

Beratungspakete KI-gestützter Service Desk

Warum Unternehmen jetzt auf KI im Service Desk setzen sollten

Der klassische Service Desk steht heute unter enormem Druck. Nutzende erwarten schnelle, zuverlässige Unterstützung. Doch in vielen Organisationen sieht die Realität anders aus: lange Wartezeiten, unklare Zuständigkeiten, fehlende Informationen zum weiteren Vorgehen und Lösungen, die häufig zu spät kommen. Gleichzeitig kämpfen Service-Teams mit einem stetig steigenden Ticketvolumen. Zu viele Routineanfragen binden wertvolle Kapazitäten, während komplexe Fälle nicht die Aufmerksamkeit erhalten, die sie benötigen. Workarounds werden zu Dauerlösungen, Expertise bleibt ungenutzt und die Arbeitslast wächst weiter.

Hinzu kommt ein oft übersehener Risikofaktor: Ohne intelligente Analyse der einlaufenden Tickets bleiben Muster, Trends und Frühwarnsignale verborgen. Auffälligkeiten werden erst erkannt, wenn Störungen bereits Auswirkungen haben für Nutzende, Services und das gesamte Unternehmen.

Genau hier setzt Materna mit unseren wirkungsvollen Beratungspaketen an. Moderne KI-gestützte Service Desk-Lösungen schaffen Transparenz, entlasten Mitarbeitende, erhöhen die Reaktionsgeschwindigkeit und ermöglichen erstmals echte Proaktivität. Sie sorgen dafür, dass Nutzende schneller Antworten erhalten, Standardanfragen automatisiert gelöst werden und Service-Teams wieder Zeit für das Wesentliche haben: komplexe Fälle, Qualität und strategische Weiterentwicklung. →

Die KI-Hebel für besseren Service und mehr Effizienz



Virtual Service Desk Agent

- Kundenzufriedenheit durch Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit
- Abnahme von Workload für Service Desk-Mitarbeitende insbesondere bei Standardanfragen
- Weiterleitung von Tickets an die richtige Ansprechperson durch intelligentes Routing



KI-gestützte Knowledge-Base

- Relevantere Suchergebnisse und schnellere Lösungsfindung
- Kontinuierliches Lernen und Qualitätssteigerung durch Feedback
- Einheitlicher Wissenszugang und kontinuierliche Pflege der Wissensdatenbank



Agentic AI

- Eigenständige Bearbeitung komplexer Anfragen und Ausführung von Workflows
- Skalierbarkeit und Qualitätssteigerung durch lernende Systeme
- Automatisierter Aufbau und Pflege von Wissensartikeln



Monitoring und Predictive Maintenance

- Frühwarnsystem, Anomalie-Erkennung in Echtzeitdaten
- Automatisierte Störungsklassifikation und Eskalation bei potenziell kritischen Mustern
- Reduzierung ungeplanter Ausfallzeiten und Optimierung von Wartungszyklen

Unsere Beratungspakete im Überblick



Quickstart

Dauer: 4–6 Wochen

Erste Orientierung, klare Zielbilder und konkrete Schritte für den Einstieg in einen KI-gestützten Service Desk.



Prozessoptimierung

Dauer: ca. 6 Monate

Vertiefte Prozess- und Datenoptimierung plus erste KI-Use Cases für die operative Vorbereitung Ihres Service Desk.



Transformation

Dauer: ca. 12 Monate

Ganzheitliche KI-Strategie, Governance und agile Umsetzung zur nachhaltigen Transformation Ihres Service Desk.

Vom Quickstart bis zur Transformation: Ihr Fahrplan zum KI-Service Desk

Um Ihnen den Einstieg in einen KI-gestützten Service Desk so flexibel wie möglich zu gestalten, bieten wir drei abgestufte Beratungspakete an. Je nach Ausgangslage, Reifegrad und Zielsetzung wählen Sie genau das Paket, das zu Ihrer Situation passt: vom schnellen Quickstart bis zur umfassenden Transformation Ihres Service-Managements.

