

# Digitale Prozesse mit AMAI<sup>®</sup> reformieren

Erfahren Sie, wie Sie den Durchblick über Ihre  
Anwenderanfragen mittels Künstlicher Intelligenz behalten:

**A**pplication **M**anagement **A**rtificial **I**ntelligence



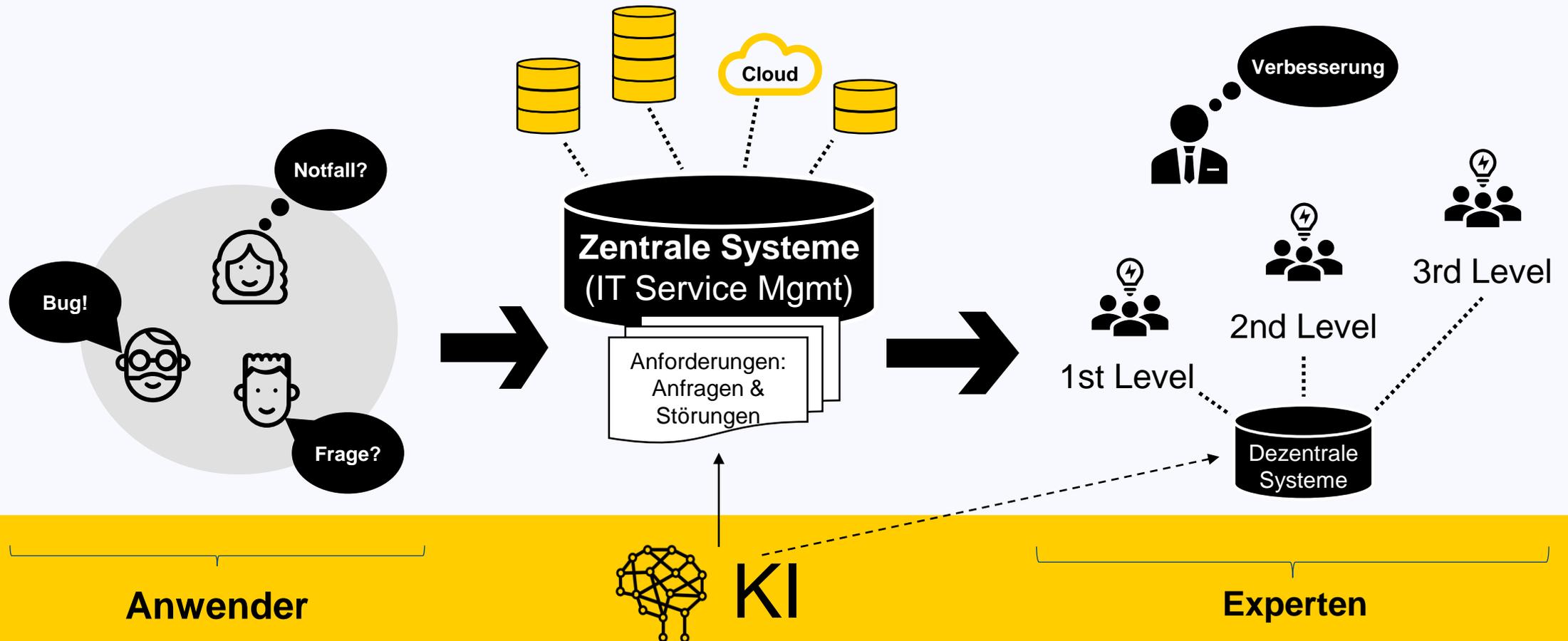
Anwenderanfragen mit  
Künstlicher Intelligenz  
bearbeiten

# Digitale Prozesse mit AMAI<sup>®</sup> reformieren



- 1. In welchem Kontext wird AMAI<sup>®</sup> eingesetzt?
- 2. Welche Kernaufgaben übernimmt die KI?
- 3. Welchen Mehrwert schafft AMAI<sup>®</sup>?

