



Leitfaden: Wie Sie mit KI im Service-Management beginnen

Die Chance für Service-Desk-Teams und Endbenutzer Probleme effizienter, schneller und zu niedrigeren Servicekosten zu lösen.

Inhalt

- 01 KI im ITSM: Nicht nur ein Trend
- 02 Drei Schritte zum KI-Erfolg
- 03 Drei Phasen des KI-Einsatzes
- 04 Von der Theorie zur Service-Desk-Praxis
- 05 Schlussfolgerung – Die transformative Wirkung von KI

01

KI im ITSM: Nicht nur ein Trend



Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) im Service-Management ist bereits seit mehreren Jahren ein Thema. Mit dem Aufkommen generativer KI-Technologien hat der Einsatz von KI jedoch nun das Potenzial, die Arbeit von Service-Desks unabhängig von ihrer Größe oder Branche zu revolutionieren. KI ist ein Katalysator für die Transformation und hilft Unternehmen, ihre Kosteneffizienz und Produktivität zu steigern, die Erfahrungen der Anwender zu verbessern, die Wertschöpfung zu beschleunigen und die technologischen Fähigkeiten an die Geschäftsanforderungen anzupassen.

Da Service-Desk-Teams mit zunehmender Arbeitsbelastung, immer komplexeren IT-Infrastrukturen und digitalen Diensten zu kämpfen haben, wird der Bedarf an intelligenter Unterstützung und Automatisierung immer wichtiger.

Das Service-Management, das traditionell noch sehr auf reaktive und manuelle Prozesse angewiesen ist, ist reif für neue Innovationen:

- 83 % aller Tickets werden immer noch manuell von Agenten bearbeitet, wobei 40 % dieser Tickets zeitintensive Kommunikationswege wie E-Mail beinhalten
- das Volumen und die Komplexität der Tickets nehmen zu, da die IT-Umgebungen der Unternehmen immer komplexer werden. Das macht es schwieriger, Tickets zu lösen und erhöht die Frustration der Agenten und Endbenutzer
- der Betrieb des Service-Desks wird immer teurer. Die Kosten pro von einem Agenten bearbeiteten Ticket stiegen zwischen 2019 und 2023 um 25 % auf durchschnittlich 20 US-Dollar

Generative KI-Technologien können neue abgeleitete Versionen von Inhalten, Strategien, Designs und Methoden generieren, indem sie aus großen Beständen von Originalinhalten lernen. Generative KI hat tiefgreifende Auswirkungen auf das Geschäft, u. a. auf die Erkennung, Erstellung, Authentizität und Regulierung von Inhalten, die Automatisierung menschlicher Arbeit sowie die Erfahrungen von Kunden und Mitarbeitern. (Gartner)



All dies bedeutet eine große Chance für Veränderungen. Dieses Whitepaper dient als Leitfaden für Ihren einfachen Start mit KI im Service-Management. Er bietet praktische Ratschläge, bewährte Strategien und Inspiration für eine Reise mit KI, die in kleinen Schritten und mit geringen Vorabinvestitionen erfolgen kann, um von Anfang an eine schnelle Wertschöpfung zu erreichen.

Anhand von realen Anwendungsfällen und Einblicken in die KI-Fähigkeiten zeigen wir, wie künstliche Intelligenz Service-Desks dabei unterstützen kann, Probleme proaktiv zu lösen. Dies führt kurz- und längerfristig zu höherer Produktivität, niedrigeren Servicekosten, einem besseren Endbenutzererlebnis und zufriedeneren Agents.

KI - Warum jetzt?

KI gibt es schon seit geraumer Zeit. Tatsächlich waren wir uns der Möglichkeiten schon im letzten Jahrhundert bewusst, aber der Erfolg war nicht so groß wie heute. Erstens können wir dank neuerer Tools für die Datenspeicherung eine Fülle von Daten nutzen, aus denen wir ganz einfach Schlussfolgerungen ziehen können. Da zudem viele Anwendungen cloudbasiert sind, ist es einfacher denn je, Daten über alles und jedes zu sammeln. Zweitens hat sich unsere Rechenkapazität durch immer schnellere CPUs immens erhöht. Außerdem hat im Laufe der Zeit natürlich auch die Forschung in diesem Bereich zugenommen, was zur Entwicklung besserer Algorithmen für verschiedene Bereiche geführt hat. Mit der Verbesserung von Technologien, der Rechenleistung und von Datensätzen ist auch die Bedeutung und Effektivität der KI gestiegen. Jetzt ist es an der Zeit, all diese Ressourcen zu nutzen, um die Produktivität und Erfahrung im Bereich des Service-Managements branchenübergreifend voranzutreiben.

