

A man and a woman are seen from behind, looking at a climbing wall. The man is on the left, wearing a brown tank top and blue pants. The woman is on the right, wearing a black and white tank top and dark pants. She is pointing her right index finger towards a yellow climbing hold on the wall. The wall is grey with various colored holds (blue, red, yellow, white).

REALTECH

EMPOWER YOUR ENTERPRISE

LEITFADEN
FÜR KI IM
SERVICE MANAGEMENT

**EFFIZIENTER IM SUPPORT
DURCH KI: STARTKLAR
IN 5 SCHRITTEN**

MANAGEMENT SUMMARY

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM SERVICE MANAGEMENT EINSETZEN – SO EINFACH GEHT ES

Mitarbeiter entlasten, Kosten reduzieren und dabei die Effizienz im Unternehmen merklich steigern: Auch wenn die künstliche Intelligenz unter Mitarbeitern und Anwendern heutzutage noch oft auf Skepsis oder gar Ablehnung stößt, ist ihr Nutzen speziell im Bereich des Service Management zweifellos nachweisbar. Denn überall dort im Unternehmen, wo Prozesse automatisiert und Abläufe standardisiert werden können, bietet die optimal trainierte KI eine ideale Unterstützung: Dank der umfassenden Übernahme lästiger, sich wiederholender Arbeiten erreicht sie eine enorme Zeitersparnis und sorgt neben geringeren Fehlerquoten dafür, dass sich Mitarbeiter intensiver den herausfordernden Aufgaben ihres Jobs widmen können.

Dieses Whitepaper liefert einen praktischen Leitfaden für die Einführung künstlicher Intelligenz in Ihrem Unternehmen und zeigt, welche Möglichkeiten sich durch den Einsatz professionell und umfassend geschulter KI für Ihr Unternehmen ergeben. Zudem erfahren Sie, warum es sich auch im Hinblick auf zukünftige Entwicklungen lohnt, bereits jetzt auf die Unterstützung von KI zu setzen.

AUTOREN



Dr. Kürsad Gögen
Portfolio Manager
REALTECH AG



Bernd Ludwig
Portfolio Manager
REALTECH AG

INHALT

INHALTSVERZEICHNIS

SCHRITT 1: GROSS DENKEN, KLEIN STARTEN	SEITE 4
SCHRITT 2: DEN STAND DER TECHNIK KENNEN	SEITE 8
SCHRITT 3: DIE PASSENDE KI FINDEN	SEITE 12
SCHRITT 4: DEN SUPPORT AUF EIN NEUES LEVEL BRINGEN	SEITE 14
SCHRITT 5: DIE WEICHEN FÜR DIE ZUKUNFT STELLEN	SEITE 16



SCHRITT 1: GROSS DENKEN, KLEIN STARTEN

DIE VORTEILE DER KI KENNEN UND NUTZEN

DIE AKTUELLEN HERAUSFORDERUNGEN IM SERVICE MANAGEMENT (OHNE KI)

Umfassende Supportleistungen rund um Rechner, Drucker und Software machen einen Großteil der Aufgaben der Mitarbeiter im IT-Service Management aus. Dabei nehmen diese monotonen, sich oft wiederholenden Aufgaben in den meisten Fällen viel wertvolle Zeit und Ressourcen in Anspruch, um den jeweiligen Fachabteilungen einen zufriedenstellenden Service bieten und auftretende Probleme schnellstmöglich lösen zu können.

Das Problem dabei: In Zeiten des Fachkräftemangels, in denen Aufgaben zunehmend anspruchsvoller und das notwendige Wissen immer vielfältiger, komplexer und damit knapper werden, nehmen die vergleichsweise einfachen, repetitiven Support-Aufgaben Mitarbeitern sowohl die Freiräume als auch Zeit und wichtige Energie, die sie für ihre eigentlichen Aufgaben benötigen würden. Unternehmen stehen deshalb oft vor dem Problem, dass sich ihr meist ohnehin bereits unterbesetztes Team mit einfachen Support-Aufgaben befassen muss, während komplexere Aufgabenstellungen im schlimmsten Fall unbearbeitet bleiben.

