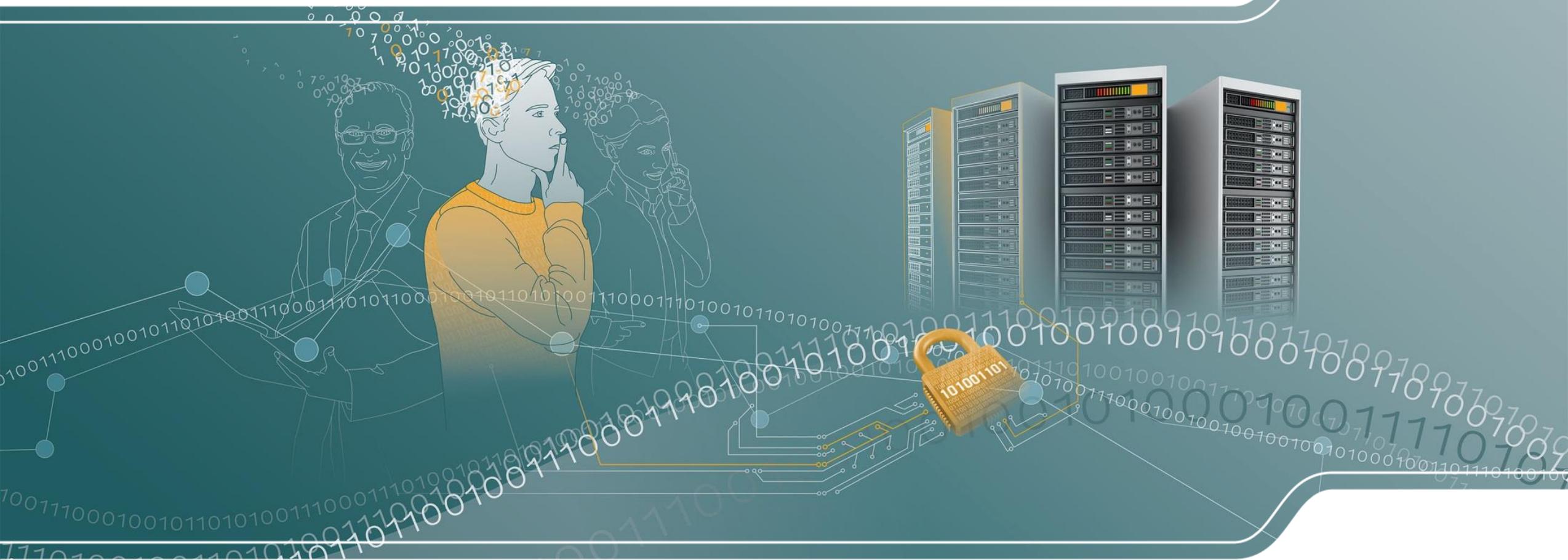


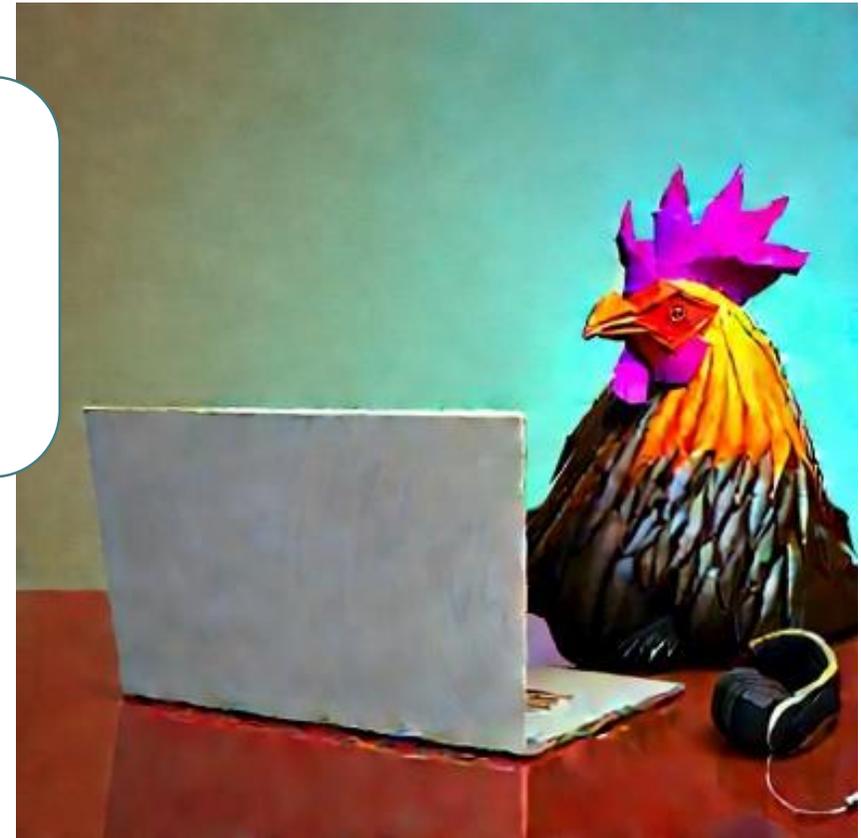
Kikeri-KI: SID-Support jederzeit, auch für Frühaufsteher



Kikeri-KI: SID-Support jederzeit... ...auch für Frühaufsteher

*"Jede hinreichend fortschrittliche
