

# Nutzen von virtuellen Agenten im Service Management



# Vorstellung



Günter Kryczun  
Senior Business Consultant  
Serviceaide Deutschland GmbH



# Nutzen von virtuellen Agenten im Service Management

- Die Service Challenge – Typische Herausforderungen im Support
- Das Shift-Left Konzept
- Wann macht ein virtueller Agent Sinn?
- Case Stories: ROI in 2 Monaten

**Halten sie ihren QR-Code Scanner bereit!**

# Immer gleicher Wandel in Service und Support



Die Zahl der von Unternehmen genutzten Geräte, Anwendungen und Systemen wächst exponentiell. Informationsanfragen und betriebliche Aufgaben nehmen zu.



Die Interaktionen im Bereich Service und Support verändern sich. Mitarbeiter können mit dem wachsenden Volumen kaum Schritt halten.



Kunden erwarten sofortige Antworten und einen 24x7 Service.



Aktuelle und moderne Kommunikationskanäle sind Chat, Messenger Dienste, SMS, E-Mail oder Telefon.

# Wie kann man die Kluft zwischen Service Nachfrage und Angebot günstig schließen?



# Der Virtuelle Agent kann die Kluft schließen



Welche Ahnung haben wir vom vollen Potential der Künstlichen Intelligenz (KI)?

# Welche Ahnung haben wir vom vollen Potential der KI?

**71 % der Unternehmen geben an, dass die Verbesserung des Kundenservices ein wichtiger Motivationsfaktor für die Einführung neuer Technologien ist.**

Quelle: HDI

**99 % der Initiativen für künstliche Intelligenz (KI) im IT-Servicemanagement (ITSM) scheitern am Fehlen einer etablierten Wissensmanagementgrundlage.**

Quelle: Gartner "When Will AI Virtual Support Agents Replace Your IT Service Desk", April 2017

**KI hat das Potenzial, die Arbeitsproduktivität bis zum Jahr 2035 um bis zu 40 % zu steigern.**

Quelle: Accenture und Frontier Economics

**Dr. Andrew Ng (KI Experte): „KI is the new electricity!“**

**Ray Kurzweil (Director of Engineering, Google):  
„Selbstlernende Super Intelligenz wird 2029 der Menschenintelligenz ebenbürtig sein.“**

# Umfrage



Haben sie schon eine KI-Strategie in Ihrem Unternehmen?



Hier geht es zur Umfrage!