Eine mögliche Lösung für dieses Problem: Die umfassende Automatisierung verschiedener Aufgaben im 1st bzw. 2nd Level Support durch den Einsatz künstlicher Intelligenz (KI). Denn mit für ihre spezifischen Aufgaben optimal trainierten künstlichen Intelligenzen kann es ganz einfach gelingen, Mitarbeiter in hohem Maß zu entlasten, damit diese sich künftig

voll und ganz den anspruchsvollen Aufgaben widmen können. Zusätzlich ermöglicht es der Einsatz gut geschulter KIs, Fehler zu reduzieren und Kosten signifikant zu senken.

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ – WAS IST DAS ÜBERHAUPT?

Da der allgemeine Begriff der Intelligenz nicht eindeutig definiert ist, besteht auch für den Begriff der künstlichen Intelligenz keine eindeutige Definition. In einer Annäherung legen wir der KI die Annahme, dass menschliche Intelligenz das Ergebnis verschiedener Berechnungen ist, zugrunde, und leiten daraus ab, dass künstliche Intelligenz die Simulation der menschlichen Fähigkeit, aus Erfahrungen (im Fall der KI: aus Trainingsdaten) zu lernen, ist. Demzufolge meinen wir mit dem Begriff „künstliche Intelligenz“ die Lernfähigkeit basierend auf Software und mathematischen Berechnungen.

Was die KI wesentlich von der menschlichen Intelligenz unterscheidet: Zwar besitzen aktuelle KIs die Fähigkeit, die für sie vorgesehene Aufgabe rundum perfekt zu meistern – ob als Bremsassistent, Chatbot oder Schachcomputer. Aus diesem Können und Wissen können sie jedoch aus eigener Kraft keine weiteren Intelligenzen oder Fähigkeiten entwickeln. Daraus ergibt sich der Grundsatz, dass jede künstliche Intelligenz nur so gut ist wie die Daten, anhand derer sie geschult und auf die spezifische Aufgabensituation vorbereitet wurde.



Aktuell wird künstliche Intelligenz meist zur Mustererkennung eingesetzt und mit Software-Algorithmen an die jeweilige Situation angepasst. Ein Beispiel für das IT Service Management: Die künstliche Intelligenz kann anhand einer Meldung selbstständig erkennen, dass eine Drucker-Störung vorliegt – das letzte Ticket wird jedoch mit Standard-Software-Methoden kreiert.

WIE KANN DIE KI DAS SERVICE MANAGEMENT UNTERSTÜTZEN?

Mit ihren Eigenschaften, aus einer bestimmten Menge an Daten zu lernen und Muster zu erkennen sowie aufgrund ihrer entsprechenden Einsatzmöglichkeiten wird die KI zur optimalen Lösung für die spezifischen Probleme des Service Managements: Zu wenig Personal bei einer zu großen Menge an fachlich wenig anspruchsvollen Aufgaben.

Grundsätzlich kann die KI das Service Management auf zwei Arten (dabei jedoch immer durch das Prinzip der Mustererkennung) unterstützen: Als für den Nutzer sichtbare Automation rund um vielfältige Kommunikationsaufgaben sowie als für den Nutzer nicht sichtbare Unterstützung bei der Serviceautomation. In beiden Fällen funktioniert die Unterstützung der KI durch die

Automatisierung einfacher, sich in Grundzügen immer wiederholender Aufgaben, deren Bearbeitung die KI durch gezieltes Training anhand einer Vielzahl von Fällen erlernt.

