

## smarT AUTOMATION mit REALTECH's Intelligent Assistant (RIA)

### UNSERE KI INNOVATION RIA QUICK FACTS

- Automatisierung von Services
- vielfältige Einsatzbereiche
- Bot-Innovation
- 24x7 Verfügbarkeit
- sehr kurze Reaktionszeit
- geringe Fehlerquote
- hohe User Akzeptanz
- problemlose Integration in bestehende Architekturen
- SAP Konnektivität
- kurze Projektlaufzeit

Mit RIA steht Ihrem Unternehmen bereits heute eine KI Lösung zur Verfügung, die sich in kürzester Zeit an individuelle Anforderungen anpassen lässt. Durch ihren gezielten Einsatz erhöhen Sie die Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens. RIA ist die intelligente Unterstützung für Ihr IT Service Management.

Starten Sie mit unserem Workshop schnell und unkompliziert in die Welt der KI und nutzen Sie die Vorteile künstlicher Intelligenz!



### IHR MEHRWERT

- ✓ Effizienzsteigerung durch Automatisierung von Routinetätigkeiten
- ✓ Kürzere Bearbeitungszeit von Störungen und damit Verbesserung der Antwortzeiten im Support
- ✓ Steigerung der Genauigkeit und Qualität der Störungsbehebung
- ✓ 24/7: Permanente Erreichbarkeit (Conversational AI) und Alarmierung der Bereitschaft
- ✓ Reduzierung der Reaktionszeit auf geschäftskritische Ereignisse

### AUTOMATISIERUNG MIT RIA

Die künstliche Intelligenz von REALTECH (RIA) wurde primär für das IT Service Management entwickelt und ist eine Innovation von REALTECH. Als virtueller Assistent oder virtuelle Assistentin ist RIA lernfähig und kann in verschiedenen Unternehmensbereichen eingesetzt werden, um die Effizienz von Abteilungen zu erhöhen. RIA unterstützt beispielsweise Service Desk Teams bei ihrer täglichen Arbeit, indem Mitarbeiter von aufwändigen Routinetätigkeiten entlastet werden. Darüber hinaus ist RIA in der Lage, bei der Analyse von Kennzahlen zu unterstützen, indem Kennzahlenvergleiche automatisch erfolgen und Auffälligkeiten eigenständig gemeldet werden, wodurch die Reaktionszeit auf geschäftskritische Ereignisse verringert wird.

### USE CASES / USER STORIES

#### BOT-UNTERSTÜTZTES SERVICE DESK

RIA beantwortet selbstständig Anfragen von Mitarbeitern und Kunden. Besonders gut lassen sich typische Anforderungen im First-Level-Support durch RIA lösen. Dies betrifft nicht nur das Erstellen, Aktualisieren oder Schließen von Tickets, sondern auch das Vorschlagen von Lösungsansätzen für die gemeldete Störung, indem beispielsweise nach passenden Knowledge Base Einträgen gesucht wird.

#### LEVEL RECOGNITION

In einem 5x8 IT Support benötigt ein fehlgeleitetes Ticket durchschnittlich 4h bevor es weitergeleitet wird. Dadurch existieren 30% der Tickets mindestens 12h bevor sie überhaupt bearbeitet werden. 10% der Tickets werden erst nach 20h bearbeitet. Mit REALTECH's innovativer KI RIA werden die Tickets mit einer Wahrscheinlichkeit von 90% sofort an die richtige Ansprechperson weitergeleitet. Dadurch werden Ticketlaufzeiten minimiert, was zu einer schnelleren Störungsbeseitigung und hoher Kundenzufriedenheit führt.

## WEITERE ANWENDUNGSGBIETE

### PROBLEM RECOGNITION

RIA prüft selbstständig, ob eine hohe Anzahl gleichartiger Tickets vorliegen und meldet ein potenzielles Problem, damit es durch das Problem Management bewertet werden kann.

### KI GESTÜTZTE KPI ANALYSE

RIA überprüft fortlaufend, ob zuvor festgelegte Kennzahlen den Rahmenparametern entsprechen. Bei nicht zufriedenstellenden Ereignissen informiert Sie RIA automatisch.

## GEPLANTE ANWENDUNGSGBIETE

### KI STAGING

Automatisierte und kontinuierliche Verbesserung der Datenbasis für das Training der kundeneigenen KI.

### SOLUTION RECOGNITION

RIA löst als vollwertiges Mitglied des Service Desk Teams selbstständig Incidents zu vorbestimmten Themenbereichen aus und entlastet so in noch höherem Maße bestehende Supporter Teams.

## AN EINEM TAG ZUM FUNKTIONIERENDEN KI-PROTOTYP

Sie wollen die Vorteile von künstlicher Intelligenz im Service Management selbst erleben? In unserem hands-on KI-Workshop loten wir gemeinsam die Potenziale künstlicher Intelligenz für Ihr Service Management aus. Anschließend entwickeln unsere Experten mit Ihnen vor Ort einen funktionierenden Prototypen Ihrer KI. Im Workshop werden folgende Fragestellungen beantwortet:

1. Wie funktioniert eine KI-Lösung grundsätzlich?
2. Welche Anwendungen existieren im Bereich des Service Managements?
3. Welches sind die Vorteile einer KI-Lösung?
4. Erstellung Ihres Prototyps. Wie sieht ein Prototyp aus und wie kann er in einer Kundenumgebung eingesetzt werden?
5. Welche Folgemaßnahmen oder weitere Anwendungsfälle ergeben sich aus dem Workshop?

Gerne senden wir Ihnen das Angebot für den KI Workshop von REALTECH zu. Sprechen Sie uns an!

### RIA: Ihr Bot-unterstütztes ServiceDesk



### RIA: die intelligente Ausführung von Routinetätigkeiten



### REALTECH AG

Paul-Ehrlich-Straße 1

69181 Leimen

[servicemanagement@realtech.com](mailto:servicemanagement@realtech.com)

[www.realtech.com](http://www.realtech.com)

[www.realtech.com/kuenstliche-intelligenz-itsm/](http://www.realtech.com/kuenstliche-intelligenz-itsm/)