# Das Shift-Left Prinzip



Umfrage

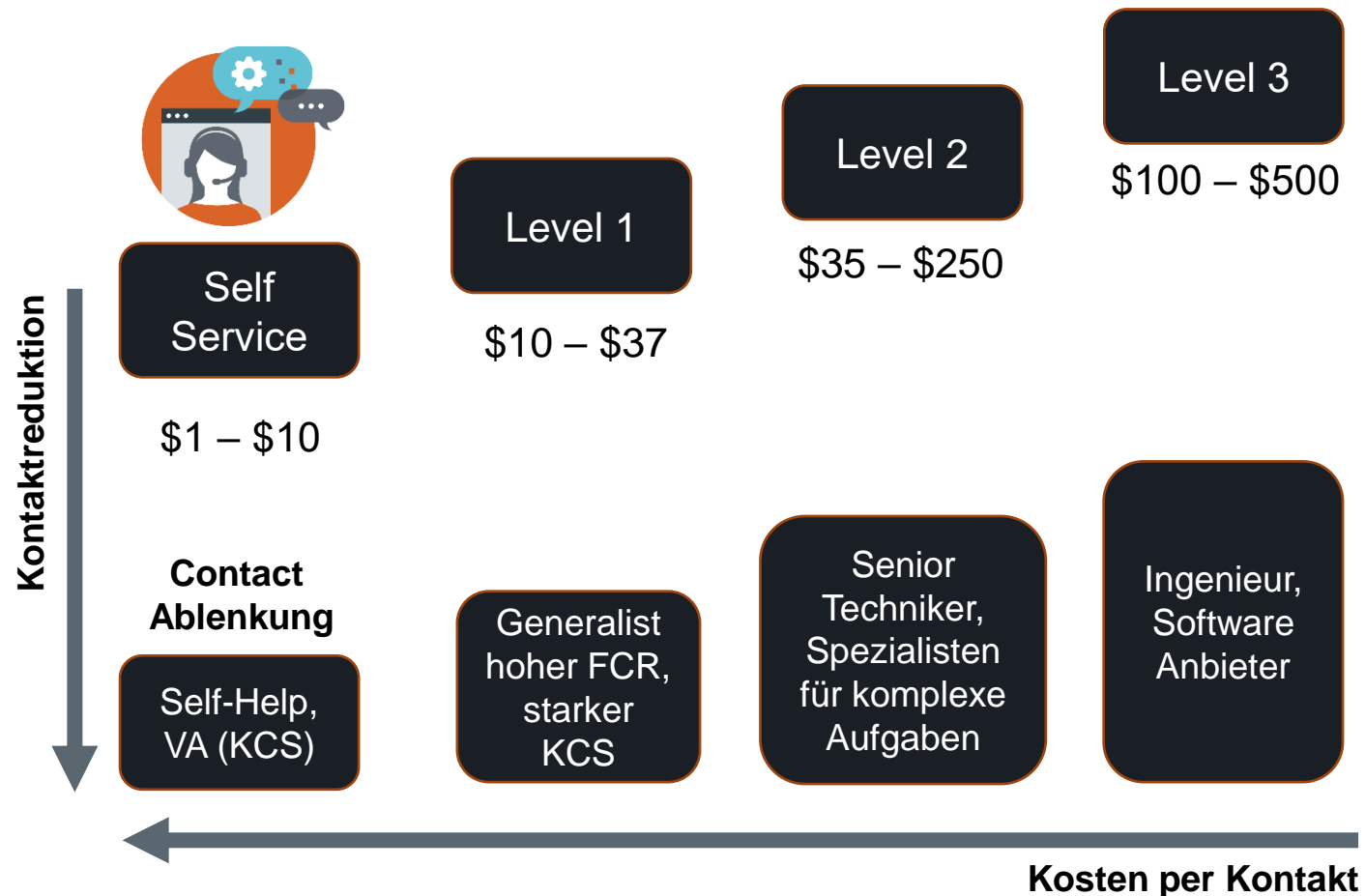
Shift-Left bedeutet, Arbeitsprozesse näher an ihre Quelle der Entstehung zu verschieben

- Verlagerung des Testens näher an die Entwicklung (Quelle der zu testenden Komponenten)
- **Verlagerung des Supports näher zum Endbenutzer (Quelle von Anfragen und Vorfällen)**
- Einbettung von **Sicherheitskontrollen** in die Entwicklung (DevSecOps)
- Delegieren von Änderungen und Software **Deployments** näher zu den Entwicklungsteams

Bei guter Ausführung kann ein Shift-Left-Ansatz zu Folgendem führen:

- **Weniger Unterbrechungen** führen zur Lieferung von vollständigeren Funktionen
- **Kürzere Lösungszeiten** (was zu erhöhter Produktivität und Kundenzufriedenheit führt)
- **Niedrigere Kosten pro Fall und Anfrage durch Self-Service- und Automatisierungstools wie dem virtuellen Agenten**
- Erhöhung der Aufgabenvielfalt, die Teammitglieder ausführen können (was zu einer verbesserten Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung führt)

