

## Fallbeispiel: Optimierung im Service-Management

### Einführung:

Service-Management dient nicht nur als bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen, sondern auch zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Die Optimierung kann dabei in verschiedenen Teilbereichen wie beispielsweise Service, Logistik und Kundenmanagement erzielt werden. Ist einer der Bereiche ineffizient, kommt es zu langen Wartezeiten und Informationslücken. Zudem kann eine negative Service-Erfahrung dazu führen, dass mögliche Kaufentscheidungen zurückgestellt oder überdacht werden, was zum Verlust vom Umsatz oder im schlimmsten Fall zum Verlust des Kunden führen kann. Um solche Verluste zu vermeiden, sollte die Optimierung speziell im IT-Service-Management (ITSM) kontinuierlich fortgeführt und um effizientere IT-Werkzeuge ergänzt werden.

### Herausforderungen/ Problem:

Ein mittelständisches Unternehmen setzt für verschiedene Geschäftsprozesse ein Helpdesk-System bzw. Issue-Tracking-System ein, um für externe und interne Kunden ein hohes Maß an transparent zu gewährleisten. Mit dem System werden verschiedene Art von Anfragen (zum Beispiel Störungsmeldungen, Service- und Informationsanfragen) bearbeitet. Den Kunden stehen dabei als Meldewege u.a. E-Mail, Telefon und ein Kunden-Webfrontend zur Verfügung, um Informationen zu erfassen und über Updates informiert zu werden. Für Kunden ist es besonders bei kritischen Situationen wichtig, über Updates zu einem Ticket sofort informiert zu werden, sobald die Information bzw. Lösung vorliegt.

Kritische Ticket-Updates werden heutzutage entweder per E-Mail oder SMS versendet. Jedoch sind diese Meldewege heutzutage nicht mehr die ideale Lösung, da E-Mails gerne mal untergehen, wenn bereits eine Flut von E-Mails vorliegt, oder mal wieder das Postfach überflutet ist und keine E-Mails mehr empfangen werden können. SMS ist in der Anzahl der zu übermittelnden Information limitiert, zudem fallen zusätzliche Kosten an. Kunden und Ticket-Bearbeiter haben daher Schwierigkeiten, sofort auf neue Informationen zu reagieren, während Sie unterwegs sind. Zudem sind mobile Mitarbeiter in der Einleitung von Maßnahmen limitiert, um eine kritische Situation über das Ticketsystem zu managen.

### Lösung:

Reagieren Sie sofort auf kritische Situationen, indem Sie kritische Informationsupdates vom Ticketsystem OTRS als Sofort-Nachricht erhalten. Mit dem Business Bot „**Citunius Notifier**“ können Sie mit einer Sofort-Nachricht die wichtigsten Informationen selbst zusammenstellen, ohne eine Begrenzung auf 160 Zeichen. Zudem, erhalten Sie wichtige Informationen direkt auf dem Sperrbildschirm des Smartphones.

Durch unsere **Business Bot Plattform** haben Sie zusätzlich die Möglichkeit, einen Dialog zwischen dem mobilen Benutzer und der Ticketsystem-Lösung zu etablieren, um bei einer kritischen Situation weitere Schritte und Maßnahmen einzuleiten. Die Lösung erlaubt es Ihnen aber auch, eigene Business Bots zu realisieren, um verschiedene unternehmensspezifische Aufgaben bei kritischen Prozessen zu unterstützen. Dazu bietet der Business Bot dem Benutzer ein anpassbares Dienstmenü, um häufig frequentierte Informationen abzurufen und Aktionen einzuleiten.

### Ergebnis:

Durch den Business Bot „**Citunius Notifier**“ können Kunden und Ticket-Bearbeiter nun wichtige Informationen direkt als Instant-Nachricht erhalten, um so bei einer kritischen Situation umgehend weitere Schritte und Maßnahmen einleiten zu können, bevor wirklicher Schaden entsteht. Durch die sofortige Informationsübermittlung per Instant-Message erhalten Kunden und der Helpdesk auch dann einen guten Überblick, wenn beide Gruppen unterwegs sind.

### Über Citunius

Citunius ist ein Anbieter von professionellen Chatbot-Lösungen im Bereich Netzwerk-Monitoring, Service-Management und Wissensmanagement. Das Unternehmen unterstützt Kunden in der Realisierung von strategischen Initiativen in den Bereichen IT-Service-Management (ITSM), IoT, ERP und CRM. Die Business Bot Plattform wurde kürzlich als erste unabhängige Chatbot-Plattform mit Marktplatz für professionelle Geschäftssysteme gestartet. Die Plattform ist weltweit als Cloud und On-Premise-Lösung verfügbar und ermöglicht Kunden die Realisierung von persönliche digitale Assistenten und den Aufbau von intelligenten Dialog-Systemen, die auf individuelle Geschäftsanforderungen abgestimmt sind. Ausführliche Informationen zur Business Bot Plattform sind unter [www.citunius.de](http://www.citunius.de) verfügbar.

#### Citunius GmbH

Kapuzinerstrasse 50  
55116 Mainz  
Deutschland

Tel.: +49 6131 8921846

<https://www.citunius.de/>  
sales@citunius.de