

Znuny-KI

Intelligente Assistenz
für Ihren Support

09.09.2026

Jannik Ross



Agenda

- Einleitung
- KI-System-Komponenten
- Live-Demo
- Automatisierung in Znuny
- Agentic Search in n8n
- Fazit & Ausblick

Einleitung

Znuny-KI Add-on

Einleitung

Was ist Znuny-KI?

- Sinnvolle Unterstützung in Znuny durch KI
- Datenschutzkonform
- Individuell anpassbar

System-Komponenten

Znuny – RAG - LLMs

Znuny-KI Addon

Ticket-Automatisierung

Chatbot

Schreib-Unterstützung

Dokumenten-Suche

KI-basierte
Ticket-Suche

Znuny-KI Addon

Ticket-Automatisierung

Chatbot

Schreib-Unterstützung

Dokumenten-Suche

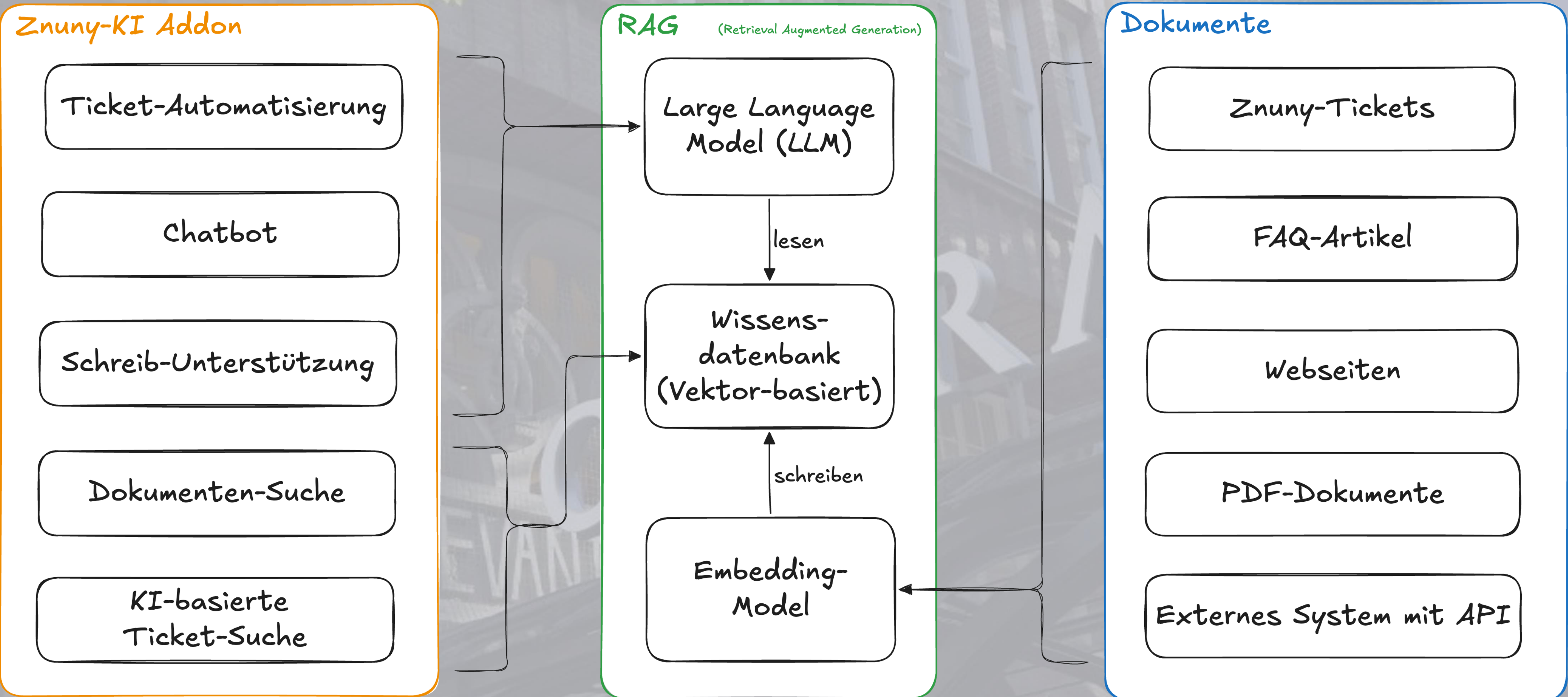
KI-basierte
Ticket-Suche

RAG (Retrieval Augmented Generation)

Large Language
Model (LLM)

lesen

Wissens-
datenbank
(Vektor-basiert)



