

Znuny - KI in der Praxis

Erfolgs-Stories von unseren Kunden

Referenten

Martin Janning (Bischöflich Münstersches Offizialat)
Jannik Ross (SECTOR NORD AG)

Eckdaten zum Bischöflich Münstersches Offizialat (BMO)

Das BMO besteht seit 1831 und verwaltet den niedersächsischen Teil des Bistums Münster. Dies ist kirchenrechtlich weltweit eine einmalige Konstruktion. Vorangegangen war 1821 die Unterstellung der Katholiken im Herzogtum Oldenburg der Jurisdiktion des Bistums Münster. Daher auch die bekannte Bezeichnung Oldenburger Münsterland.

Beim BMO handelt es sich um eine Aufsichts- und Verwaltungsbehörde für 40 Kirchengemeinden, 40 Büchereien, 10 Schulen, 134 Kindertagesstätten und mehreren Fortbildungshäusern und caritativen Einrichtungen.

Innerhalb der Verwaltung, zu der auch das Referat IT mit 10 Mitarbeitern plus 2 Auszubildenden, gehört werden ca. 160 Menschen beschäftigt. Insgesamt gibt es ca. 5.600 Personalabrechnungsfälle.



Warum hat sich das BMO für das Znuny KI-Add-on der SECTOR NORD AG entschieden?

Aufgrund der Vielzahl an unterschiedlichsten Anwendern und den restriktiven Datenschutzvorgaben des KDG brauchten wir Unterstützung für unseren ServiceDesk IT. Die Zielsetzung ist eine Verbesserung der Performance und Qualität im HelpDesk zu erreichen. Das weitere Ziel ist es auch den Selfservice zukünftig besser aufstellen zu können.



Eckdaten zum Znuny KI-Addon beim BMO

- Seit Ende 2025
- Release 7.4.6
- Server HP Z2 Mini G1a
- Middleware: AnythingLLM
- Sprachmodell: Gemma 4 26b



idoit CMDB

FAQ

Berichte

Tickets

Kalender

Übersicht

Kunden

Admin



Ansichten

Aktionen

Persönliche Ansichten

Suche

Alle

Eskalierte Tickets

Erinnerungs-Tickets

Open Tickets / Need to be answered

Neue Tickets

Neue Tickets 4

Anzeigen: Alle Tickets (4)

TICKET#	ALTER	TITEL	KUNDENNUMMER	BESITZER	QUEUE	STATUS	GEÄNDERT
1062012	0 m	Ich verstehe die Seite nicht	Pastoraler Raum Cloppenburg-Löningen	Admin OTRS	ServiceDesk.IT	neu	03.09.2026 13:46
1062011	14 m	Datev Zugriff	Bischoflich Münster-schule-vechta.de	Admin OTRS	ServiceDesk.IT	neu	03.09.2026 13:32
1061999	2 h 26 m	aus DATEV kann ich nicht drucken	Bischöflich Münstersches Offizialat	Admin OTRS	ServiceDesk.IT	neu	03.09.2026 11:20
1061996	2 h 32 m	BMO-CITRIX: Neue enao-Zugänge / Wegfall Web-Client-User / Anpassungen Berechtigungen	Bischöflich Münstersches Offizialat	Pascal Fragge	ServiceDesk.IT	neu	03.09.2026 11:35

Eskalierte Tickets 7

Alle Filter zurücksetzen

Anzeigen: Alle Tickets (7)