Technologie ist von Magie nicht zu
unterscheiden."*

Arthur C. Clarke



Quelle: Stable Diffusion

Inhalte



KI-Wettbewerb zur Unterstützung des Service Desk

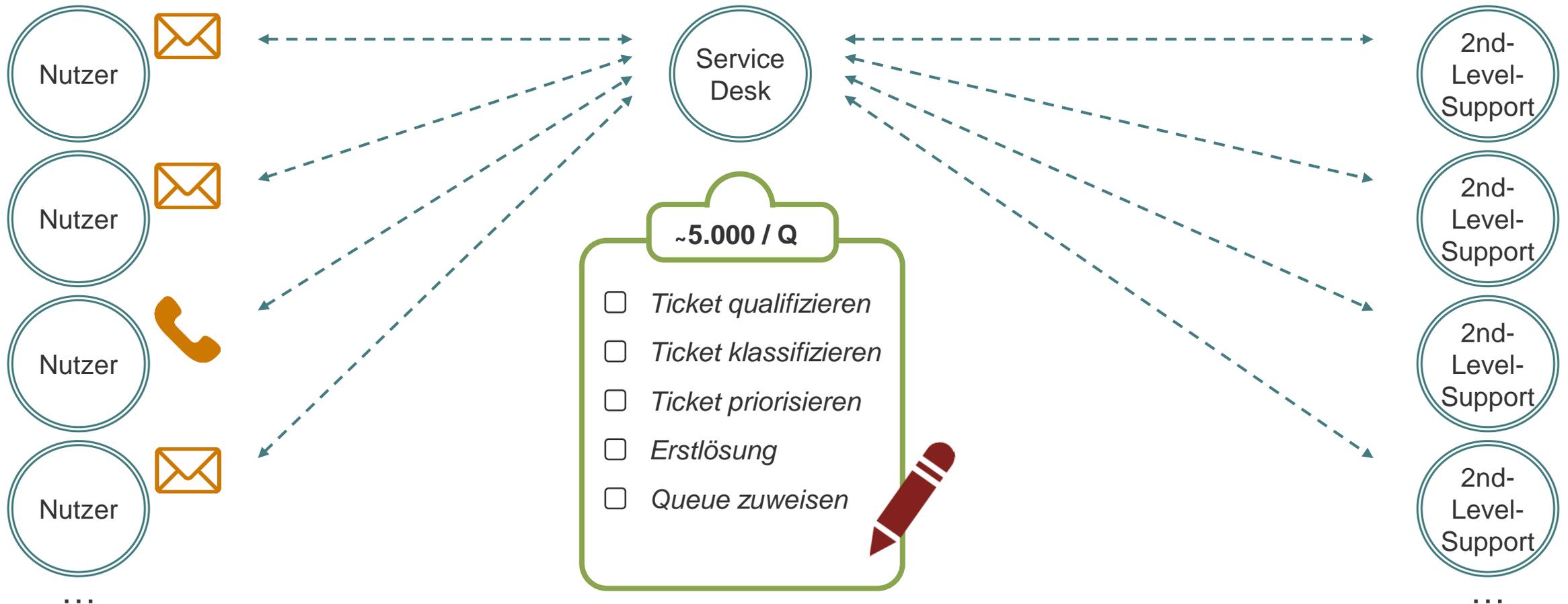
- Ziel der Prozessverbesserung
- Resultate und Ideengewinnung
- Ausblick



