

aclimage · digital intelligence

Virtueller Servicemitarbeiter

KI-gestützte Serviceautomatisierung

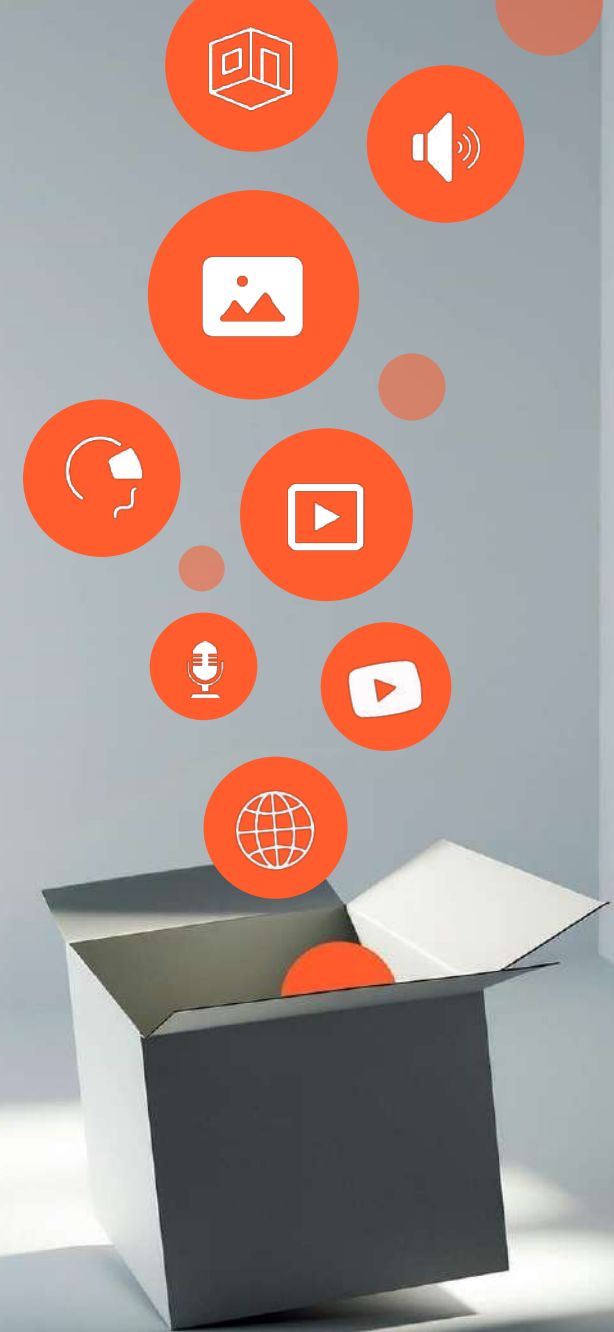


KONTEXT

Vom Datensilo zum intelligenten virtuellen Servicemitarbeiter

- Unternehmen besitzen bereits große Mengen an digitalem Wissen
- Dieses Wissen ist jedoch fragmentiert über Systeme, Abteilungen und Personen
- Demografischer Wandel verstärkt das Risiko von Wissensverlust
- KI ermöglicht erstmals eine durchgängige, systemübergreifende Nutzung dieses Wissens

Ziel:
Produktivität, Entscheidungsqualität und Resilienz steigern





VIEL WISSEN, WENIG VERNETZUNG

Heute bereits vorhanden:

- CRM-Systeme (Kundenwissen)
- ERP-Systeme (Prozesse, Stücklisten, Aufträge)
- MES-Systeme (Produktionsdaten)
- Engineering-Tools
- Mechanik: CAD, PDM
- Elektronik: ECAD, Stücklisten
- Software: Repositories, Dokumentation
- Service-Datenbanken (Fehlerfälle, Lösungen)
- Wissensdatenbanken, Wikis, Dokumentenablagen

Realität:

