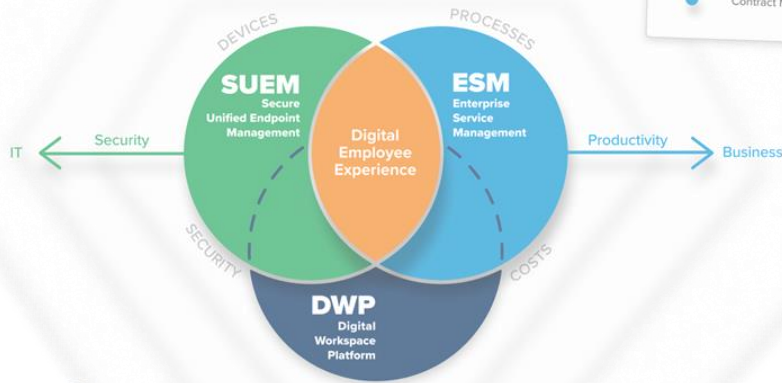
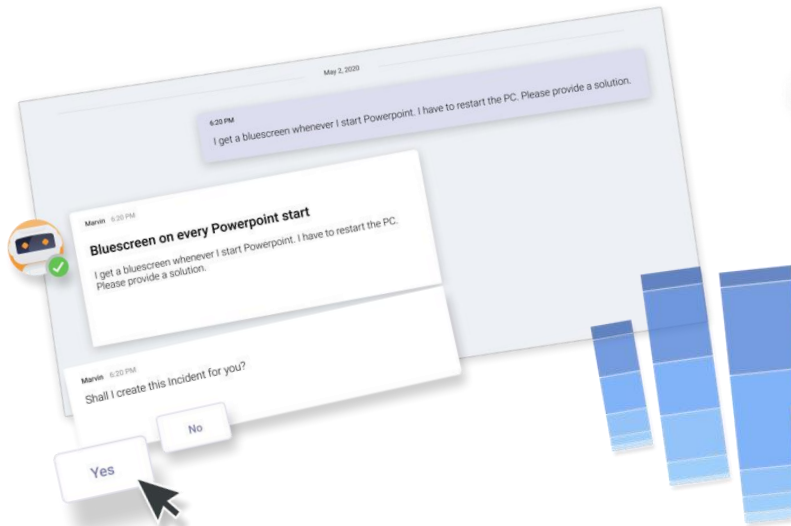
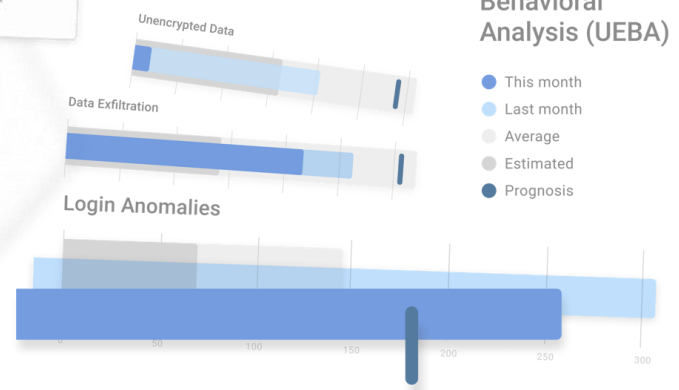


DIGITAL WORKSPACE MANAGEMENT



- Self Service
- Service Desk
- Service Catalog
- Configuration Management
- License Management
- Contract Management
- Client Lifecycle Management
- Enterprise Mobility Management
- Patch Management
- Data Security
- Endpoint Detection & Remediation
- User & Entity Behavioral Analysis
- SolutionBuilder
- Device & Access Control
- Enterprise Single Sign-on
- Workflow Studio
- Incident Management
- Software Deployment



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ FÜR IHR SERVICE MANAGEMENT

hendrik.ambrosius@matrix42.com

Was bedeutet KI?

- Künstliche Intelligenz ist die Fähigkeit einer Maschine, menschliche Fähigkeiten wie logisches Denken, Lernen, Planen und Kreativität zu **imitieren**.
- KI ermöglicht es technischen Systemen, ihre **Umwelt wahrzunehmen**, mit dem Wahrgenommenen umzugehen und **Probleme zu lösen**, um ein bestimmtes **Ziel** zu erreichen.
- KI-Systeme sind in der Lage, ihr Handeln anzupassen, indem sie die Folgen **früherer Aktionen analysieren** und autonom arbeiten.