TICKET#	ALTER	TITEL	KUNDENNUMMER	BESITZER	QUEUE	STATUS	TICKETBEREICH
1061749	3 d 0 h	Marienschule Oberschule CLP: Ingo Gerdes / Zugang JAMF	G...arienschule-ikt.de	Martin Janning	2nd-Level-IT	01 Offen	Applikationen ([...]
1061392	15 d 3 h	Hornet Security	Pastoraler Raum Friesoythe	Martin Janning	ServiceDesk.IT	01 Offen	AD (Accounts/Di[...]
1061429	14 d 21 h	BMO: Nutzung Datev Rechnungsdatenservice / fehlende Administratorenrechte	Bischöflich Münstersches Offizialat	Martin Janning	ServiceDesk.IT	01 Offen	
1061403	15 d 2 h	BMO: Lizenzen für Smart-Boards: Smart-Notebook: Lizenz läuft in wenigen Tagen ab, bitte verlängern.	th...@paulus-ol.de	Martin Janning	ServiceDesk.IT	02 In Bearbeitung	Schulstiftung s[...]
1061086	29 d 5 h	BMO: ... / Scan-Problem Drucker Referat Personal	Bischöflich Münstersches Offizialat	Martin Janning	ServiceDesk.IT	01 Offen	Peripherie (PC[...]
1061333	16 d 4 h	EXT: ... / BIB_LOHNE_SQL-Skript für leere Vormerkungen	s...uenster.de	Martin Janning	ServiceDesk.IT	01 Offen	Applikationen ([...]
1061132	27 d 2 h	BMO: Zugriffsberechtigungen Daten ...n	Bischöflich Münstersches Offizialat	Martin Janning	ServiceDesk.IT	02 In Bearbeitung	Applikationen ([...]

Erinnerungs-Tickets 7

Alle Filter zurücksetzen

Anzeigen: Alle Tickets (7)

TICKET#	ALTER	TITEL	KUNDENNUMMER	BESITZER	QUEUE	STATUS
1061359	1 ...	... / Nutzung generativer KI	Pastoraler Raum Damme	Martin Janning	ServiceDesk.IT	06 Warten auf erfolgreich schließen
1060975	...m	... / Domainweiterleitung auf OPAC		Martin Janning	ServiceDesk.IT	04 Warten zur Erinnerung
1061207	...	...an/ Phishing Mail mit Namen vom Pastor		Martin Janning	ServiceDesk.IT	03 Warten auf Rückmeldung
1061150	...	... / Dringlich: JAMF Account Marienschule (Erinnerung an Mail vom 25.06.26)		Martin Janning	ServiceDesk.IT	04 Warten zur Erinnerung
1060963	...	...e / Serverumzug Ihrer Website mg-welker-stiftung.de		Martin Janning	ServiceDesk.IT	03 Warten auf Rückmeldung
1060340	...	...e / Debitorenstammdaten aus KiTa-Büro	Bischöflich Münstersches Offizialat	Martin Janning	ServiceDesk.IT	03 Warten auf Rückmeldung
1057797	...	...n / Datensicherung Outlook Damme	Bischöflich Münstersches Offizialat	Martin Janning	IT-Aufgaben	03 Warten auf Rückmeldung

Einstellungen

7-Tage-Statistik

Meine zuletzt geänderten Tickets

Angemeldete Nutzer

Znuny Übersicht

Ticket#1061749 — Marienschule Cloppenburg / Zugang JAMF

ZURÜCK

ALS GELESEN MARKIEREN

ALS UNGELESEN MARKIEREN

DRUCKEN

PRIORITÄT

PERSONEN

KOMMUNIKATION

WARTEN

BEOBSACHTEN

PROZESS

VERSCHIEDENES

- VERSCHIEB...

Artikelübersicht - 5 Artikel

NR.	SENDER	VIA	BETREFF	ERSTELLT
1		E-Mail	Zugang JAMF	31.08.2026 13:26
2	esk-IT	E-Mail	Ihre Anfrage: Zugang JAMF	31.08.2026 13:26
3		Intern	Ticketbesitzer geändert	31.08.2026 13:47
4		Intern	Ticketbesitzer geändert	31.08.2026 21:27
5		Intern	INFO: das ist ein Problem beim Anwender. Es muss seinen JAMF Account pflegen	01.09.2026 14:12

#1 – Zugang JAMF – Ingo Gerdes – 31.08.2026 13:26 via E-Mail

Markieren | Unformatierte Ansicht | Nachrichtenprotokoll | Drucken | Teilen | Umleiten | Weiterleiten | Antworten

Antworten (Zitat)

Sehr geehrte Damen und Herren,

seit der Einrichtung des Admin Accounts für meine Kollegin A funktioniert mein eigener Zugang nicht mehr. Es wird nun nach einer Authentifizierung gefragt. Das war vorher nicht nötig. Über diese Hürde komme ich nicht weg und kann mich nicht in JAMF für die Marienschule Cloppenburg einloggen. Ich hoffe, Sie können mir weiterhelfen, damit ich den Account wieder nutzen kann.