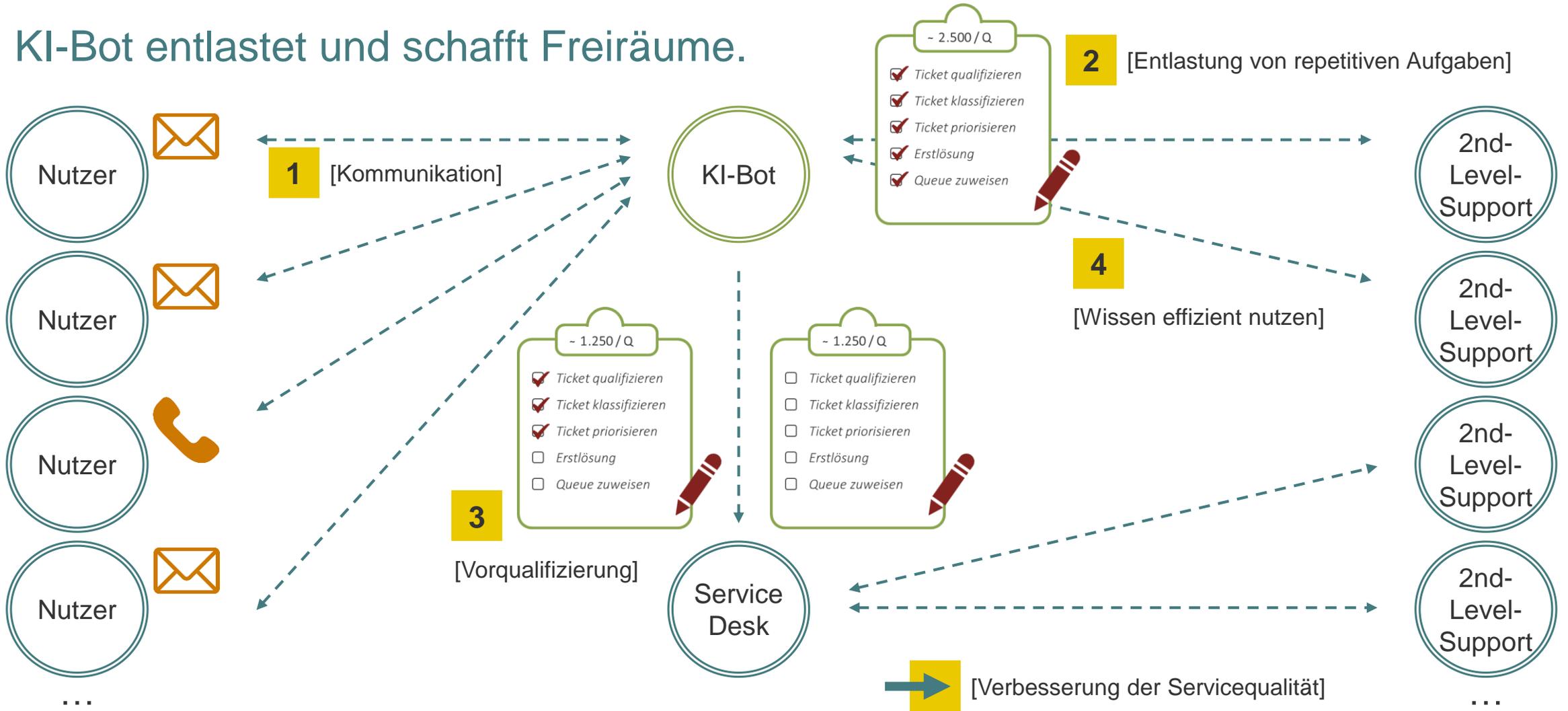
Wettbewerbsformat

- Thin[gk]athon
- Design-Thinking-Ansatz
- Durchführung KI-Wettbewerb „IT Service Desk“