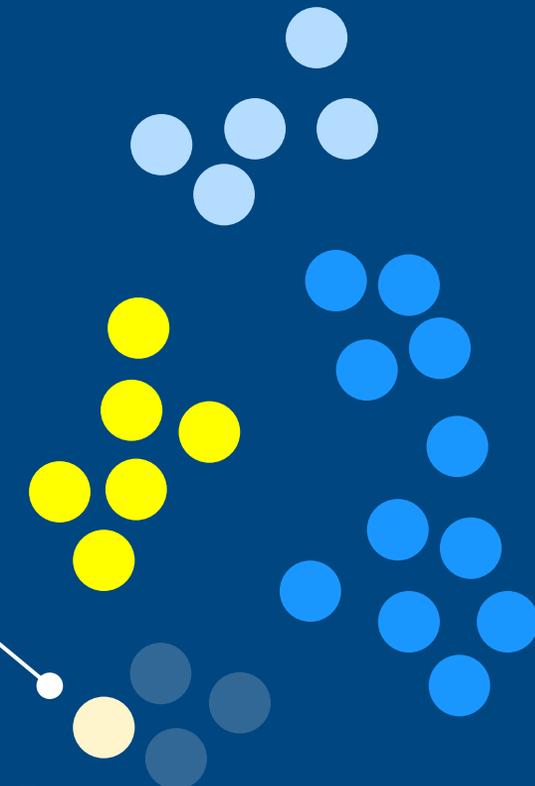
# 1. In welchem Kontext wird AMAI® eingesetzt?



## 2. Welche Kernaufgaben übernimmt die KI?

Hallo,  
 ich möchte mein  
 Passwort gerne  
 zurücksetzen.  
 Vielen Dank im  
 Voraus.  
  