# Kosteneinsparung mit Shift-Left

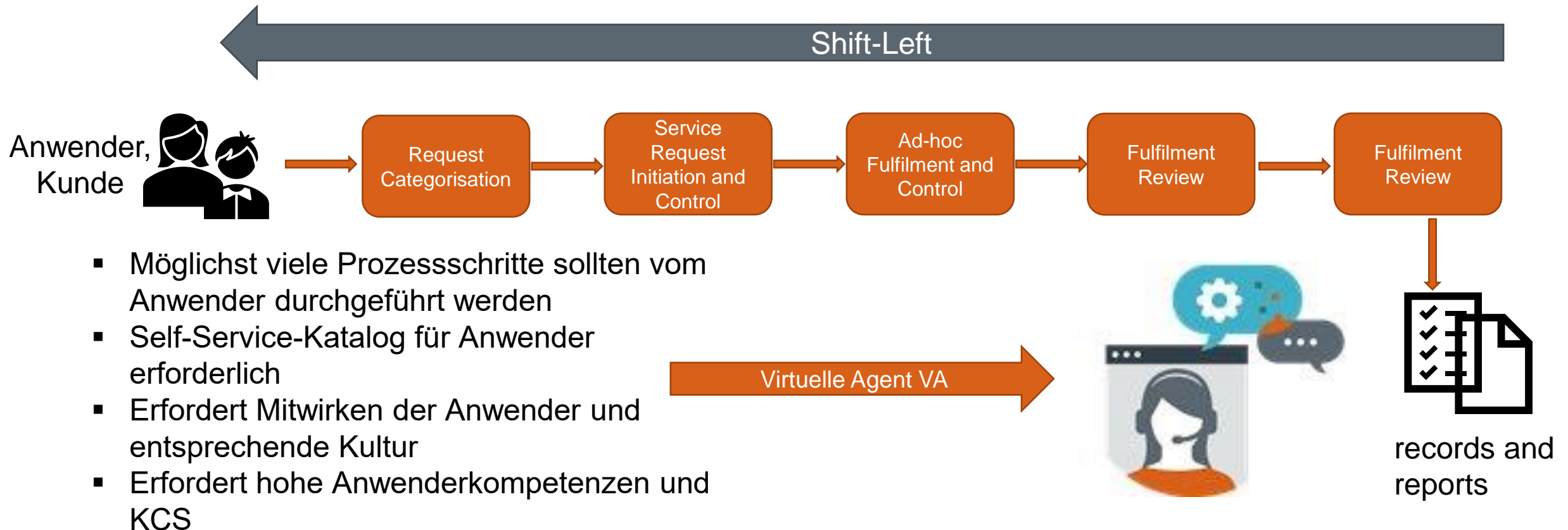


Im Mittel kostet ein **Self-help-ticket** **\$ 2,37** bis zur Lösung

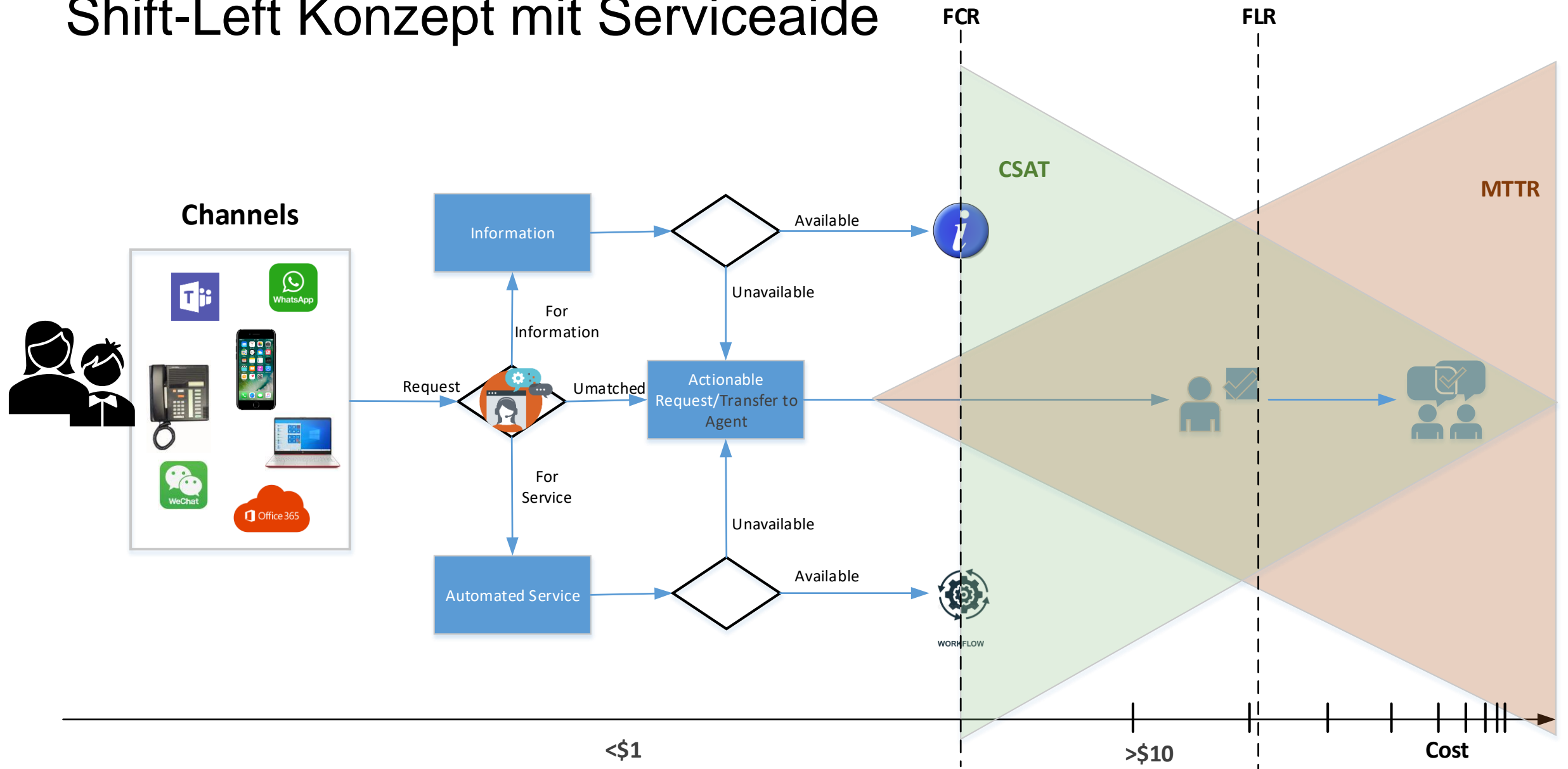
Source: HDI, 2021 FinancesOnline  
REVIEWS FOR BUSINESS

