

KI-Service-Desk

Intelligent. Dialogorientiert. Mehrsprachig.

KI-gestützter Service Desk mit Voice- und Chat-Interaktion für IT-Support in Echtzeit, automatisierte Ticketbearbeitung und geringere Kosten – mehrsprachig und systemübergreifend.

Fragen? Melden Sie sich einfach:

awspartner@skaylink.com
www.skaylink.com

skaylink
A Vodafone company

Die Herausforderung

- Mehrere Tochtergesellschaften und Standorte in Europa, Support in Landessprache
- Hohe Kosten pro Ticket und überlastete First-Level-Support-Teams
- Verteilte Systeme, fragmentierte Wissensdatenbanken und komplexe Integrationen
- Eingeschränkte Nutzererfahrung mit klassischen Chatbots und kontextunabhängigen Antworten
- Bedarf an natürlichen Echtzeitgesprächen über Voice und Chat in der jeweiligen Nutzersprache

Wichtigste Funktionen

- Automatisierte Bearbeitung von First-Level-Anfragen
- Automatisierte Erstellung von Jira-Tickets für ungelöste bzw. technische Probleme
- Erfassung von Pflichtinformationen und Überprüfung der Eingaben
- Zuweisung von Tickets an die richtigen Support-Teams
- Echtzeitantworten auf Basis der Wissensdatenbank und abgeschlossener Incidents
- Voice-Support (Sprache zu Text) und Chat-Support
- Mehrsprachiger Support

Technologie-stack (AWS)



Amazon Bedrock



Amazon Connect



Amazon Lex



Amazon Lambda



Amazon Step Functions



Amazon API Gateway



Amazon DynamoDB



Amazon S3



AWS Secrets Manager



Amazon CloudWatch

Unsere Lösung

Ein KI-gestützter Service Desk mit Voice- und Chat-Support in natürlicher Sprache, der die Nutzerabsicht versteht, Unternehmenswissen nutzt und die Ticketbearbeitung automatisiert.

Dialogorientierte KI

Menschenähnliche Voice- und Chat-Interaktionen mit mehrsprachigem Support.

Knowledge Intelligence

Durchsuchen von Wissensdatenbanken und bereits abgeschlossenen Tickets für präzise Antworten.

Intelligente Automatisierung

Bearbeitung von First-Level-Anfragen, Erfassung erforderlicher Informationen und Automatisierung von Aktionen.

Nahtlose Integration

Erstellung und Weiterleitung von Tickets an das passende Team (z. B. in Jira).

Ihr Mehrwert



> 50%

Reduzierte Kosten pro Ticket



> 40%

Reduzierte Workload der L1-Agenten



Schneller

Reaktions- und Lösungszeiten



Höher

Benutzererfahrung und -zufriedenheit

Konkreter Nutzen

- Konsistenter, hochwertiger Support in allen Regionen
- 24/7-Support, ohne Bedarf an zusätzlichen Mitarbeitenden
- Verringerte Betriebskosten bei gleichzeitiger Produktivitätssteigerung
- Skalierbar, sicher und auf cloudnativen Services basierend
- Zukunftssichere Basis für proaktiven, vorausschauenden IT-Support

Architektur & Weg zum Produktiven Einsatz

Wie der KI-Service-Desk funktioniert und wir Sie bis zum Go-live begleiten.

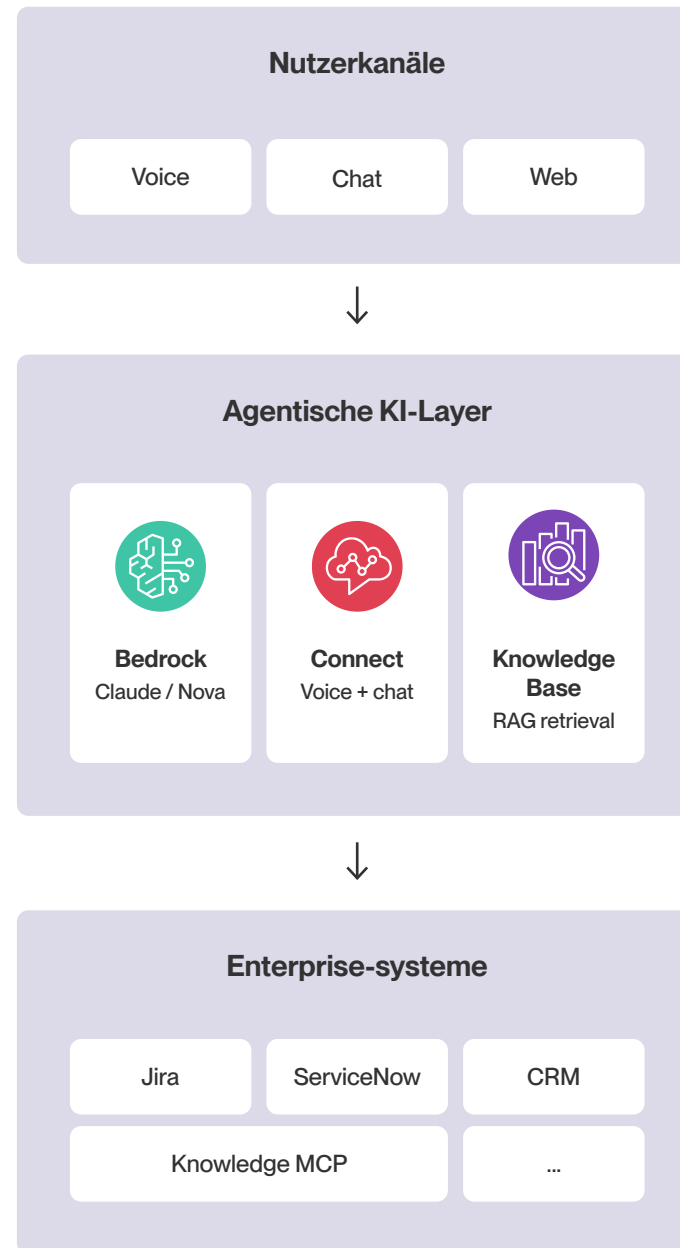
Agentische, cloudnative Architektur auf Basis Ihrer Unternehmensdaten – vom Pilot zur Produktion mittels eines strukturierten, zeitlich vorhersehbaren Rollouts.

Fragen? Melden Sie sich einfach:

awspartner@skaylink.com
www.skaylink.com

skaylink
A Vodafone company

Referenzarchitektur



Weg zum produktiven Einsatz

- 01 Discovery Workshop**
Vor Ort mit geschäftlichen und technischen Stakeholdern, um Umfang und Zielergebnisse zu definieren.
- 02 Klar abgegrenzter Pilot**
End-to-End-Umsetzung eines High-Value Use Cases (z. B. Kennwortzurücksetzung, Zugriffsanfragen).
- 03 Schrittweiser Rollout**
Erweiterung um Anwendungsfälle und Sprachen bei gleichzeitigem Tracking der KI-Eindämmungsrate, Erstlösungsquote, Kundenzufriedenheit und Ticketkosten.
- 04 Kontinuierliche Optimierung**
Optimierung der Prompts, Wissensdatenbanken und Tool-Integrationen auf Basis von Live-Daten.

Zielergebnisse

