KI-Transformation im Kundenservice mit dem SDX Smart Support Assistant

Herausforderungen

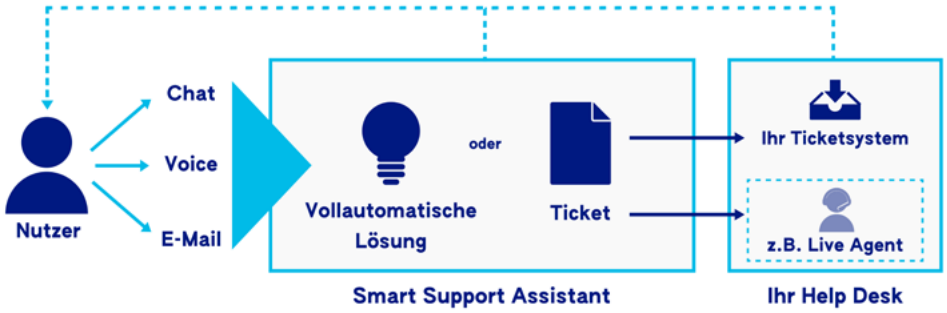
- Hoher Druck auf Support-Teams
- Lange Bearbeitungszeiten
- Unzufriedene Kunden
- Nichteinhaltung von Service Level Agreements

Unterstützung durch GenAI

- Vollautomatisierte Anfragebearbeitung
- Bearbeitung von Standard-Anfragen per E-Mail, Chat oder Voice
- Automatische Ticketerstellung oder Benachrichtigung eines Mitarbeiters

Vorteile

- 100% Erreichbarkeit
- Signifikante Produktivitätssteigerung
  - 58% weniger Tickets
  - 27% höhere Lösungsrate pro Tag
  - 90% weniger Tickets bei Systemausfällen
- 18% verbesserte Kundenzufriedenheit
  - Schnelle Anfragebearbeitung und Lösung
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit
  - Entlastung von Standard-Anfragen
  - Mehr Zeit für anspruchsvolle Anfragen
  - Reduzierte Mitarbeiterfluktuation
- Senkung der Help Desk-Kosten um 20%



Basis-Features

Unsere Lösung enthält die Basisfunktionalität für die Vollautomatisierung der Kundenanfragebearbeitung und kann zusätzlich auf Ihre individuellen Bedürfnisse angepasst werden:

- KI-gestützter, webbasierter Chatbot
- Alternativ: Anfrageannahme per E-Mail mit Hintergrundverarbeitung
- Automatisierte Antwort bei Systemausfällen
- Automatisierte Ticketerstellung, wenn der Kunde mit den KI-gestützten Antworten nicht zufrieden ist
- Integration des Chatbots in Microsoft Teams
- Administration mehrerer Produkte mit zugehörigen Knowledgebase-Daten (Dokumente), für die Support geleistet werden soll
- Anpassung an Ihr Corporate Design
- API, über die Sie z. B. produktspezifische Wissensdaten programmatisch aktualisieren können
- Anbindung von JIRA Service Management als Ticketing-Tool
- Interaktiver Troubleshooting-Modus
- Sprachsteuerung

Für ein unverbindliches Erstgespräch kontaktieren Sie uns gerne per E-Mail oder vereinbaren Sie direkt einen Termin.

Als Microsoft Technologie Partner realisiert SDX seit über 20 Jahren mit Leidenschaft und Professionalität Softwareentwicklungs-, Analytics und GenAI-Projekte. Wir setzen auf innovative Technologien, erstklassige Architekturen und aktuelle Methoden. Innovation und hohe Qualität überzeugen unsere Kunden und sichern die erfolgreiche, langjährige Zusammenarbeit. Seit 2023 gehört SDX zur Microsoft Geschäftseinheit innerhalb der börsennotierten Allgeier Gruppe.

© 2025, SDX AG, www.sdx-ag.de