Drei Schritte zum KI-Erfolg

Der Schlüssel zu einer erfolgreichen Integration ist ein methodischer Ansatz, bei dem KI schrittweise zur Unterstützung verschiedener Aspekte eingesetzt wird und somit das Service-Management-Ökosystem bereichert.

Es gibt viele unterschiedliche Wege, mit KI zu starten. In diesem Leitfaden schlagen wir Ihnen einige mögliche Schritte vor, die je nach Anwendungsfall auch parallel oder in anderer Reihenfolge angewandt werden können. Es geht darum zu erkennen, wo der dringendste Bedarf für KI-Unterstützung liegt und eine Kombination aus einfacher Implementierung und geschäftlichem Nutzen zu priorisieren.

1 Automatisierung von Antworten

Wenn sich Unternehmen zunächst auf die Automatisierung von Routineantworten konzentrieren, können sie schnell die betriebliche Effizienz steigern, unmittelbare Einblicke in die Auswirkungen von KI gewinnen und gute Voraussetzungen für die nächsten Schritte auf ihrer KI-Reise im Service-Management schaffen. Hier listen wir nur einige der positiven Auswirkungen von KI in diesem Bereich auf:

Erhöhte Effizienz: KI kann den Agenten auf Grundlage ähnlicher Tickets, die in der Vergangenheit bearbeitet wurden, automatisch Lösungsvorschläge anbieten. Dies führt zu wesentlich schnelleren Antwortzeiten für einen großen Teil der per E-Mail oder Chat bearbeiteten Serviceanfragen und somit zu höherer Effizienz im Betrieb.

Qualität der Dienstleistung: Die Fähigkeit von KI, genaue, personalisierte und inhaltlich passende Antworten zu generieren, stellt sicher, dass hohe Servicestandards eingehalten werden.

Betriebliche Produktivität: Neben schnelleren Email- und Chat-Antwortzeiten und einer verbesserten Servicequalität werden Zeit und Ressourcen für komplexe Aufgaben freigesetzt, was die Gesamtproduktivität und die Zufriedenheit sowohl der Agenten als auch der Nutzer erhöht.

Datenschutz und Compliance: die Automatisierung von Antworten entspricht einer sicheren und gesetzeskonformen Anwendung von KI im Service-Management, was insbesondere in Ländern mit strengen Datenschutzbestimmungen wichtig ist.



2 Verbesserte Service-Desk-Funktionen

Die Erweiterung verbessert die Service-Management-Prozesse stetig, indem sie den Agenten Tools an die Hand gibt, die die Bearbeitung von Tickets durch intelligente Kategorisierung, Vorschläge und Zusammenfassungen optimieren, die Produktivität im Live-Chat verbessern und schnelle, präzise Antworten auf Nachrichten gewährleisten.

➤ Schnellere Lösung von Tickets:

Durch den Einsatz von KI können Agenten Tickets schneller lösen, indem sie von Vorschlägen auf der Grundlage ähnlicher früherer Tickets, prädiktiver Kategorisierung, Zusammenfassung und wissensbasierten Suchfunktionen profitieren, wodurch der gesamte Ticket-Lebenszyklus optimiert wird.

➤ Verbesserte Produktivität der Mitarbeiter:

Die Agenten werden bei der effizienteren Verwaltung von Live-Chats unterstützt, indem sie relevante Aufforderungen erhalten und Routineantworten automatisiert werden. Dies erhöht nicht nur die Anzahl der gelösten Anfragen pro Stunde, sondern steigert auch die Leistung weniger erfahrener Agenten, was zu einer höheren Zufriedenheit und Kundenbindung führt.

➤ Überlegene Servicequalität:

Die Fähigkeit der KI, kontextbezogene und personalisierte Unterstützung zu bieten, stellt sicher, dass jede Interaktion maßgeschneidert und präzise ist, was die Erfahrung des Endbenutzers verbessert. Die Verpflichtung zu sicheren und ethischen KI-Praktiken unterstreicht die Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit der Lösung.

