

KI-gestützte Service-Desk-Lösung: hochautomatisiertes Ticket-Routing

Das Projekt

Die AGRAVIS IT sorgt als interner IT-Dienstleister für reibungslose digitale Prozesse und das Management aller Services und Geräte für über 7000 Nutzer der AGRAVIS Raiffeisen AG. Das breite Portfolio mit mehreren Hundert Applikationen macht die IT-Landschaft hochkomplex und erfordert im Service-Desk umfangreiches Knowhow bei der Bearbeitung neuer Tickets. Durch die ESM-Erweiterung auf Bereiche wie Facility-Management nahmen Zahl und Vielfalt der Anfragen zu. Die manuelle Zuordnung über Hunderte Servicekategorien war zeitintensiv, fehleranfällig und führte zu Fehlzusweisungen sowie verlängerten Bearbeitungszeiten.

OMNINET hat gemeinsam mit dem Partner lector.ai KI-Modelle entwickelt, die speziell auf die AGRAVIS-Kategoriebäume und -Ticketarten trainiert und nahtlos in die OMNITRACKER-Workflows integriert wurden. Das System analysiert natürlichsprachliche Inhalte, klassifiziert Tickets automatisch und routet sie direkt an das richtige Team. Zusätzlich liefert es relevante Zusatzinformationen, etwa zur Art der Anfrage oder möglichen Standardlösungen aus der Wissensdatenbank. Nach erfolgreicher Test- und Einführungsphase berichten die Mitarbeitenden von deutlich höherer Effizienz, besserer Qualität und spürbarer Entlastung im täglichen Supportbetrieb.

Die Projekthighlights

- ✓ KI-gestützte Klassifizierung von allen Service-Desk-Anfragen
- ✓ Automatisches Ticket-Routing an das richtige Bearbeiterteam
- ✓ Reduzierung der gesamten Ticketbearbeitungszeiten durch Vermeidung von Irrläufern
- ✓ Gestiegene Zufriedenheit der Mitarbeiter im Service-Desk

Die eingesetzten Komponenten



Self-Service-Portal



IT-Servicemanagement

Automatisierung
mit BPMNOMNITRACKER
AI Platform

Wissensdatenbank



Hybrid-Betrieb

Der Kunde

- ✓ Branche: (Groß-)Handel und Dienstleistungen im Agrar-Sektor, Direktgeschäft mit Landwirtschaft
- ✓ Über 400 Standorte
- ✓ Mehr als 7000 Mitarbeitende
- ✓ OMNINET-Kunde: seit 2015

Unsere stetige Arbeit – gemeinsam mit OMNINET und lector.ai – an einer KI-basierten Automatisierung manueller Ticketing-Tätigkeiten im Service-Desk zahlt sich aus: kürzere Liegezeiten, weniger Falschzuweisungen, schnellere Einarbeitung, bessere Auswertungsmöglichkeiten dank Standardisierung und allgemein eine schnellere Lösung bei geringerem Ressourceneinsatz.

**Kirsten Smit, Leiterin Service-Desk,
AGRAVIS IT**

Über OMNINET

OMNINET mit Hauptsitz in Eckental bei Nürnberg und internationalen Niederlassungen ist Spezialist für ITIL®4-zertifizierte ITSM- & ESM-Software mit Fokus auf modellierbare Workflows und Prozessautomatisierung mit KI. Schnittstellen, BI-Reportings, Compliance-Lösungen und weitere modulare Applikationen erweitern den Funktionsumfang der Komplettlösung OMNITRACKER.

OMNINET ist nach ISO-Standards zertifiziert und liefert seit über 30 Jahren zertifizierte und preisgekrönte Softwareprodukte – 100 % made in Germany. Die Low-Code-Plattform OMNITRACKER ist die branchenunabhängige Softwarelösung für individuelle Digitalisierungsstrategien.

Mehr als Software

Dank unserem hohen Qualitätsanspruch an all unsere Produkte und Services nutzen Sie digitale Wachstumspotenziale optimal.



Ergebnisfokussiertes Consulting

Von der ganzheitlichen Technologiewahl bis zum individuellen Customizing: Unsere erfahrenen Consultants sind für Sie da.



Zuverlässiges Projektmanagement

Wir stellen sicher, dass Ihre Projekte reibungslos, pünktlich, innerhalb des Budgets und in hervorragender Qualität durchgeführt werden.



Praxisnahes Training

Unsere Trainings umfassen Best Practices und zeigen Ihrem Team das volle Nutzungsspektrum unserer vielseitigen Softwareprodukte auf.

In einer Partnerschaft auf Augenhöhe schaffen wir mit Ihnen gemeinsam zukunftssichere Lösungen voller Innovation, mit denen Sie strukturiert wachsen und Ihre Digitalisierung vorantreiben.

OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik GmbH

+49 9126 25979-0

sales@omninet.de

Dr.-Otto-Leich-Straße 3

90542 Eckental

OMNINET Austria GmbH

+43 1 890390-0

sales@omninet.at

Kindermann-Zentrum 4

8430 Leibnitz

OMNINET GmbH (Schweiz)

+41 55 511257-0

sales@omninet.ch

Seedammstrasse 3

CH-8808 Pfäffikon

OMNINET Nederland

+31 70 711838-1

sales@omninet.nl

President Kennedylaan 19

2517 JK Den Haag

OMNINET Technologies NV/SA

+32 16 49852-0

sales@omninet.be

Diestsevest 32/2a

3000 Leuven

 www.omnitracker.com

© OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik GmbH, nachfolgend als OMNINET bezeichnet. Alle Rechte vorbehalten. Sämtliche Leistungen der OMNINET richten sich grundsätzlich ausschließlich an Gewerbetreibende (B2B). Das Vervielfältigen und die weitere Verbreitung ist nur nach vorheriger Genehmigung durch OMNINET gestattet. Alle Rechte der dargestellten Marken liegen bei dem jeweiligen Markeninhaber. Fehler, Änderungen und Verfügbarkeit der dargestellten Preisangaben, Produkte, Services, Dienstleistungen, Eigenschaften, der möglichen Anwendungen und Anwendungsgebiete sind vorbehalten. Produkte und Services werden von OMNINET ausgeliefert. OMNINET übernimmt keine Haftung für Informationen von Dritten, die Eigenschaften, Services, Dienstleistungen, Preise, Verfügbarkeit und Anwendungsbereiche betreffen. OMNINET macht von dem Recht Gebrauch, Änderungen an Produkten und Services im Rahmen der Produktentwicklung zu machen, ohne dies vorher anzukündigen. Keine der angegebenen Informationen und Entscheidungen sind rechtlich bindend oder als solche zu interpretieren. Im Falle einer Abweichung zu Verträgen oder den allgemeinen Geschäftsbedingungen von OMNINET oder denen von Partnern oder Zulieferern, die mit OMNINET in Verbindung stehen, gelten immer die jeweiligen schriftlichen Verträge oder allgemeinen Geschäftsbedingungen.