



Een optimale klantbeleving dankzij Autotask Predictive Ticketing

Natuurlijk wil je als servicemanager zorgen voor een optimale klantbeleving. Niet alleen door afspraken na te komen, maar ook door verwachtingen te overtreffen. Daarom laat je niets aan het toeval over en beschik je over het hoogwaardige ticketsysteem van Autotask en een team van high skilled servicedeskmedewerkers. Toch heb je het idee dat je al die kennis en middelen nóg efficiënter zou kunnen inzetten. Door de juiste incidenten voorrang te geven en te werken aan structurele verbeteringen.

Klinkt herkenbaar? Ook bij MostWare wilden we onze servicedesk graag naar the next level tillen. Daarom ontwikkelden wij in samenwerking met Autotask en Microsoft een slimme technologie die dit mogelijk maakt: Autotask Predictive Ticketing.

Alex Oosterom

Servicedesk Manager bij MostWare

“We kunnen tickets nu sneller, beter én in de juiste volgorde oplossen. Ik heb niet meer het gevoel dat we de hele dag brandjes blussen, een deel van mijn team besteed z'n tijd nu aan het bedenken en doorvoeren van structurele verbeteringen”

De slimme voordelen van Autotask Predictive Ticketing

- ✓ Ieder ticket krijgt de juiste prioriteit
- ✓ Oplossingen voldoen altijd aan het service-level agreement
- ✓ Proactieve monitoring van incidenten
- ✓ Efficiëntere inzet van kennis, middelen en mankracht
- ✓ Blijde klanten
- ✓ Ruimte om structurele verbeteringen door te voeren, om zo het aantal incidenten nóg verder omlaag te brengen

Artificial Intelligence in de praktijk

Onze Autotask Predictive Ticketing oplossing maakt gebruik van de Machine Learning technologie van Microsoft en is daarmee een praktische vorm van Artificial Intelligence. Toepasbaar op eindeloos veel verschillende soorten data. Deze krachtige en slimme technologie analyseert de historische gegevens in Autotask, waarna het in staat is om patronen te herkennen en voorspellingen te doen. Doordat het systeem zichzelf traint, wordt het steeds slimmer en kan het steeds nauwkeuriger voorspellen en adviseren. Zo weet jouw servicedesk straks precies welke openstaande tickets prioriteit moeten krijgen, hoe groot de kans is dat een incident escaleert en wat de geschatte oplostijd is.

Veilig in de Cloud

Deze slimme plug-in voor Autotask is veilig ondergebracht in de Cloud van Microsoft. Jij bepaalt of je de informatie integreert in de dashboards van Autotask of in een separaat dashboard. Waar je ook voor kiest, met Autotask Predictive Ticketing ben je pas echt proactief!

Meer weten?

Bij MostWare inspireren wij je graag met deze gave technologie. En omdat geen servicedesk gelijk is, horen wij ook graag wat jou drijft. Zo maken we samen jouw servicedesk nóg klantgerichter. Neem voor meer inspiratie en een vrijblijvend gesprek contact met ons op via 071-5791010.

www.mostware.nl/slimme-data