3 Fortschrittliches Service-Management mit KI für Endnutzer

Die Ausweitung der Vorteile durch die Nutzung von KI direkt auf die Endbenutzer ist der nächste empfohlene Schritt. Dieser baut auf dem Fundament auf, das durch die Integration von KI zur Steigerung der Effizienz von Agenten gelegt wurde. Damit wird nicht nur der zunehmenden Komplexität und dem steigenden Volumen von Serviceanfragen Rechnung getragen, sondern auch der wachsenden Vorliebe der Nutzer für Self-Service-Lösungen. Die Einführung von KI-gestützten Tools für Endbenutzer ist ein entscheidender Schritt bei der Umwandlung des Service-Managements in ein autonomes, benutzerfreundliches Ökosystem.

➤ Direkte Befähigung der Benutzer:

Indem sie Endnutzern intelligente Self-Service-Optionen zur Verfügung stellen, können Unternehmen die Abhängigkeit von manuellen Eingriffen durch Agenten bei Routineanfragen deutlich reduzieren. Dieser Ansatz macht sich die KI-Fortschritte zunutze, von denen Agenten bereits profitieren, wie z. B. bei Tools zur Agentenunterstützung, um ein nahtloses, integriertes Serviceerlebnis zu schaffen.

➤ Verbesserte Self-Service-Funktionen:

Ein virtueller KI-Assistent bietet den Nutzern sofortigen Support rund um die Uhr und ermöglicht es ihnen, gängige Probleme zu lösen und in natürlicher Sprache nach Informationen zu suchen, ohne dass es zu einer Eskalation mit Live-Agenten kommt. Diese Fähigkeit verbessert nicht nur das Benutzererlebnis, sondern trägt auch zu einer effizienteren Zuweisung von Service-Desk-Ressourcen bei. Jedes selbst gelöste Problem ist ein Gewinn für das Unternehmen.

➤ Fokus auf Sicherheit und Benutzervertrauen:

Der Einsatz einer Lösung wie Efecte Effie AI für Endbenutzer legt den Schwerpunkt auf eine sichere, verantwortungsvolle KI-Nutzung und stellt sicher, dass die Benutzerdaten mit größter Sorgfalt und Compliance behandelt werden. Dies ist entscheidend für die Aufrechterhaltung von Vertrauen und Zufriedenheit bei digitalen Service-Interaktionen.

Herausforderungen bei der KI-Integration meistern

Die Integration von KI in das Service-Management, die durch erste Erfolge bei der E-Mail-Automatisierung, dem Agenten-Support und der Befähigung von Endbenutzern veranschaulicht wird, stellt zwar eine große Chance dar, birgt aber auch Herausforderungen. Der Schlüssel zu einer erfolgreichen KI-Implementierung liegt darin, diese Hürden zu erkennen und zu meistern:

➤ Komplexität der Integration:

Die nahtlose Integration von KI-Lösungen in bestehende Service-Management-Workflows und -Systeme kann eine technische Herausforderung darstellen. Die Lösungen müssen so konzipiert sein, dass sie so wenig wie möglich stören, und sie müssen kompatibel sein und sich leicht in ihre Basisplattformen integrieren lassen.

➤ Schulung und Akzeptanz:

Es kann eine Herausforderung sein, sicherzustellen, dass sowohl Service-Desk-Agenten als auch Endbenutzer KI-Funktionen effektiv annehmen und nutzen. Entscheidend ist die Bereitstellung von KI-Funktionen, die sehr einfach zu implementieren und zu nutzen sind und sich nahtlos in die Benutzeroberfläche und in bestehende Prozesse integrieren lassen. Wenn dies realisiert wird, ist die Schulung unproblematisch, die Akzeptanz ist eine Sache von wenigen Stunden und die Zeit bis zur Wertschöpfung wird verkürzt.

➤ Beibehaltung von Personalisierung und Sicherheit:

Das Gleichgewicht zwischen dem Streben nach Automatisierung und dem Bedarf an personalisierten, sicheren Benutzerinteraktionen muss sorgfältig abgewogen werden. Es ist möglich, Antworten zu automatisieren und gleichzeitig eine persönliche Note beizubehalten sowie die strengen europäischen Anforderungen an den Datenschutz und die Residenzpflicht einzuhalten.

