



Chatbot

Schneller und effizienter
Kundensupport

Ihre Vorteile

- ✓ **Direkt messbare Zeiteinsparung im Service-Desk bei wiederkehrenden Anfragen**
- ✓ **Verfügbarkeit rund um die Uhr**
- ✓ **Proaktive Ticket-Vermeidung dank interaktivem Zugriff auf Wissensdatenbank**
- ✓ **Vorqualifizierung von Tickets durch geführte Informationserfassung**
- ✓ **Hohe Nutzungsakzeptanz durch Integration in etablierte Chattools (z. B. MS Teams)**
- ✓ **Einfache Datenpflege und funktionale Erweiterung über OMNITRACKER-Konfiguration**

Einfache Kommunikation im Service-Management

Der Chatbot ermöglicht es Ihren Anwender*innen, schnell und unkompliziert mit OMNITRACKER zu interagieren. Durch die Nutzung des Microsoft Bot-Frameworks kann der Chatbot vielseitig, z. B. in der gewohnten Umgebung von MS Teams, genutzt werden. Der Chatbot ist durchgängig verfügbar; auch außerhalb der Geschäftszeiten oder bei hoher Auslastung Ihres Service-Desks.

Dank einer Integration in Standardapplikationen können alle für den Chatbot benötigten Daten direkt in OMNITRACKER zentral gepflegt und funktional erweitert werden. Der OMNITRACKER Chatbot erfüllt mehrere Zwecke: Selbsthilfe für Endanwender*innen, Vorqualifizierung von Support-Meldungen sowie einfache Anlage und Statusabfragen von Tickets – oder beliebigen anderen Objekten – durch Endanwender*innen und Service-Mitarbeiter*innen.

Features von OMNITRACKER Chatbot



Generische
OMNITRACKER-Integration



Verbesserte
Service-Erfahrung



Schnelle Kommunikation
und Interaktion



Erweiterung durch Azure-
Spracherkennungsservices



Nutzung in MS Teams und
anderen Systemen/Webseiten



Einfache Verwaltung
und Datenpflege



Unabhängige Lösungen

Vom kleinen Mittelständler bis zum Global Player: Wir unterstützen alle Unternehmen bei der Digitalisierung und Automatisierung von IT- und Non-IT-Services. OMNITRACKER wird in sämtlichen Branchen und Unternehmensgrößen eingesetzt. Dank unserer Erfahrung und Flexibilität bedienen wir alle Wirtschaftszweige sowie Nischenbranchen mit Individuallösungen.

Wir sind für Sie da

Unser Consulting-Team berät Sie bei der Entwicklung und Durchführung Ihrer digitalen Projekte. Als erfahrener Software-Partner haben wir in über 750 in Betrieb befindlichen Produkktivsystemen bereits mehrere Tausend Kundenprojekte durchgeführt. Mit diesem umfassenden Praxis-Knowhow unterstützen wir Sie bei allen Projektphasen: von der Bedarfsanalyse über die Implementierung bis hin zur Altsystem-Migration und Workflow-Optimierung – immer begleitet von unserem technischen Support. Unser breites Trainingsangebot sowie unsere Customizingschulungen und Online-Vorträge runden das OMNINET-Dienstleistungsportfolio ab.



Über OMNINET

OMNINET mit Hauptsitz in Eckental bei Nürnberg und internationalen Niederlassungen ist Spezialist für ITIL®4-zertifizierte IT- und Enterprise-Service-Management-Software mit Fokus auf modellierbare Workflows und Prozessautomatisierung. Schnittstellen, BI-Reportings und modulare Applikationen erweitern den Funktionsumfang der Komplettlösung OMNITRACKER.

OMNINET ist nach ISO-Standards zertifiziert und liefert seit über 25 Jahren zertifizierte und preisgekrönte Softwareprodukte – 100 % made in Germany. OMNITRACKER ist die branchenunabhängige Softwarelösung für eine ITIL®4- und DSGVO-konforme Umsetzung individueller Digitalisierungsstrategien.

Kontakt

OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik GmbH

Dr.-Otto-Leich-Straße 3
90542 Eckental

+49 (9126) 25 979-0
sales@omninet.de
www.omnitracker.com