Next Generation Artificial Intelligence (AI)

KI im Alltag

- Online-Shopping und Werbung
- Web-Suche
- Digitale persönliche Assistenten
- Automatische Übersetzungen
- Smart Home
- Auto
- Gesundheit
- Ernährung und Landwirtschaft
- ...

Quelle: Webseite Europäisches Parlament



KI und ESM

- Robotic Process Automation (RPA)
 - 70% - 80% Aufwände für wiederkehrende Aufgaben
- Data analysis and insights
 - Automatische Datenanalyse schafft Entscheidungsgrundlagen
- Self-Service
 - Entlastung Service Desk Agenten
 - 24x7 Support
 - Besseres Benutzererlebnis

**It's all about
eXperience**



Total Experience ist essential für jede Organisation

Unternehmen, die bei TX überragend sind, im Vergleich zu den Nachzüglern

2.5x höherer Umsatz
je Mitarbeiter

21% höhere Profitabilität
je Mitarbeiter

besser
als der Markt **~5%**

2x so innovativ

2.3x höhere
Kundenzufriedenheit

84% der Führungskräfte sehen
Employee Experience als
zentrales Thema...

ERFAHRUNGSWERTE SERVICE DESK

+ 86%

**schnellere
Bearbeitungszeit
von Tickets**



- 35%

**Weniger
Ticketanfragen
mit unvollständigen
Informationen**



+ 43%

**mehr Zeit für Service &
Support Mitarbeiter
für komplexere Anfragen**



8x

**höhere
Kundenzufriedenheit
durch besseren Service**





**KI UNTERSTÜTZTER
SERVICE DESK**



**KI ASSISTIERTER
SERVICE DESK**



AUTONOME KI

Case Study: Service Desk Email Eingang

Ausgangssituation

- 65.000 Emails pro Jahr in Support Eingang
- 12 min Bearbeitungszeit pro Ticket (Zusammenfassen, Nachbearbeiten)

Lösung

- 7 min Bearbeitungszeit pro Ticket
- 42% Zeitersparnis
- Automatische Erstellung von Zusammenfassungen
- Optimierte Beschreibungen
- Analyse von Anhängen (Bilder, Dokumente)

Time to Value: 8 Wochen



42%
Aufwandsreduzierung



**KI UNTERSTÜTZTER
SERVICE DESK**



**KI ASSISTIERTER
SERVICE DESK**



AUTONOME KI

Markterkundung + Kundenfeedback

Prio 1	Prio 2	Prio 3
<p>Virtual Support Agent</p> <ul style="list-style-type: none"> Propose KB Article Create Ticket Ticket Status Propose Services Order Status <p>Help for our Service Desk</p> <ul style="list-style-type: none"> Categorization Summarize Subject, Description Similar Activities 	<p>Service Desk</p> <ul style="list-style-type: none"> Major Incident Propose Problem Skill detection Automated routing <p>Asset Management</p> <ul style="list-style-type: none"> Predictive Maintenance <p>Self Service</p> <ul style="list-style-type: none"> End-User service recommendation 	<p>Service Desk</p> <ul style="list-style-type: none"> SLA Escalation Prediction Impact / Urgency detection <p>Service Catalog</p> <ul style="list-style-type: none"> Propose Bundles <p>Change Enablement</p> <ul style="list-style-type: none"> Risk analysis <p>Cost Management</p> <ul style="list-style-type: none"> Cost prediction <p>Service Portfolio</p> <ul style="list-style-type: none"> Demand detection and prediction

Next Generation Artificial Intelligence (AI)

Virtual Support Agent 2.0

- 24x7 Auto-Service-Desk-Agent
 - Primär Aufgaben mit geringer Komplexität die häufig auftreten
 - Menschliche SD Agenten können sich um komplexe Themen kümmern
- Kommunikation via natürliche Sprache
 - Natural Language Processing (NLP) mit AI
- Webchat oder Teams
- Sprachen: Deutsch und Englisch



Funktionen Virtual Support Agent 2.0

- Benutzer fragt etwas > Knowledge Base Artikel finden
- Ticket erstellen mit Vorschlägen für Betreff und Inhalt
- Ticket Status prüfen
- Service suchen / vorschlagen / bestellen
- Bestellstatus einsehen