Von der Theorie zur Service-Desk-Praxis

Nach dem strategischen Einsatz von KI in den Service-Management-Prozessen zeigen die transformativen Vorteile, die Efecte im eigenen Service-Desk-Betrieb sowie in verschiedenen Kundenumgebungen beobachtet, die praktische Umsetzung dieser Strategien. Die Erkenntnisse des Efecte-Service-Desk-Mitarbeiters Aleksi Koli aus der Arbeit mit der Efecte-eigenen KI-Lösung für den Service-Desk „Effie AI“ beleuchten die direkten Auswirkungen dieser Fortschritte auf die Effizienz und Qualität des Service.



Betriebliche Effizienz und Servicequalität

Alexi berichtet von einer erheblichen Beschleunigung der Fähigkeit des Service Desks, auf Kundenanfragen zu reagieren. Dieser Effizienzsprung, der durch Effie AI ermöglicht wurde, spiegelt direkt die Strategie wider, die betriebliche Produktivität durch KI-gesteuerte Automatisierung zu verbessern, und veranschaulicht einen nahtlosen Übergang von der Theorie zur Praxis.

▶ Verkürzte Antwortzeiten:

Die Erfahrung von Aleksi unterstreicht die Effektivität von KI bei der Rationalisierung von Antworten und bekräftigt den Ansatz der betrieblichen Effizienz, indem sie schnellere erste Antworten an Kunden als eine entscheidende Verbesserung hervorhebt.

▶ Vielfältige und maßgeschneiderte Unterstützung:

Mit Effie AI wurden der Umfang und die Anpassungsfähigkeit der Antworten erweitert. So können mithilfe von KI überdurchschnittliche Service Standards aufrechterhalten werden, unterschiedliche Nutzerbedürfnisse verstanden werden und man kann sich an diese stetig anpassen.



Optimierte Fehlersuche und Benutzerzufriedenheit

Die Rolle von Effie AI bei der Verbesserung der Fehlerbehebung ist ein weiterer Beweis für den Wert der Integration von AI in den Service-Desk-Betrieb. Aleksi stellt fest, dass die KI in der Lage ist, zusätzliche Fragen zur Fehlerbehebung vorzuschlagen, was die Problemlösung und die Zufriedenheit der Benutzer verbessert – ein Beweis für die Tiefe der Lösung.



