

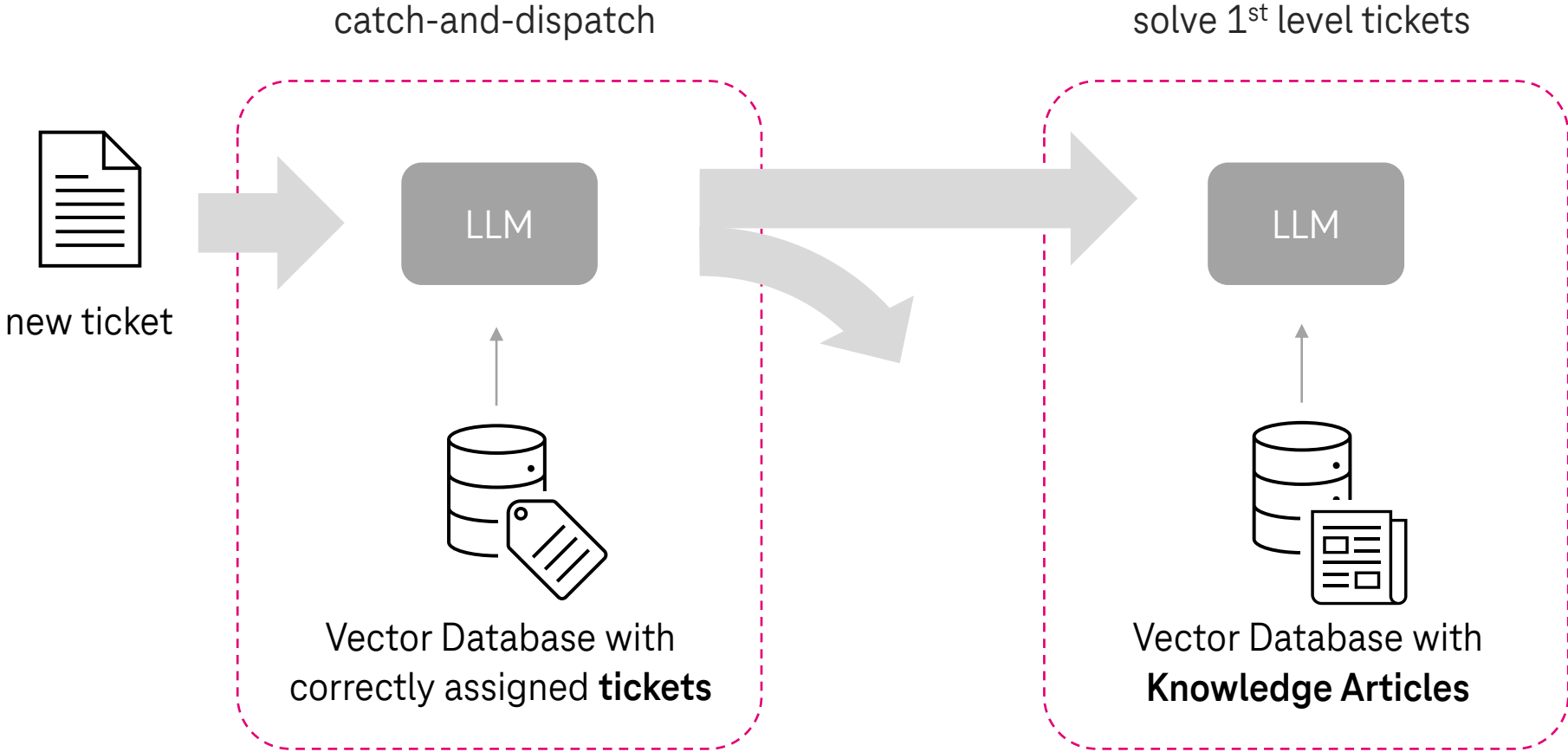
# First Level Support Automation

**T Systems**

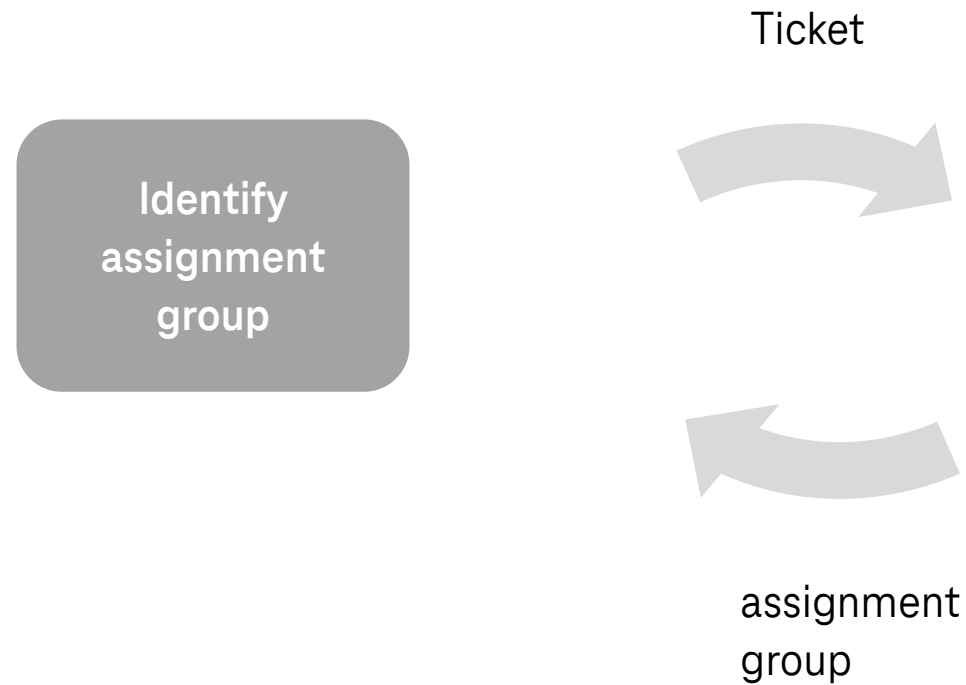
Let's power  
higher performance



# Generative AI with prompt engineering and a Vector Database can solve both, catch-and-dispatch and 1st Level knowledge problems



# An independent REST service can provide the classification capability for any orchestrator



## REST Endpoint

- Uses GenAI to analyze the ticket
- Compare with previous tickets
- Holds knowledge about the assignment group
- New tickets are considered automatically



# Wir evaluieren gerne das Potential für AI basierte Automatisierung von First Level Support

## Inhalt und Durchführung:

- Meeting zum Besprechen der Daten
- Analyse, Optimierung und Auswertung der Ergebnisse von Seitens T-Systems
- Meeting:
  - Live Demo des POC mit Kundendaten
  - Besprechen der Ergebnisse und Vorschläge für weiteres Vorgehen

## Nutzen und Ergebnisse

- ✓ Auswertung der Treffsicherheit der Lösung mit Kunden Tickets
- ✓ Potential für Automatisierung evaluiert
- ✓ Konkrete Empfehlung für nächste Schritte

€ 2.000,-

## Voraussetzungen

- ✓ Ticketdaten als csv / Excel
- ✓ Liste der Assignment Groups und Beschreibung der Zuständigkeiten
- ✓ Zustimmung der Datenverarbeitung

# Automating Catch-and-Dispatch creates three different values

Reduce cost

Increase process speed

Increase quality

People can focus on other tasks

Process Automation

Automatically learn  
from new tickets