- Self-Service: keine Support Mitarbeiter involviert
- Level 1: Wenige Agenten liefern Support für eine große Anzahl Kunden
- Level 2: Komplexe Aufgaben erzeugen ein Eins-zu-Eins-Verhältnis zwischen Endbenutzer und Support-Ressource
- Level 3: werden Probleme an Ingenieure und Anbieter eskaliert (3rd Level i.d.R. nicht mehr im SD angesiedelt)

# Das Shift-Left Prinzip im Request Management nach ITIL



# Shift-Left Konzept mit Serviceaide



# Für welche IT-Organisation macht ein VA Sinn?

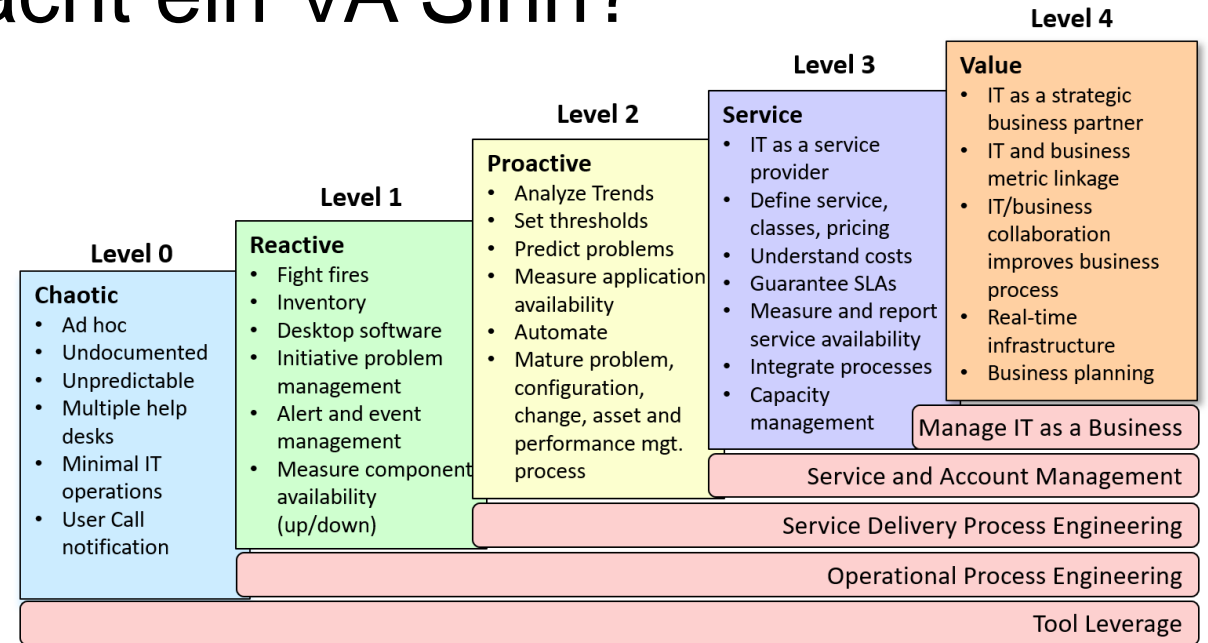
- mittel und große IT-Organisationen ab etwa 10 Analysten