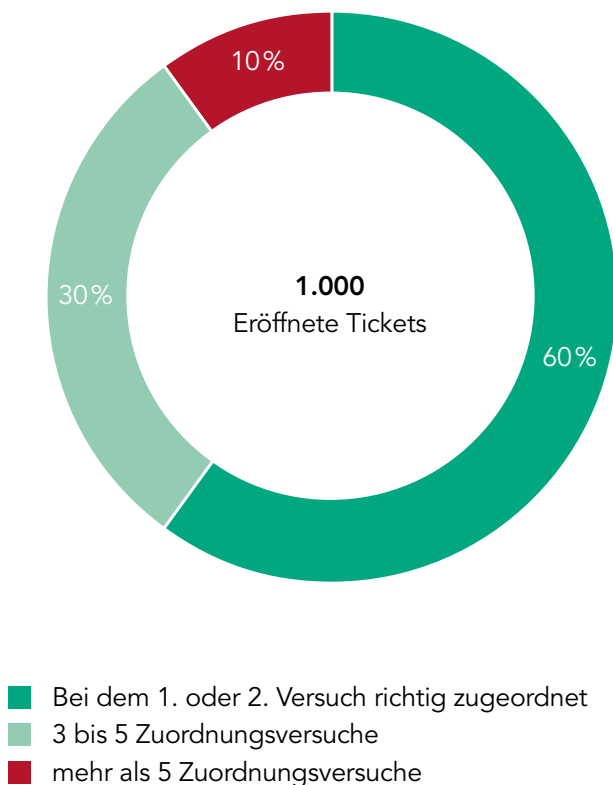
WELCHE VORTEILE BRINGT DIE KI IM SERVICE MANAGEMENT?

- Zeitersparnis durch die Automatisierung lästiger, sich wiederholender Arbeiten,
- Entlastung der hoch qualifizierten Mitarbeiter, die sich in der Folge intensiver den herausfordernden Aufgaben ihres Jobs widmen können,
- Eine mögliche Antwort auf den wachsenden Fachkräftemangel,
- Rund-um-die-Uhr-Support ohne Nacht- oder Wochenendschichten für Mitarbeiter,
- Fehler werden reduziert, Tickets werden schneller und sicherer zugeordnet und weitergeleitet,
- Dadurch lassen sich Kosten signifikant senken und die Effizienz merkbar steigern.

EINER DER WICHTIGSTEN FAKTOREN: ZEITERSPARNIS

Mit ihrer Funktionsweise kann eine optimal geschulte KI nicht nur den Mitarbeitern Aufgaben abnehmen, sondern diese auch mit einer signifikant geringeren Fehlerquote bearbeiten. Deutlich wird das am Beispiel des Zeitverlusts durch ein fehlgeleitetes Ticket im Service Desk: Denn im Durchschnitt werden von 1.000 Tickets im klassischen Service Desk lediglich 60 % im 1. oder 2. Versuch korrekt zugeordnet. Ganze 10 % der Tickets benötigen mehr als 5 Zuordnungsversuche und können dadurch erst rund 20 Stunden nach Eingang bearbeitet werden (siehe Grafik). Durch den Einsatz einer gut trainierten KI kann es hingegen gelingen, eine Trefferquote von bis zu 95 % zu erreichen – eine deutliche Verbesserung gegenüber der klassischen Bearbeitungsweise.

Zeitverluste im Servicedesk



DAS PROBLEM MIT DER AKZEPTANZ – BEDENKEN ERKENNEN UND VORBEUGEN

Wie bei allen neuartigen Technologien gilt auch für den Einsatz der KI im Support: Sie muss von allen Beteiligten akzeptiert und genutzt werden, um für Unternehmen effizient funktionieren und damit ihren Zweck erfüllen zu können. Deshalb ist es wichtig, von Anfang an Akzeptanz für neue Technologien zu schaffen, um am Ende in vollem Umfang davon profitieren zu können.

Nimmt die KI mir meinen Job weg oder ersetzt in Zukunft meine lieb gewonnenen Kollegen? Kann die KI überhaupt das leisten, was von ihr verlangt wird? Muss ich mich als Nutzer von der KI beobachtet oder „ausgespäht“ fühlen? Obwohl die KI in vielen Bereichen kaum noch aus unserem Alltag wegzudenken ist, ist die Nutzung neuartiger KI-Technologien für viele Mitarbeiter, Kunden oder Nutzer noch immer mit zahlreichen Ängsten und Vorurteilen verbunden. An dieser Stelle ist es für die erfolgreiche Einführung der KI im Service Management wesentlich, für eine positive Haltung zu sorgen und Einwände gekonnt zu entkräften.