Znuny 7.x



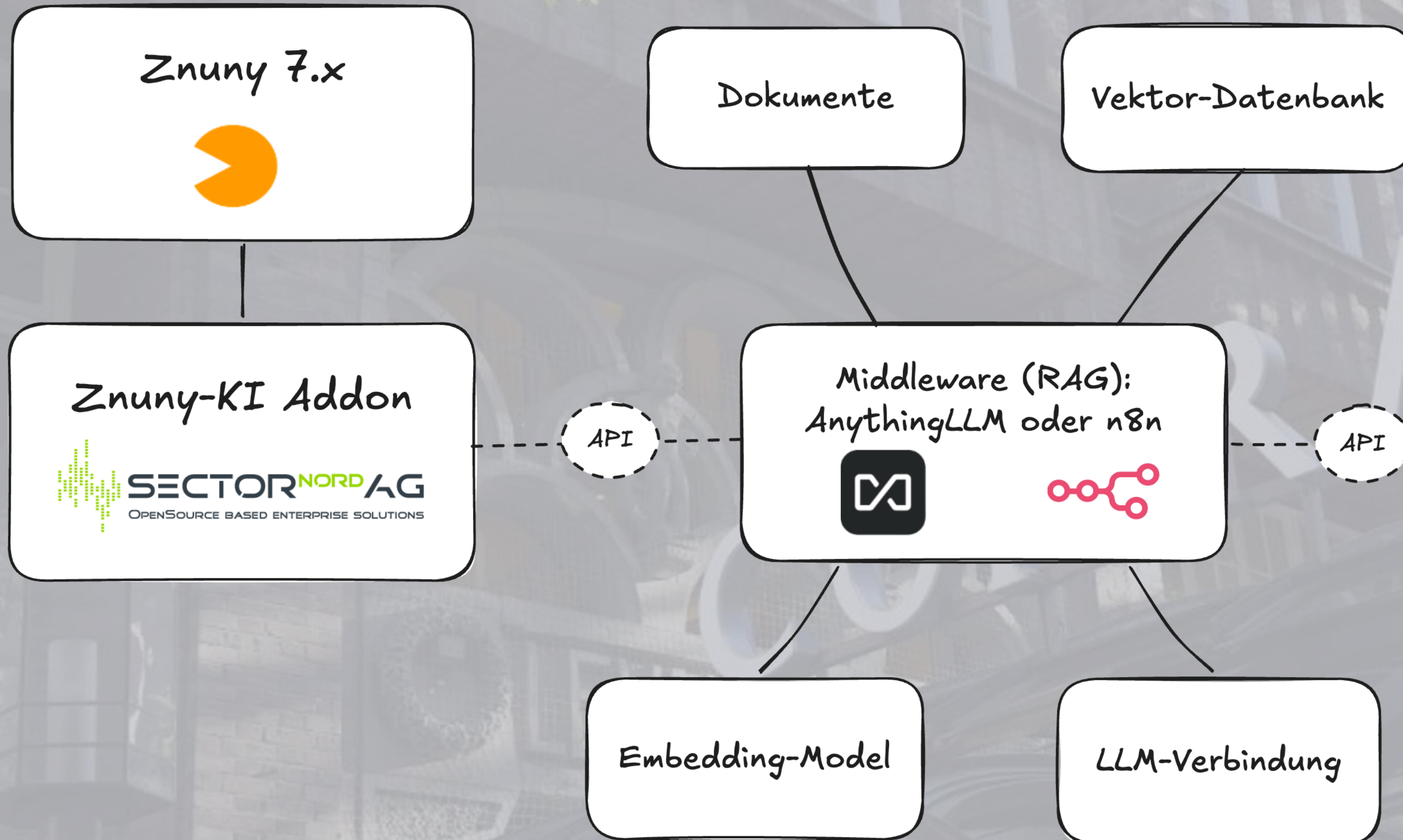
Znuny-KI Addon

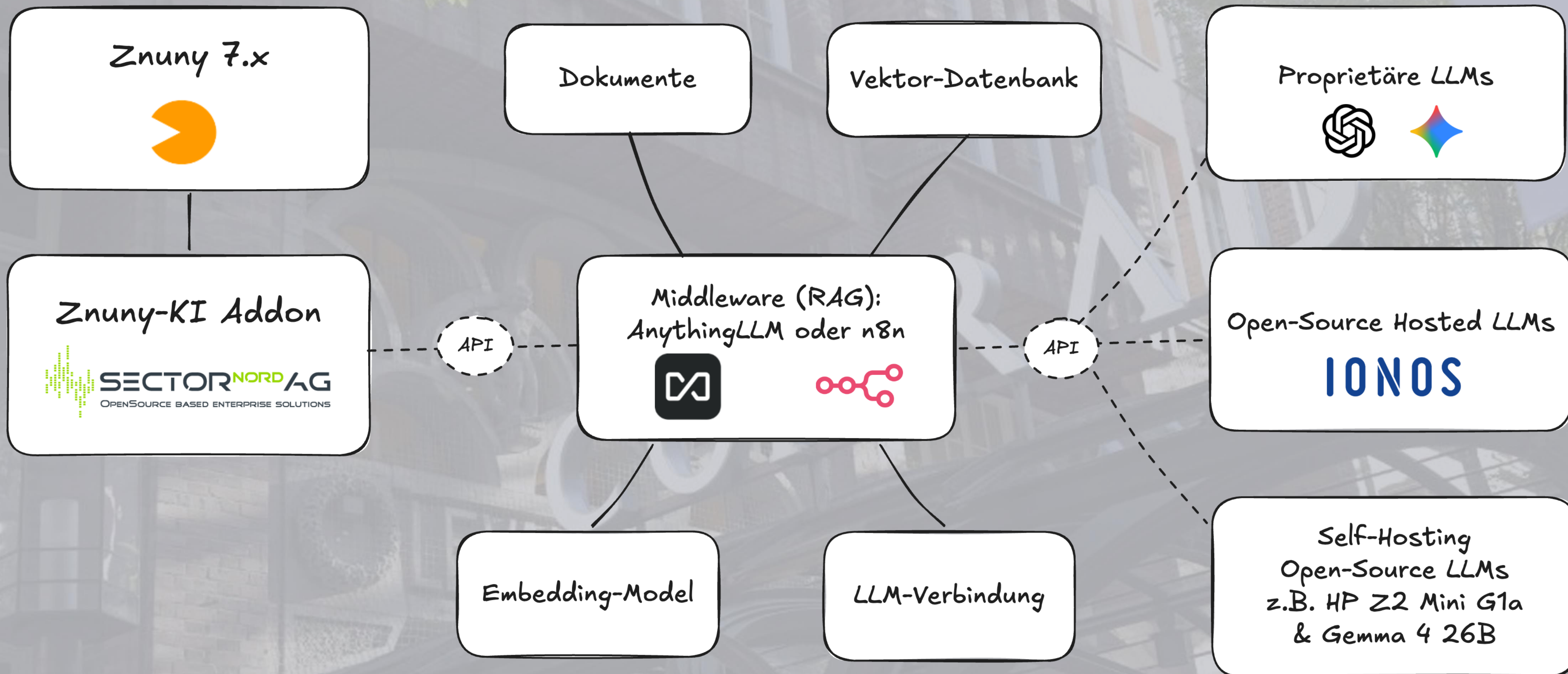


API

Middleware (RAG):
AnythingLLM oder n8n









Lokaler KI-Server

- HP Z2 Mini G1a
- CPU: Ryzen AI Max+ PRO 395
- GPU: AMD Radeon 8060S (iGPU)
- 128GB RAM (Shared Memory)
- Integrierte NPU

Live-Demo

KI Assistent

Dokumente

Tickets

Chat

Details

Suche...

Fehlermeldung Kaffeemaschine

75%

Seit heute morgen wird an unserer WMF Kaffeemaschine ein Fehler 9516 mit dem Hinweis "Mühle rechts blockiert" angezeigt. Bitte um schnelle Hilfe!

2nd-Level::Hardware31 d 3 h

WMF_1500S_Betriebsanleitung.pdf

42%

ist im Frostbereich - Prüfen, ob die Kühlertemperatur zu niedrig - eingestellt ist - 9516 - 9517 - Mühle rechts - blockiert - Mühle links - blockiert - Kaffeemaschine ausschalten - Den Netzstecker ziehen - Bohnenbehälter abnehmen - Mahlscheibe ausschließlich mit...

WMF_1500S_Betriebsanleitung.pdf

32%

