



## Artificial Intelligence (AI)

Geschwindigkeitsboost im ITSM durch Nutzung von AI

### Ihre Vorteile

- ✓ Hohes Potenzial zur Maximierung des Automatisierungsgrades
- ✓ Use-Case-orientierte Umsetzung für Cloud und On-Premises Betrieb
- ✓ Integrationsmöglichkeit in jeden OMNITRACKER-Prozess
- ✓ Training der AI-Modelle mit Ihren individuellen Daten
- ✓ Professionelle AI-Systeme und AI-Beratung
- ✓ Individuelle Integration für hybride Prozessbearbeitung durch Mensch und AI

### Intelligente Unterstützung für Ihre OMNITRACKER-Workflows

Die Arbeit im Service-Management erfolgt überwiegend in natürlicher Sprache und mit Bildern/Dokumenten. Sprachverstehen und automatische Dokumentenverarbeitung mittels neuronaler Netze sind Kernkompetenzen einer modernen AI.

Mit der AI-Lösung für OMNITRACKER sind u. a. folgende Use-Cases, auf Basis individueller Kundendaten und Datenmodelle, v. a. für hochvolumige Serviceorganisationen schnell umsetzbar

- Kategorisierung und Routing eingehender Nachrichten an den korrekten Bearbeiter
- Auslesen von Informationen aus Dokumenten/Bildern zur Identifizierung und Ergänzung relevanter Prozessdaten
- Intelligente Vorschläge von ähnlichen Tickets oder passenden Lösungen

## Features von AI @ OMNITRACKER



Standardlösungsbausteine für typische Use-Cases



Individuelle AI-Modelle für komplexe Anforderungen



On-Premises ermöglicht maximalen Datenschutz



Flexible Prozessintegration



Workflows zur AI-Steuerung



Datenaustausch mittels Standard-REST-Webservices



## Unabhängige Lösungen

Vom kleinen Mittelständler bis zum Global Player: Wir unterstützen alle Unternehmen bei der Digitalisierung und Automatisierung von IT- und Non-IT-Services. OMNITRACKER wird in sämtlichen Branchen und Unternehmensgrößen eingesetzt. Dank unserer Erfahrung und Flexibilität bedienen wir alle Wirtschaftszweige sowie Nischenbranchen mit Individuallösungen.

## Wir sind für Sie da

Unser Consulting-Team berät Sie bei der Entwicklung und Durchführung Ihrer digitalen Projekte. Als erfahrener Software-Partner haben wir in über 750 in Betrieb befindlichen Produkktivsystemen bereits mehrere Tausend Kundenprojekte durchgeführt. Mit diesem umfassenden Praxis-Knowhow unterstützen wir Sie bei allen Projektphasen: von der Bedarfsanalyse über die Implementierung bis hin zur Altsystem-Migration und Workflow-Optimierung – immer begleitet von unserem technischen Support. Unser breites Trainingsangebot sowie unsere Customizingschulungen und Online-Vorträge runden das OMNINET-Dienstleistungsportfolio ab.



## Über OMNINET

OMNINET mit Hauptsitz in Eckental bei Nürnberg und internationalen Niederlassungen ist Spezialist für ITIL®4-zertifizierte IT- und Enterprise-Service-Management-Software mit Fokus auf modellierbare Workflows und Prozessautomatisierung. Schnittstellen, BI-Reportings und modulare Applikationen erweitern den Funktionsumfang der Komplettlösung OMNITRACKER.

OMNINET ist nach ISO-Standards zertifiziert und liefert seit über 25 Jahren zertifizierte und preisgekrönte Softwareprodukte – 100 % made in Germany. OMNINET ist die branchenunabhängige Softwarelösung für eine ITIL®4- und DSGVO-konforme Umsetzung individueller Digitalisierungsstrategien.

## Kontakt

**OMNINET Software-, System- und  
Projektmanagementtechnik GmbH**

Dr.-Otto-Leich-Straße 3  
90542 Eckental

+49 (9126) 25 979-0  
sales@omninet.de  
www.omnitracker.com