Ziel der Prozessverbesserung | Hohe Last führt zu Verzögerungen und Fehlern.



KI-Bot entlastet und schafft Freiräume.



Ziel der Prozessverbesserung | Freiräume ermöglichen höhere Servicequalität.

1

Der KI-Bot übernimmt den Erstkontakt zum Nutzer und formuliert Rückmeldung der IT-Experten in verständlicher Sprache.

2

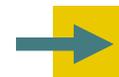
Bekannte Rückfragen oder Störungsmeldungen können direkt durch den KI-Bot erledigt oder an die zuständige Bearbeitergruppe weitergeleitet werden.

3

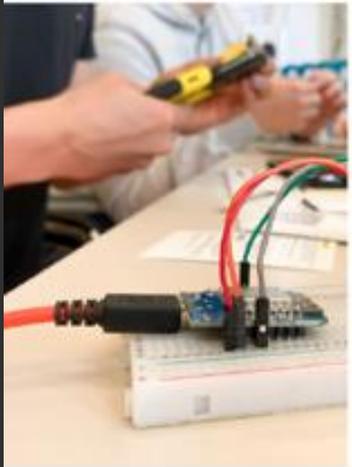
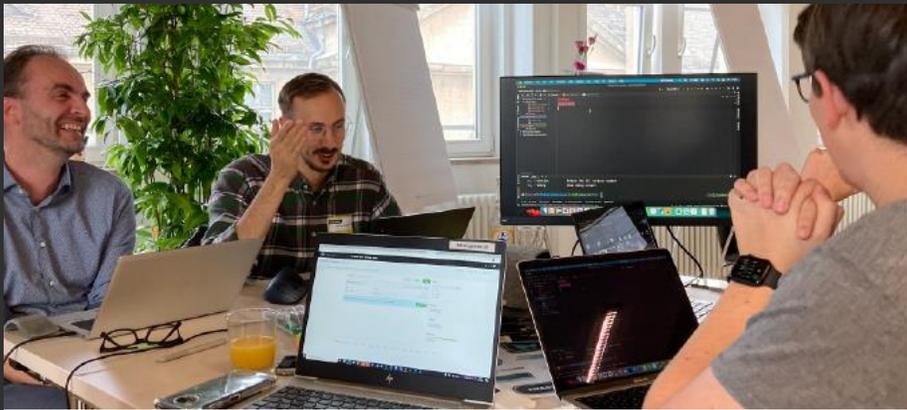
Der KI-Bot unterstützt den Nutzer, sein Anliegen bestmöglich zu beschreiben und entlastet den Service Desk in der Ticketqualifizierung.

4

Der KI-Bot greift auf Ticketbestände und dokumentiertes Wissen direkt zu und ermöglicht eine effiziente Nutzung vorhandener Informationen – zeit-, orts- und personenunabhängig.



[Verbesserung der Servicequalität]



THIN[GK]ATHON

In 3 Tagen zum Prototyp

Mit unserem Thin[gk]athon schaffen Sie für Ihre IoT-Konzepte eine Entscheidungsgrundlage. Wir stellen hierfür Tech- & Methodik-Experten sowie die Entwicklungsumgebung bereit.

- Themenschärfung, Konzeption & Prototyping
- 3 - 5 unternehmensübergreifende Entwicklerteams
- methodische Durchführung
- Infrastruktur & Entwicklungsumgebung
- branchenübergreifende Experten, methodische Coaches & Fachjury
- garantierte Ergebnisse nach 3 Tagen



THIN[GK]ATHON

Co-Innovation im geschützten Raum

Mit unserem Thin[gk]athon schaffen Sie für Ihre IoT-Konzepte eine Entscheidungsgrundlage. Wir stellen hierfür Software- und Tech-Experten sowie die Entwicklungsumgebung bereit.