## • Gartner Reifegrad Level 2

- Trend Analysen
- Schwellen und Zielgrenzwerte aktiv
- Verfügbarkeitsmessungen
- Prozessautomatisierungen
- Reife ITIL Prozesse im Incident-, Problem-, Change-, Config-, Performance-Management

- Ab ca. 1000 Tickets im Monat mit starker Wiederholungsrate von Gleichartigem

- Regelmäßiger Ressourcen Engpass bei den Analysten



# Case Stories





# Case Story - CSN - Profile



Companhia Siderúrgica Nacional

CSN ist der größte vollintegrierte **Stahlproduzent in Brasilien und einer der größten in Lateinamerika.**

(<http://www.csn.com.br/>)

- Gesamtumsatz 2021: 9,6 Mrd. USD (59,4 % Wachstum gegenüber 2020)
- 5 Segmente: Stahl, Bergbau, Zement, Logistik und Energie
- 4 Länder Brasilien, USA, Portugal und Deutschland
- Ende 2021 mit 24.687 direkten und 10.492 indirekten Mitarbeitern

# Case Story - CSN



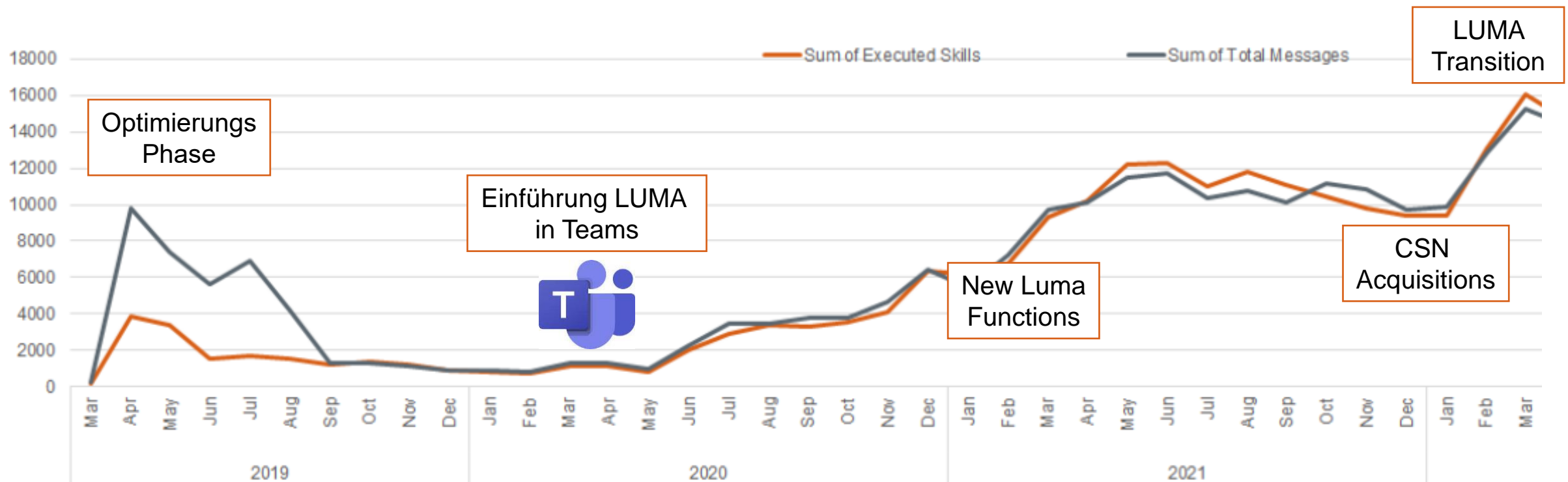
Companhia Siderúrgica Nacional

- Luma soll die Anrufe beim Service Desk reduzieren und Prozesse automatisieren
- CSN unterzeichnete im Dezember 2018 Vertrag für Luma von Serviceaide (SA Partner Stefanini)
- Anfänglich wurden **60.000 Luma Transaktionen** und 234 Lizenzen für ISM erworben (Serviceaide ITSM Plattform)



# Case Story - CSN

- Rund 50 % der Tickets gehen über Luma
- CSN wächst ohne die Betriebskosten für die IT zu erhöhen



# Case Story - CSN



Companhia Siderúrgica Nacional

## Luma Service

- Multi-Channel Experience
- Luma ist mit ITSM Tool integriert, um Tickets zu öffnen und zu verfolgen
- +750 IT-Skills, um den Benutzern zu helfen:
  - Printer Supplies
  - Legacy password resets
  - Access Requests
  - End-user devices support

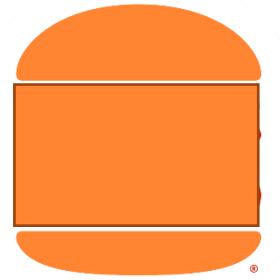
