

Der autonome IT-Support

Fiktion oder Realität?

03. Mai 2025

Martin Reischl

Reinhard Paul





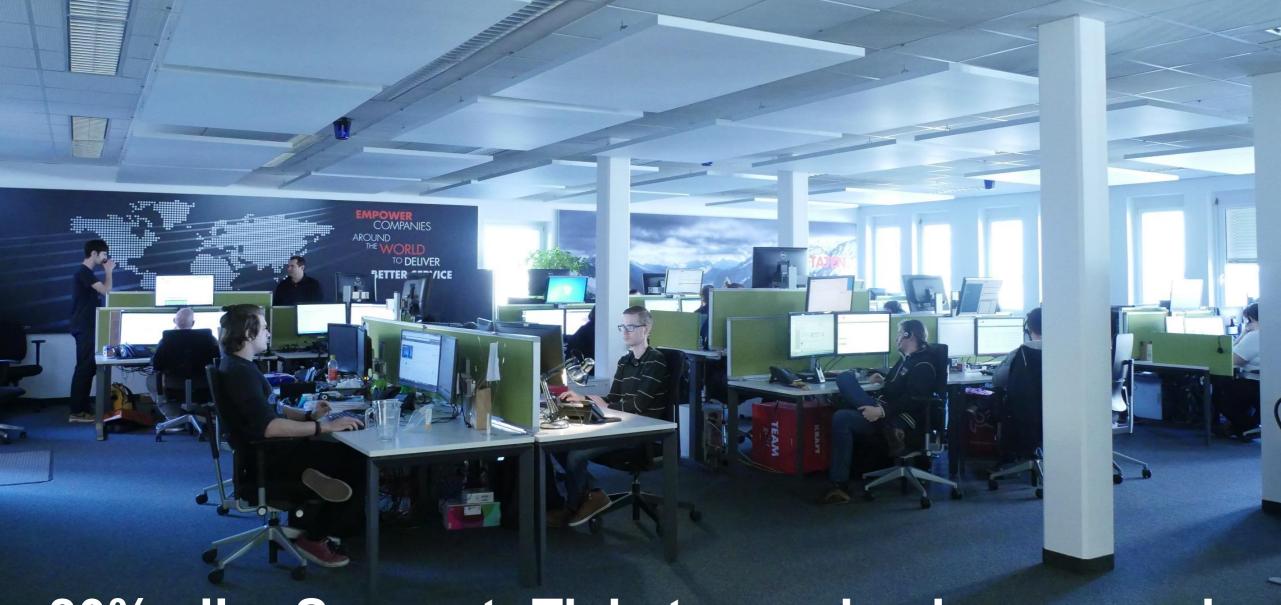
Wir sind führend im modernen IT-End-User Support. Denn wir kombinieren Service-Exzellenz aus 35 Jahren **Erfahrung** mit innovativer Technologie.







«Ich wage die Prognose, dass in 5 bis 10 Jahren ein Grossteil des IT-Supports von automatisierten Al-Lösungen übernommen werden kann.»



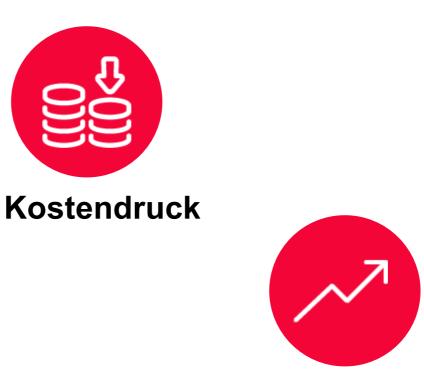
80% aller Support -Tickets werden immer noch manuell von Service Desk Agenten bearbeitet*

Warum ist Automatisierung für den IT-Support nun besonders relevant?

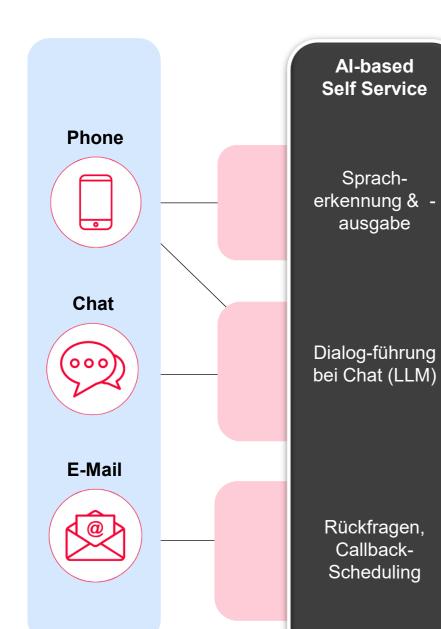








Digitalisierung & Zentralisierung



Al-based Self Service

Spracherkennung & ausgabe

Rückfragen,

Callback-

Scheduling

Chatbot & Smart Call Deflection

Voice &

GenAl Bot

Smart Mail Converter **Al-Processing**

Wissen abfragen (Knowledge-Base, Ticket History)

Priorisieren & Kategoriesieren

> Sentiment-Analyse

Ticket erstellen

Summary der Anfrage dokumentieren

Zuweisung & Triage

Autom. Ticket Closure



AI-Support Assistance

Al-gestützte **Bearbeitung**

Transkription & Zusammenfassung

Akzent- oder Sprachwechsel

> Antwort- & Prozessvorschläge (KB, Ticket History)