In einem geschützten Raum entwickeln unsere Teams verschiedene Prototypen für Ihre IoT-Challenge – und das in nur 3 Tagen. Die vielversprechendsten Ideen begleiten wir für Sie bis zur Marktreife.

THIN[GK]ATHON | Lösungsfindung für ihr IoT-Projekt



Orientierung im Technologie- Dschungel

schneller Zugang zu Lösungen
für Sensorik, IoT Hardware,
Daten-übertragung,
Cloudarchitektur
etc.



Demonstrator in drei Tagen

Individuelle Integration in ihre
Betriebsumgebung
Entscheidungsgrundlage für ihre
Fachexperten, Stakeholder und
Investoren



Test before invest

Technische Machbarkeit von
Prozessen und Systemen
Showstopper frühzeitig
erkennen & Fehlinvestitionen
vermeiden



Aufbau von Fachwissen im eigenen Team

Zugang zu Tech-Experten,
Software-Entwicklern und Young
Professionals
Bewertung verschiedener
Lösungsansätze durch Fachjury



Der entwickelte Prototyp zeigt die sichere Datenverarbeitung und schafft eine einfache wie geniale Visualisierung für den Maschinenwart, Kommunen und externe Dienstleister, die mit jeglichem Endgerät zugreifen können. Das hat uns sehr beeindruckt.

CHRISTOPH WESTERWELLE
LEITER INDUSTRY MANAGEMENT &
INFRASTRUCTURE, PHOENIX CONTACT



THIN[GK]ATHON

Unsere Leistung: Teams, Experten & garantierte Ergebnisse



Gemeinsame Themenschärfung
Projektskizze, Betriebsumgebung

Entwicklerteams
*3 – 5 unternehmensübergreifende Teams,
Preisgeld für die beste Lösung*

Methodische Durchführung
*Ideation, Fokussierung, Präsentationen,
Support, Preisverleihung*

Infrastruktur & Entwicklungsumgebung
*(z. B. IoT-Devices, Sensoren, 5G
Campusnetz, Cloudservices,
Kollaborationswerkzeuge)*

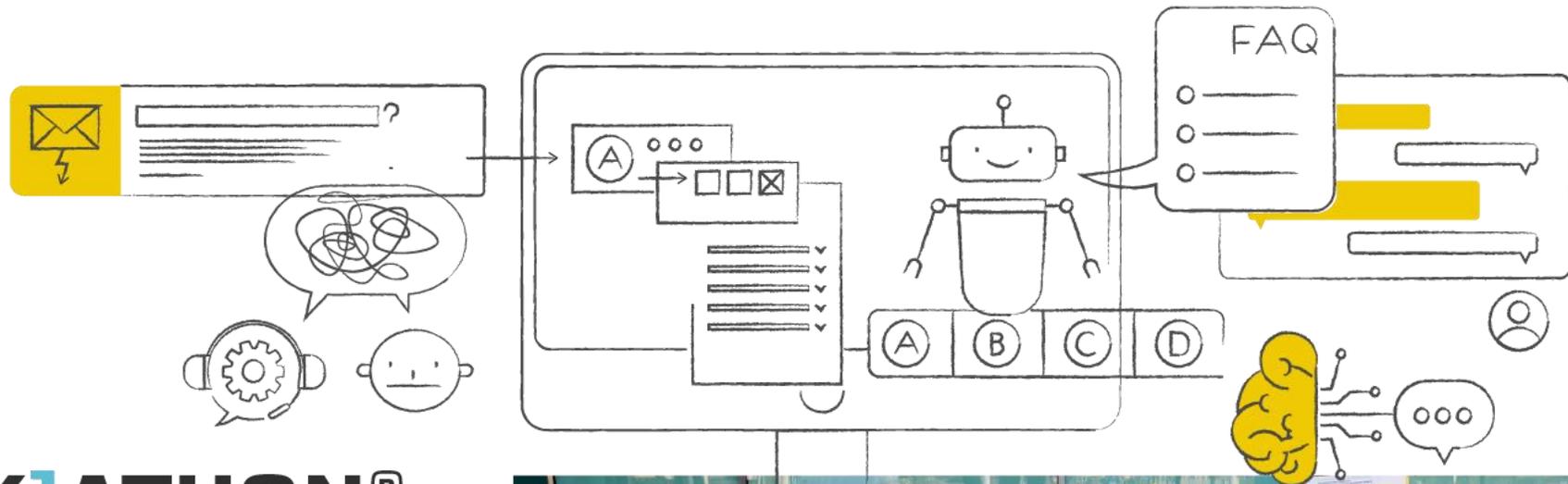
Know-How
*branchenübergreifende Experten,
methodische Coaches & Fachjury*