Paket S (4 bis 6 Wochen)

Quickstart für den KI-gestützten Service Desk

Sie erhalten eine erste Orientierung zu den Potenzialen eines KI-basierten Service Desk. Wir bewerten Ihre aktuellen Voraussetzungen und bereiten Sie auf eine mögliche Umsetzung vor.

Hierbei begleiten wir Sie:

- Ist-Analyse und Bewertung
- Prozesse und Rollen im Service Desk
- Datenqualität und -strukturen
- Technische und organisatorische Voraussetzungen
- Erarbeitung Zielbilder
- Datenstrategie
- KI-Anwendungsfälle
- Kriterien Technologieauswahl
- Umsetzung von einfachen Automatisierungen

Paket S liefert Ihnen:

- Potenzialanalyse für Automatisierung und KI im Service Desk
- Handlungsempfehlungen für den Einsatz von KI im Service Desk
- Zielbild und Vision für den KI-Einsatz und die Datennutzung
- Definierte Maßnahmen zur Umsetzung
- Vereinfachter Anforderungskatalog für mögliche Technologieauswahl
- Erste Effizienzgewinne durch einfache Automatisierung

Paket M (ca. 6 Monate)

Prozessoptimierung und Vorbereitung des KI-gestützten Service Desk

Wir begleiten Sie bei der Vorbereitung von Prozessen und Daten hin zur KI-Readiness in Ihrem Service Desk und setzen erste Piloten um.

Hierbei begleiten wir Sie:

- Aktivitäten aus Paket S
- Konzepte zur Optimierung
- Prozesse und Rollen im Service Desk
- Datenstrukturen und -qualität
- Erarbeitung eines Change-Management-Konzepts
- Unterstützung bei der Technologieevaluation und -auswahl
- Erstellung und Pilotierung erster Use Cases

Paket M liefert Ihnen:

- Ergebnisse aus Paket S
- Planung der KI-geeigneten Datenstrukturen und -qualität
- Umsetzungsreife Konzepte
- Optimierte und dokumentierte Prozesse und Rollen
- Technologieneutrale Umsetzung
- Organisationales Change-Management
- Bewertung strategischer Reifegrad Technologie-Fit
- Erste implementierte Use Cases



Paket L (ca. 12 Monate)

Strategische Transformation zum KI-gestützten Service Desk

Wir entwickeln und implementieren eine ganzheitliche, skalierbare Strategie zur Transformation Ihres Service Desk.

Hierbei begleiten wir Sie:

- Aktivitäten aus den Paketen S und M
- Agile Umsetzung KI-gestützter Service Desk-Prozesse
- Aufbau einer KI- und Data-Governance
- Einsatz von Multi-Agenten
- Aktive Begleitung der Change-Prozesse
- Anwenderschulungen
- Begleitende Evaluation der Changes und Ableitung weiterer Maßnahmen
- Planung der Skalierung des KI-Einsatzes
- KI-Strategie
- Skalierbare Architekturen
- KI-First-Level

Paket L liefert Ihnen:

- Ergebnisse aus den Paketen S und M
- Nachhaltige Verankerung von KI im Service Desk
- Eingebundene KI-Agenten
- Governance-System
- Skalierbare Architekturen
- Angepasste Prozesse für KI-First-Level
- Strategie und Roadmap zur Einbindung von KI in angrenzenden Business-Prozessen
- Erste Feedbacks von Nutzenden
- Befähigte Mitarbeitende, organisationale Strukturen

Sie sind neugierig auf unsere Beratungspakete?

Schreiben Sie einfach an sales@materna.group. Wir setzen uns gerne mit Ihnen in Verbindung und vereinbaren einen Ersttermin zur weiteren Klärung, welches Beratungspaket am besten zu Ihren Anforderungen passt.

Kontakt im Team Materna

Materna Information & Communications SE

Tel.: + 49 231 - 5599 - 00

E-Mail: sales@materna.group

Web: www.materna.de/esm