Danke und viele Grüße

I. Gerdes

IG

Ticket-Informationen

Alter: 3 d 0 h

Erstellt: 31.08.2026 13:26

Status: 01 Offen

Sperre: frei

Priorität: 3 normal

Queue: 2nd-Level-IT

Reaktionszeit: -1 d 23 h 47 m

Aktualisierungszeit: 18 h 12 m

Kundennummer: Marienschule-ikt.de

Erfasste Zeit: 7

Besitzer: Martin Janning

Ticketbereich: Applikationen (sonstige Anwendungen)

KI Assistent

Dokumente

Tickets

Chat

Details

Zusammenfassung:

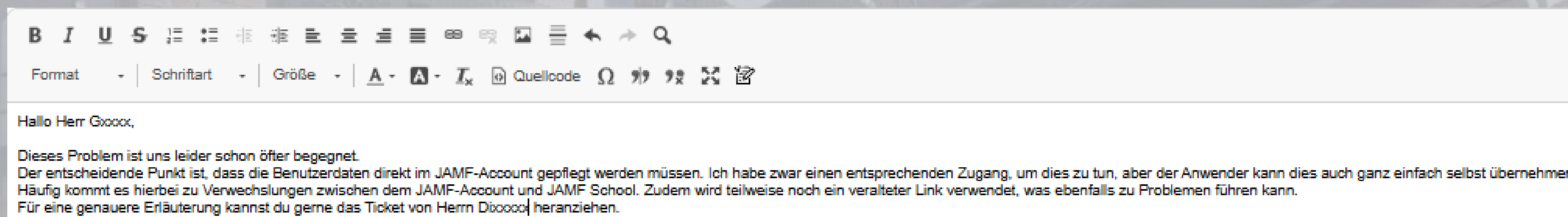
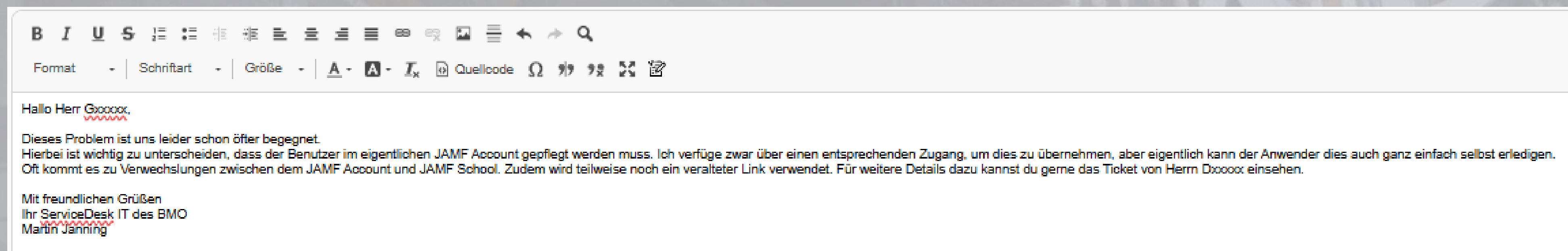
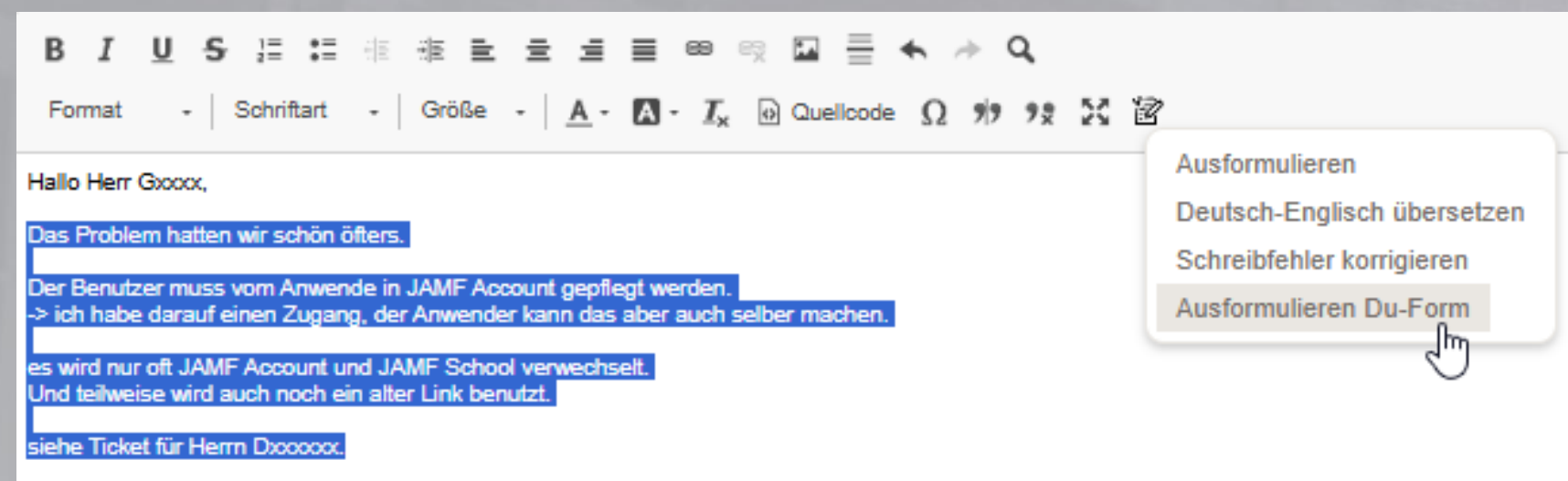
Der Kunde meldet Probleme beim Login in den JAMF-Admin-Account der Marienschule Cloppenburg nach der Einrichtung eines Accounts für eine Kollegin. Das Ticket wurde aufgrund fehlender Berechtigungen an den zuständigen Agenten weitergeleitet. Es wurde intern festgestellt, dass das Problem durch die Verwechslung von JAMF Account und JAMF School oder die Verwendung veralteter Links verursacht wird.