ENTLASTEN STATT ERSETZEN

Denn natürlich kann die KI in ihrer heutigen Form und auf absehbare Zeit keine Mitarbeiter vollständig ersetzen. Vielmehr vermag sie es, Mitarbeiter durch die Abnahme lästiger und repetitiver Tätigkeiten zu entlasten und ihnen die Möglichkeit zu geben, sich anspruchsvolleren Aufgaben zu widmen.

Oft wird die KI außerdem als „Kollege“ im Team wenig akzeptiert und bei auftretenden Fehlern als grundsätzlich nutzlos bewertet, während menschliche Fehler weitaus weniger kritisch beurteilt werden*. Hier gilt es, durch gründliches Training der KI für so wenig Fehler wie möglich zu sorgen und dadurch ihre Daseinsberechtigung wirkungsvoll zu unterstreichen. Eine „sympathische“ Programmierung, z. B. für einen Chat-Bot, der auf authentische Weise mit dem Nutzer kommuniziert, kann die breite Akzeptanz der KI, sowohl auf Seiten der Mitarbeiter als auch Seiten des Kunden, ebenfalls beschleunigen und deutlich vereinfachen.



PRAXIS-TIPP:

Binden Sie in Ihre KI-Projekte in der ersten Phase speziell die Mitarbeiter ein, die Innovationen aufgeschlossen gegenüberstehen, und machen Sie die ersten Schritte ausschließlich mit ihnen. Erst in späteren, ausgereifteren Phasen Ihres Projekts, in denen bereits erste Ergebnisse und Erfolge erkennbar sind, holen Sie weitere, eventuell skeptische Mitarbeiter ins Boot, die sich von den bereits erzielten Ergebnissen schrittweise von der Nützlichkeit der KI überzeugen lassen. So lassen sich sukzessive alle Mitarbeiter in Projekte einbinden und überzeugen, ohne dass die großen Skeptiker im Team mit eventuellen frühen, fehleranfälligeren Versionen konfrontieren zu müssen.

GESTATTEN, RIA

Mit RIA hat REALTECH eine künstliche Intelligenz geschaffen, die bereits heute vieles von dem leisten kann, das bei vielen anderen Anbietern noch Zukunftsmusik zu sein scheint. **RIA ist REALTECH's Intelligent Assistant.** Ursprünglich entwickelt für überwachtes Lernen mit dem Schwerpunkt IT Service Management, lässt sich RIA heute optimal als virtuelle(r) Mitarbeiter(in) im Service Management einsetzen. Denn **Ria spricht die Sprache des Supporters:** Sie versteht natürliche Sprache, erstellt entsprechende Tickets und leitet sie kontextbasiert an die richtige Stelle weiter (Level Recognition). Mehr noch: Ria unterstützt den Support bei einfachen Anfragen, indem sie diese durch einen **intelligenten Chatbot** aufnimmt, kategorisiert und gezielt adressiert.

*Beispiel: Wenn ein Mitarbeiter in der Support-Hotline eine Störungsmeldung an eine falsche Person weiterleitet, wird dies eher akzeptiert als wenn der gleiche Fehler einer KI passiert („KI funktioniert ja sowieso nicht“). Fehler werden auf menschlicher Ebene durchaus akzeptiert, während von einer künstlichen Intelligenz eine fehlerfreie Ausführung ihrer Arbeiten erwartet und verlangt wird.

2

SCHRITT 2: DEN STAND DER TECHNIK KENNEN

MIT KI DIE ORGANISATION UNTERSTÜTZEN

DIE „SCHWACHE“ KI – INTELLIGENZ MIT SCHWÄCHEN?