 Viele Grüße  
 Max Muster  
 Tel: 01234567

2.2  
 3.1  
 4.3  
 3.2  
 2.8  
 13.0  
 4.0  
 -1.1



Vektorisierung



Clusterbildung

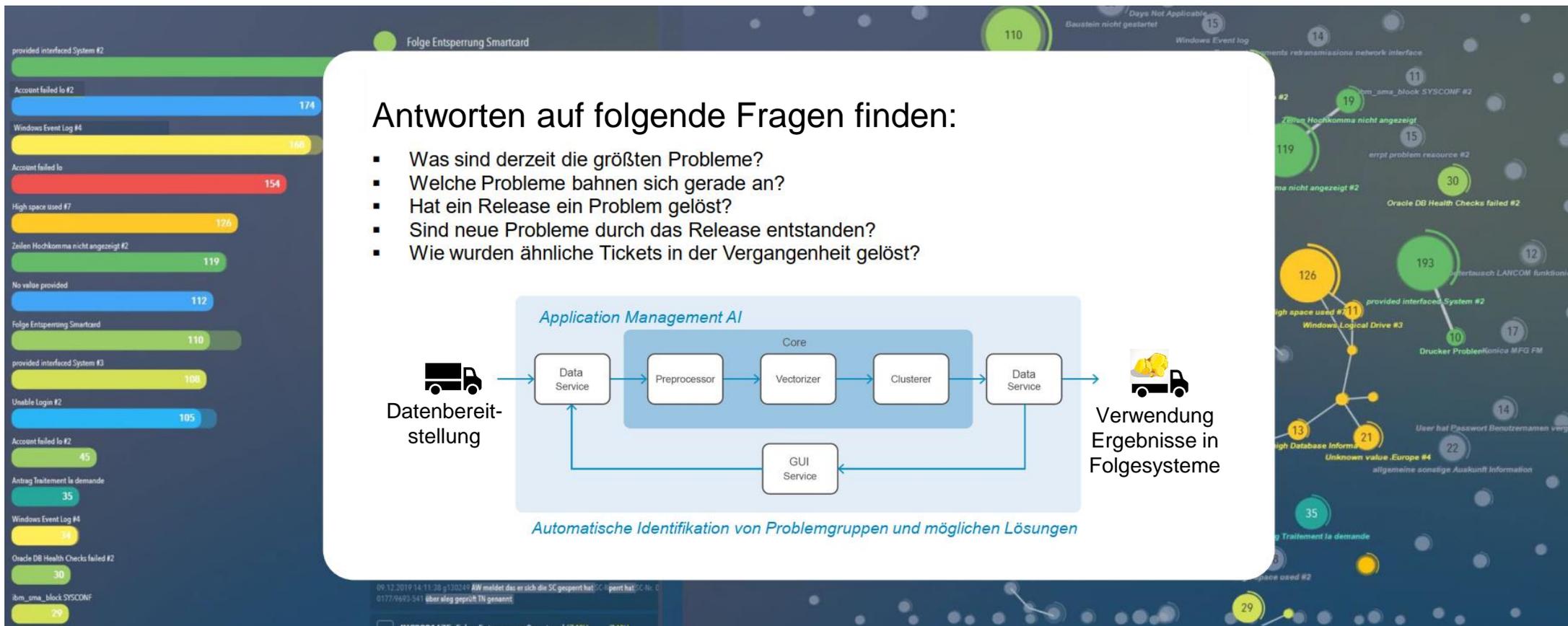
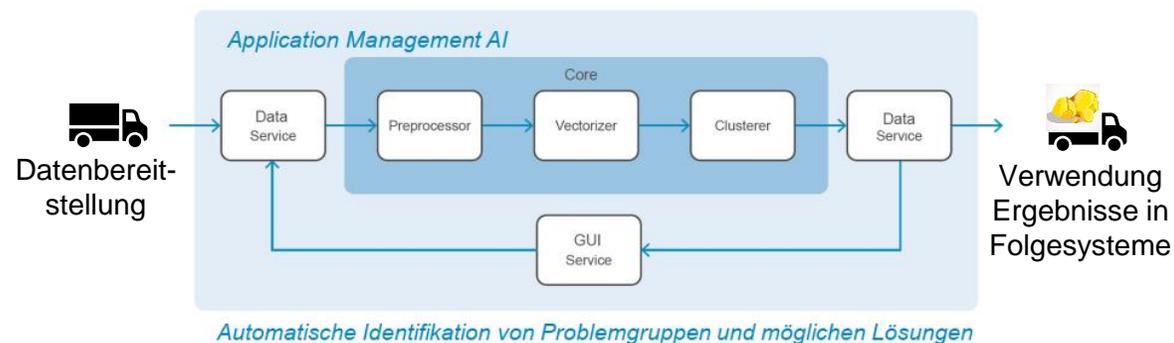
## 2. Welche Kernaufgaben übernimmt die KI?



# 3. Welchen Mehrwert schafft AMAI®? Datenbasierte Erkenntnisse

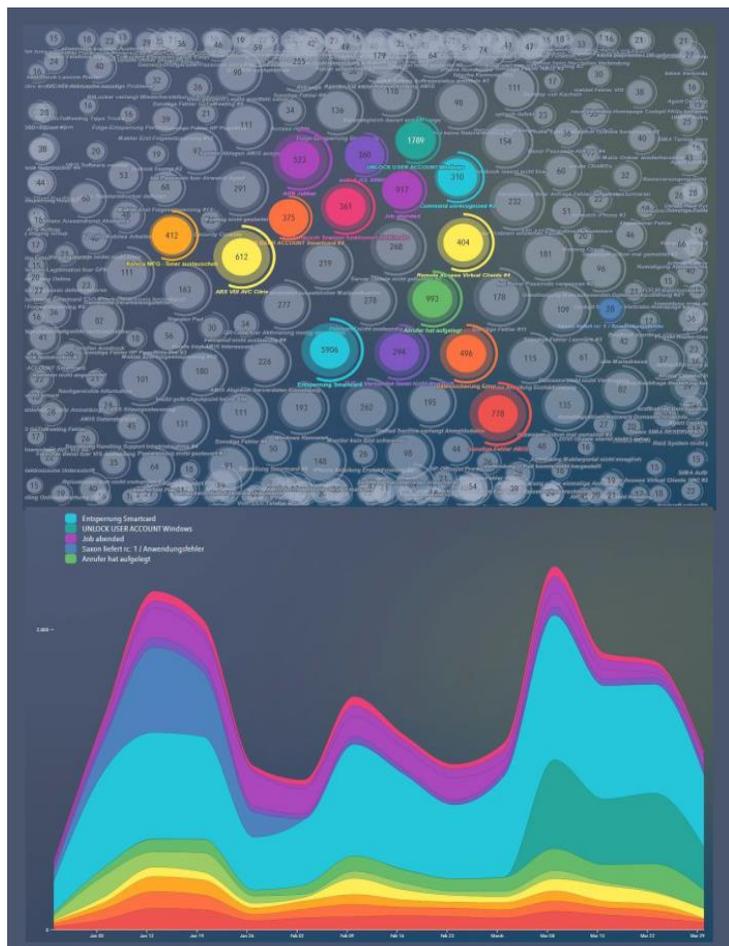
Antworten auf folgende Fragen finden:

- Was sind derzeit die größten Probleme?
- Welche Probleme bahnen sich gerade an?
- Hat ein Release ein Problem gelöst?
- Sind neue Probleme durch das Release entstanden?
- Wie wurden ähnliche Tickets in der Vergangenheit gelöst?



# 3. Welchen Mehrwert schafft AMAI®?

## Kundenbeispiele



	Kunde #1	Kunde #2	Kunde #3
Bereitgestellte Anwenderanfragen	70.000	120.000	3 Mio.
Zeitraum	3 Monate	6 Monate	12 Monate
Wiederholte Anfragen (mind. 3x)	90%	91%	97%

Erkenntnisse:

- **>=90%** sind **wiederholte Anfragen**
- Identifikation **neuartiger Probleme** aufgrund von Rollouts neuer Releases werden als **neue Cluster** identifiziert
- **Automatisierung** möglich

# 3. Welchen Mehrwert schafft AMAI®?

## Erstes Automatisierungsbeispiel

Anwenderanfrage:

Hallo, bei der Anwendung SAPT bekomme ich die Fehlermeldung „Anwendungsfehler 2413.“

Mit freundlichen Grüßen,  
Max Mustermann



Informationsbereitstellung  
für Service Mitarbeiter

Bereitstellung von Informationen:

Ähnliche Anfragen:

2021-03-15 [INC0045](#): Problem mit SAPT  
2021-01-12 [INC0032](#): SAPT 2413  
2020-11-06 [INC0015](#): SAPT geht nicht

Experten-Team (98%): SoftTech-Global

Folgender Lösungseintrag wurde bei den ähnlichen Anfragen gefunden:

[Solution\\_2396](#)

### 3. Welchen Mehrwert schafft AMAI®? Zweites Automatisierungsbeispiel

Anwenderanfrage:

Hallo, ich benötige Zugriff  
auf das SAPT System.

Mit freundlichen Grüßen,  
Martina Mustermann



Generierung einer Mail  
an den Anwender

E-Mail an Anwender:

Sofern Sie einen neuen  
Zugriff auf das SAPT  
System beantragen  
wollen, nutzen Sie hierzu  
bitte das [Self-Service-Tool](#).

Hat sich damit ihr Problem  
erledigt, klicken Sie bitte  
hier: [Thema erledigt](#)

### 3. Welchen Mehrwert schafft AMAI®? Automatisierungsziele



#### User / Customer Experience erhöhen

- Schneller
- Einfacher
- Fokussiert auf Anwendernutzen



#### Kosten senken

- Effizientere Lösung der Anwenderanfrage
- „Weiterleitungs-Ping-Pong“ im Unternehmen vermeiden
- Neue Themen frühzeitig identifizieren und Maßnahmen ergreifen



We  
Make  
It  
Possible



**Applikationslandschaften verstehen**



**Datenbasierte Entscheidungen treffen**



**Automatisierung ermöglichen**