## Verbesserungen

- Bessere Benutzererfahrung und Reaktionszeit
- Der Live-Agenten-Support wird über Luma abgewickelt und gesteuert.
- +16% Volumen ohne Erhöhung der Service Desk Betriebskosten
- +55% des gesamten Service Desk Volumens wird von Luma erledigt

“Automation has grown a lot. Today, only a few types of contact are handled by the service center. For the most part, the only form of service is via ChatBot within Teams”

Paulo Henrique Forte: IT Coordinator

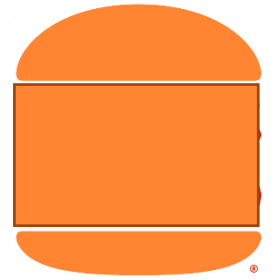
# Case Story – Burger Company Brazil - Profile



Internationale Kette von Hamburger-Fastfood-Restaurants

- 16.000 Angestellte
- 893 Restaurants
- 580 Mio. USD Umsatz im Jahr 2021

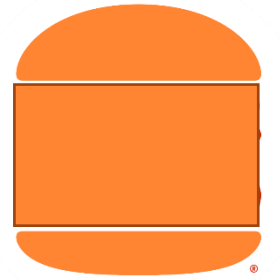
# Case Story – Burger Company Brazil



## Business Challenge

- Verbesserung des Restaurant-Supports mit einem benutzerfreundlichen und automatisierten Prozess
- Reduzieren der Kosten für den IT-Support
- Reduzieren der Ausfallzeiten von Restaurantssystemen
- Verbesserung der Dokumentation

# Case Story – Burger Company Brazil



## Field Support

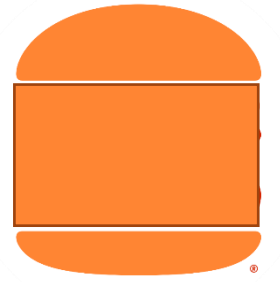
- Luma unterstützt den Einsatz vom Field Support mit ServiceNow Integration zum Öffnen und Schließen von Tickets
- Wenn Support Agent im Restaurant ankommt kann er Luma nach Tickets für den aktuellen Standort fragen
- nach Abschluss der Dienstleistungen werden den Tickets Fotos zur Dokumentation angefügt
- Luma benachrichtigt das Restaurant und befragt den Benutzer nach möglichen externen Ursachen (z.B. Stromausfall)
- Der Benutzer bestätigt das Problem
- Luma weist das Ticket der Field Support Group zu
- WhatsApp und Zabbix Integration zur Überwachung von 16.000-Geräten, Zabbix eröffnet Ticket in ServiceNow

