

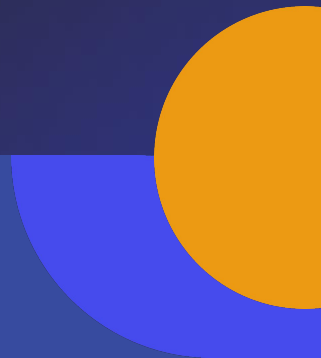


 randstad professionals



Wie Randstad Professional gemeinsam mit TENIOS den IT Service Desk mit einem AI Voice Agent messbar entlastet hat

Ein Praxisbericht für IT-, Service- und Call-Center-Verantwortliche über kontrollierte Automatisierung im IT Service Desk.



Service-Verantwortung für viele Kunden. In vielen Branchen. Rund um die Uhr.

Warum Ausfälle und schlechte
Erreichbarkeit keine Option sind.

- seit 2005 IT Service Desk
- 160 IT Fachkräfte
- >9,7 Mio. 2025 Umsatz
- #1 Globaler Marktführer in Personaldienstleistungen
- 56 Kunden
- 59 Projekte

➔ Diese Verantwortung macht
Service-Stabilität geschäftskritisch

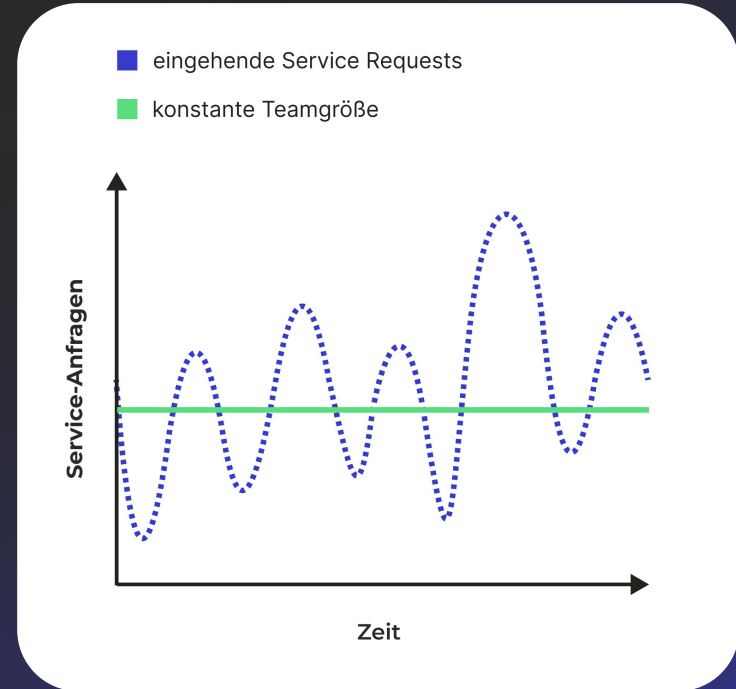


Service Desk lässt sich nicht linear planen.

Und genau deshalb blockieren einfache Anfragen wertschöpfende Arbeit.

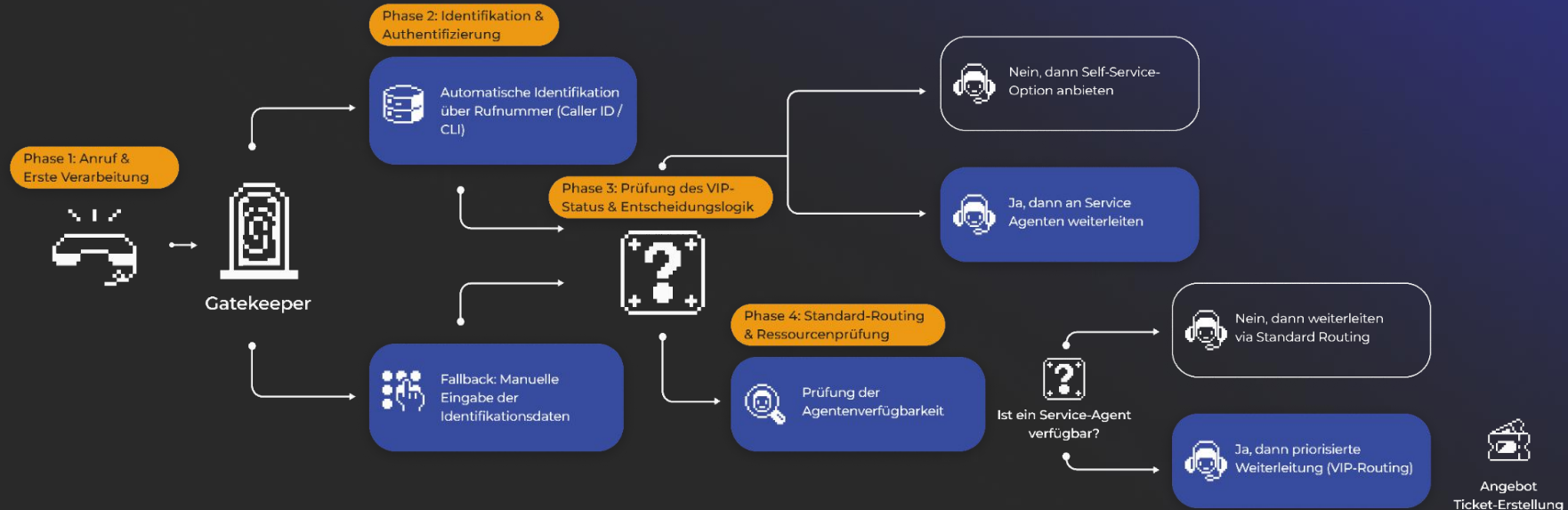
- unvorhersehbare Anfrage-Spitzen
- internationale Zeitzone
- feste Teamgrößen
- Hoher Erwartungsdruck