Handlungsempfehlung:

Der zuständige Agent (Martin) sollte den Kunden anweisen, seinen persönlichen JAMF-Account selbstständig zu pflegen bzw. zu aktualisieren, da das Problem auf einer Verwechslung zwischen JAMF Account und JAMF School sowie der Nutzung veralteter Links basiert.

Znuny KI-Assistent

Znuny Tickets bearbeitet mit dem KI-Add-on



Weitere Planungen

Aktuell ist in der Umsetzung das die KI auch Bilder interpretieren kann, um dies in dem Lösungsansatz und der Serviceunterstützung nutzen zu können

Des Weiteren wird gerade die Audiotranskription des AB integriert.
Hintergrund: Unser AB schickt die Aufnahme als WAV-Datei ins Ticketsystem und erstellt so automatisch ein Ticket.

Referenten

Matthias Behm (IP Dynamics GmbH)
Jannik Ross (SECTOR NORD AG)

Eckdaten zu IP Dynamics

IPDynamics

IPDynamics



2005 in Hamburg
gegründet



>130 Expertinnen & Experten
mit fachlichem Know-how



9 Standorte in
Deutschland



Dynamic Workload:
Contact Center as a Service
aus der Sovereign Cloud



Spezialisiert auf Unternehmen in
hochregulierten Umfeldern
(Versicherungsbranche, öffentlicher
Sektor usw.)



CLOUD
COMPUTING
COMPLIANCE
CONTROLS
CATALOGUE



Dynamic Workload

IPDynamics



Warum hat sich IP Dynamics für das Znuny KI-Add-on von SECTOR NORD entschieden?