## Self-Service mit LUMA

- Password Resets (400+/month)
- SAP Knowledge Management
  - Lohn- und Gehaltsabrechnung
  - Mitarbeiterinformation
  - HR-Systeme
- Scheduled Support
  - Integration mit Microsoft Bookings
- Proaktive Interaktion mit dem Nutzer:
  - „Willst du es selbst reparieren?“
  - „Konntest du das Problem beheben?“

→ **Shift-Left**

# Case Story – Burger Company Brazil



## Verbesserungen

- Restaurant wird proaktiv informiert
- Kürzere MTTR (geringere Kosten für Unternehmen)
- Besserung der Benutzererfahrung
- Effizienzgewinn
- Bessere Dokumentation der geleisteten Arbeit
- Schnellere Lösung der Tickets
- 27% der Tickets werden vom Benutzer über Luma gelöst (sehr großer Shift-Left Effekt)
- Kosteneinsparungen von 15.000 USD/Monat
- Die aktuellen Lizenzkosten betragen weniger als 30.000 USD/Jahr

**ROI in weniger als 2 Monaten**

# Umfrage Ergebnis

## Haben Sie eine Strategie im Umgang mit KI?

4 Antworten 00:35 Durchschnittliche Zeit für das Ausfüllen Aktiv Status

1. Haben Sie bereits Erfahrungen mit KI-Software oder virtuellen Support Agenten in ihrem Unternehmen gemacht?

<span style="color: blue;">●</span> Ja	1
<span style="color: orange;">●</span> Nein	3



2. Können Sie sich vorstellen, dass ein virtueller Agent ihre Prozesse und Kunden unterstützen

# Visionen zum Leben mit KI – vieles heute schon wahr.



„Du hast doch sicher schon den Spruch gehört: 'Jeder lebt in seiner eigenen Welt.' Im digitalen Raum ist das nicht nur eine Floskel. Es ist wortwörtlich wahr. Du lebst in einer eigenen Welt. Eine Welt, die sich konstant dir anpasst.“

Marc-Uwe Kling in Qualityland





# Business Needs für ihren virtuellen Agenten

- Service Techniker von immer Gleichem entlasten
- Support produktiver machen
- Ticketvolumen für Agenten reduzieren
- Verkürzen der Zeit bis zur Lösung (MTTR)
- Service Qualität verbessern und den Endbenutzern ein besseres Support Erlebnis geben
- Füllt die Lücke, wenn es keinen 24 x 7-Support gibt bzw. entlastet diesen
- Die IT wird zum Innovationsführer
- Vermeiden sie Lösungen, die schlecht funktionieren
- Datenqualität verbessern



# Danke für ihre Aufmerksamkeit



Günter Kryczun  
Senior Business Consultant



Fragen,  
Antworten und  
Demo am  
Steh Tisch



Vcard von Günter Kryczun

# Profil von Günter Kryczun



**Günter Kryczun** ist Ingenieur für Maschinenbau und Wirtschaftswesen und tritt nach dem Studium eine Laufbahn bei einem international tätigen Softwarehersteller der Banken- und Finanzbranche an. Er durchläuft hier nahezu alle Prozesse der Softwareindustrie als Consultant, Account Manager, Produkt Manager, Teamleiter für Softwareentwicklung und wird schließlich Leiter der IT.

2004 übernimmt Günter Kryczun die Geschäftsführung des Service Management Software Herstellers Wendia AG Deutschland und steuert den Aufbau der Sales- und Consulting Organisation auf dem deutschsprachigen Markt.

2009 gründet Günter Kryczun mit einem Team von Consultants die KryStone GmbH für IT-Service Management Prozessberatung, Anpassungsleistungen und den Betrieb verschiedener ITSM Tools.

Dazu gehört, dass sich die KryStone in regelmäßigen Abständen neu erfindet und ausrichtet, um den Entwicklungen des ITSM Tool Marktes Rechnung zu tragen. Heute zählen im Besonderen das Consulting und die Entwicklung von KI-gestützten Service Prozessen und die Systemische Beratung dazu.

Günter Kryczun

Senior Business Consultant  
Mail: [Guenter.Kryczun@serviceaide.com](mailto:Guenter.Kryczun@serviceaide.com)  
Mobil: +49 1727247910

Westpark Center  
Garmischer Strasse 4  
80339 München