In Serien, Filmen oder der generellen öffentlichen Wahrnehmung erscheint die künstliche Intelligenz oft als akute Bedrohung, die dem Menschen in vielen Belangen überlegen und aus eigenem Antrieb nahezu unbegrenzt lern- und handlungsfähig ist („starke“ KI). In ihrer aktuellen Erscheinung ist dies jedoch kein reelles Szenario: Die aktuell nutzbaren „schwachen“ künstlichen Intelligenzen sind in ihrer Funktion darauf beschränkt, Muster zu erkennen und entsprechend ihrer trainierten Fähigkeiten zu handeln. Darüber hinaus ist die KI nicht in der Lage, weitere Fertigkeiten zu erlangen oder gar eigenständig zu handeln.

Die heutige „schwache“ KI kann einen wertvollen Beitrag leisten, um Arbeitsabläufe zu erleichtern oder Prozesse effizienter zu gestalten. Doch Achtung: Ohne eine hinreichende Schulung der KI anhand einer ausreichenden Zahl von Fällen und Datensätzen ist selbst die beste KI-Technologie wertlos. Eine optimal trainierte KI hingegen lässt sich in zahlreichen Bereichen einsetzen und kann Mitarbeitern vielfältige Aufgaben abnehmen.

MUSTER GEKONNT ERKENNEN

Ein effektives Training der KI setzt die Existenz einer Datenbank mit ca. 5.000 bis 10.000 Fällen voraus (je eindeutiger die Datenlogik, desto weniger Daten sind

notwendig), anhand derer die KI darin geschult wird, Muster zu erkennen, entsprechende Aufgaben damit zu verknüpfen und diese selbst zu übernehmen.

Mit dieser bewährten Methode lässt sich der Lernprozess schnell zum Erfolg führen und die KI daraufhin in vielfältigen Bereichen einsetzen.

UND SO LERNT DIE KI – BEISPIEL SUPPORT BEI STÖRUNGSMELDUNGEN

Anhand von rund 5.000 bis 10.000 Störungsmeldungen lernt die KI, Muster zu erkennen und nach dem immer gleichen Prinzip zu agieren. Sie lernt, die Art der Störung zu identifizieren, kann die Meldung in der Folge an die richtige Stelle weiterleiten oder, in einem nächsten Schritt, die Knowledge Base nutzen, um Einträge vorzunehmen oder nach Lösungen zu suchen.

Faszinierend ist nach dieser „Machine Learning“ Phase, dass nicht nur die leichten und trainierten Sachverhalte erkannt, sondern nach einiger Zeit auch völlig neue Fälle erkannt und korrekt zugeordnet werden können.

Das Ergebnis: Eine optimale Lösung im Bereich 1st/2nd Level Support, der den Support vollumfänglich entlastet und den Mitarbeitern dadurch Freiräume verschafft, sich auf ihre wesentlichen Tätigkeiten zu konzentrieren.

Dabei sprechen wir von einer **1st Level Solution Rate**.



WIE KANN REALTECH DABEI UNTERSTÜTZEN?

Überall dort, wo Prozesse automatisiert werden können, bietet die KI eine ideale Chance, um Mitarbeiter zu entlasten, die Effizienz zu steigern und Kosten zu verringern. Doch ohne gezielte Schulung ist die optimale Unterstützung durch KI nicht realisierbar – und genau dabei kann REALTECH als kompetenter Experte eine wichtige Hilfestellung leisten. Denn REALTECHs KI-Lösung RIA ist auf dem neuesten Stand der Technik und wurde eigens für die Einsatzgebiete im Service Management entwickelt, um eine Unterstützung im 1st bzw. 2nd Level Support bieten zu können:

- **Mustererkennung als Arbeitserleichterung für Fachkräfte**

- Mustererkennung (auch anhand unterschiedlicher Parameter)
- Weiterleitung an Experten
- Dringlichkeit und Prioritäten erkennen:
 - Durch die Erkennung bestimmter Wörter kann die KI die Emotionen des Nutzers erkennen und angemessen reagieren
 - Anhand des Wordings erkennt sie die Dringlichkeit des „Auftrags“

- **1st Level Solution Recognition**

- Die KI sucht nach einer Lösung in der Knowledge Base
- Findet sie passende Beiträge, leitet sie diese an den Nutzer weiter (wie es auch ein Mitarbeiter machen würde)
- Bsp: Ein Drucker funktioniert nicht. Die KI findet heraus, dass ein neuer Treiber installiert werden muss, und kann die Installation eines neuen Treibers auslösen

