



# Kunden Fallstudie

Ein Baustoffunternehmen, das in über 60 Ländern mit über 100 Fabriken mit rund 13.500 Mitarbeitern tätig ist, automatisiert seinen Service Desk mit AmdoSoft/b4

## Überblick:

Die Service-Desk-Abteilung verantwortet die Bearbeitung hunderter von Anfragen potenzieller Kunden, Lieferanten und interner Abteilungen, die täglich eingehen. Von Broschürenanfragen bis hin zu Angebots- und Spezifikationsanfragen für eine beliebige Anzahl von Bauteilentwürfen, alle Service-Anfragen werden von dieser Abteilung verwaltet und über mehrere Anwendungen hinweg bearbeitet.



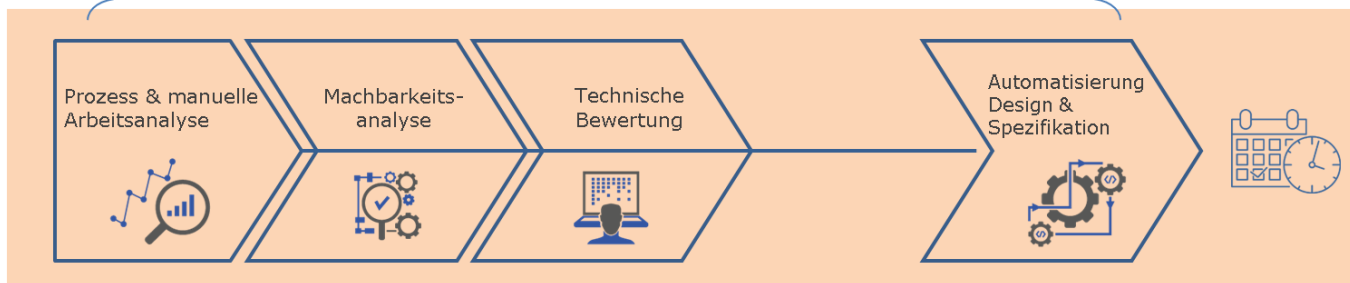
## Die Herausforderung:



Die Anfragenbearbeitung war eine banale und zeitaufwändige Aktivität. Dabei wurden Standardanforderungen manuell mit denselben Informationen beantwortet oder die Anforderungen an andere Abteilungen weitergeleitet und auf deren Antwort gewartet. Darüber hinaus mussten mehrere Systeme manuell aktualisiert und bestimmte Anfragedetails in ihrem CRM-System dokumentiert werden, was aufgrund von Zeitdruck und Ressourcenmangel nicht immer abgeschlossen war.

Nach einer internen Überprüfung entschied das Management, dass es seine Service Desk-SLA verbessern und ein Ziel vorlegen wollte, um innerhalb von 24 Stunden auf Standardanfragen zu antworten. Sie suchten nach einem System, das den Großteil der Arbeitslast automatisiert und die Reaktionszeit des Service Desks überwacht.

## Geschäftsprozessanalyse



Nach einer ersten Geschäftsprozessanalyse konnte AmdoSoft demonstrieren, wie eine Kombination aus IT-Automatisierung und RPA-Bots, die über den b4-Master-Controller bereitgestellt werden, eine signifikante Automatisierung der Service-Desk-Reaktion erreichen und auch zur Erreichung ihres SLA-Ziels beitragen kann.

## Die Lösung:



Der „Service Desk - Robotic Process Automation Protector“ automatisiert und schützt Prozesse innerhalb des Technical Service Desk und bietet folgende Vorteile:

- Spart über 30% Zeit
- Bietet Qualitätskontrolle über die Servicebereitstellung
- Reduziert die manuelle Arbeitsbelastung der Mitarbeiter im technischen Service Desk
- Verbessert die Kundenzufriedenheit, indem Sie den Überblick behalten (und alarmieren), wenn die SLAs nicht eingehalten werden
- Reduziert die manuelle Arbeitsbelastung zum Sammeln von Daten um über 50%
- Verbessert die Geschwindigkeit und Leistung des Dienstes

Um die oben genannten Vorteile zu erzielen, verwendet der „Service Desk - Robotic Process Automation Protector“ mehrere b4-RPA-Bots, die rund um die Uhr verfügbar sind und dabei:

- Standardanfragen automatisch beantworten
- Die wichtigsten KPIs des Teams verfolgen, überwachen und mit dem SLA vergleichen
- Den Service-Desk-E-Mail-Eingang und Ausgang verfolgen, und Antwortzeiten berechnen
- Wichtige Details hochwertiger Anfragen automatisch in das Microsoft Dynamics CRM-System einfügen
- Sich in die Cisco-Anwendung anmelden und Statistiken, wie Anzahl ein/ausgehender Anrufe, extrahieren
- Den Service Desk benachrichtigen, wenn definierte Schwellenwerte und Regeln nicht eingehalten werden
- Für den Service Desk relevante Informationen sammeln und bereitstellen