VSA Installation

The screenshot displays the Matrix42 Administration interface. The browser address bar shows `extensions.matrix42.com`. The page title is `Administration` and the current page is `AI Subscription Configuration`. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Home, User Interface, Security, Integration, Web Servers, Web Services, Endpoint Security Connector, Domains/Tenants, Data Gateways, Import, Data Providers, Migration History, Connectors, Service Connections, Enterprise Service Bus, AI Subscription (expanded), AIOS Configuration, Virtual Support Agent Configurati..., and Adobe Integration Settings. The main content area is titled `AI Subscription` and includes the following configuration fields:

- Enable Connection
- System URL: `https://twe019srv.imagoverum.com/wm`
- Outbound System URL: `https://beta.matrix42.com`
- Tenant ID: `9ce4f2a4-3c11-4b6b-a39c-044f1bb8617b`
- Private Key: (Empty text area)
- Public Key: `z+dmE+yo+UAM0d8LSWjS60l6B1GjWEX6vHQUGNLxUPyy3YBPj0Q4FmCkHxnFAGGFg54VYPA4jcG6atVdNkRT11hfy9XHQUeZ+iRaey7/TTU0BNljqMuMAT2xxCajS6G6ZHuQb8Hfz1lnttQmyNECl1182YqgLnxyXVsy10SNZQrQomi59piGWRBYEvHh4Qr9RdlwRf+HPhBbGtFi+Q4xl3YoLrD146v7wZfAf3HvGqHHWN4oGKrcYpZQaID5JffoJlm1.1o/BeLYGVJebKsGhaiMvFmXcLDQcBHQZ7FyZuiAqMBAAF=`

Below the Private Key field, there is a note: `Set the field to replace the saved value`. At the bottom of the page, there are two links: `How to generate private key` and `How to generate public key`. The top right corner of the interface shows `TRACKING INACTIVE`.

Ankündigungen

Zugriff SAP eingeschränkt zwischen 18 und 21 Uhr.

Der Zugriff auf alle produktiven SAP Systeme ist aufgrund dringender Wartungsarbeiten heute zwischen 18 und 21 Uhr nur eingeschränkt möglich. In diesem Zeitraum können nacheinander alle Systeme nicht oder nur mit langen Antwortzeiten erreicht werden. Vielen Dank für Ihr Verständnis, Ihr SAP Solution Team!

Neu im Katalog



Pricing



SAP HR



VPN



360° Meeting Care



Corporate Hospitality

Meine Aktivitäten

Meine Bestellungen

[Alle Bestellungen anzeigen](#)

MPP ProjectViewer	
ORD00102	Status Genehmigt
Visio Professional Deutsch	
ORD00101	Status Genehmigt

Support

Meine offenen Störungen (Tickets)

[Alle Tickets anzeigen](#)

PowerBI no longer working			
TCK00265	Status Neu	Lösungszeit 16.09.2021	Verantwortlicher Administration
Pixelfehler bei Monitor			
INC00200	Status Neu	Lösungszeit 05.11.2015	Verantwortlicher Incident Management
Ein bestimmter Dateityp kann nicht verarbeitet werden			
INC00114	Status Neu	Lösungszeit 18.09.2015	Verantwortlicher Service Request Management

Meine angeforderten Änderungen

[Alle Änderungen anzeigen](#)



Die Matrix42 AI Subscription

- Ein Abo, laufend neue Funktionen
 - z.B. neue Sprachen: Französisch, Spanisch, Italienisch für VSA
- Nur benötigte Erweiterungen via Extension Gallery installieren
 - Virtual Support Agent 2.0
 - AITSM
 - ...
- Erste Module
 - Virtual Support Agent 2.0 (Release: Herbst 22)
 - Service Desk: Categorization
 - Service Desk: Summarize Subject, Description



Zusammenfassung

- KI wird Prozesse effizienter und effektiver machen– im ITSM, aber auch beim Management digital transformierter Geschäftsprozesse.
- Technisch ist viel möglich, aber für Unternehmen ist es wichtig, dass die Prozesse robust sind. Die Fehlerrate ist niemals null, deshalb sollte man die Konsequenzen eines Fehlers im Voraus abschätzen.
- Die Datenqualität ist von großer Bedeutung.
- KI wird die Support-Kollegen aus Fleisch und Blut bis auf weiteres nicht ersetzen, sondern bestenfalls ergänzen:
 - Komplexe Problemfälle erfordern Intuition, soziale Kompetenz und Wissen um den Geschäftskontext – da stößt KI an Grenzen.



Q&A