



KPMG Intelligent IT ServiceDesk

Technische Fragen und Antworten



1. Für welche Anwendungsfälle kann der „KPMG Intelligent IT ServiceDesk“ verwendet werden?

Der „KPMG Intelligent IT ServiceDesk“ stellt eine stetig wachsende Vielzahl an Anwendungsfällen bereit, welche Support für Systemanmeldungen, das Beantragen von SAP-Berechtigungen oder auch Firefighter-Prozesse (Privileged Access Management) umfassen.

2. Wie können Mitarbeitende „KPMG Intelligent IT ServiceDesk“ verwenden?

Der „KPMG Intelligent IT ServiceDesk“ kann in bestehende Business-Chat-Systeme wie etwa Microsoft Teams integriert oder auf einer Website bereitgestellt werden.

3. In welchen Sprachen kann „KPMG Intelligent IT ServiceDesk“ bereitgestellt werden?

Mitarbeitende können auf Deutsch oder Englisch mit dem „KPMG Intelligent IT ServiceDesk“ chatten. Weitere Sprachen können nach Bedarf und Anfrage ebenfalls unterstützt werden.

4. Besitzt KPMG einen Produktsupport? Und wenn ja, in welcher Form?

Im Rahmen unseres Produktsupports hilft KPMG Ihnen gern per E-Mail. Unsere Kolleg:innen melden sich möglichst schnell mit der passenden Lösung.

5. Werden Service-Dienstleistungen angeboten?

KPMG bietet Managed-Services-Dienstleistungen im laufenden Betrieb des Chatbots an, um die Qualität der Spracherkennung und Dialogführung kontinuierlich zu verbessern. Zusätzlich bietet KPMG ein regelmäßiges Reporting zum Chatbot an, um Wirksamkeit und Nutzen des Chatbots regelmäßig zu evaluieren und/oder neue Anwendungsfälle zu identifizieren.

Kontakt

KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Dmitrij Spolwind

Director, Consulting, Lighthouse,
Digital Lighthouse – Data & Analytics Solutions
T +49 251 59684 7119
d.spolwind@kpmg.com

www.kpmg.de

www.kpmg.de/socialmedia



Die enthaltenen Informationen sind allgemeiner Natur und nicht auf die spezielle Situation einer Einzelperson oder einer juristischen Person ausgerichtet. Obwohl wir uns bemühen, zuverlässige und aktuelle Informationen zu liefern, können wir nicht garantieren, dass diese Informationen so zutreffend sind wie zum Zeitpunkt ihres Eingangs oder dass sie auch in Zukunft so zutreffend sein werden. Niemand sollte aufgrund dieser Informationen handeln ohne geeigneten fachlichen Rat und ohne gründliche Analyse der betreffenden Situation.

© 2023 KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, eine Aktiengesellschaft nach deutschem Recht und ein Mitglied der globalen KPMG-Organisation unabhängiger Mitgliedsfirmen, die KPMG International Limited, einer Private English Company Limited by Guarantee, angeschlossen sind. Alle Rechte vorbehalten. Der Name KPMG und das Logo sind Marken, die die unabhängigen Mitgliedsfirmen der globalen KPMG-Organisation unter Lizenz verwenden.