



AICONIQ



ERP-Support & Tickets

Weniger Rückfragen, schnellere Antworten

Herausforderung

Support-Teams und Fachbereiche beantworten täglich dieselben ERP-Fragen immer wieder. Lösungen sind über Tickets, E-Mails und Dokumentationen verteilt – wertvolles Wissen ist schwer auffindbar und die Suche danach kostet sehr viel Zeit..

AI-Lösung

Ein AI Buddy analysiert interne Tickets, Prozessdokumentationen und unternehmensspezifische Regeln. Er liefert Support-Mitarbeitern sofort passende Antwortvorschläge inklusive Quellen und Links zur internen Anleitung. So wird vorhandenes Wissen zentral verfügbar und direkt im Arbeitsprozess nutzbar

Business Effekt

- Weniger Rückfragen an Key-Personen
- Schnellere Antwortzeiten im Support bei gleichbleibender Qualität
- Weniger Eskalationen durch schneller verfügbare Lösungen

Typische KPIs

–30%

Antwortzeit

–20%

Wiederholungstickets

Beispiel aus der Praxis

Vorher

Ein Kunde fragt: „Warum wird die Rechnung **nicht gebucht?**“

Der Support-Agent muss mehrere Systeme prüfen und Kollegen fragen.

Antwortzeit: 20–30 Minuten.

Nachher

Der Agent fragt den AI Buddy. Innerhalb weniger Sekunden erhält er:

- die wahrscheinlichste Ursache
- den passenden Lösungsschritt
- den Link zur internen Anleitung

Die Antwort kann direkt an den Kunden gesendet werden.

Key Insights

Der AI Buddy liefert innerhalb von Sekunden die wahrscheinlichste Ursache und den passenden Lösungsschritt für typische ERP Supportfragen.