- **Level Recognition (KI übernimmt Dispatcher Tätigkeiten)**

- Aufgrund der Ticketparameter und Inhalt wird erkannt, welche Störung bzw. Intention hinter Meldung steht
- Zuordnung des Tickets an die richtige Supporter bzw. Gruppe

- **Extra-Funktion: Support für Manager**

- Per Telefon kann die KI ein Status-Update liefern

- **Image Recognition**

- Neben Textinhalten und Parameter können auch graphische Abbildungen analysiert und aufgrund von Übereinstimmungen bzw. Abweichungen Muster erkannt und bewertet werden.



3

SCHRITT 3: DIE PASSENDE KI FINDEN

VON ANFANG AN ERFOLGREICH

Jedes Unternehmen hat seine eigenen, individuellen Abläufe und Funktionsweisen, so dass im Hinblick auf den Einsatz der KI keine allgemeine Empfehlung für alle Unternehmen ausgesprochen werden kann. Durch die Lernfähigkeit der KI sind ihre Einsatzmöglichkeiten in Unternehmen äußerst vielfältig und lassen sich an die Gegebenheiten in nahezu allen Unternehmen anpassen. Überall dort, wo Abläufe automatisiert werden und Mitarbeiter entlastet werden können, lohnt sich der gezielte Einsatz künstlicher Intelligenz von Anfang an.

WAS FÜR DIE EINFÜHRUNG KÜNSTLICHER INTELLIGENZEN IN JEDEM FALL GEGEBEN SEIN SOLLTE:

- a. Das Unternehmen sollte über definierte Prozesse verfügen
- b. Pro Tag und Supporter sollten mindestens 10 zu bearbeitende Tickets vorliegen
- c. Das Ziel sollte sein, Mitarbeiter von monotonen und repetitiven Aufgaben zu entlasten
- d. Eine grundlegende Akzeptanz der Mitarbeiter im IT-Service Management gegenüber KI sollte vorhanden sein.

Sind diese Grundvoraussetzungen gegeben, lässt sich die KI perfekt einsetzen, um das Unternehmen optimal

zu unterstützen und die speziellen Use Cases umfassend abzudecken.

WAS KI LEISTEN KANN: ANWENDUNGSFÄLLE VON EINFACH BIS KOMPLIZIERT

Bereits heute kann die KI viel leisten, der Grad der Komplexität richtet sich dabei nach den zu erledigenden Aufgaben. Grundsätzlich kann die folgende Range abgebildet werden:

Chat-Bot: Ticket – Service Request Aufnahme

Chat-Bot: Allgemeine Service-Anfragen (Taxi, Krankmeldung etc.) (Steigerung: humorvoller Umgangston, authentische Art der Kommunikation)

Level Recognition: Die KI erkennt, welchem Lösungskreis ein Ticket zugeordnet werden muss. (RIA leitet Tickets mit einer Wahrscheinlichkeit von 85 % an die richtige Person weiter)

Solution Recognition: Die KI lernt Standard-Lösungen aus Datenbanken und kann sie anwenden

Problem Recognition: Die KI lernt, gleichartige Tickets zu prüfen, ein Problem zu eröffnen und ggf. einen Lösungsansatz zu liefern

Change Impact Analyse: Changes werden auf ihr Risiko geprüft.

CHECKLISTE:

WORAUF SOLLTEN SIE BEI DER AUSWAHL DER KI ACHTEN?

Bei der Entscheidung für eine KI sind vielfältige Möglichkeiten denkbar, die eine optimale Automatisierung der Prozesse realisieren. Bei der Wahl der Technologien sollte dabei vor allem auf folgende Punkte geachtet werden:

- a. Entscheiden Sie sich immer für ein offenes System (z.B. Tensorflow)
- b. Achten Sie darauf, dass eine KI immer nur für einen spezifischen Bereich trainiert werden kann
- c. Überprüfen Sie bei Chat-Bot die Sprachfähigkeit für den jeweiligen Einsatz
- d. Beachten Sie bei Chat-Bots die Kommunikationskanäle
- e. Eruiieren Sie, welcher Betrieb für Sie in Frage kommt: Cloud oder on premises?

