

Mit KI im Service Management beginnen

Die Chance Probleme effizienter, schneller und zu niedrigeren Servicekosten zu lösen.

DWPX 09/24 – 17.09.2024



Klaus Ziegerhofer
Product Lead AI, Senior Product Manager

**Es funktioniert
nicht.**

gelöst

**Ich habe ein
Problem.**

geschlossen

•

Nichts geht!

Hilfe!

erledigt



Agenda

- Buzzword, Trend oder tatsächlich nutzbar
- Drei Schritte zum Erfolg
- Von der Theorie zur Praxis
- Die transformative Wirkung von KI



BUZZWORD, TREND ODER
TATSÄCHLICH NUTZBAR



Die Arbeit im Service Desk wird nicht einfacher

Komplexität der Kontakte steigt*

14% ↑

Immer noch sehr viele manuelle
Tätigkeiten durch Agents

85% →

Die Ausgaben pro Agentenkontakt sind
gestiegen. *

27% ↑

Erkenntnisse basierend auf einer Gartner Analyse: Service Desk Analysis, Dezember 2023 / * Trend der letzten 4 Jahre

Retrieval-Augmented Generation (RAG)

- **Abrufen von Information** (Retrieval)
- **Kombination und Analyse** von Informationen
- **Textgenerierung** (Generation)



Methodischer Ansatz

- ▶ **Dringendsten Bedarf** für KI-Unterstützung erkennen
- ▶ Priorisierung auf eine **Kombination** aus **einfacher Implementierung** und **geschäftlichem Nutzen**