**Nahtlose
Integration in
bestehende
Znuny-
Umgebungen**



**Datenschutz &
DSGVO-
Konformität made
in Germany**

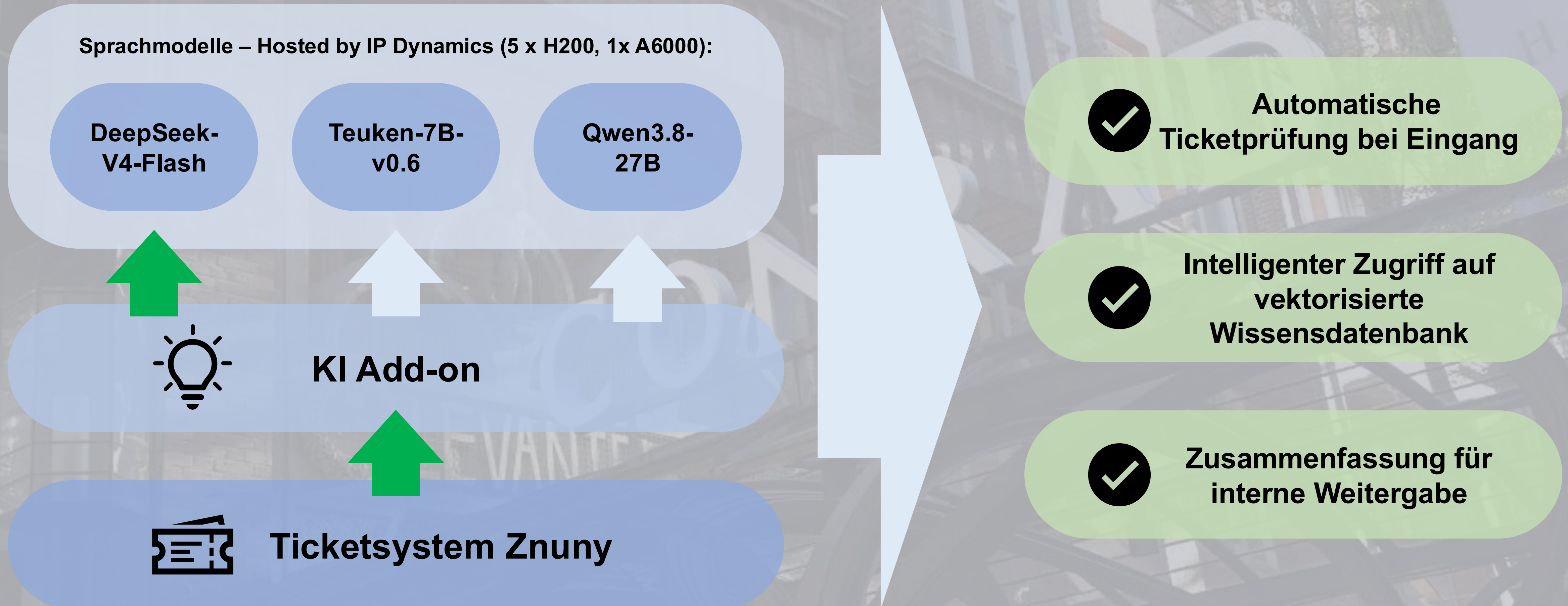


**Direkte Effizienz-
steigerung durch
KI-
Automatisierung**



**Lokaler Support &
partnerschaftliche
Weiterentwicklung**

IP Dynamics X Sector Nord



Konfiguration

Znuny-KI Management

KONFIGURATION	WERT	
Backend	n8n	⚙️

Eingebetteter Chat

KONFIGURATION	STATUS	
anythingLLM Kunden Chat-Widget	Deaktiviert	⚙️
anythingLLM Agenten Chat-Widget	Deaktiviert	⚙️
n8n Kunden Chat-Widget	Deaktiviert	⚙️
n8n Agenten Chat-Widget	Deaktiviert	⚙️

Konfigurierte KI-Agenten +

GENERIC-AGENT-JOB	STATUS	
Znuny-KI - Artikel für Ticket-Vorbereitung DevOps	gültig ✓	⚙️
Znuny-KI - Ticket Artikel Notiz Empfehlung	gültig ✓	⚙️
Znuny-KI - Tickets in Vektor-Datenbank aktualisieren	gültig ✓	⚙️
Znuny-KI - Tickets zusammenfassen	gültig ✓	⚙️

