

# Integration von Nexthink in Chatbots

Nutzen von Qualitätsmessdaten am IT Arbeitsplatz für einen zielgerichteten Chatbot-Dialog mit ihren Mitarbeitern

## DER ZUNEHMENDE EINSATZ VON CHATBOTS

Chatbots haben die Art der Zusammenarbeit zwischen Anwender und IT bedeutend verändert. Dank der Automatisierung von Routineaufgaben verringern Chatbots nicht nur den manuellen Aufwand, sondern steigern die Mitarbeiterproduktivität durch die unmittelbare und schnelle Lösung ohne Einbezug von IT Personal. Die steigende Beliebtheit von Chatbots ist unübersehbar. Gartner sagt voraus, dass bis 2021 über 50% der Unternehmen jährlich mehr für Chatbots ausgeben als für die traditionelle App-Entwicklung für Mobilgeräte\*. Allerdings machen Anwender auch negative Erfahrungen aufgrund fehlender Hintergrund- und Kontextinformationen. Probleme werden falsch diagnostiziert oder unpassende Lösungen vorschlagen.

## EFFIZIENTERE CHATBOT DIALOGE MIT HILFE VON DEX

Nexthink ermöglicht mit der standardisierten Erfassung von Zustandsdaten des IT-Arbeitsplatzes sowie der individuellen Mitarbeiterzufriedenheit jederzeit Einblicke in die digitale IT-Erfahrung aus Sicht des Mitarbeiters (kurz: DEX\*\*). Dabei erlaubt die Integration von Nexthink DEX Daten in jede beliebige Chatbot-Plattform effizientere Dialoge mit dem Mitarbeiter, die Diagnose einer breiteren Palette von Supportanfragen, das Öffnen und Schließen von Support Tickets sowie die Navigation durch passende Lösungsschritte.

Mit dem Einsatz von Chatbots und der Nutzung von Nexthink Daten als DEX Datengrundlage kann die IT Standarddienstleistungen für seine Mitarbeiter rund um die Uhr, zuverlässig und kostengünstig bereitstellen. Dies führt zu einer Entlastung der IT. Die zusätzlichen Freiräume können für andere, wichtige Aufgaben geplant werden. Mitarbeiter verstehen das „Selbstbedienkonzept“ und können sich dabei auf eine schnelle und zuverlässige Lösung von alltäglichen IT-Problemen verlassen. Es steigert die Produktivität durch verminderte Ausfallzeiten und verbessert gleichzeitig die Zufriedenheit und das Vertrauen in die IT.

## WIE NEXTHINK DATEN CHATBOTS IN IHREN HANDLUNGSMÖGLICHKEITEN BESTÄRKEN

- Erkenntnisse im Kontext:** Nexthink hilft Chatbots, einen Zusammenhang herzustellen zwischen den Echtzeitdaten über Benutzer, dessen Gerät, benutzte Infrastrukturen und durchgeführten Aktivitäten zum jeweils gemeldeten Problem.
- Schnelle Diagnose und automatisierte Problembeseitung:** Durch die Bereitstellung umfassender Nexthink Analysedaten können Chatbots individuelle Probleme wie „mein PC ist langsam“ diagnostizieren, unverzüglich Lösungsschritte vorschlagen bzw. Verbesserungsmaßnahmen direkt ausführen.
- Reibungslose Integration:** Die Cross-Engine-API von Nexthink unterstützt die Integration mit Chatbot-Plattformen über standardisierte Schnittstellen (z.B. Slack, Teams oder Skype).

## VORTEILE FÜR DAS UNTERNEHMEN

- Signifikante Verringerung des Supportaufwands
- Unverzügliche, automatische Diagnose und Behebung von Störungen auf dem IT Arbeitsplatz
- Verfügbarkeit rund um die Uhr ohne manuelle Eingriffe
- Gesteigerte Produktivität und Zufriedenheit bei IT und Mitarbeitern

## TRADITIONELLER CHATBOT

Ich kann keine E-Mails versenden

Dies sind die Schritte zur Fehlersuche bei E-Mail-Problemen.

1. Stellen Sie sicher, dass Sie mit dem Netzwerk verbunden sind
2. Wählen Sie in Outlook den Befehl „Optionen“, ...

Ich kann den Befehl nicht finden

Ich stelle Sie zur Support-Hotline durch

...

## CHATBOT MIT DATEN VON NEXTHINK

Ich kann keine E-Mails versenden

Ich erkenne, dass Ihr Outlook nicht mit dem Netz verbunden ist. Ich behebe dieses Problem für Sie...

Ihr Outlook ist jetzt online. Kann ich noch bei einem anderen Problem helfen?

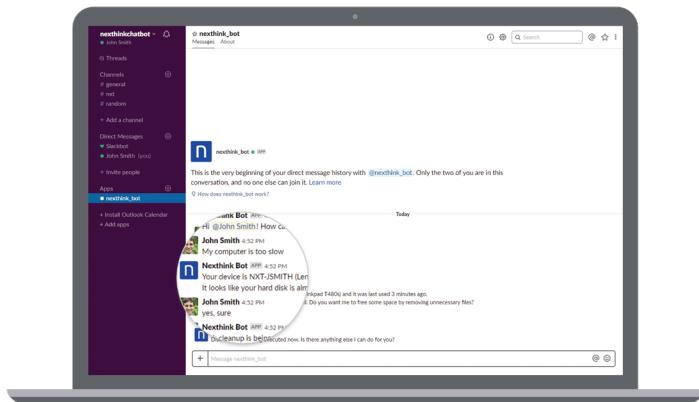
Nein, es funktioniert jetzt. Danke.