DREI SCHRITTE ZUM ERFOLG



Drei erprobte Schritte

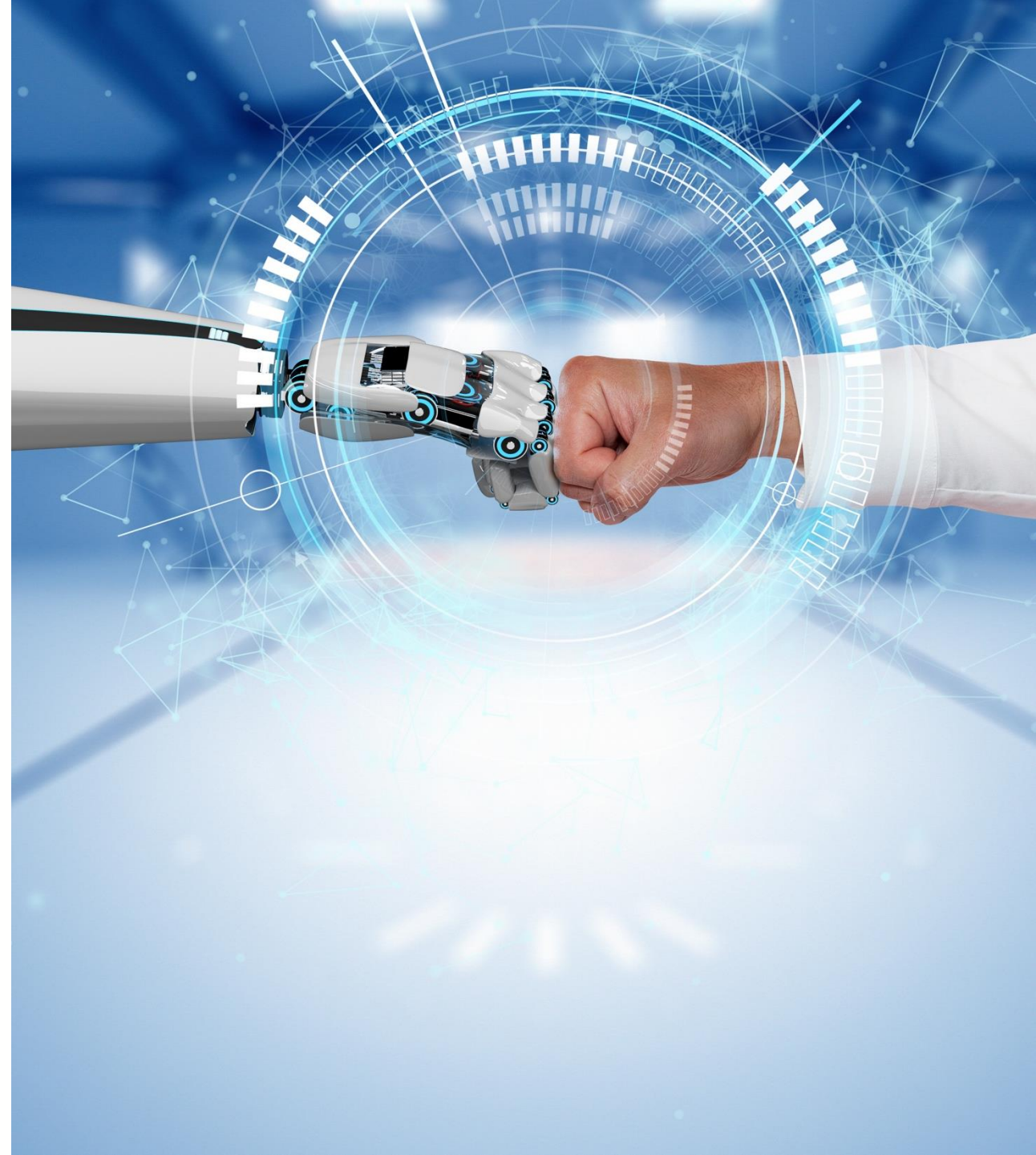
1

Unterstützung bei häufigen
Tätigkeiten

➤ **Analyse** von größeren **Datenmengen**

➤ Erstellung von **Zielgruppen basierten
Texten**

➤ Einfache und **Leistungsstarke Suche**



Drei erprobte Schritte

2

Fokus auf Service Desk Agents

- **Schnellere Lösung** von Tickets
- **Verbesserte Produktivität** der Agents
- Gesteigerte **Servicequalität**



Drei erprobte Schritte

3

Erfüllen von End-User-Erwartungen

- Bringen wir KI **direkt zu den zu End-Usern**
- **Verbesserte Self-Service-Funktionen**