Agentic Al "Makros"



AI-Support **Analytics**

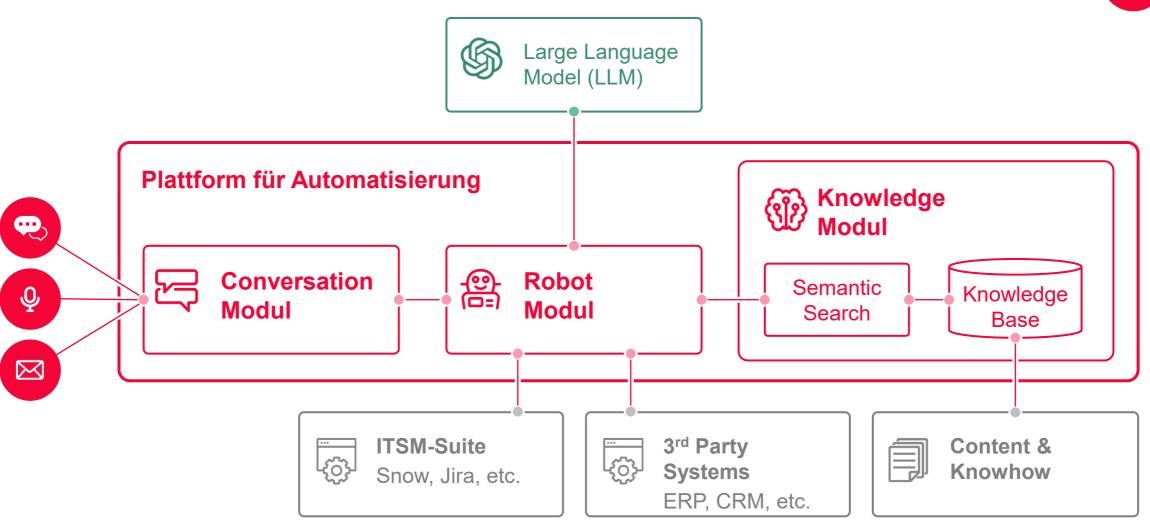
KI-Coach für Qualitätsverbesserung

Identifikation und Erstellung von Wissensartikeln (basierend auf Tickets & Transkription)

Analyse Service Level Report & Empfehlungen als Basis für Service Review Meeting

Erkennen von Engpässen & Erstellung Dienstpläne











«Lösungen werden wir erst umsetzen, wenn der Beweis erbracht wurde, dass dadurch eine Optimierung erzielt werden kann»





«Wir sind noch nicht so weit, es gibt eine fehlende Akzeptanz bei End-Usern und mangelnde IT-Ressourcen »



komplexe Integration in bestehende Systeme





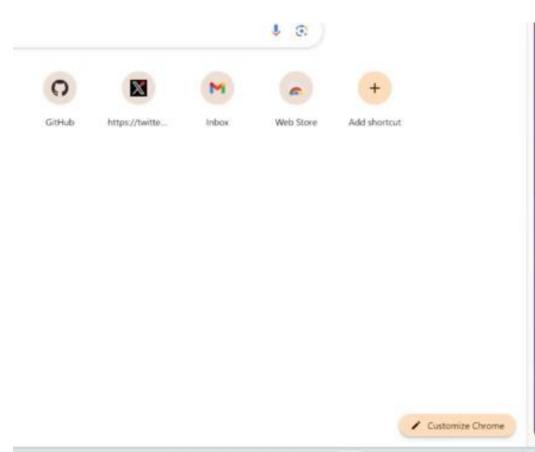




Agentic Al

in IT-Support Organisationen





- To open the sidepanel, you can press Ctrl+K on windows or Cms+K on mac. If you press the microphone button, you can control the current tab hands free by speaking. Try these examples: · *Order a black sheep sandwich from · "Buy toilet paper on Amazon" "Create a bucket on S3" "Summarize the contents of this page" Tips . The more specific you are the better the results will be. . If Do Browser is going off the rails, you can close the side panel or press the stop button to kill it. You can customize the Do Browser prompt in the Settings. Disclaimer Do Browser is a work in progress. I wouldn't use this to do anything critical yet. Don't ask it to What would you like to do?
- Eine starke Zunahme von Verlässlichkeit
 & Verbreitung wird bei Al Agents in
 Zukunft erwartet
- Support Champions segnen die Ausführung vorgeschlagener Schritte ab
- Al Bots tauschen untereinander Informationen aus oder nehmen Aufträge entgegen
- Voice-Bots: Anwender merken keinen Unterschied im Support
- Realtime KI-Übersetzung ist für alle Sprachen und Dialekte verfügbar
- Fazit: Der Job eines IT-Support Agents ändert sich radikal

Erfolgsfaktoren im IT-Support





Automatisierung

- Routineaufgaben
- 7x24h Verfügbarkeit
- Sprachen
- Effizienzgewinn



Menschen

- Komplexe Themen
- Fachkompetenz
- Empathie
- Leidenschaft für Kundenservice



Al will eliminate the boring stuff, allowing humans to focus on the exciting stuff.