Analyse der Kundenanfrage und strukturierte Handlungsanweisung für den Customer Service Agent

1. Erfassung: Prüfe, ob alle customer service relevanten Informationen vollständig sind.

- **Ticketnummer:** [Ticket#Ticket#2026080710000031] ist vorhanden.
- **Betreff:** „Issue with Call Logging and Unexpected Automatic Logout“ – das Problem betrifft die Anrufprotokollierung und ein unerwartetes automatisches Abmelden.
- **Inhalt:** Der übermittelte Text enthält nur das Wort „test“. **Es fehlen wesentliche Details** wie:
 - **Name des Kunden**
 - **Betroffenes System/Software**
 - **Zeitpunkt des Fehlers**
 - **Fehlermeldungen (falls vorhanden)**
 - **Schritte zur Reproduktion**
 - **Bisherige eigene Lösungsversuche**

2. Zerlegung: Die Anfrage kann in folgende Teilprobleme zerlegt werden:

- **Problem A:** Anrufprotokollierung funktioniert nicht (keine Aufzeichnung, falsche Daten, etc.).
- **Problem B:** System meldet den Benutzer unerwartet automatisch ab.
- **Möglicher Zusammenhang:** Beide Probleme könnten durch eine **Session-Timeout-Einstellung**, **Berechtigungsproblem** oder **Systemfehler** verursacht werden.

3. Recherche: Nutze die Wissensdatenbank (RAG), sofern verfügbar, um nach bekannten Lösungen zu folgenden Stichworten zu suchen:

- „Call Logging failure“
- „Automatic logout issue“
- „Session timeout settings“
- „System logout without warning“

4. Risiko:

- **Risikoeinschätzung:** Mittel bis Hoch, da der Kunde weder Anrufe protokollieren noch eingeloggt bleiben kann – dies beeinträchtigt den Geschäftsbetrieb direkt.
- **Maßnahmen:**
 - **Sofort:** Rückfrage beim Kunden, um fehlende Informationen zu sammeln.
 - **Kurzfristig:** Prüfung der Systemlogs und Session-Konfiguration.
 - **Langfristig:** Eskalation an die Technik, falls kein Standard-Fix existiert.

5. Step-by-Step Anweisung für den Customer Service Agent:

1. **Antworte dem Kunden** und bitte um **Vervollständigung der fehlenden Informationen** (Name, System, Fehlermeldung, Zeitpunkt, Schritte zur Reproduktion).
2. **Dokumentiere das Ticket** mit dem Status „Warte auf Kundenrückmeldung“.
3. **Führe eine erste Recherche** in der Wissensdatenbank (RAG) zu den Stichworten „Call Logging“ und „Automatic Logout“ durch.
4. **Prüfe die Systemlogs** des Kunden (falls Zugriff vorhanden) auf Session-Timeouts oder Fehler in der Anrufprotokollierung.
5. **Erstelle einen Lösungsvorschlag** basierend auf den gefundenen Daten oder leite das Ticket an die **zweite Support-Ebene** weiter, wenn keine Standardlösung existiert.
6. **Setze eine Frist** für die Rückmeldung des Kunden (z. B. **48 Stunden**).

KI Assistent ✎



Zusammenfassung:

Testnachrichten vom Agenten

Handlungsempfehlung:

Weiter prüfen, ob der Kunde antwortet oder ein konkretes Anliegen hat.

Stimmung Kunde:

Neutral

KI Assistent ✎



Wie kann ich helfen?



