

Digital Workplace Experience

KI im Service-Management

September 2024

Experten heute im Webinar



Digital
Workplace
by BARC

Dr. Martin Böhn

BARC GmbH

Vice President Digital
Workplace



Digital
Workplace
by BARC

Sabine Kraus

BARC GmbH

Head of Research Digital
Workplace



Klaus Ziegerhofer

Matrix42 Austria GmbH

Senior Product Manager &
Product Lead

Fragen gerne [direkt im Chat](#) oder jederzeit unter digitalworkplace@barc.de

Timeline Digital Workplace Experience 2024

[on demand](#)

25. Januar Digital Workplace Trends 2024

[on demand](#)

29. Februar Input Management *mit Gastbeitrag von xSuite*

[on demand](#)

14. März CRM/CXM

[on demand](#)

25. April Prozessautomatisierung *mit Gastbeitrag von Bizagi*

[on demand](#)

16. Mai ECM & KI *mit Gastbeitrag von SER*

[on demand](#)

11. Juni Prozessmanagement *mit Gastbeiträgen von Ceyoniq und Firestart*

[on demand](#)

20. Juni ECM in der Cloud *mit Gastbeitrag von M-Files*

- SOMMERPAUSE -

heute

17. September KI im Service-Management *mit Gastbeitrag von Matrix42*

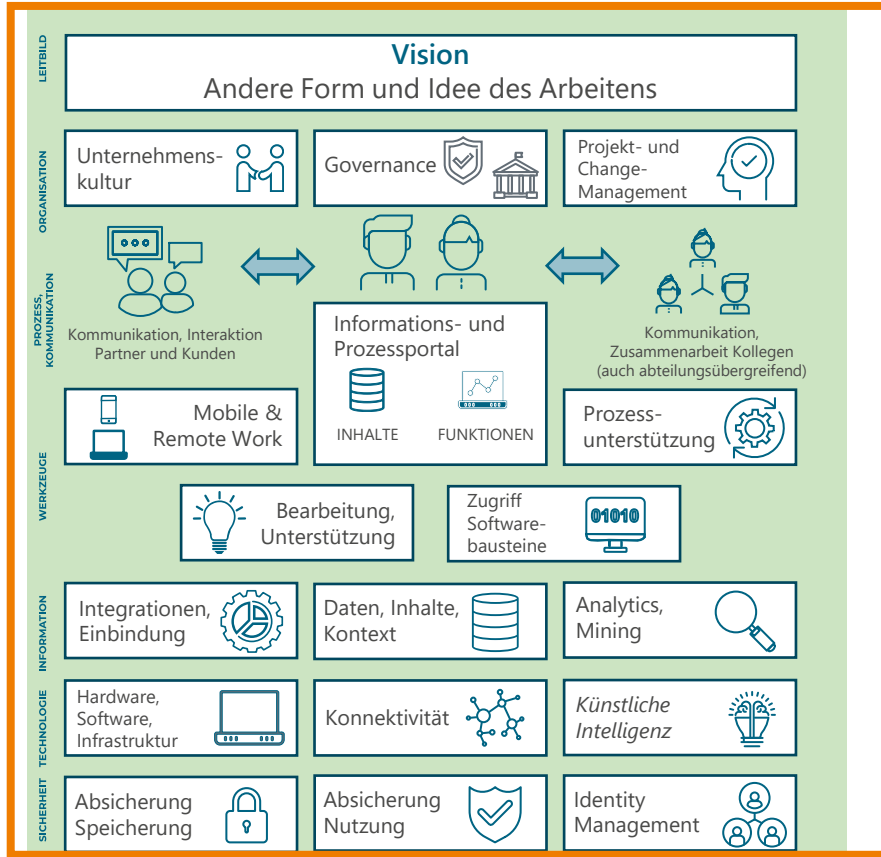
Digital
Workplace
by
BARC

[Online-Konferenz
16.+17. Okt. 2024 –
Jetzt anmelden!](#)

Heute im Webinar

1. BARC: Ganzheitliches Service-Management als Erfolgsfaktor für die Digitalisierung
2. Matrix42: KI im Service-Management – Die Chance Probleme effizienter, schneller und zu niedrigeren Servicekosten zu lösen
3. Diskussion & Fragen

Digital Workplace – Ganzheitliche Konzepte



- **Leitbild**
 - Ganzheitliche Vision
- **Organisation**
 - Rahmen und Projektmanagement
- **Prozesse und Kommunikation**
 - Bedarfsgerechte Unterstützung
 - Verbindung Information und Aufgaben
- **Werkzeuge**
 - Bündelung in Maske so sinnvoll
 - Absprungpunkte für Details
- **Information**
 - Zugriff auf verschiedene Inhalte
 - Verbindung operative Nutzung + Analytik
- **Technologie**
 - Verbindung der Systeme
 - KI: Systemunterstützung
- **Sicherheit**
 - Absicherung Übertragung und Anwendung
 - Sichere Anmeldung und Identifikation