Grundsätzlich gilt: Standard-Lösungen in der KI, wie z.B. die Erkennung generischer Probleme wie „Drucker defekt“ sind grundsätzlich für jedes Unternehmen erhältlich, da die Funktionsweise überall weitgehend identisch ist. Für die auf den Bedarf des Unternehmens abgestimmten Funktionen hingegen benötigt die KI ein spezifisches, dem Fall angepasstes Training, das eine ausreichende Anzahl an Fällen (Datenmenge von ca. 5.000 – 10.000 Tickets) benötigt. Nur auf diese Weise kann es der KI gelingen, die entsprechenden Muster zu verinnerlichen und künftig adäquat reagieren und arbeiten zu können.

EINE GUTE KI KANN...

- ... natürliche Sprache und die Intention seines Gegenübers erkennen und passend darauf reagieren,
- ... plattformunabhängig in 3rd-Party-Systeme integriert werden,
- ... Anfragen an die passende Stelle weiterleiten,
- ... IT-Ausfälle verhindern, z.B. durch Benachrichtigungen basierend auf einer entsprechend geschulten Mustererkennung,
- ... komplexe Prozesse optimal automatisieren.

4

SCHRITT 4: DEN SUPPORT AUF EIN NEUES LEVEL BRINGEN

DIE KI RICHTIG SCHULEN

Mit einem IT-Service Management, das seine Tickets in Zukunft um 50% schneller, effizienter und mit weniger Fehlern lösen kann, ergeben sich für das Unternehmen und seine Mitarbeiter im Support vielfältige Freiräume und Chancen, sich den wesentlichen Aufgaben zu widmen. Immer wiederkehrende Aufgaben werden automatisiert mit Hilfe der KI bewältigt, Kosten werden gesenkt, Fehlerquoten reduziert – was es dafür braucht, ist eine KI, die passgenau auf die Gegebenheiten und Aufgaben im jeweiligen Unternehmen geschult wurde.

WICHTIG FÜR DEN ERFOLG: DER RICHTIGE PARTNER!

Die Qualität der Arbeit einer KI steht und fällt mit der Qualität UND Quantität der ihr zugrunde liegenden Daten sowie der Kompetenz der schulenden Person. Deshalb reicht es nicht aus, entsprechende Technologien einfach nur zu beschaffen und anschließend auf das Beste zu hoffen. Eine planmäßige, zielgerichtete Schulung der KI ist unabdingbar, um sie vollumfänglich im Service Management einsetzen zu können. Erfolgsentscheidend dafür ist ein Partner, der sein Handwerk versteht und das passende Training der KI zielgerichtet vornimmt.

DENN DIE VON REALTECH GESCHULTEN LÖSUNGEN KÖNNEN:

- die CMDB als aktive Datenbasis und Wissensquelle vollumfänglich nutzen,
- die Kommunikation mit dem (auch mehrsprachig verfügbaren) Chat-Bot durch sein authentisches Auftreten und unterschiedliche Charaktereinstellungen zu einem Erlebnis machen,
- die KI in Drittsysteme wie Skype oder WhatsApp integrieren,
- an beliebige Service-Desk-Systeme angebunden werden,
- Tickets klassifizieren und entsprechend weiterleiten oder dem Supporter oder Nutzer Lösungsvorschläge unterbreiten,
- immer in kürzester Zeit in die Systeme unserer Kunden integriert und dort umgehend eingesetzt werden,
- Serviceabläufe standardisieren und vereinfachen, indem sie verschiedene Dienste und Plattformen verknüpfen. (Beispiel: Bei einer Taxibestellung durch einen Nutzer wird ein Taxi des günstigsten Anbieters organisiert und auf Basis der aktuellen Straßensituationen zusätzlich eine Prognose über die voraussichtliche Ankunftszeit des Taxis abgegeben)



