

KI-gestützte Service Automation für MSPs

Tom Schröder | NEXOWARE

Frank Neumann | EDV Beratung Neumann

Über uns – Die Speaker



Tom Schröder

NEXOWARE

Partner Sales & IT-Automatisierungs NERD

tom.schroeder@nexoware.com



Frank Neumann

EDV Beratung Neumann

CEO | MSP & DocBee-Praxis-Anwender

info@edvneumann.de

NEXOWARE entwickelt integrierte Softwarelösungen, die IT-Dienstleister und IT-Teams in allen Schritten der IT-Wertschöpfungskette unterstützen. Unsere Produkte verbinden Prozesse nahtlos miteinander, schaffen Effizienz und sorgen für zukunftssichere Abläufe. Entwickelt in Europa, gemeinsam mit unseren Kunden kontinuierlich weitergedacht. Wir sehen KI als Antrieb für die Service-Exzellenz der Zukunft.

Status Quo: Der MSP-Alltag

Gewachsene Tool-Landschaften, Ticket-basierte Prozesse und ihre Grenzen

Reine Ticketsysteme

Kein Kontext, kein Überblick – jede Mail muss manuell gelesen werden. Keine Zusammenfassungen, hoher Zeitaufwand pro Ticket.

Tool-Wildwuchs

Viele Einzellösungen ohne nahtlose Integration. Jede Software ein separates System – kein automatischer Datenfluss.

Zeitverlust im Service

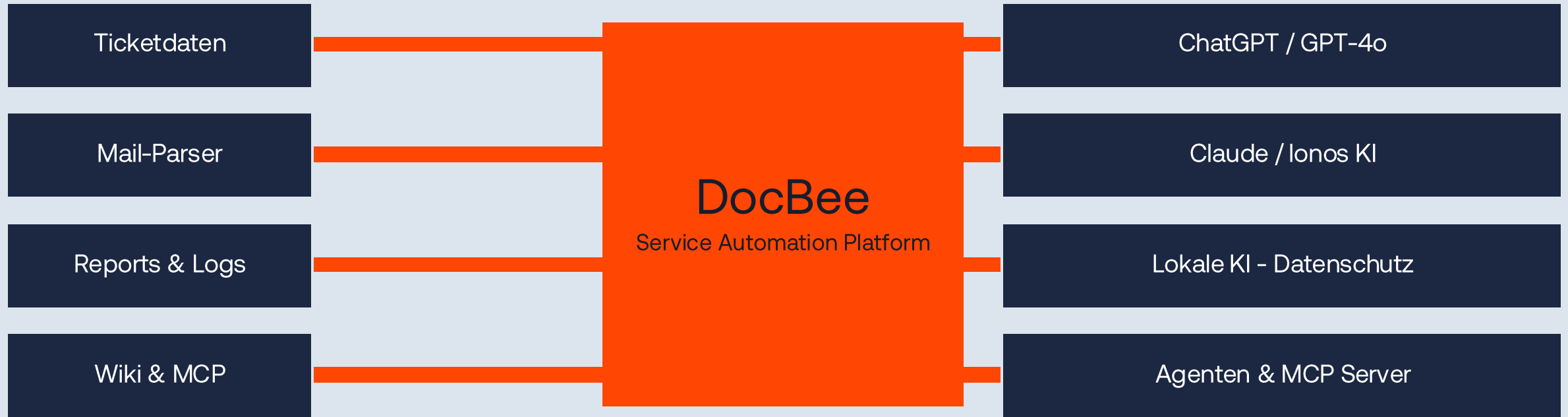
Manuelle Zusammenfassungen, keine Automatisierung. Techniker und Disponenten lesen statt zu handeln.

Skalierung schwierig

Mehr Tickets = mehr Aufwand – lineare Kosten statt Effizienz. Wachstum ohne Plattform ist teuer.

Plattform statt Tool-Stack

Integrierte Daten für besseren Service



Ergebnis: Voller Zugriff auf Ticketdaten | KI-Anbindung flexibel wählbar | Agenten & Automatisierung direkt integriert

KI im MSP – Anwendungsfelder

Konkrete Einsatzbereiche von KI im Service-Alltag – Realität statt Buzzword

Mail-Parser & Ticket-Automatisierung

Mails zusammenfassen, kategorisieren, Priorität setzen – automatisch per KI.

Onboarding neuer Mitarbeiter

KI erklärt Prozesse, Software und Wissensdatenbank – neues Personal schneller produktiv.

Stimmungsanalyse

Kundenzufriedenheit erkennen und automatisch darauf reagieren.