BARC

BARC: Ganzheitliches Service-Management als Erfolgsfaktor für die Digitalisierung

Digital
Workplace
by BARC

01

„Das bisschen Service...“



Herausforderungen im Service-Management in der Praxis

Mitarbeiter



Wartezeiten

Immer andere Antworten

Kaum Verbesserungen

Kaum Selbsthilfe

...

Service Team



Hohe Auslastung

***Geringe Unterstützung
durch Systeme, Prozesse***

Lange Suchen

Genervte Kollegen

...

Unternehmen



Kosten des Service

Ausfallzeiten

Fehlende Transparenz

Sicherheitsrisiken

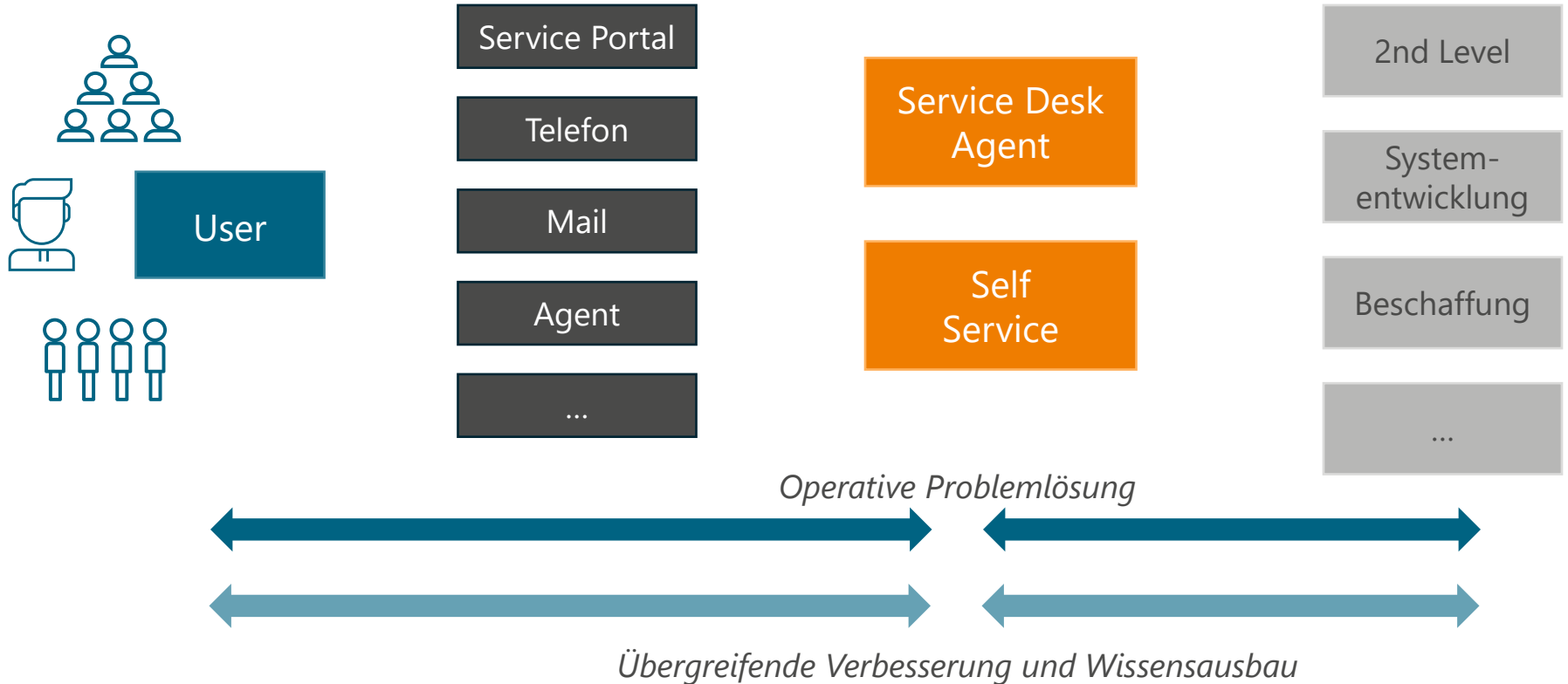
...