➔ Hochqualifizierte Teams bearbeiten einfache Anfragen.



So läuft ein IT-Service-Anruf heute bei Randstad ab

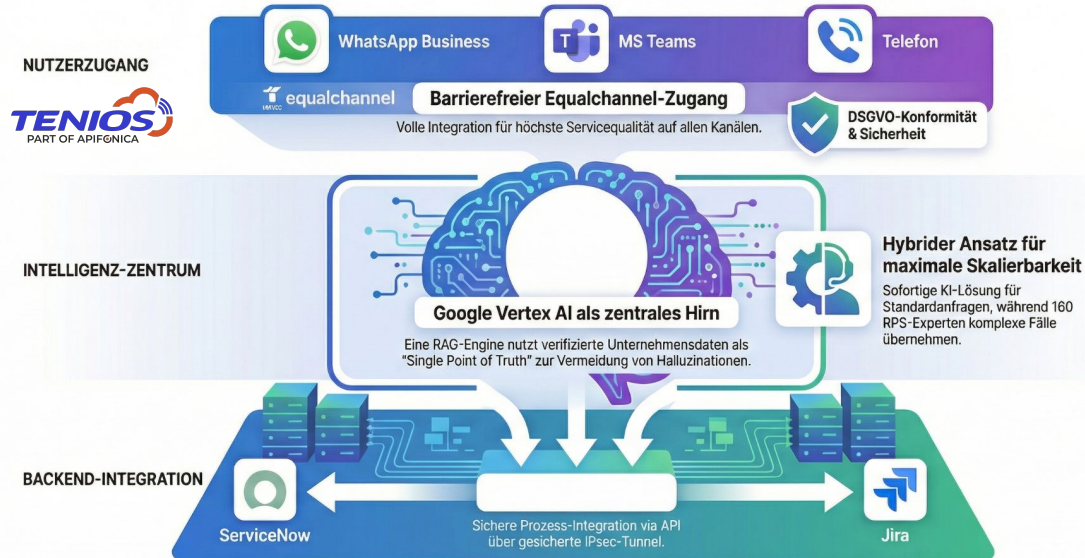
Der TENIOS AI Voice Agent als erste Instanz im Service Desk



Was sich im Service-Betrieb verändert hat

Randstad Service Desk AI Studio: Die Evolution des IT-Supports

Menschliche Expertise trifft auf KI-gesteuerte Effizienz.



Was sich im Service-Betrieb verändert hat

Vorher

- Ungefilterte Anrufe
- Warteschleifen bei Peak-Zeiten
- SLA Breach bei Massenausfällen
- Unvollständige Tickets
- Hoher manueller Aufwand
- Reaktive Arbeitsweise



Nachher

- 100 % Erreichbarkeit
- 24/7 Verfügbarkeit
- Multilingualität, vollautomatische Language Recognition
- Vorqualifizierte Anrufe, VIP Service etc.
- Vollständige Problembeschreibung (Service Tickets)
- Service Teams spürbar entlastet, Fokus auf wichtige Service-Desk Aufgaben