\* Gartner, Top Predictions for IT Organizations and Users in 2018 and Beyond

\*\* DEX = Digital Employee Experience, digitale IT-Erfahrung aus Sicht des Anwenders

# Digitale IT-Erfahrung (DEX) und Chatbots

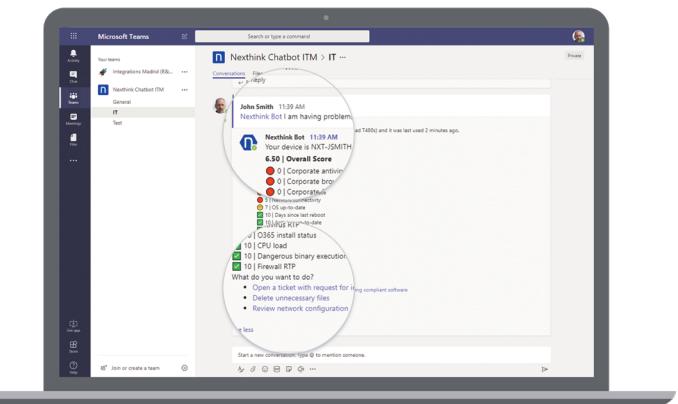
Nexthink Intelligenz erweitert das Chatbot-Angebot um eine einzigartige Kombination aus Daten von IT Arbeitsplätzen und Mitarbeiterumfragen, deren Nutzung drei Schlüsselfunktionen zum effektiveren Arbeiten im IT Support ermöglicht:



## Größere Genauigkeit

Bereitstellung umfangreicherer Kontextdaten zur Unterstützung bei Störfällen, die sich auf Mitarbeiter auswirken.

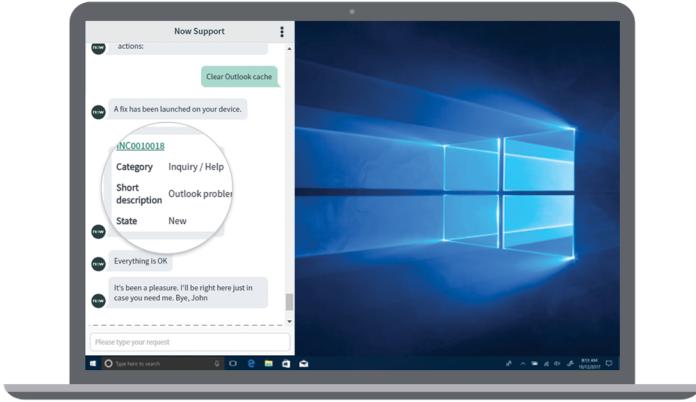
Gewähren Sie Chatbots direkten Zugriff auf DEX Analysedaten zu Endgeräten und ermöglichen Sie ihnen das Abrufen gezielter Informationen, die für spezielle Problemlösungen relevant sind. Auf diese Weise ist der Anwender nicht mehr gezwungen Antworten zu geben, die er häufig nicht kennt. Für ihn hat sich dadurch der Support-Service deutlich verbessert.



## Umfangreichere Erkenntnisse

Vereinfachung bei der automatischen Diagnose von wichtigen Infrastruktur- und Gerätezuständen.

Durch die Bereitstellung von Leistungsdaten der Endgeräte und der gesamten IT-Infrastruktur ermöglicht Nexthink eine höhere Lösungsquote bei kontextbezogenen Diagnosen. Der Chatbot kann außerdem Probleme erkennen und dem Benutzer eine Reihe von Lösungsvorschlägen unterbreiten.



## Höhere Geschwindigkeit

Beheben Sie Probleme in nur wenigen Minuten, ohne dabei Ihre Kolleginnen und Kollegen zu belästigen.

Die Erkenntnisse von Nexthink stellen Kontextdaten zur Verfügung, mit denen Chatbots direkt und automatisch Maßnahmen zur Problembehebung ergreifen können. So steht Mitarbeitern bei Bedarf rund um die Uhr ein IT-Support für die Lösung ihrer Probleme zur Verfügung.

### LEARN MORE

Die Nexthink Plattform ermöglicht IT-Abteilungen, die digitale IT-Erfahrung der Mitarbeiter (DEX) zu vermessen, zu analysieren und zu verbessern. Sie fördert die standardisierte Erfassung und Sammlung von Echtzeitdaten aller Endgeräte, erleichtert die automatisierte Fehlerbehebung und liefert hochwertige Metriken wie den Digital Experience Score für größtmögliche Transparenz und fortlaufende Optimierung. Erfahren Sie mehr und vereinbaren Sie einen Demo-Termin unter [www.nexthink.com](http://www.nexthink.com).