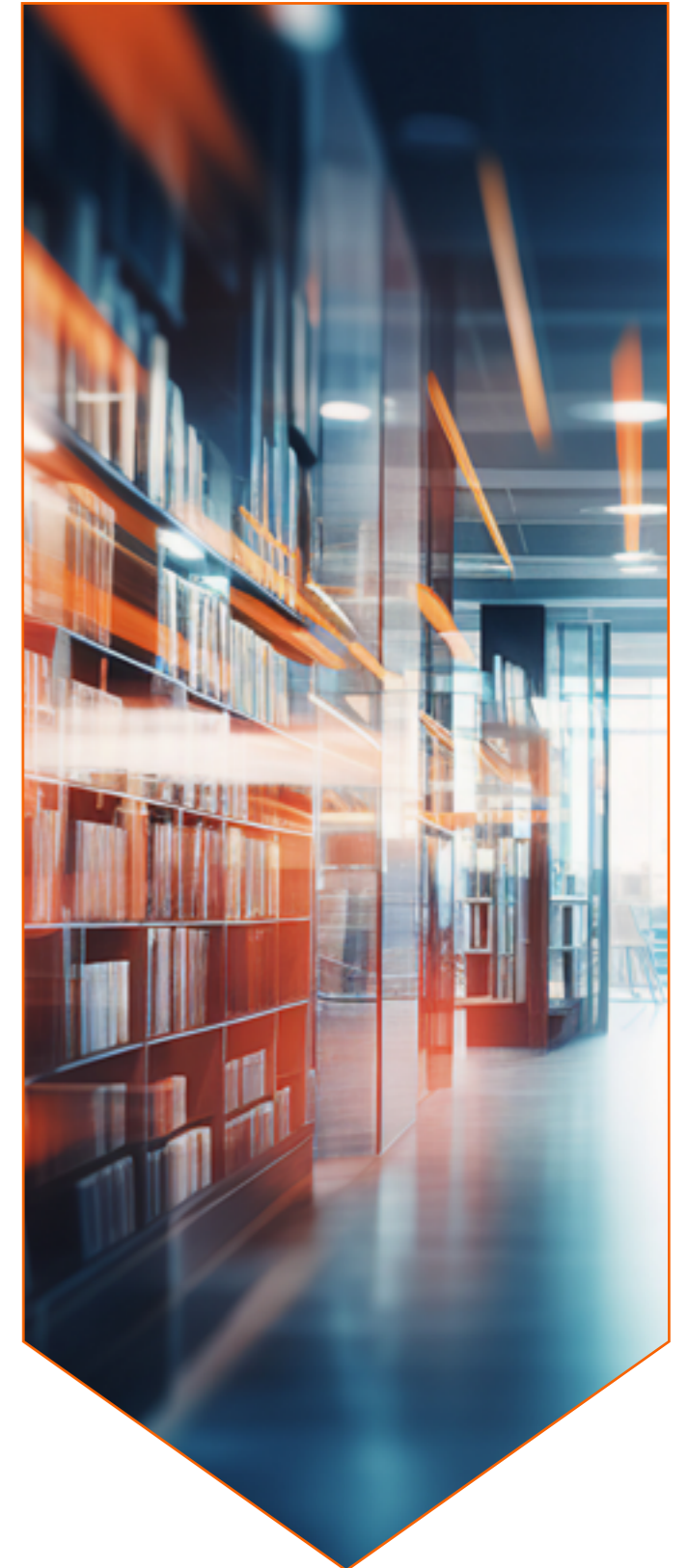
Schnell und einfach zu erlernen und zu übernehmen

Die einfache Integration von Effie AI in den täglichen Betrieb und die schnelle Akzeptanzkurve zeigen das Potenzial der KI-Technologie, Verbesserungen im Service Desk zu beschleunigen. Aleksis Aussage, dass er Effie AI gut beherrscht, unterstreicht das intuitive Design, das die Multitasking-Fähigkeit des Service Desks und die Gesamtproduktivität steigert.



Weiterentwicklung des Service-Managements durch KI

Die von Aleksi Koli aus dem Service Desk von Efecte geteilten Einblicke bestätigen nicht nur die Vorteile von KI, sondern machen auch greifbare Ergebnisse deutlich. Diese Entwicklung zeigt beispielhaft, wie der Einsatz von KI bei durchdachter Planung und Ausführung den Service-Desk-Betrieb verändern und sowohl die Effizienz der Agenten als auch die Benutzerfreundlichkeit verbessern kann.



Schlussfolgerung - Die transformative Wirkung von KI

Durch die strategische Integration von KI in das Service-Management können Unternehmen ihre Supportteams über alle Funktionen hinweg in proaktive Problemlösungszentren umwandeln, die sich durch eine höhere Effizienz und eine verbesserte Benutzerzufriedenheit auszeichnen.

Das Spektrum reicht dabei von der Rationalisierung von E-Mail-Antworten bis hin zur Verbesserung des Agenten-Supports und der Ermöglichung von Selbsthilfe für Endbenutzer. Auf dem Weg zu einem KI-gesteuerten Service-Management geht es jedoch nicht nur um die Einführung neuer Technologien, sondern auch darum, mit realistischen Erwartungen an diese Transformation heranzugehen. Dabei sollte man sich bewusst machen, dass KI ein Werkzeug ist, das die menschlichen Elemente der Servicebereitstellung ergänzt und nicht ersetzt. Indem sie sich auf Bereiche konzentrieren, in denen KI klare Vorteile bietet, und den Ansatz auf der Grundlage der Ergebnisse kontinuierlich verfeinern, können Unternehmen ihre Service-Desks zu reaktionsschnelleren, agileren und benutzerorientierteren Abläufen weiterentwickeln.

