



Einladung

Forum KI im Technischen Service

Ticketbearbeitung mit
Künstlicher Intelligenz (KI)

Dienstag, 8. April 2025
10:00 Uhr – 12:30 Uhr

Veranstaltungsort:
Messe München
Halle A6
Konferenzraum A61

Eine Veranstaltung der advasco GmbH
im Rahmen der bauma 2025



Programm auf der Folgeseite ►

1/2

Forum „KI im Technischen Service“

Ticketbearbeitung mit Künstlicher Intelligenz

KI-gestützter technischer Support ist ein schnell wachsendes Feld, in dem Künstliche Intelligenz (KI) dazu genutzt wird, Probleme frühzeitig zu erkennen und effiziente Lösungen für Kunden bereitzustellen.

Künstliche Intelligenz bezeichnet die Fähigkeit von Maschinen und Software, menschenähnliche Intelligenzleistungen zu erbringen. Sie ermöglicht es Systemen, Aufgaben zu übernehmen, die normalerweise menschliches Denken und Lernen erfordern. Die Integration von KI in den technischen Support kann dazu beitragen, die Benutzererfahrung erheblich zu verbessern und gleichzeitig die Effizienz des Supports zu steigern.

In unserem Forum „KI im Technischen Service: Ticketbearbeitung mit Künstlicher Intelligenz“ beleuchten wir, wie der digitale Wandel den Aftersales-Bereich revolutioniert. Intelligente Systeme sorgen dafür, dass Anfragen schnell, sicher und effektiv bearbeitet werden.

Wir freuen uns auf einen spannenden Erfahrungsaustausch mit Experten aus der Service-Branche!

AGENDA | Dienstag, 8. April 2025

10:00 Uhr **Technischer Support mit der advasco Service-Cloud**

- Aftersales-Portal mit RMI
- Service Ticket System
- E-Mail to Ticket
- Wissensdatenbank
- Wartungsmanager

Karl Beck, advasco GmbH

10:30 Uhr **KI-gestützter Support: Von Dokumenten zu Lösungsvorschlägen**

- Projektziel: KI-basierte Lösung zur Beantwortung von Supportanfragen
- Nutzung von Manuals, Rundschreiben, Service-Tickets
- KI-generierte Antwortvorschläge zur Beantwortung von technischen Fragen

Jörg Kost, Hofmeir Media GmbH;

Marc Berszick, unrealists GmbH

11:00 Uhr **Kaffeepause**

11:30 Uhr **Demo Ticket System mit KI**

- Ticketbearbeitung mit KI
- KI und Wissensdatenbank
- Ersetzt KI den Service Techniker?

Karl Beck, advasco GmbH

12:00 Uhr **Get Together und Networking**

12:30 Uhr **Ende**



Veranstalter & Anmeldung

advasco GmbH

Ansprechpartner: Karl Beck

Mozartstraße 1b

84034 Landshut

t +49 871 9654082

f +49 871 96549382

bauma@advasco.com

www.advasco.com

Veranstaltungsort:

Messe München

Halle A6

Konferenzraum A61