

**USE CASE**

Bearbeitung von Störungstickets  
Kundenservice



# AUSGANGSSITUATION

Bei der Verarbeitung von Störungstickets sind viele wiederkehrende Aktivitäten notwendig. Störungsmeldungen können online oder per Fax gemeldet werden und müssen anschließend bewertet und kategorisiert werden. Je nach Störung muss der Second-Level Support aktiviert werden oder eine entsprechende Aktivität zur Problembeseitigung aktiviert werden.



## LÖSUNG

Die Roboter von Another Monday extrahieren die relevanten Probleminformationen entweder aus dem Fax und übertragen diese in das Ticketing-Tool oder direkt aus dem Ticketing-Tool. Danach veranlassen die Roboter verschiedene Tests und Messungen und reichern das Ticket mit den Ergebnissen aus dem Diagnosesystem an. Anschließend wird der Kunde informiert oder das Ticket an den Second Level Support weitergeleitet.



## HIGHLIGHTS

- › **REDUKTION** VON REPETITIVEN ARBEITSSCHRITTEN
- › **REDUKTION DER ANTWORTZEITEN** BEI DER BEARBEITUNG DER TICKETS **UM 60%**
- › AUTOMATISIERTE ARBEIT ENTSPRICHT **14 FTEs**
- › **415.000 GESCHÄFTSVORFÄLLE** / JAHR
- › **BEARBEITUNGSZEIT** JE NACH KOMPLEXITÄT **3.5 - 8 MINUTEN**





**12**  
YRS OF  
EXPERIENCE

**6000**  
IMPLEMENTED  
**BOTS**

**1 BN**  
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 Um-

sätzen, verbesserter Qualität 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 Services GmbH Deutschland  
Brüsseler Straße 89-93 | 50672 Köln  
Telefon +49 (0) 221 - 467 837 0

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