garantierte Ergebnisse nach 3 Tagen
*Technische Machbarkeit,
Prototyp/Demonstrator*

THIN[GK]ATHON | geprüfter methodischer Prozess



Gesamtpaket: ab 15.000€



THIN[GK]ATHON®

25. - 27.04.2023

KI WETTBEWERB -
IT SERVICE DESK

SÄCHSISCHE STAATSKANZLEI +
SÄCHSISCHE INFORMATIK DIENSTE (SID)

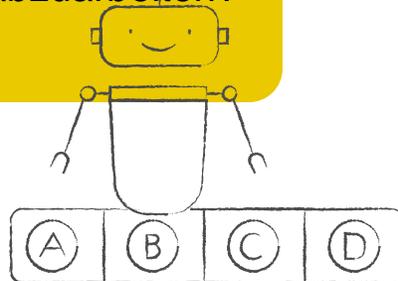


Powered by

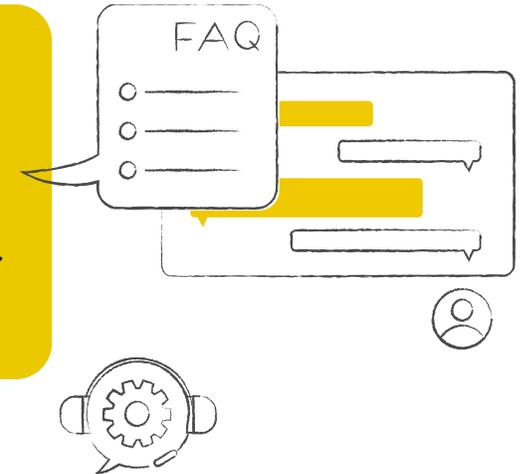


Durchführung KI-Wettbewerb | Challenge

Wie entlasten wir den **IT Service Desk** dabei, Tickets effizient weiterzureichen, in guter Qualität zu lösen und transparent abzuarbeiten?



Wie helfen wir dem **Service Desk Nutzer** durch Nutzerführung und Unterstützungswerkzeuge dabei, Lösungen seiner Anliegen in guter Qualität und hoher Akzeptanz zu erhalten?



Durchführung KI-Wettbewerb | Teams



 **Appsfactory**

CTO
Team Lead AI
AI Engineers
Softwareentwickler



elevait

Product Manager
Machine Learning Engineers
Software Engineers
Freelancerin



HIV//portring

Software Developer
Trainee Software Development
Project Manager
Frontend developer and designer
Wissenschaftler / Doktorand



 **InfAI**
Institut für Angewandte Informatik

Data Scientists
Team Lead AI
Scientific Researcher and Data
Scientist
Frontend Developer