Durchlaufzeit von Incident wird spürbar verkürzt und führt zu höheren Kundenzufriedenheit, CX und Auftraggeber ist zufrieden

Service Tickets

40 %

vollautomatisch gelöst

20–30 %

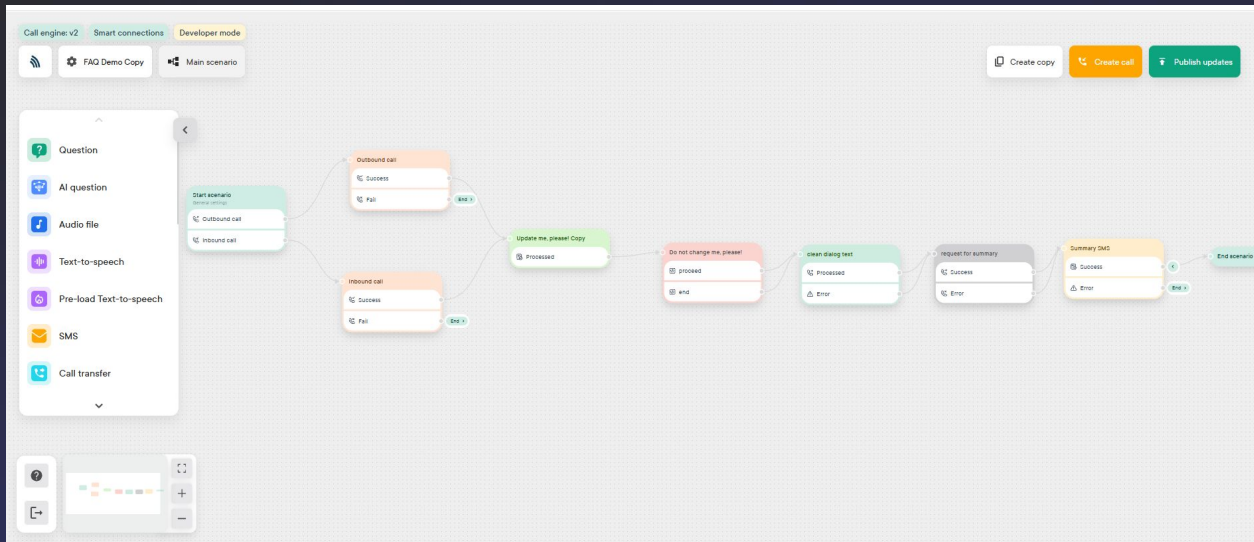
automatisiert vorqualifiziert

100 %

strukturiert übergeben

Was im Hintergrund passiert

Der Entscheidungsprozess eines AI Voice Agents



Typische Service-Anfragen automatisiert beantworten

Ein AI Voice FAQ Agent als erste Anlaufstelle im Kundenservice

Inbound

- Vorqualifizierung eingehender Anrufe
- Status- und FAQ-Anfragen
- Strukturierte Übergabe an menschlich Agenten inkl. Kontext

Outbound

- Zahlungserinnerungen telefonisch automatisieren
- Bestell- und Lieferbestätigungen telefonisch übermitteln
- Zufriedenheitsumfragen telefonisch durchführen



TENIOS verbindet AI Voice Agents mit echter Telco-Infrastruktur.

Agentic AI auf einer carrier-grade Plattform

- Deutscher Telekommunikationsanbieter
- ISO/IEC 27001:2022
- DSGVO konform
- Hosting in Deutschland



ISO 27001:2022



GDPR



EU AI ACT



NIS 2 Directive



PCI DSS - SAQ A



Digital Operational Resilience Act



PEARL



TENIOS & Randstad Professional auf der CCW

 **Stand:** Halle 3 · Stand J19

**Verpassen Sie nicht unseren Vortrag
gemeinsam mit Randstad Professional auf der
AI Stage in Halle 2 am 25.02. um 13:30 Uhr**

Noch kein CCW-Ticket? Schreiben Sie
uns gerne an **marketing@tenios.de**

Jetzt Termin vereinbaren für die CCW!



**Finalist bei den European Contact Centre
& Customer Service Awards (ECCCSA)**

Ist Ihr Service Desk dafür gemacht, weiter zu skalieren?

Gespräch mit TENIOS buchen

Einordnung zu Automatisierung, AI Voice Agents und der Skalierbarkeit Ihres Service-Eingangs.



Termin mit Randstad buchen

Einordnung aus operativer Sicht zum Betrieb und zur Verantwortung eines IT Service Desks.



randstad professionals