

Die Zukunft des IT-Helpdesks: aiaibot integriert den Support Bot in Microsoft Teams

- Chatbot übernimmt IT-Support
- Automatisiertes Erkennen und Bearbeiten von Anliegen bzw. automatisierte Ticketerstellung und Routing rund um die Uhr
- Microsoft Teams Integration sorgt für einfache und schnelle Handhabung

Dübendorf, 12. Juli 2023 — Digitale Kanäle und Bots sind aus dem Kundenservice nicht mehr wegzudenken. Nun erobern sie auch den IT-Helpdesk: aiaibot, die Schweizer KI- und Bot-Vorreiter, haben ihr Service-Automation-Angebot auf den IT-Helpdesk übertragen. Das Zurücksetzen von Passwörtern, Bestellen von IT-Ausstattung und Melden von Störungen kann nun rund um die Uhr via Chatbot erfolgen. Neu ist der digitale IT-Supporter auch in Microsoft Teams integriert. Damit geniessen die Mitarbeitenden einen noch einfacheren Helpdesk-Zugang ganz ohne Medienwechsel. Unternehmen reduzieren ihre Anliegen im IT-Support bereits jetzt um 30% und steigern damit die Mitarbeiterproduktivität.

Intranet, Telefon oder E-Mail zum Melden einer Störung oder zum Erfassen eines Tickets gehören bald der Vergangenheit an. Die traditionellen Helpdesk-Kanäle bekommen mit aiaibot eine mitarbeiterfreundliche und budgetschonende Konkurrenz. «Dank der Integration unseres Bots in Microsoft Teams bieten wir Mitarbeitenden einen einfachen und bequemen Zugang zum IT-Support», erklärt Tom Buser, CEO von aiaibot. Telefonwarteschlangen und E-Mail-Pingpong sind Geschichte. Die Mitarbeitenden können ihr IT-Anliegen dort platzieren, wo sie sich ohnehin während ihrer Arbeitszeit aufhalten: in Microsoft Teams.

Der digitale IT-Supporter vereinfacht nicht nur das Leben der Mitarbeitenden. Er steigert auch die Produktivität des menschlichen IT-Support-Teams: «aiaibot entlastet die IT-Mitarbeitenden, indem es Anliegen strukturiert und vollständig entgegennimmt und einfache Fragen direkt beantwortet», erklärt Tom Buser.

Selfservice steigert Produktivität und optimiert Mitarbeitererlebnis

Anspruchsvolle Anfragen routet der Chatbot automatisiert an die qualifizierten Mitarbeitenden am Helpdesk. «Allein schon die automatisierte Authentifikation der Mitarbeitenden sowie das automatische Erfassen und Erstellen von Tickets bedeuten einen enormen Effizienzgewinn für die Organisationen», weiss Tom Buser. Geplant ist, dass der IT-Bot künftig auch selbständig Lösungen anbieten kann.

«Dafür sorgen unsere AI- und Robot-Module, die mit jeder Anfrage lernen und damit laufend mehr Aufgaben übernehmen können.»

Tom Busers Fazit: «Mitarbeitende geniessen es, ihre Anliegen rund um die Uhr in Eigenregie zu lösen und nicht in der Warteschlange auf die Beantwortung ihres Tickets warten zu müssen. Insbesondere Authentifizierung, Passwort zurücksetzen oder Störungsmeldungen sind für hochqualifizierte IT-Support-Mitarbeitende keine Bereicherung und für Unternehmen kein Gewinn. Deshalb setzen immer mehr Organisationen auf die Chatbot- und KI-Lösung aiaibot.»

Weiterführende Links:

- aiaibot IT-Chatbot:
<https://www.aiaibot.com/de/conversational-ai-und-chatbots-fuer-it>
- Erklärvideo zur Integration in Microsoft Teams:
<https://www.youtube.com/watch?v=8eeNhBZhLww>

Über aiaibot

aiaibot ist ein Produkt des Schweizer Unternehmens swiss moonshot AG, einer Tochtergesellschaft der 1969 gegründeten POLYDATA Aktiengesellschaft.

150 Top Brands der Schweizer Wirtschaft setzen erfolgreich auf aiaibot. Die Zahl der Anrufe und E-Mails im Kundenservice konnte dadurch um bis zu 30 Prozent gesenkt werden. Jährlich werden 500'000 Kundenanliegen durch aiaibot gelöst. 95 Prozent der Endkunden sind von aiaibot begeistert.

Grosse Erfahrung macht aiaibot zum führenden Schweizer Lösungsanbieter für Customer Service Automation und Conversational AI. Der Benefit für Unternehmen? aiaibot ermöglicht schon heute den Kundenservice von morgen. www.aiaibot.com

Pressekontakt

Vanessa Iozzo
Marketing Manager
+41 (79) 799 40 79
vanessa.iozzo@aiaibot.com