



CASE STUDY

Ticketautomatisierung für GW Kom e.K.

Wie Avisa Solutions durch die Implementierung eines intelligenten Outlook-Add-ins die Dauer pro Ticketvorgang um 85% reduzierte.

Erstellt von: Avisa Solutions

Datum: 23.07.2025

Webseite: www.avisasolutions.de

Avisa Solutions

Verfasser: Philip Reichert, CEO und Gründer
Stresemannstraße 17 | 68165 Mannheim
Tel: +49 (0) 177 / 17 00 505, www.avisasolutions.de

Executive Summary

Avisa Solutions wurde von der GW Kom e.K. beauftragt, die zeitaufwändige und fehleranfällige manuelle Ticketdokumentation für interne Aufgaben als auch für die Kundenkommunikation zu optimieren.

Durch die maßgeschneiderte Implementierung eines "Outlook-Add-Ins" für die GW Kom Ticket-App und der Integration von KI durch Aiden wurde der manuelle Aufwand für die Eröffnung, das Aktualisierung und Schließen von Tickets von 6 Minuten pro Ticketvorgang um über 80% reduziert, was zu einer monatlichen Zeitersparnis von über 10 Stunden pro Mitarbeiter führt. Die Vermeidung eines Medienbruchs – dem Wechsel von Outlook in das Ticketsystem der GW Kom – spart dem Kundenservice der GW Kom wertvolle Zeit, die nun für Akquise-Aufgaben eingesetzt wird.

Zusätzlich wird dem Kundenservice ein Email-Antwort-Entwurf bereitgestellt, welcher direkt für die Kundenkommunikation eingesetzt werden kann. Dieses Dokument beschreibt die Herausforderung, unsere Lösung und die messbaren Ergebnisse der Zusammenarbeit.

Der Kunde

Die GW Kom e. K. (unabhängige Unternehmensberatung für Informationstechnologie und Telekommunikation) ist ein neutrales unabhängiges Unternehmen für nationale und internationale IT- und Telekommunikationslösungen mit Sitz in Oberderdingen, Baden-Württemberg. Das Kundenversprechen der GW Kom beruht auf der Bereitstellung von Telekommunikationsleistung als Vermittler. Anschließend wird der Kundenservice über alle genutzten Telekommunikationsanbieter zentral zusammengefasst. Mit 6 internen sowie 3 Partner-Mitarbeitern legt das Unternehmen besonderen Wert auf Effizienz und kundenorientierten Service.

Kunde	Branche	Lösung	Wichtigstes Ergebnis
	Telekommunikation	Ticketautomatisierung für GW Kom e.K.	Kein Medienbruch, >10h Zeitersparnis pro Mitarbeiter/Monat

Avisa Solutions

Verfasser: Philip Reichert, CEO und Gründer
 Stresemannstraße 17 | 68165 Mannheim
 Tel: +49 (0) 177 / 17 00 505, www.avisasolutions.de

Die Herausforderung

Wie viele Unternehmen wollte die GW Kom erfahren, wie Sie KI zu ihrem Vorteil einsetzen kann. Vor der Zusammenarbeit mit Avisa Solutions stand die GW Kom e.K. vor konkreten Herausforderungen bei der Ticketdokumentation:

- Hoher Zeitaufwand: Die manuelle Koordination von Tickets in der eigenen Ticket-App kostete durchschnittlich 6 Minuten pro Ticketdokumentationsvorgang.
- Fehleranfälligkeit: E-Mail-Anfragen mit geringem Zeitaufwand wurden nicht immer bedient. Der Wechsel von Outlook zum Ticketsystem führte bei internen Aufgaben dazu, dass keine Ticketdokumentation ausgeführt wurde, um Zeit zu sparen.
- Verlorene Produktivität: Wertvolle Arbeitszeit, die für die Kundenakquise oder Projektarbeit hätte genutzt werden können, ging durch administrative Aufgaben verloren.

Das Ziel war klar: Ein System zu finden, das den Dokumentationsprozess automatisiert, die Zuverlässigkeit erhöht und die Mitarbeiter entlastet.

" Das intelligente Outlook-Add-in von Avisa Solutions hat die Effizienz unseres Kundenservice revolutioniert. Medienbrüche und manuelle Zusammenfassungen gehören der Vergangenheit an. Unser Team spart pro Ticketvorgang mindestens 5 Minuten – wertvolle Zeit, die wir jetzt direkt in die Betreuung unserer Kunden investieren. "

– Guido Weippert, Geschäftsführer GW Kom e.K.

