



24/7-SUPPORT NEU GEDACHT

Wie ein KI-Telefonbot den IT-Service eines mittelständischen Unternehmens revolutioniert
Unser Kunde, ein mittelständisches Unternehmen aus dem technischen Umfeld, stand vor einer Herausforderung, die vielen IT-Abteilungen vertraut ist. Das Supportteam war häufig überlastet – vor allem zu Stoßzeiten oder außerhalb der Geschäftszeiten. Immer wieder gingen einfache Anfragen wie Passwortzurücksetzungen ein und blockierten die Leitungen. Gleichzeitig wurden komplexere Störungen oft zu spät oder nur unvollständig erfasst.

Die Herausforderung

Die IT-Leitung unseres Kunden suchte nach einer Lösung, die Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit, konstante Servicequalität und eine deutliche Entlastung des Teams ermöglicht – ohne Abstriche bei Sicherheit oder Datenschutz.

Genau hier kam unsere KI-basierte Telefonielösung ins Spiel, die Supportanrufe 24/7 zuverlässig übernehmen kann.

Die Lösung: Ein KI-Telefonbot

Gemeinsam mit dem Kunden implementierten wir einen modernen KI-Telefonbot, der heute als vollwertiger First- und Second-Level-Agent arbeitet.

Was kann die KI-Lösung?

- Bis zu 20 parallele Anrufe entgegennehmen
- In gängigen europäischen Sprachen kommunizieren
- 7 Tage pro Woche rund um die Uhr verfügbar sein
- Intelligente und kontextbezogene Dialoge führen
- Bei Bedarf diese direkt an Mitarbeitende weiterleiten
- Automatisch strukturierte Nachbearbeitung auslösen, z. B. Transkripte oder E-Mails

Die KI ist über eine eigene Service-Rufnummer zu erreichen. Rufen Mitarbeitende oder Anwender an, führt diese sie systematisch durch alle relevanten Schritte, um ein qualifiziertes Jira-Ticket zu erzeugen.

Dazu gehören:

- Personenkennung
- Art und Schwere des Problems (inkl. Priorisierung)
- Standort
- Kategorisierung (z. B. Hardware, Software, Berechtigungen)
- Zusätzliche Kontextdaten

Anhand der Antworten generiert die KI eine strukturierte Support-E-Mail, die automatisch ins System übertragen wird – dort entsteht ein Jira-Ticket.

Parallel dazu wird bei Standardanfragen wie „Passwort vergessen“ direkt auf die interne Wissensdatenbank zugegriffen und es werden daraufhin passende Lösungen bereitgestellt – vollständig automatisiert.

Unsere Leistung

Anforderungsworkshop

In einem strukturierten Workshop klärten wir Ziele, Rahmenbedingungen und Use Cases.

Verhalten der KI entwickeln

Anschließend entwickelten wir das Verhalten des KI-Telefonbots und legten Stimme sowie Sprachen fest. So entstand eine Grundlage, die bei den Nutzenden schnell auf Akzeptanz stieß.

Integration

Wie statteten die KI mit dem nötigen Wissen aus und verbanden zentrale Systeme wie Jira, Outlook, CRM und weitere Anwendungen. Bereits zu diesem Zeitpunkt war die erste Version des Assistenten einsatzbereit.

Iterative Optimierung

In weiteren Iterationen verbesserten wir kontinuierlich Qualität, Treffsicherheit und Mehrwert der Lösung. Die Optimierungen basierten direkt auf realen Interaktionen und dem erhaltenen Feedback.

Wartung und Support

Für einen langfristig stabilen Betrieb haben wir Wartung und Support übernommen. Dazu gehören regelmäßige Updates, laufendes Monitoring und fortlaufende Verbesserungen.

Ergebnis: Weniger Stress, mehr Service, bessere Datenqualität

Bereits wenige Wochen nach dem Go-Live zeigten die KPIs ein klares Bild:

- **80 % weniger manuelle Passwort-Resets**
- Über **60 % aller eingehenden Anrufe** werden vollständig durch die KI abgewickelt
- Signifikant höhere Datenqualität in sämtlichen Jira-Tickets
- Spürbare Entlastung der IT-Mitarbeitenden
- Höhere Zufriedenheit bei den internen Anwendern

Der KI-Telefonbot wurde intern schnell zu einem geschätzten „Kollegen“, der zuverlässig, freundlich und jederzeit verfügbar ist – und nie unter Stress gerät.

Fazit

Mit der neuen KI-Lösung hat der Kunde den nächsten Schritt gemacht, hin zu einem modernen, skalierbaren und proaktiven IT-Support. Mithilfe der KI, wird nicht nur 24/7-Erreichbarkeit ermöglicht, sondern Supportprozesse werden ganzheitlich smarter, effizienter und zukunftsicher gestaltet – selbstverständlich DSGVO-konform.

Vorteile auf einen Blick

Vorteile für den Kunden

- Skalierbarkeit – wächst mit den Anforderungen
- Sicherheit – Schutz für sensible Daten.
- Effizienz – Automatisierung reduziert Aufwand
- Pünktlichkeit – termingerechter Go-Live

Vorteile für Endanwender:

- Sofortige Erreichbarkeit – 24/7
- Klar strukturierte und geführte Gespräche
- Schnelle Lösungen bei Standardproblemen
- Direkte Weiterleitung bei dringenden Fällen.

„Echter Mehrwert“

„Der KI-Telefonbot hat bei unserem Kunden einen Durchbruch ausgelöst. Die Servicequalität ist spürbar gestiegen, die Reaktionszeiten haben sich massiv verbessert, und das Team kann sich endlich wieder auf die Aufgaben konzentrieren, die wirklich zählen. Für mich zeigt dieses Projekt eindrucksvoll, wie KI echten Mehrwert schafft – schnell, greifbar und mit klaren Ergebnissen.“

Dirk Arno Casper
Senior Manager Solutions
OPITZ CONSULTING Software