KI-Agenten im Service

Fehlerbehebung, Dispo-Hilfe, Azubi-Unterstützung durch spezialisierte Agenten.

Report-Auswertung

Backup, Mailstore, USV-Reports automatisch prüfen und verarbeiten.

Wiki & Chatbot (MCP)

Ticketsystem & Wiki per Claude-Chatbot steuern – auch vom Handy.

Praxis-Case: Mail-Parser & Automatisierungen

Neumann EDV | Automatisierte Verarbeitung eingehender Mails und System-Reports

Mails zusammenfassen

KI fasst eingehende Ticket-Mails auf max. 2 Sätze zusammen - setzt Kategorie, Priorität und Status automatisch.

Mailstore-Berichte

Archivierungsstatus per KI erkannt: Mails archiviert - Ticket schließen. Nicht archiviert - Techniker zuweisen.

Backup-Reports

KI wertet Backup-Status aus: Fehler - Ticket öffnen, Verantwortlichen setzen, Leistung für 15:00 einplanen.

USV & NAS-Reports

Weitere System-Reports automatisch auswerten - weniger Prüfarbeit für Disponenten und Techniker.

Praxis-Case: KI-Agenten im Service

Intelligente Agenten für Wissensvermittlung, Dokumentation und Steuerung

Anleitung zur Fehlerbehebung

Agent erstellt Schritt-fuer-Schritt-Anleitungen mit Erklärung des Fehlergrunds - ideal für Azubis und zur Entlastung des 2nd-Level-Supports.

Onboarding neuer Mitarbeiter

KI erstellt individuelle Einarbeitungspläne, erklärt Prozesse und beantwortet Fragen per Chatbot. Wiki und Tickethistorie als Wissensquelle - neues Personal wird schneller produktiv.

Dispo-Hilfe

KI erkennt Fachbegriffe, ermittelt benötigte Skills und schlägt den passenden Techniker vor. Wer war zuletzt beim Kunden?

Wiki & MCP-Server

Ticketsystem und Wiki als MCP-Server: Zugriff per Claude-Chatbot vom Handy. ISA erstellen, Wiki-Einträge schreiben - alles per Chat steuerbar.

Stimmungsanalyse & Kundenzufriedenheit

KI erkennt automatisch, ob ein Kunde zufrieden oder unglücklich ist – und reagiert entsprechend



Stimmung: POSITIV

Google-Bewertung anfordern

Die KI erkennt ein positives Kundenfeedback und versendet automatisch eine Anfrage für eine Google-Bewertung.

Stimmung: NEGATIV

Eskalation an Qualitätsmanagement

Die KI erkennt eine negative Stimmung und sendet automatisch eine Eskalations-Mail an das QM-Team.

Achtung Datenschutz: Stimmungsanalyse auf Personen erfordert Einwilligung oder lokale KI (EU AI Act). Personenbezogene Daten niemals an Cloud-KI senden!

Datenschutz & KI-Compliance

KI im MSP-Betrieb datenschutzkonform einsetzen – so geht es

Lokale KI verwenden

Für sensible Kundendaten: Open-Source-Modelle lokal betreiben (z. B. Mistral Nemo via Llama). Keine Daten verlassen das Rechenzentrum.

Keine personenbez. Daten in Cloud-KI

Kundennamen, Adressen und persönliche Daten niemals an ChatGPT & Co. Anonymisierung vor dem KI-Aufruf ist Pflicht.

EU AI Act beachten

Stimmungsanalyse auf Personen erfordert Einwilligung. High-Risk-Einstufung prüfen. Dokumentation und Transparenz sicherstellen.

Richtige KI je Anwendungsfall

Nicht sensitiv (Texterstellung, Berichte): Cloud-KI (ChatGPT, Claude). Sensitiv (Stimmung, Personen): Lokale KI (Open Source).

Takeaways & Ausblick

01

KI ist im MSP-Alltag angekommen

Kein Hype mehr - konkrete Zeitersparnis bei Tickets, Reports und Dokumentation.

02

Plattform schlägt Tool-Stack

DocBee verbindet Ticketdaten, KI-Modelle und Agenten in einer integrierten Lösung.

03

Datenschutz ist lösbar

Lokale KI für sensible Daten, Cloud-KI für unkritische Aufgaben - je nach Use Case.

Ausblick DocBee KI

Sprachsteuerung (Melvin KI)

First Level Support via KI

Automatische Terminplanung

Erweiterung MCP-Ökosystem

Speech-to-Text Integration

Mehrsprachiger Support

Vielen Dank!