Brüheinheit reinigen - w Pflege w Reinigung Brüheinheit, Seite 73 - Wenn der Fehler nicht behoben ist, den - WMF Service rufen - 186 Dampfkessel: - Niveau - Die Ausgabe ist vorübergehend gesperrt. - Prüfen, ob der Satzbehälter richtig eingesetzt ist - ...

Anzeige der ähnlichen Dokumente (Tickets, Anleitungen, ...)

KI Assistent

Dokumente

Tickets

Chat

Details

Der Fehler 9516 deutet auf eine mechanische Blockade des rechten Mahlwerks hin (gemäß WMF 1500S Betriebsanleitung).

Mögliche Ursachen und Behebung:

- **Mechanische Blockade:** Das Mahlwerk ist physisch fest.
 1. Kaffeemaschine ausschalten und Netzstecker ziehen.
 2. Bohnenbehälter abnehmen.
 3. Die Mahlscheibe mit dem Multitool für den Behälter gegen den Uhrzeigersinn drehen (zwei Stifte müssen in den Aussparungen der Mühle sitzen).
 4. Behälter wieder aufsetzen und Maschine einschalten.
- **Falscher Mahlgrad:** Wenn der Fehler häufig auftritt, muss der Mahlgrad gemäß Dokumentation (Seite 58) eine Stufe gröber eingestellt werden.

Falls die oben genannten Schritte nicht helfen, muss der WMF Service kontaktiert werden.