Diese Systeme arbeiten weitgehend isoliert voneinander

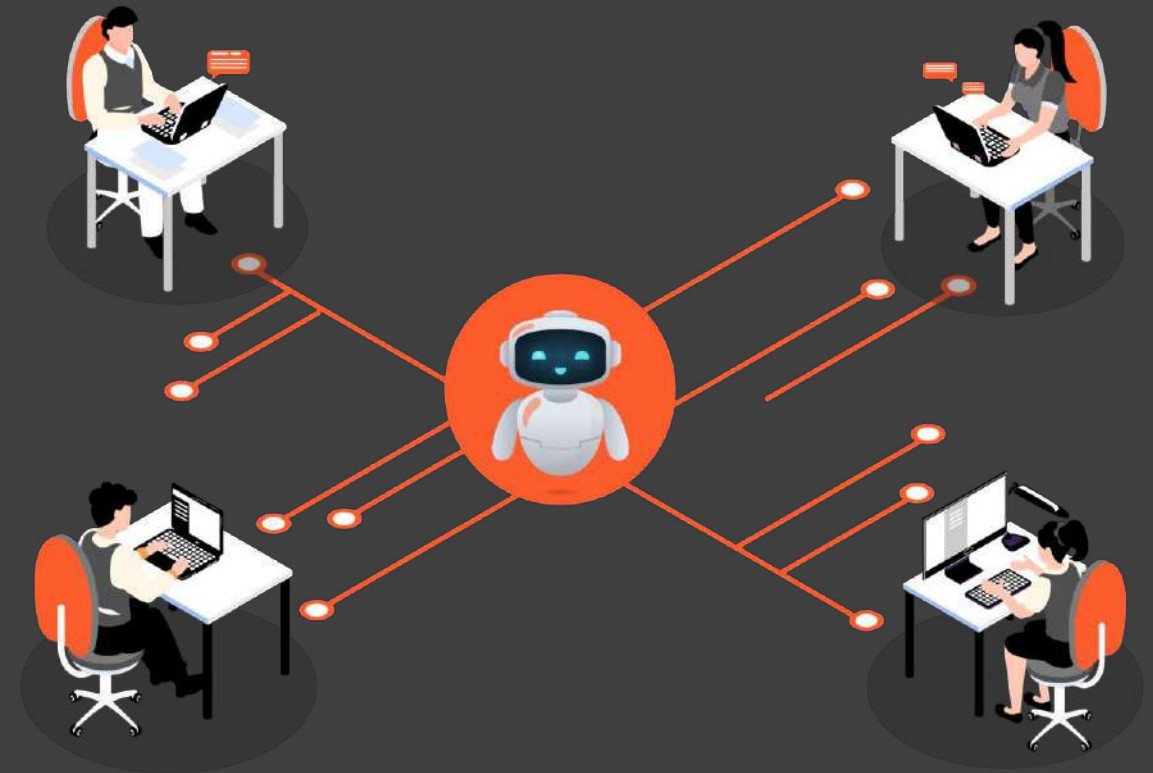
STRATEGISCHE ROLLE EINER KI-WISSENSBASIS

Kein Ersatz der bestehenden Systeme, sondern eine intelligente Vernetzung darüber

KI kann:

- Informationen systemübergreifend auffindbar machen
- Kontext zwischen Daten herstellen
- Erfahrungswissen nutzbar machen
- Abteilungswissen verbinden
- Natürliche Sprache als Zugriffsschicht ermöglichen

→ Eine einheitliche Wissensebene über CRM, ERP, MES, Engineering & Service.



DIE LÖSUNG: VIRTUELLER SERVICEMITARBEITER

Automatisierte Erstkontaktaufnahme

Initiale Kommunikation mit Kunden im Servicefall. 24/7 Verfügbarkeit. Professioneller, konsistenter Erstkontakt.

Strukturierte Datenerfassung

Gezielte Dialogführung sammelt alle relevanten Informationen vollständig und konsistent — deutlich besser als manuelle Erfassung.

Intelligente Fallzuordnung

Servicefälle werden automatisch klassifiziert, priorisiert und an den passenden realen Servicemitarbeiter weitergeleitet.

Zentrale Wissensquelle

Zugriff auf sämtliche Informationsquellen. Steht dem Service-Team jederzeit als Assistenzsystem zur Verfügung.



Das System wurde mit internen Daten, Dokumentationen und Erfahrungswissen trainiert — ein digitales Abbild eines erfahrenen Servicemitarbeiters.



Der virtuelle Mitarbeiter ist nicht nur Konsument, sondern aktiver Bestandteil eines lernenden Ökosystems.

CLOSED-LOOP-DATENÖKOSYSTEM



Daten sammeln

Strukturierte Erfassung:
Fehlerbilder, Kontext,
Maßnahmen



Rückführen

Automatische
Integration in
Ticket-, CRM- und DMS-
Systeme



Besser agieren

Präzisere Antworten
auf Basis
einer wachsenden
Datenbasis



Wissensbasis erweitern

Neue Servicefälle,
verbesserte
semantische Modelle,
Muster



actimage · digital intelligence

Wie stellen Sie heute sicher,
dass Ihr Wissen konsistent
vermittelt wird?

BLEIBEN WIR IN KONTAKT



Dr. Marc Lott

CEO

+49 7851 8997310

marc.lott@actimage.de