Beim Einsatz von KI im Service-Management geht es darum, die Fähigkeiten zu verbessern und einen Mehrwert für den Servicebetrieb zu schaffen. Während KI spannende Möglichkeiten für Innovation und Effizienz bietet, bleibt es das Ziel, die Fähigkeiten der Mitarbeiter des Support-Teams zu unterstützen und zu ergänzen, um sicherzustellen, dass sie den Endbenutzern ein hervorragendes Serviceerlebnis bieten können.

Nutzung von KI: ein Weg nach vorn

Die strategische Integration von KI in Servicedesks sowie in Supportteams, die Mitarbeiter in verschiedenen Funktionen betreuen, ist ein entscheidender Schritt nach vorne, und Unternehmen in ganz Europa gehen bereits die ersten Schritte. Die kontinuierlichen Fortschritte in der KI-Technologie versprechen für die Zukunft mehr Effizienz, Effektivität und Benutzerzufriedenheit. Ein Paradigmenwechsel in der Art und Weise, wie Unternehmen digitalisieren und automatisieren, hat bereits begonnen. Das funktioniert mit einer neuen Generation von KI-gesteuerten Service-Management-Lösungen, die sich auf den Benutzer und nicht auf den Service konzentrieren und bei denen Proaktivität und Antizipation der Benutzerbedürfnisse die derzeitigen reaktiven und manuellen Prozesse ersetzen werden. Auch die Art und Weise, wie Informationen in Unternehmen abgerufen und generiert werden, sowie die Art und Weise, wie Technologie konstruiert wird, ändert sich bereits.



Wie es weitergeht - Strategische Empfehlungen für die nächsten Schritte von Unternehmen

Unternehmen, die das Potenzial von KI im Service-Management voll ausschöpfen wollen, können als nächstes die folgenden strategischen Schritte unternehmen:

➤ Bewerten und planen:

Beginnen Sie mit einer gründlichen Bewertung der aktuellen Service-Management-Prozesse. Identifizieren Sie die Bereiche, in denen KI die größte Wirkung entfalten kann, und denken Sie dabei sowohl an schnelle Erfolge wie E-Mail-Automatisierung als auch an längerfristige Strategien wie umfassenden Endbenutzer-Support.

➤ Pilot und Iteration:

Implementieren Sie KI-Lösungen in Pilotbereichen, um die Wirksamkeit zu testen und Erkenntnisse zu gewinnen. Nutzen Sie diese Erkenntnisse, um sie zu verfeinern und zu verbessern, und stellen Sie sicher, dass die KI-Integration mit Ihren Servicezielen und Benutzeranforderungen übereinstimmt.

➤ Konzentrieren Sie sich auf Schulung und Change Management:

Bereiten Sie Ihr Team durch gezielte Schulungen und Change-Management-Initiativen auf die Einführung von KI vor. Heben Sie die Vorteile hervor und befähigen Sie Ihre Mitarbeiter, das Beste aus den KI-Tools herauszuholen. Denken Sie daran, dass KI leichter zu erlernen und zu nutzen ist, wenn der Benutzer im Mittelpunkt steht.



➤ Priorisieren Sie Sicherheit und Compliance:

Wählen Sie KI-Lösungen, bei denen der Datenschutz und die Sicherheit im Vordergrund stehen, und stellen Sie sicher, dass sie die Standards und Vorschriften Ihres Unternehmens einhalten.

➤ Arbeiten Sie mit Anbietern und Communities zusammen:

Arbeiten Sie mit Anbietern von KI-Lösungen wie Efecte - A Matrix42 Company zusammen und engagieren Sie sich in breiteren Service-Management-Communities. Diese Partnerschaften können wertvolle Erkenntnisse, Unterstützung und Best Practices für die KI-Integration liefern.

Sie wollen nicht allein anfangen? Wir begleiten Sie auf Ihrem Weg.

Lassen Sie uns in Kontakt treten und Ihre nächsten Schritte bei der Implementierung von KI in Ihrem Service Desk besprechen. Möchten Sie mehr über Effie AI für IT Service-Management erfahren? Besuchen Sie unsere Effie AI-Webseiten oder fragen Sie uns noch heute nach einer Demo!

One Company to Accelerate AI-powered Service Management

Matrix42 GmbH

Elbinger Straße 7
60487 Frankfurt am Main
Deutschland
Telefon: +49 69 66773-8380
Fax: +49 69 66778-8657
info@matrix42.com



Follow us