Fehler 9516: Mühle rechts blockiert

Fehlermeldung Kaffeemaschine

WMF_1500S_Betriebsanleitung.pdf

WMF_1500S_Betriebsanleitung.pdf

Chatbot mit Zugriff auf Unternehmens-Wissensdatenbank

Rich Text Editor

B *I* U ~~S~~ | $\frac{1}{2}$ = ∨ : = ∨ | ≡ ≡ | **B** ≡ ≡ ≡ | | ∨ — | ↶ ↷ |

“ Absatz ∨ A[≡] ∨ A_↓ ∨ A ∨ **A** ∨ *T_x* | Quelle Ω |

Hallo Jannik Ross,

ich melde mich morgen

Your Ticket-Team

- Ausformulieren
- Deutsch-Englisch übersetzen
- Schreibfehler korrigieren

Text markieren & Aktion ausführen

Rich Text Editor

B *I* U ~~S~~ | $\frac{1}{2}$ = ∨ : = ∨ | ≡ ≡ | **B** ≡ ≡ ≡ | | ∨ — | ↶ ↷ |

“ Absatz ∨ A[≡] ∨ A_↓ ∨ A ∨ **A** ∨ *T_x* | Quelle Ω |

Hallo Jannik Ross,

vielen Dank für Ihre Nachricht und die Zusendung des Fotos. Wir haben Ihr Anliegen bezüglich des Fehlers 9516 an der Kaffeemaschine erhalten und werden uns dazu im Laufe des morgigen Tages bei Ihnen melden.

Your Ticket-Team

Der Text wird automatisch ersetzt

⚙️ Anweisungen für das LLM definieren

Definieren Sie Anweisungen für ein Feld, z.B. in welchen Fällen eine bestimmte Queue ausgewählt werden soll. Der alternative Wert sollte für Pflichtfelder wie die Queue gesetzt werden. Wenn das LLM keine Entscheidung treffen kann, wird der alternative Wert verwendet. Dabei wird die oben definierte Vorlage genutzt.

Aktiv



ATTRIBUT	ANWEISUNG	ALTERNATIVER WERT
Queue x	Frage zum Ticket-System Znuny => "2nd-Level::Znuny"; SNAG-View oder Monitoring => "2nd-Level::Monitoring"; Probleme mit Hardware oder Geräten => "2nd-Level::Hardware";	1st-Level
Kategorie x	Wähle eine Kategorie, falls zutreffend: Bildschirm, Desktop, Drucker, Eingabegerät, Kabel, Laptop, Smartphone, Kaffeemaschine	
Priorität x	Setze die Priorität anhand der Dringlichkeit der Anfrage. Folgende Werte stehen zur Verfügung: "2 low", "3 normal", "4 high". Setze "4 high" nur, wenn der Kunde aktuell gar nicht oder nur eingeschränkt arbeiten kann.	

Neue Anweisung hinzufügen

KI-Agenten konfigurieren, um Znuny zu automatisieren

⚙️ Anweisungen für das LLM definieren

Definieren Sie Anweisungen für ein Feld, z.B. in welchen Fällen eine bestimmte Queue ausgewählt werden soll. Der alternative Wert sollte für Pflichtfelder wie die Queue gesetzt werden. Wenn das LLM keine Entscheidung treffen kann, wird der alternative Wert verwendet. Dabei wird die oben definierte Vorlage genutzt.

Aktiv



ATTRIBUT	ANWEISUNG	ALTERNATIVER WERT
Handlungsempfehlung x	Erstelle eine Empfehlung, was der Agent als nächstes machen sollte um dem Kunden zu helfen. Vielleicht wurde ihm auch schon geholfen.	
Zusammenfassung x	Zusammenfassung der bisher getätigten Schritte	
Status (KI) x	Analysiere den aktuellen Status des Tickets. Folgende Antwort-Möglichkeiten stehen zur Verfügung: "WartenAufKunde" – Der Kunde muss Antworten "BearbeitungNotwendig" – Der Agent muss Arbeiten durchführen oder Antworten "KannGeschlossenWerden" – Das Ticket ist abgeschlossen und kann geschlossen werden.	