Die Lösung von Avisa Solutions

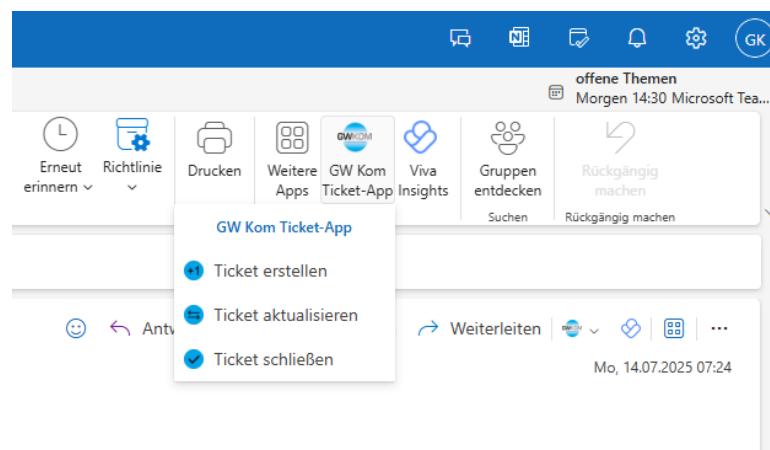
Unser Ansatz war es, nicht nur eine Standard-Software einzuführen. Im Gegenteil, gerade bei der GW Kom mit der Nutzung von Microsoft Office 365 konnte bestehende Software genutzt werden, um den Ticketbearbeitungsprozess zu automatisieren.

Resultat ist eine perfekt auf die Bedürfnisse der GW Kom e.K. zugeschnittene Lösung, welche auf das bestehende IT-System in Microsoft Outlook und über Microsoft Power Automate aufgesetzt wurde.

Avisa Solutions

Verfasser: Philip Reichert, CEO und Gründer
Stresemannstraße 17 | 68165 Mannheim
Tel: +49 (0) 177 / 17 00 505, www.avisasolutions.de

- 1) **Strategische Prozessanalyse (Der "Avisa Deep Dive"):** In einem initialen 1-Tages-Workshop analysierten wir den Tagesablauf der verschiedenen Abteilungen von Kundenservice bis Kundenakquise. Avisa Solutions bereitete u.a. die betrachteten Prozesse visuell auf, identifizierte die genauen "Pain Points" im Ticketprozess. Daraus entwickelten wir ein klares Anforderungsprofil und einen visuellen Maßnahmenplan, dem die GW Kom e.K. sofort zustimmen konnte.
- 2) **Maßgeschneiderte Entwicklung & KI-Integration:** Basierend auf der Analyse entwickelten wir ein individuelles Outlook Add-In, welches den Mitarbeitern erlaubt, direkt aus Outlook heraus, Tickets zu eröffnen, zu aktualisieren und auch zu schließen.



Dieses wurde mittels Microsoft Power Automate tief in das bestehende IT-System integriert. Unsere KI-Logik für "Aiden" wurde eingebunden, um E-Mail-Inhalte automatisch zusammenzufassen. Zusätzlich erstellt Aiden jeweils passende Antwortentwürfe für die Kundenservice-Mitarbeiter, welche noch individuell abgeändert werden können und sollen.

- 3) **Schulungen & Tests:** Avisa Solutions bereitete die Einführung der Ticketautomatisierung mit Mitarbeitergesprächen sowie Schulungs-Workshops erfolgreich vor. Die Testphase des neuen Outlook Add-Ins „GW Kom Ticket App“ konnte mit Feedback-Runden von allen internen Mitarbeitern erfolgreich abgeschlossen
- 4) **Individuelle Anpassung und Life-Cycle-Management:** Nach der Testphase konnten die Mitarbeiter erneut Änderungswünsche äußern, die zu kleineren Änderungen führten, jedoch im Daily-Doing viel zeit ersparten. Die gewünschte Lösung wurde dadurch noch häufiger genutzt. Durch aktives Change-Management und einen vierwöchigen Support nach dem Go-Live stellten wir sicher, dass die Lösung nicht nur funktioniert, sondern vom Team weiterhin angenommen und geliebt wird.

Avisa Solutions

Verfasser: Philip Reichert, CEO und Gründer
 Stresemannstraße 17 | 68165 Mannheim
 Tel: +49 (0) 177 / 17 00 505, www.avisasolutions.de

Die Ergebnisse: Messbarer Erfolg

Die Einführung des Outlook Add-Ins mit der Automatisierung auf Basis von RPA-Technologien und KI führte zu direkten und signifikanten Verbesserungen:

- 85% Reduzierung des manuellen Arbeitsaufwands für die Eröffnung, Aktualisierung und Schließen eines Tickets.
- Einheitliche Antworten für alle Mitarbeiter durch vorgefertigte Antwort-Entwürfe
- Einsparung von durchschnittlich 10 Arbeitsstunden pro Mitarbeiter und Monat. Dies entspricht der Freisetzung von Ressourcen im Wert von über 400€ pro Monat für die Kundenakquise.
- Null undokumentierte Tickets seit der Implementierung.
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit durch die Eliminierung einer repetitiven und zeitraubenden Aufgabe.

Sind Sie bereit, auch Ihre Prozesse individuell zu optimieren?

Entdecken Sie, wie Avisa Solutions auch Ihrem Unternehmen helfen kann, wertvolle Zeit zu sparen und sich auf das zu konzentrieren, was wirklich zählt.

Buchen Sie jetzt Ihre kostenlose Erstberatung über www.avisasolutions.de/home/book-a-meeting.

Philip Reichert
Geschäftsführer & Gründer, Avisa Solutions

E-Mail: philip@avisasolutions.de
Webseite: www.avisasolutions.de



Avisa Solutions

Verfasser: Philip Reichert, CEO und Gründer
Stresemannstraße 17 | 68165 Mannheim
Tel: +49 (0) 177 / 17 00 505, www.avisasolutions.de