02

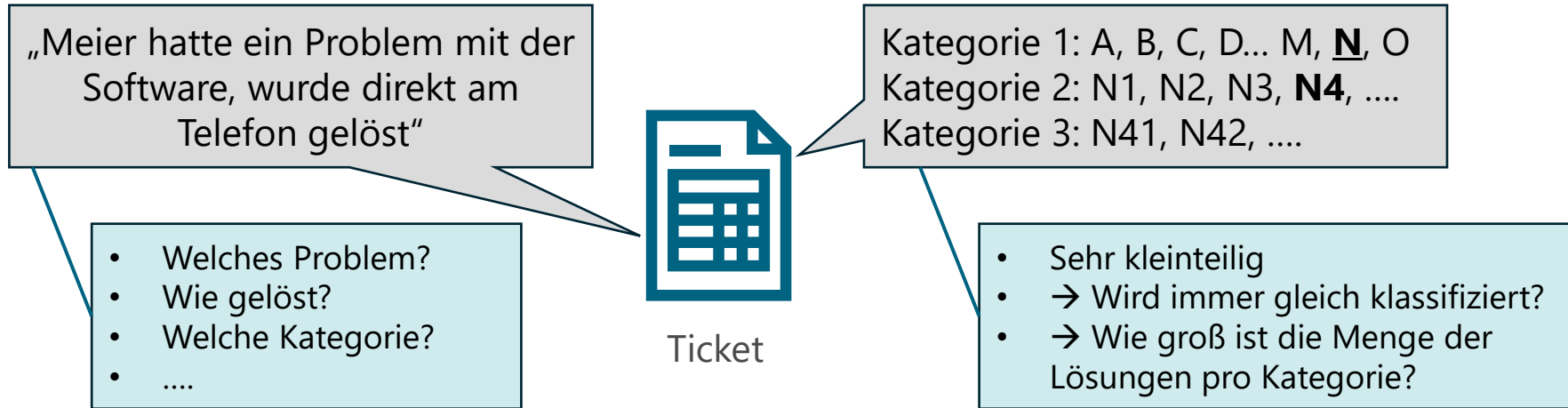
Aspekte des umfassenden Service-Managements



Service-Management – Ganzheitlicher Ansatz



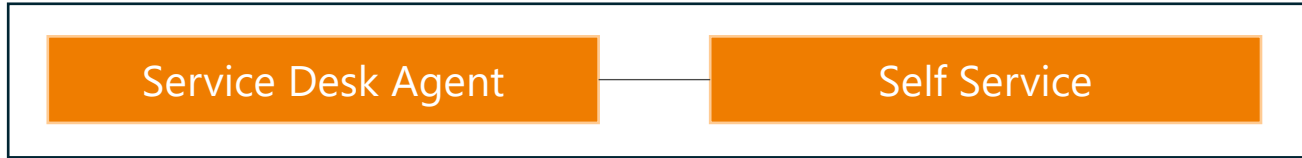
Herausforderung: Daten und Kontext



Guter Kontext bietet klare Mehrwerte

- Welcher Art war das Problem? (Funktionalität, Verständnis / Handhabung, ...)
- Wie wurde das Problem gemeldet? In welcher Qualität?
- Wurde das Problem sofort korrekt beschrieben oder erst im Nachgang?
- Konnte das Problem direkt gelöst werden oder waren weitere Schritte erforderlich?
-

Wesentliche Schritte für das erfolgreiche Service-Management



Empfang der Meldungen

- Einbindung der verschiedenen Kanäle
- Erfassung Kontext (Wer? Wann? Zusammenhang?)
- Kategorisierung Thema / Bereich
- Zuweisung Priorität
- ...

Anreicherung

- Zusammenfassung der Inhalte
- Sentiment: Gefühle
- Ergänzung weitere Daten
- Ggf. Aufbereitung: Hinzufügen oder Änderung der Kernbegriffe
- ...