Neue Anweisung hinzufügen

KI-Agenten konfigurieren, um Zsnuny zu automatisieren

Automatisierung in Znuny

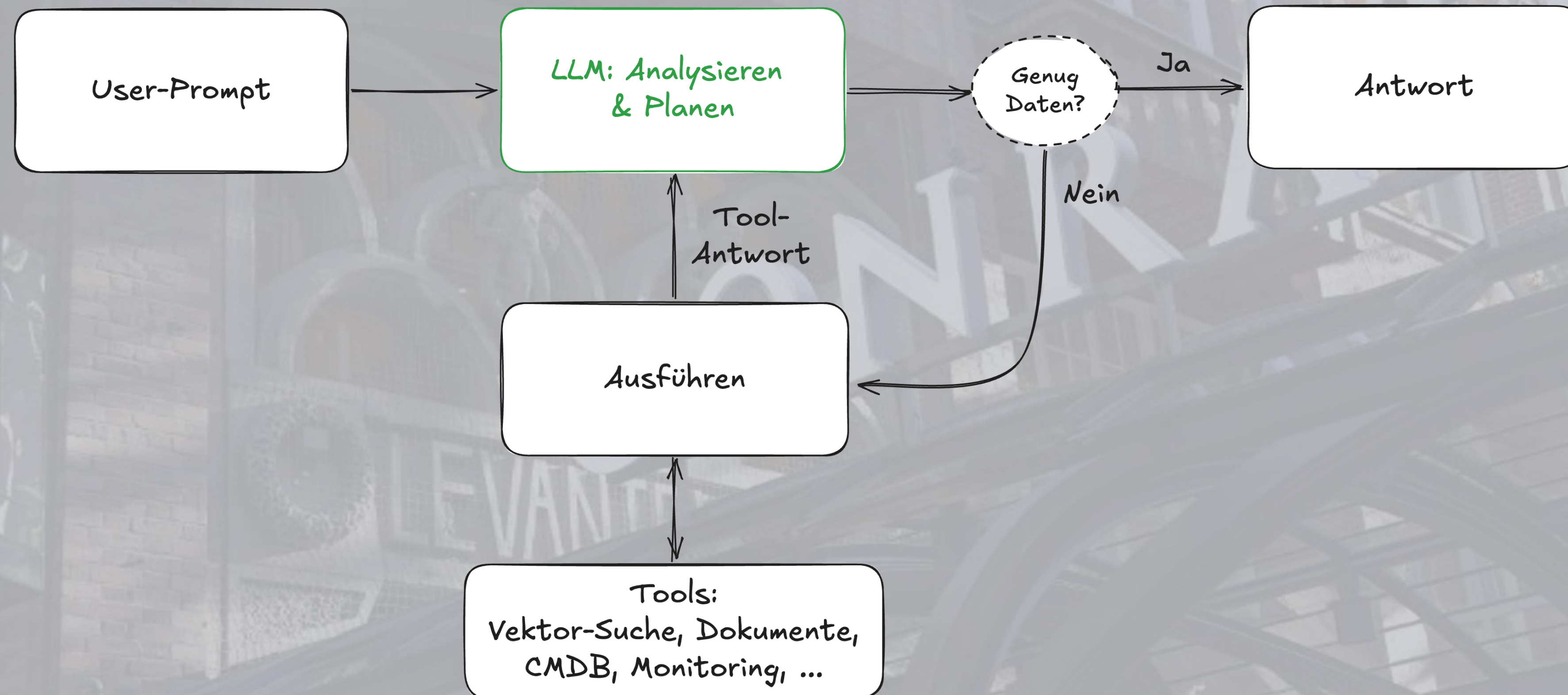
Möglichkeiten mit KI-Agenten

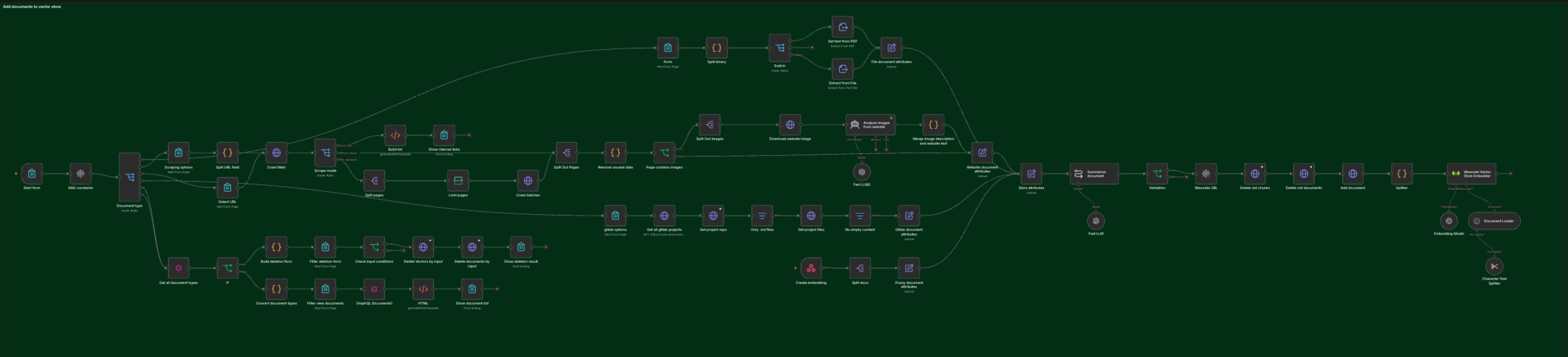
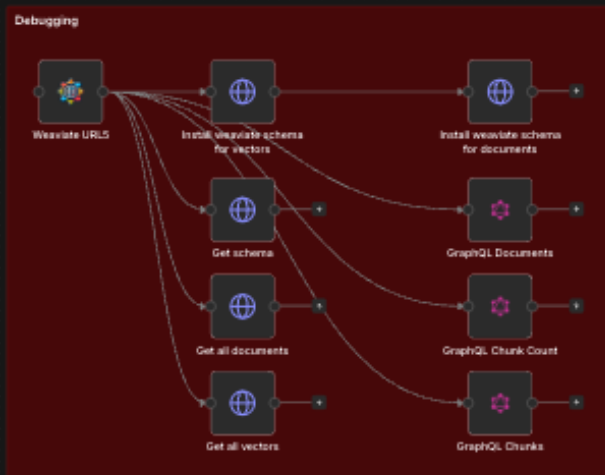
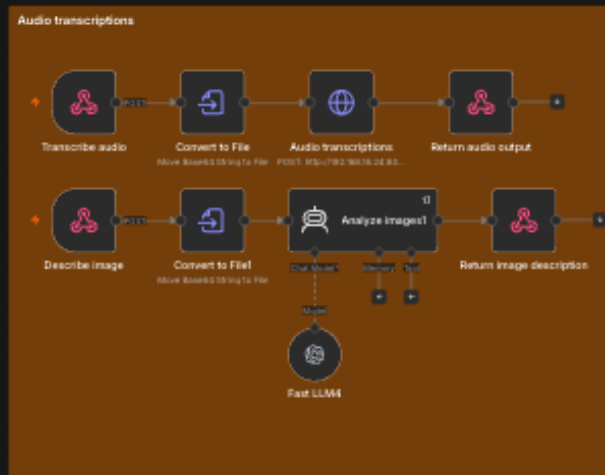
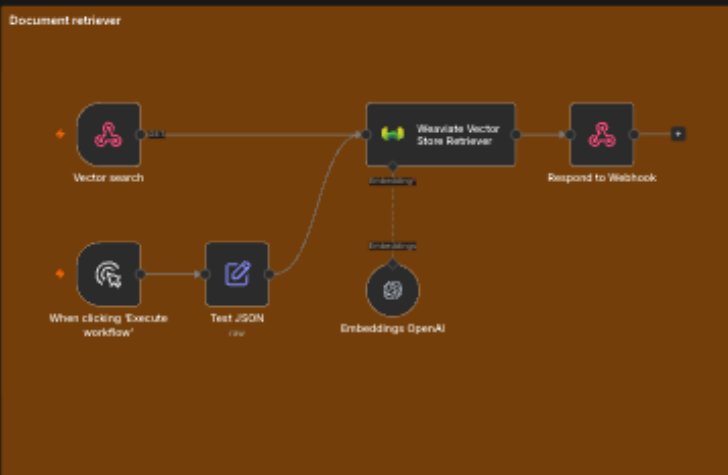
- Kategorisierung/Routing von Tickets
- Zusammenfassen des Tickets
- Handlungsempfehlung für Agenten
- Priorität/Dringlichkeit
- Warnung vor Spam/Betrugsversuchen
- Sprache erkennen oder übersetzen
- Rechnungsnummer oder Filialnummer extrahieren
- Beliebiges dynamisches Feld setzen
- Automatische Antwort (Ticket-Benachrichtigung)

