriedenheit führen. Mit unserem hochqualifizierten Entwicklungsteam sind wir in der Lage, kreative und innovative Lösungen von der Analyse bis zur Implementierung anzubieten.

Unsere Vision bei **ANOTHER MONDAY** basiert darauf, dass unsere Lösungen Mitarbeiter produktiver machen und die Energie zu mehr wertschöpfenden Tätigkeiten umlenkt. Das Ziel ist, die Mitarbeiter hierbei dynamischer zu machen und die Motivation insgesamt zu steigern.

Damit der Montag im Büro ein anderer, ein besserer wird.

**ANOTHER  
MONDAY**

Intelligent Process  
Automation

Another Monday Service GmbH Deutschland  
Brüsseler Straße 89-93 | 50672 Köln  
T +49 221 467 837 - 00

[anothermonday.com](https://anothermonday.com)