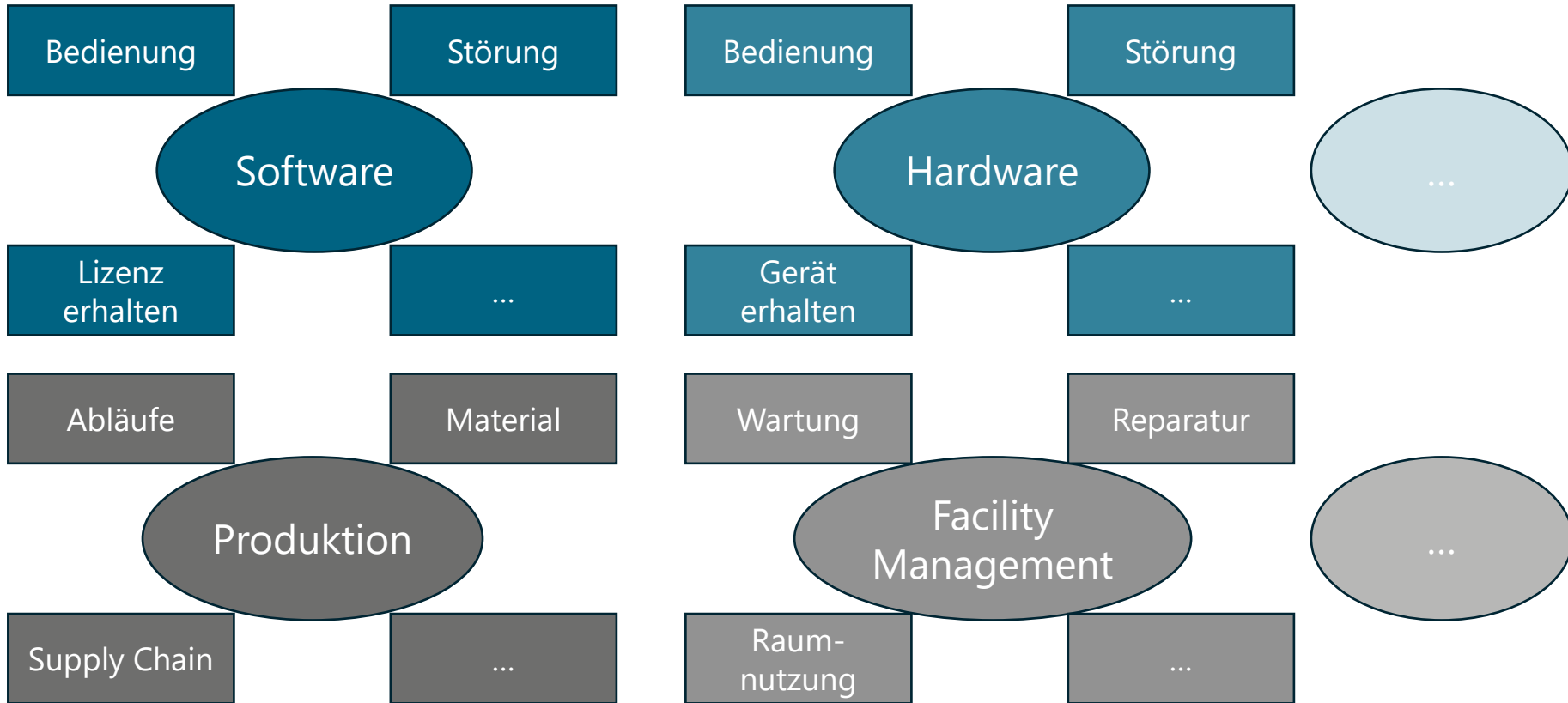
Suche nach Lösungen

- Wissensbausteine im System
- Anleitungen
- Kontakt zum Experten
- Auftrag Techniker, Ersatzgerät
- ...

Folgeprozesse

- Risikoeinschätzung
- Anregung Verbesserungen Produkt
- Verbesserung Anleitungen
- Neue Wissensbausteine
- ...

Service-Management – Themen



Gutes Service-Management: Typische Anforderungen

- **Einfacher und digitaler Zugriff** – Verbindung verschiedener Kanäle
 - Vernetzung der Themen und Angebote – mit klarer **Unterstützung des hilfesuchenden Mitarbeiters bei der Nutzung**
(Nicht lange suchen müssen, geführte Prozesse, nicht x Systeme für verschiedene Themen und Kanäle)
 - **Verbindung der Unterstützungsweisen:** Gute Einbindung der Service-Experten, aber auch Self-Service-Angebote zur Selbsthilfe
 - **Unterstützung der Service-Experten durch Informations- und Prozessplattformen:**
Einfache Erfassung, Verwaltung und Zugriffsmöglichkeiten auf die Inhalte, Abbildung der verschiedenen Prozesse, Verknüpfung der Abläufe und hohe Transparenz
- ***Service ist ein wesentliches Instrument für Effizienz, Effektivität und Mitarbeitermotivation***