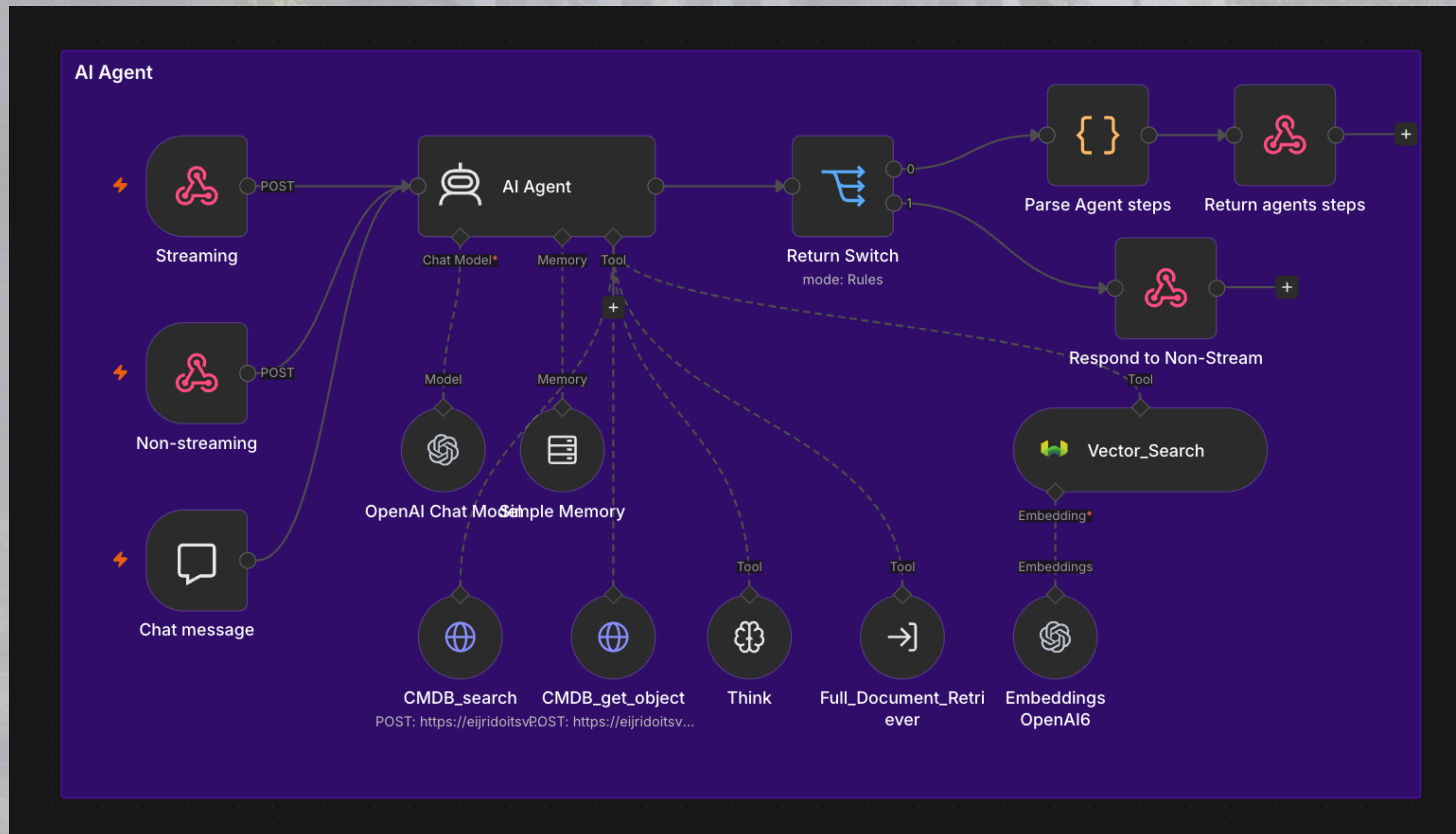
Agentic Search

„Der Chatbot leistet Detektiv-Arbeit“

Agentic Search





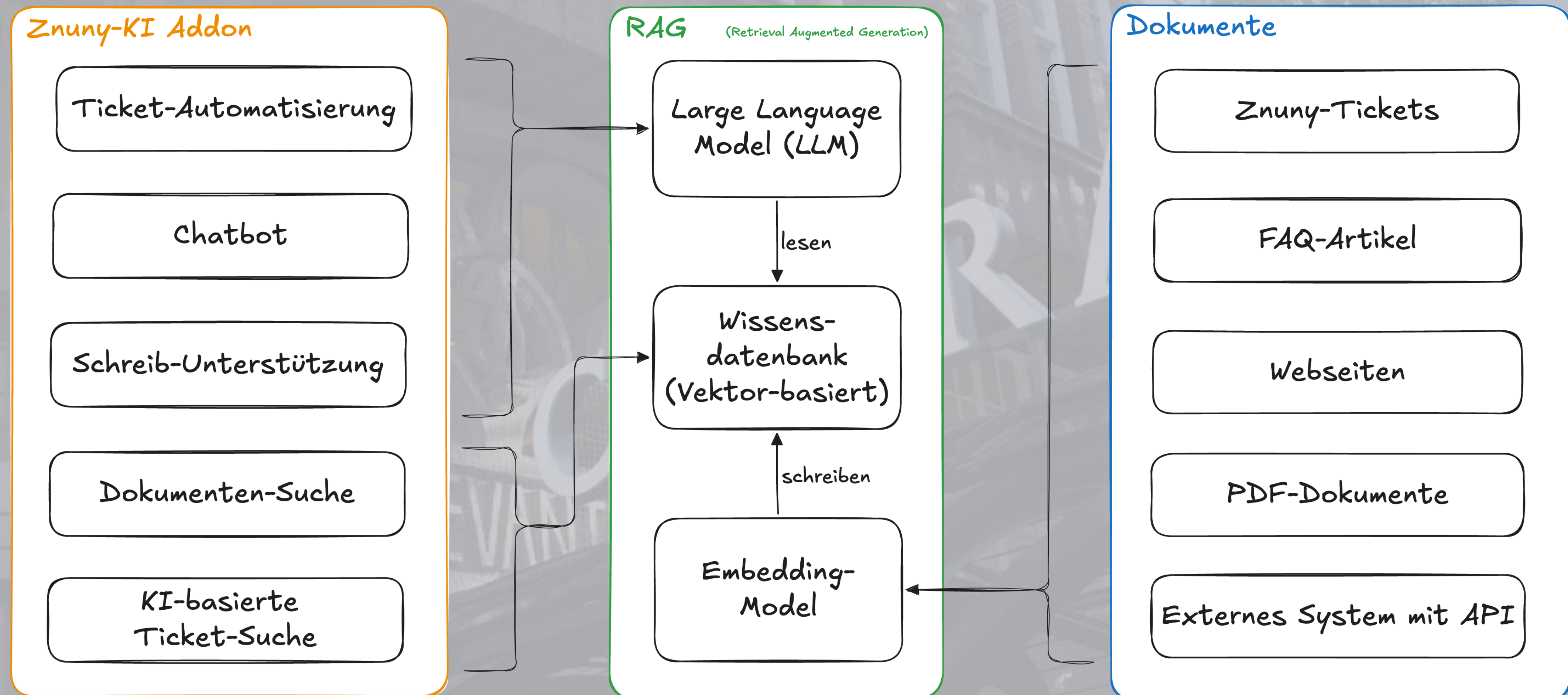


Agentic search in n8n: Die KI entscheidet über Loops, welcher Tool-Aufruf als nächstes notwendig ist.