SAP

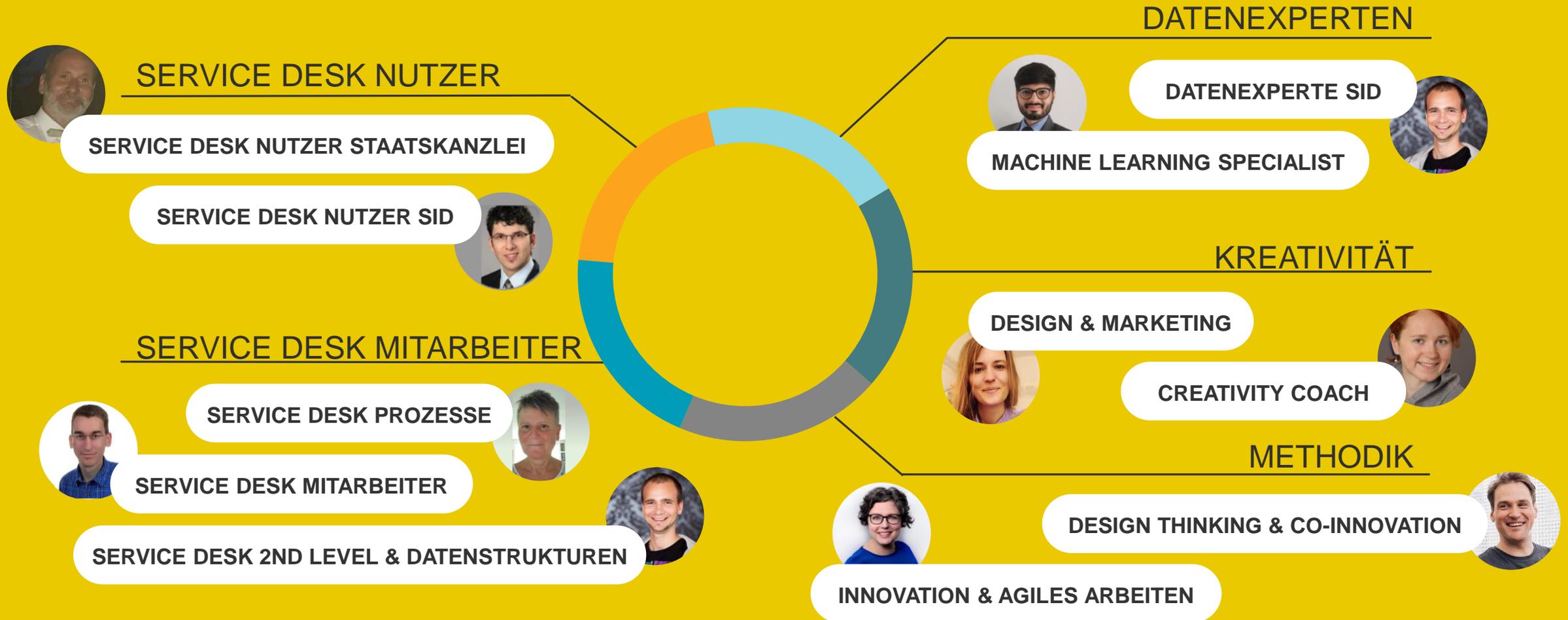
Development Consultant
Duale Studenten
Vocational Training Student
Development Consultant