03

Service als Erfolgsfaktor



Service-Management – Potenziale



Schnellere
Bearbeitung

Höhere Qualität der
Bearbeitung

Höhere Zufriedenheit
der User

Steigerung Self
Service

Potenziale zur
Automation

Potenziale für die
Nutzung von KI

Bessere Auslastung
der Ressourcen

Besseres Lizenz- und
Gerätemanagement

Bessere Transparenz
Prozesse

Stärkung der
Sicherheit

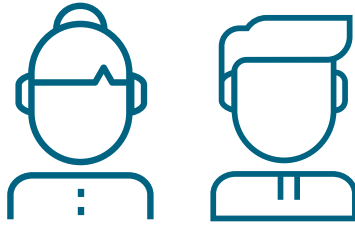
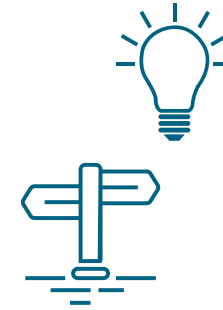
Besseres Onboarding
und Offboarding

Verbesserung
Kostenstruktur

Aufbau und
Ausbau
Wissens-
datenbank



Service-Management und der Digital Workplace



- Service-Management ist nicht alles
– aber ohne Service-Management ist alles nix
- Digitale Werkzeuge und Prozesse müssen gut unterstützt werden
- Guter Service ist wesentlicher Hebel für Akzeptanz, Qualität und kontinuierliche Verbesserung



Digital Workplace by BARC

BARC

About BARC



Einfach besser arbeiten – BARC Digital Workplace

Marktanalyst und Beratungshaus für Digital Workplace, ECM, Input Management, CRM, Prozessmanagement sowie BI / Analytics, CPM und Datenmanagement
Gegründet 1999 – 50 Mitarbeiter – Standorte Würzburg, Zürich, Wien

BARC Studien & Research

Marktentwicklungen auf den Punkt gebracht

- Einschätzung aktueller Markt- und Softwareentwicklungen
- Software- & Anbieterevaluation
- Grundlagen und Basics für Ihr Projekt
- Einsatz und Nutzen von Lösungen Digital Workplace

<https://barc.com/de/research/>

BARC Beratung

Strategie, Konzeption, Architektur und Softwareauswahl

- Vision & Strategie
- Architektur & Organisation
- Prozesse
- Anforderungsanalyse, Softwareauswahl
- Impulsworkshops

<https://barc.com/de/digital-workplace/aufgaben/>

BARC Events Digital Workplace

Weiterbildung und neue Impulse für Ihre Projekte

- Messe: Big Data World
- Community: Digital Workplace
- Konferenz: Digital Workplace
- Webinare: #DWPX Webinarserie
- Weitere Seminare und Workshops

<https://digital-workplace.barc.de/>

Marktübersicht Digital Workplace



Solution Browser

Der interaktive Überblick über den Softwaremarkt



Der PDF-Guide Digital Workplace

Das Handbuch für den Arbeitsplatz der Zukunft



Anbieterprofile

Erfahren Sie mehr über ausgewählte Anbieter

Weitere Inhalte wie die PDF-Map, Case Studies, Anwenderberichte, weiterführende Artikel und wichtige [Links finden Sie hier auf unserer Webseite](#)

Research



BARC-Research bietet aktuelles und neutrales Marktwissen. Die Research Notes, Anwenderbefragungen und Studien sind der ideale Startpunkt um sich einen umfassenden Überblick zu relevanten Themen im Business-Software Segment zu verschaffen.

BARC-Workshops

Workshops



BARC-Workshops werden kundenindividuell angepasst und von BARC-Analysten auf Wunsch vor Ort durchgeführt. Nach einer Abstimmung der relevanten Themen präsentieren und diskutieren BARC-Analysten typischerweise an einem Tag die relevanten Aspekte mit Fach- und IT-Anwendern im Sinne einer Weiterbildungsveranstaltung oder eines interaktiven Workshops.

Beratung



BARC unterstützt seine Kunden bei der Orientierung und Strategiedefinition neutral, unabhängig und konzentriert auf die spezifische Thematik.

Die Projekte werden individuell mit dem Kunden konzipiert und zielorientiert durchgeführt. BARC steht dabei für unabhängige, technologieneutrale und kritische Bewertung von etablierten und neuen Konzepten, Methoden und Best Practices.

Der BARC-Beratungsansatz fokussiert die vertrauensvolle Zusammenarbeit und schafft Eigenständigkeit anstatt Service-Abhängigkeit.

BARC-Events

Events



BARC-Events bieten einen konzentrierten Überblick über führende Softwarelösungen, zukunftsweisende Entwicklungen und aktuelle Anforderungen sowie Marktentwicklungen zu den verschiedenen Bereichen von Unternehmensapplikationen.

Die Teilnehmer haben die Möglichkeit zum ungezwungenen Networking mit Anwendern, Anbietern und BARC-Analysten.

Sie erhalten konzentriertes Know-how auf Grundlage des BARC-Research und Projekterfahrung.