Drei erprobte Schritte

1

Unterstützung bei häufigen Tätigkeiten

2

Fokus auf Service Desk Agents

3

Erfüllen von End-User-Erwartungen

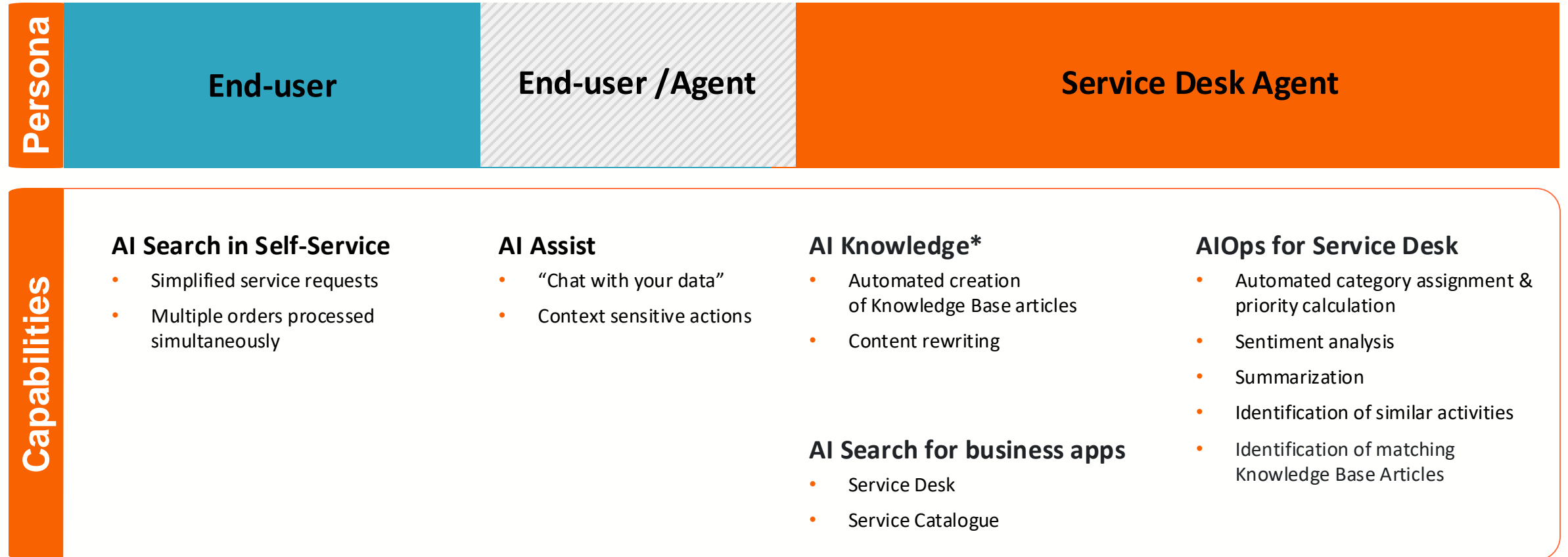


MATRIX42

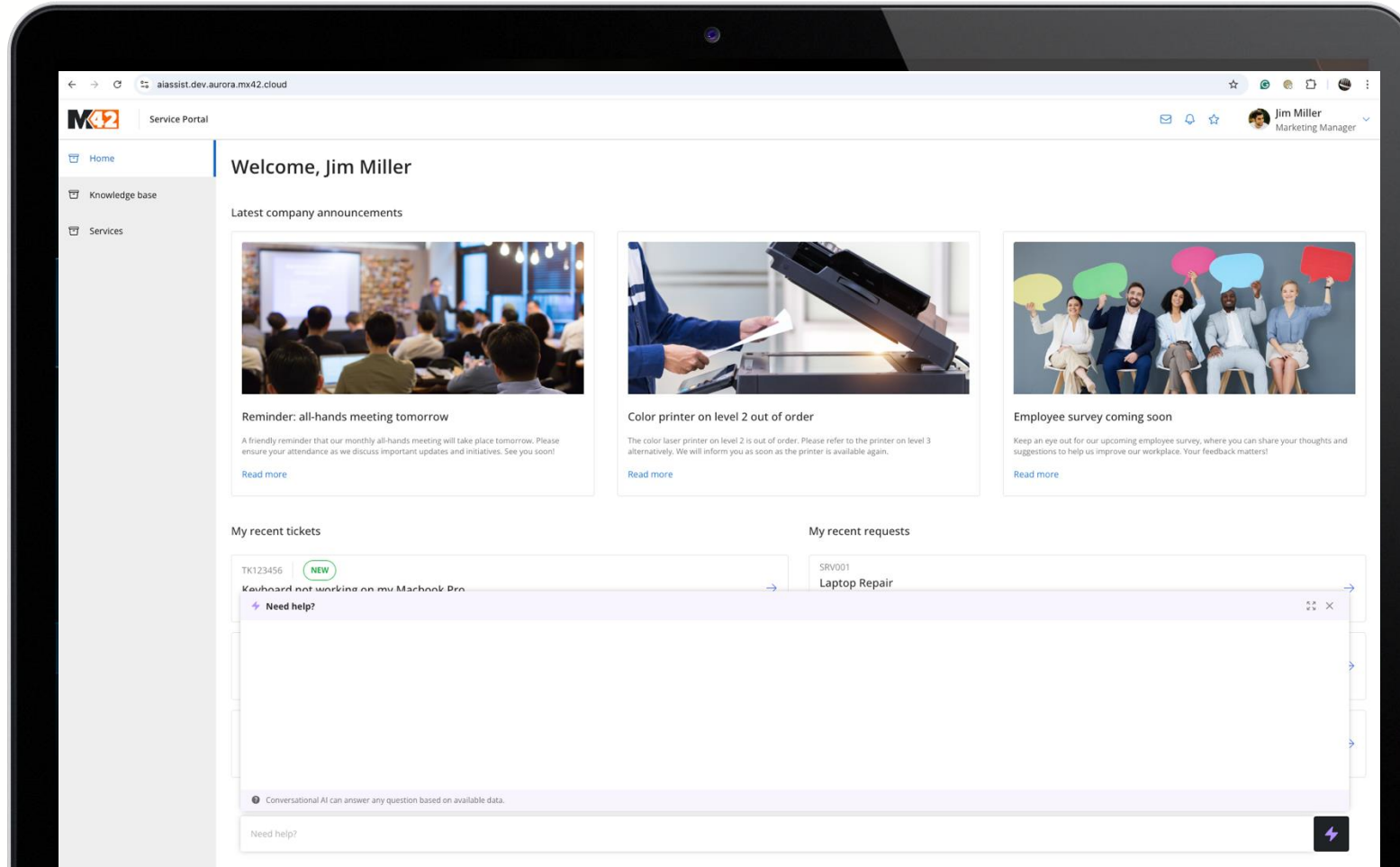
VON DER THEORIE ZUR PRAXIS



M42 Intelligence - AI Use cases



Unsere UX Vision



DIE TRANSFORMATIVE WIRKUNG VON KI



Treiber zum Einsatz von generativer KI



**Kosten-
reduktion**



**Gewinn-
steigerung**



**Service-
qualität**

Erzielte oder erwartete Vorteile der Einführung von GenAI

15,2%

**Kosten-
einsparungen**

15,8%

Erhöhung der Umsätze

22,6%

Verbesserung der Produktivität

14%-35% verbesserter Kundenservice durch virtuelle Assistenten

Unterstützen sie die Transformation

- **Reduktion der Komplexität** der Integration
- **Pilot** mit **iterativem Ansatz**
- **Schulung**, Akzeptanz und **Change Management**



MATRIX42

Danke



MATRIX42

Q & A