Re: [Ticket#2026080710000031] Issue with Call Logging and Unexpected Automatic Logout
test

Senden

Nächste Schritte / Ausblick



**Automatisierte
Zwischenschritte
innerhalb eines
Prozesses**



**KI-gestützte
Qualitäts-
kontrolle im
Prozessverlauf**



**Automatische
Erstellung von
Knowledgebase-
Einträgen bei
erfolgreicher
Lösung**



**Automatische
Rückkopplung in
laufende
Prozesse bei
Lösungsupdate**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

KI-Server bei Sector Nord AG

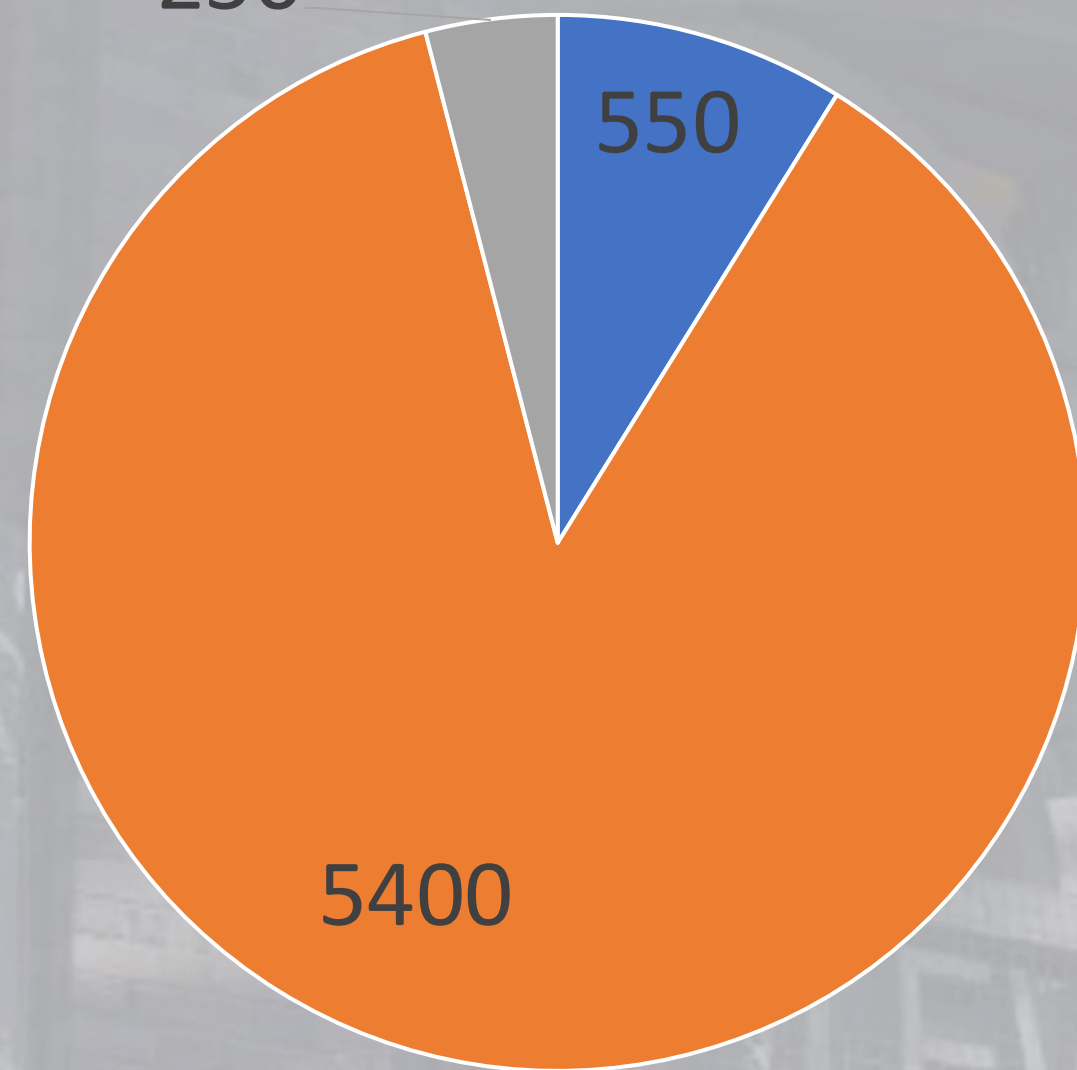


Lokaler KI-Server

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

Vektor-Datenbank bei Sector Nord AG

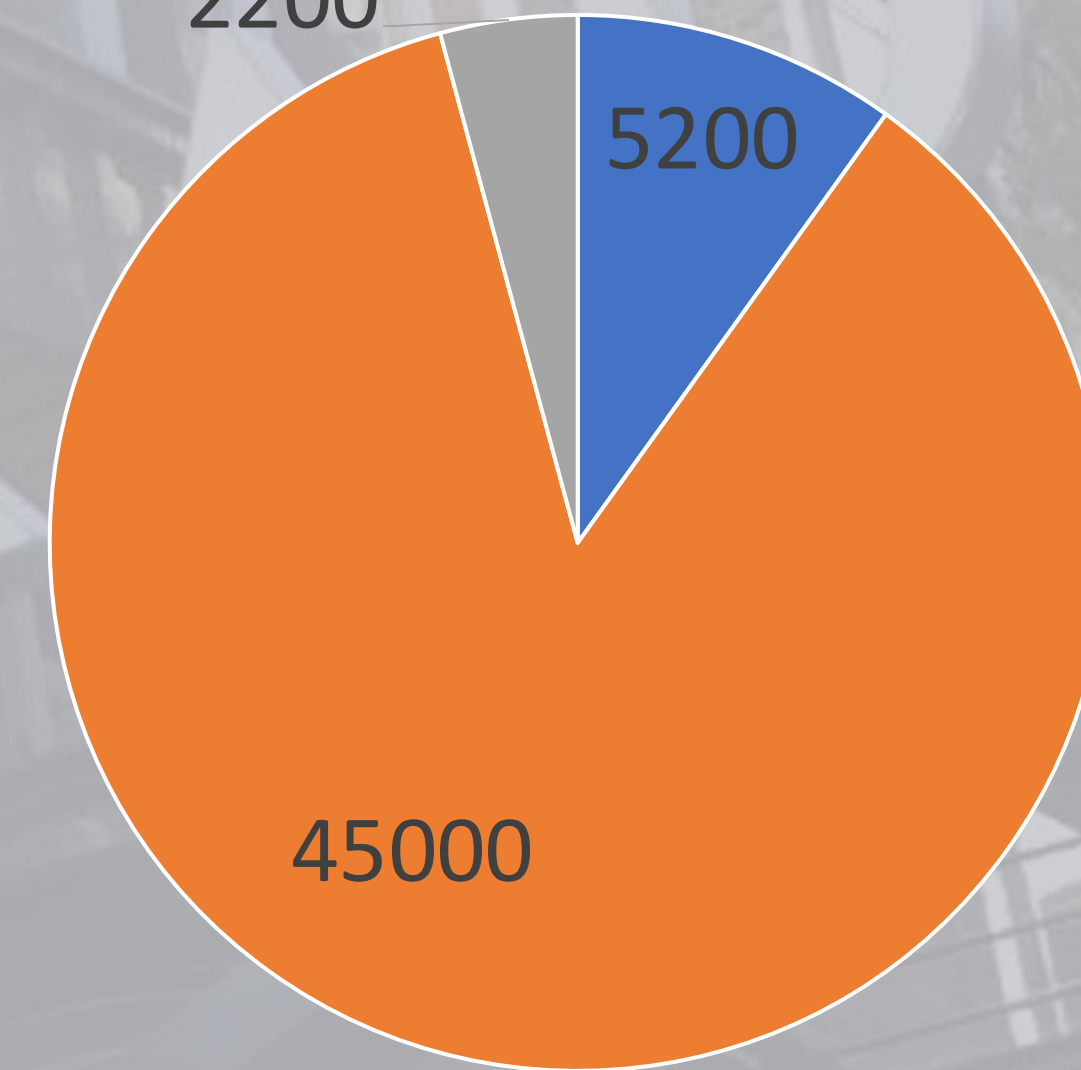
Dokumente
250



- Webseiten (Znuny, i-doit, SNAG-View)
- Znuny-Tickets
- Produkt-Dokumentation (Gitlab)

Chunks

2200



- Webseiten (Znuny, i-doit, SNAG-View)
- Znuny-Tickets
- Produkt-Dokumentationen (Gitlab)