TRINITY Modul Artificial Intelligence
Eine Modulkomponente aus dem TRINITY Lösungsmodul
Artificial Intelligence und Transformation Management

AppSphere®
Digitale Innovation erleben

KI-Agenten im Service

Anfragen schneller bearbeiten.
Service-Teams entlasten.



Wenn Standardanfragen den Service ausbremsen

Servicebereiche bearbeiten täglich zahlreiche Anfragen. Viele Anliegen wiederholen sich, müssen zunächst eingeordnet werden oder landen nicht direkt bei der zuständigen Stelle. Gleichzeitig erwarten Anfragende schnelle Unterstützung, auch wenn der Service Desk nicht unmittelbar verfügbar ist. Ein KI-Agent schafft einen zusätzlichen digitalen Zugang zu Hilfe und entlastet Mitarbeitende von wiederkehrenden Standard-anfragen.

Typische Herausforderungen im Service

Hohes Anfragevolumen
Viele Anliegen treffen gleichzeitig ein und müssen aufgenommen werden.

Aufwändige Einordnung
Anfragen müssen gelesen, bewertet und der richtigen Kategorie zugeordnet werden.

Wiederkehrende Fragen
Standardfragen binden immer wieder Bearbeitungszeit.

Unnötige Weiterleitungen
Fehlendes Routing führt zu Rückfragen und längeren Bearbeitungswegen.

Verteiltes Wissen
Lösungen und Informationen liegen in unterschiedlichen Systemen und Dokumenten.

Wenig Zeit für Komplexes
Fachkräfte beschäftigen sich mit Routine statt mit anspruchsvollen Anliegen.

Was KI im Service konkret verändert

Ein digitaler erster Ansprechpartner

Ein KI-Agent nimmt Anfragen in natürlicher Sprache auf, erkennt fehlende Informationen und fragt diese gezielt nach. Das Anliegen kann so bereits vorqualifiziert und strukturiert an den weiteren Serviceprozess übergeben werden. Standardanliegen können direkt unterstützt werden, komplexere Fälle gelangen mit den notwendigen Informationen an die zuständige Stelle.

Der Nutzen für Service, Mitarbeitende und Anfragende

Hilfe zur Selbsthilfe
Standardanliegen direkt selbst lösen.

Weniger Routinearbeiten
Standardanliegen binden weniger manuelle Zeit.

Besseres Routing
Anfragen gelangen gezielter zur richtigen Stelle.

Wissen nutzen
Vorhandene Lösungen werden leichter verfügbar.

Mehr Fokus
Fachkräfte gewinnen Zeit für komplexe Fälle.

Praxisbeispiel KARLO: Der KI-Agent für den First-Level-Service

01

Anfrage aufnehmen

KARLO nimmt das Anliegen in natürlicher Sprache entgegen.
Ergebnis: Das Anliegen ist digital erfasst.

02

Informationen vervollständigen

KARLO erkennt, welche Angaben für die Bearbeitung fehlen und fragt benötigte Informationen gezielt nach.
Ergebnis: Weniger Rückfragen im weiteren Bearbeitungsprozess.

03

Anliegen vorqualifizieren

Die Anfrage wird strukturiert, eingeordnet und für die weitere Bearbeitung vorbereitet.
Ergebnis: Der Service erhält einen besser vorbereiteten Vorgang.

04

Wissen nutzen und Standardanliegen unterstützen

Bei geeigneten Anliegen stellt Carlo eine passende Antwort oder nächste Schritte bereit.
Ergebnis: Schnellere Hilfe und weniger Routinearbeit.

05

Ticket erstellen oder gezielt übergeben

Das Anliegen wird für den weiteren Serviceprozess bereitgestellt bzw. mit dem erfassten Kontext an die zuständige Stelle übergeben.
Ergebnis: Weniger Nachfragen und effizientere Bearbeitungswege.

Ein sinnvoller Einstieg

Klarer Pilotbereich
Mit häufigen, gut abgrenzbaren Serviceanfragen starten.

Freigegebenes Wissen
Nur geeignete und verantwortete Informations-quellen anbinden.

Messbare Wirkung
Bearbeitungswege, Lösungsqualität und Rück-meldungen auswerten.

UNSER ANGEBOT: Einstündiges kostenfreies Beratungsgespräch

Gemeinsam betrachten wir geeignete Servicebereiche, wiederkehrende Anfragen und mögliche Pilotansätze für einen KI-Service-Agenten in Ihrer Verwaltung.
IHR WEG MIT TRINITY UND APPSPHERE zur zukunftsfähigen, KI-gestützten Organisation.

Unsere Vision ist es, bester Innovationspartner für Fortschritt und Erfolg unserer Kunden zu sein. Dafür sprechen über 100 Mitarbeitende, mehr als 1.600 Jahre IT-Erfahrung und über 350 erfolgreiche Projekte. Zur AppSphere Gruppe gehören die Tochtergesellschaften ScriptRunner Software GmbH, Navigate AG und qwertiko GmbH.

AppSphere AG | Ludwig-Erhard-Str. 2 | 76275 Ettlingen