- mit sehr einfachen Lernroutinen im Betrieb überzeugen (die KI lernt auch im laufenden Betrieb ständig weiter, entscheidend hierfür sind einfache Prozesse, damit weitere Ressourcen geschont werden können),
- auch in Sachen Sicherheit durchaus punkten: Die KI ist auch außerhalb der Cloud als on premises verfügbar. Dies geht jedoch mit Einbußen in der Lerngeschwindigkeit einher, da die KI in diesem Fall nicht auf fremde Daten in der Cloud zugreifen kann (Vorteile der Cloud: KI lernt auch von Fällen anderer Kunden)

Vor allem eines ist in der Zusammenarbeit mit REALTECH immer garantiert: Wir verwenden bei unserer Arbeit die neuesten KI-Technologien und tauschen diese aus, sobald uns bessere Tools oder Methoden zur Verfügung stehen. So bleiben wir immer auf dem neuesten Stand der Entwicklungen.

5

SCHRITT 5: DIE WEICHEN FÜR DIE ZUKUNFT STELLEN

DAS ITSM FIT FÜR KÜFTIGE HERAUSFORDERUNGEN MACHEN

DIE ZUKUNFT DER KÜNSTLICHEN INTELLIGENZ

Stellen sie sich vor: All Ihre alltäglichen Störungen und Probleme in der IT könnten von RIA gelöst werden, so dass sich Ihre Mitarbeiter sich auf die sinnvollen, wichtigen und interessanten Fälle konzentrieren könnten, in denen eine „richtige“ Intelligenz benötigt wird. Genau daran arbeiten wir bei REALTECH.

Grundsätzlich gilt: Je länger die KI genutzt wird, je mehr Daten sie sammeln, auswerten und nutzen kann, desto besser wird sie im Unternehmensalltag einsetzbar sein und desto effizienter wird sie Unternehmen unterstützen können. Genau deshalb lohnt es sich, so früh wie möglich mit der Umsetzung der KI im Unternehmen zu beginnen: Denn im Lauf der Zeit wächst die KI mit ihren Aufgaben und kann Mitarbeiter zunehmend entlasten und ihnen Freiräume für anspruchsvollere Aufgaben verschaffen.

Dazu kommt, dass sich die Technologien und Fähigkeiten der KI in den kommenden Jahren zunehmend weiterentwickeln und immer wieder neue Möglichkeiten bieten werden, das IT Service Management zu optimieren. So ist es heute bereits absehbar, dass sich Unternehmen in Zukunft kaum noch ohne gewisse künstliche Intelligenzen am Markt behaupten können – immerhin sind bestimmte Technologien wie Bremsassistenten oder Chatbots bereits heute kaum noch aus der Gesellschaft wegzudenken.

Wer also bereits heute mit dem Einsatz künstlicher Intelligenz startet und sich mit dem Umgang vertraut macht, wappnet sein Unternehmen frühzeitig für die Herausforderungen und Entwicklungen der Zukunft. Auf diese Weise können Sie mit Ihrem Unternehmen gemeinsam mit den Möglichkeiten der künstlichen Intelligenz wachsen – und nutzen die Chance, dem Wettbewerb immer einen Schritt voraus zu sein.

Fazit: Mit dem Einsatz der KI profitieren Unternehmen bereits heute von den Vorteilen der KI – und wappnen sich wirksam für kommende Entwicklungen, die sie in der Folge deutlich bequemer für sich umsetzen können.





REALTECH. Ihr Partner für DevOps für SAP und Agiles IT Service Management.

Wir denken mit Ihnen Entwicklung, Service und Betrieb synergetisch weiter.

Damit Sie Ihre Kunden mit effizienten IT-Services begeistern und mehr

Innovation schneller verwirklichen können.

© 2023 REALTECH AG. Alle Rechte vorbehalten.

Die Angaben in dieser Publikation sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Sie können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. REALTECH übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation.



REALTECH AG
PAUL-EHRLICH-STRASSE 1 · 69181 LEIMEN · GERMANY
SERVICEMANAGEMENT@REALTECH.COM ·
WWW.REALTECH.COM