Fazit

Zusammenfassung – Was kann Znuny-KI?

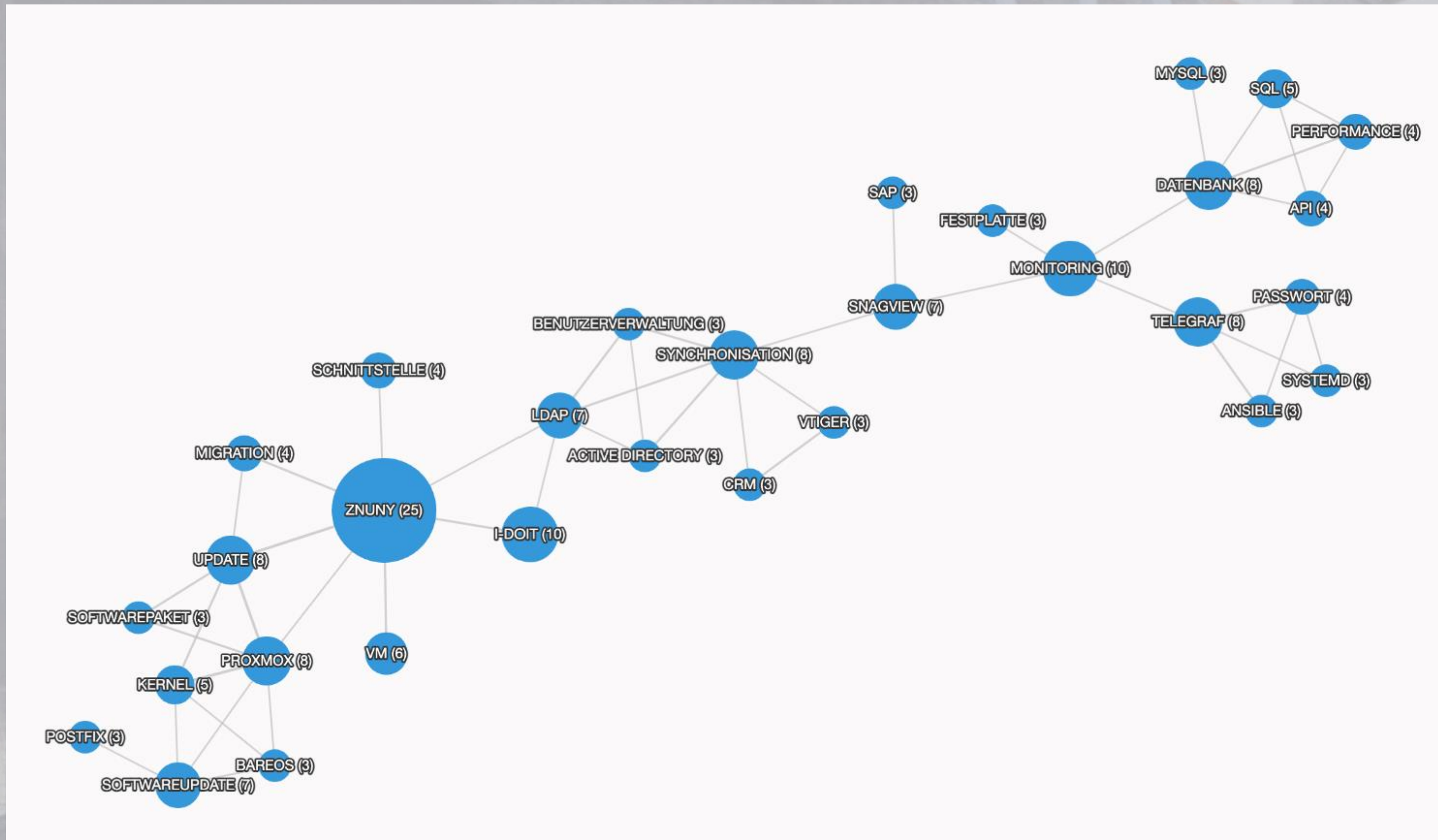
Datenschutzkonform & flexibel anpassbar



Ausblick

Znuny-KI 7.5.0

Überwachung der häufigen Anfragen



Vielen Dank!

Intelligente Assistenz
für Ihren Support

09.09.2026

Jannik Ross

