**Ein Bild, das Person, Menschliches Gesicht, Kleidung, Im Haus enthält.

KI-generierte Inhalte können fehlerhaft sein.TIM – IT-Support-Spezialist für den technischen First-Level**

**TIM erkennt technische IT-Probleme, führt durch Self-Service-Anleitungen und erstellt bei Bedarf Tickets. Er löst Standardfälle effizient, entlastet Dein IT-Team und sorgt für schnelle, strukturierte Unterstützung bei Nutzeranfragen.**

**Kurzbeschreibung**

TIM ist Deine virtuelle Zentrale im IT‑Support. Er erkennt Anliegen, beantwortet freigegebene FAQs, führt durch Self‑Service‑Anleitungen und stellt bei klarem Ziel automatisiert durch. Gibt es keine Lösung, startet er die strukturierte Ticketaufnahme.

**Nutzen für IT und Unternehmen**

* Rund um die Uhr: 24/7 Erreichbarkeit, saubere Ticketaufnahme
* Entlastung des 1st Level: Standardfälle im Self Service, qualifizierte Vorprüfung
* Schneller für User: Klare, schrittweise Anleitungen
* Konsistente Qualität: Vollständige Daten, saubere Übergabe

Kernfunktionen und Regeln

* Rolle: 1st‑Level‑IT‑Support ohne direkte Systemeingriffe
* Self‑Service & FAQ: Schritt‑für‑Schritt‑Guides auf Basis Deiner Inhalte; Kontextabfragen (Gerät, OS, Standort)
* Transfer: Eindeutiges Ziel → automatische Durchstellung (Team/Queue/On‑Call); sonst kurze Rückfrage. Weiterleitung nur zu freigegebenen Zielen und innerhalb der Servicezeiten
* Ticket‑Fallback: Strukturierte Ticket‑E‑Mail mit Pflichtfeldern je Ticketart
* Datenerfassung: Standard plus IT‑Kontext (User‑ID, Gerät/Asset, OS, betroffene App/Service, Priorität/Impact, Fehlerbeschreibung, Zeitpunkt)
* Kanäle & Ton: Telefon, Web‑Chat, Messenger; freundlich, professionell, Deutsch
* Wissensquellen: Strukturelemente (Vorrang), RAG (Dokumente/URLs) für How‑tos/Policies
* Governance: Nutzung der Servicezeiten, DSGVO, keine Anhänge im Telefonprozess

Pflege durch den Kunden

* Inhalte in heronOS pflegen: Strukturelemente, RAG‑Quellen (Dokumente/URLs)
* Ticket-/Servicearten, Pflichtfelder, Self‑Service‑Guides und Transferziele konfigurieren
* Empfänger‑E‑Mail für Ticket‑Eingang hinterlegen

Was TIM bewusst nicht macht

* Keine Vermutungen oder Weiterleitung zu nicht freigegebenen Zielen/außerhalb der Zeiten
* Keine direkten Systemzugriffe, Deployments oder Remote‑Fixes
* Keine Annahme/Versendung von Anhängen im Telefonprozess

**Onboarding – so schnell bist Du live**

* Ziele, Servicezeiten und Weiterleitungsziele festlegen.
* Ticket‑/Servicearten, Pflichtfelder und Self‑Service‑Guides definieren.
* Inhalte pflegen: Strukturelemente, Dokumente, URL‑Quellen (RAG).
* Empfänger‑E‑Mail für Ticket‑Eingang hinterlegen, kurzer Test, Go‑Live.

**Dein Mehrwert in Kürze**

* Schnellere Hilfe für Anwender, weniger Tickets im 2nd Level.
* Einheitliche Supportqualität über Telefon, Chat und Messenger.
* Messbar weniger Unterbrechungen im IT‑Team – mehr Fokus auf kritische Aufgaben.