t2k

Gründerin, NLP/KI-Expertin
Gründer
ML Engineer
UX/UI Designer
Backend Developer

Durchführung KI-Wettbewerb | Experten und Mentoren



Durchführung KI-Wettbewerb | Jury



PROF. THOMAS POPP
Sächsische Staatskanzlei

AXEL GECK
Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste

KERSTIN ZEEH
Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste

DR. BEATE GINZEL
Stadt Leipzig

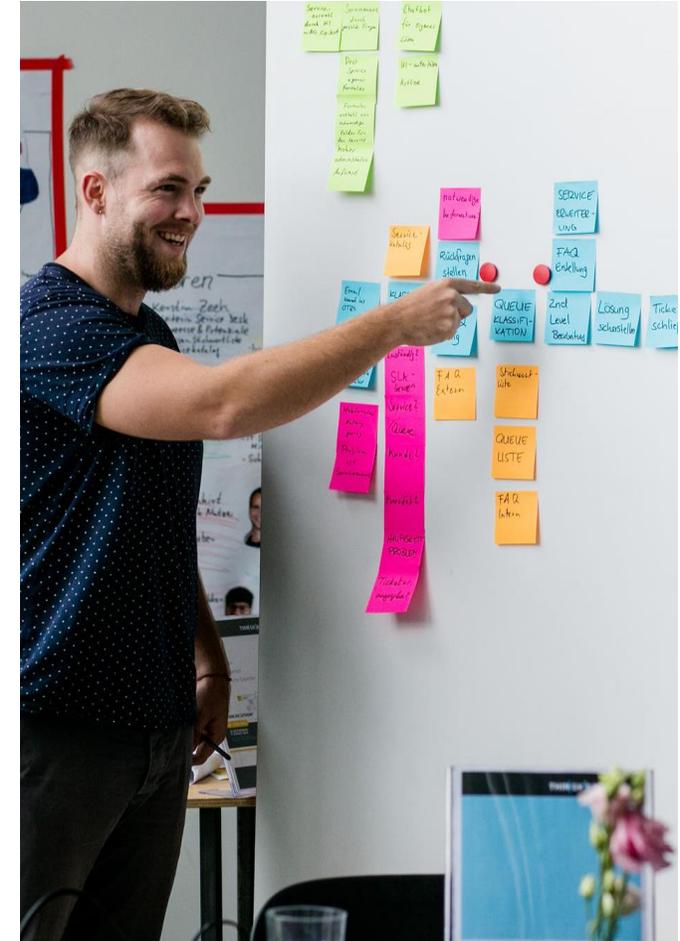
MICHAEL KAISER
Smart Systems Hub



BEWERTUNGSKRITERIEN

- **KONZEPT** (50%)
- **UMSETZUNG** (30%)
- **TEAM & PRÄSENTATION** (20%)

Durchführung KI-Wettbewerb | Impressionen



Resultate und Ideengewinnung

Innovative Ideen zur Optimierung und Entlastung.

Chat-Bot-
Funktionalität

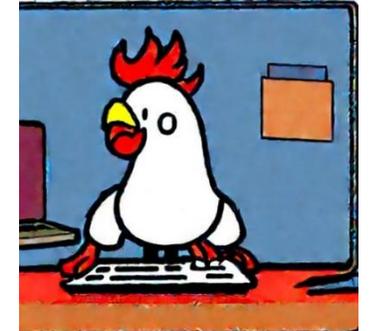
- Responder für Eingangskanäle **Web-Oberfläche** oder **E-Mail**
- Erst-Antwort jeweils über Eingangskanal
- weiterführende Kommunikation über Web-Oberfläche / Option: Direktkontakt

automatische
FAQ

- automatisierte Anzeige **passender FAQ**
- auf Web-Oberfläche und als E-Mail-Response

Ticket-Titel

- sprechende Titel für Anliegen definieren
- konsistente Benennung für besseren Überblick (**bearbeiterunabhängig**)



Resultate und Ideengewinnung

Innovative Ideen zur Optimierung und Entlastung.

Text-to-Speech /
Speech-to-Text

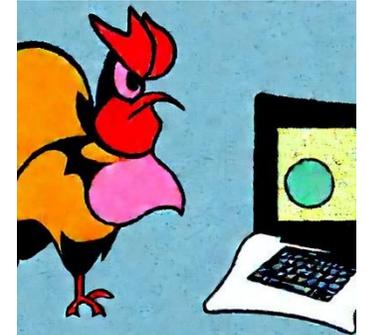
- für zusätzliche Abbildung des Eingangskanals **Telefon**
- kombinierte Kommunikation textuell / sprachlich auf Web-Oberfläche
- Protokollierung relevanter Informationen und Ticketerstellung

Ticket-Summarizer

- relevante Informationen der Artikel eines Tickets kondensieren
- **bessere Übersicht** bei Bearbeiterwechsel
- effizientere Abläufe ermöglichen

Randbedingungen

- Plattformunabhängig (Schnittstelle zu Ticket-/ITSM-Tool)
- on premise / private cloud-fähig



Ausblick

Weitere Schritte zur KI-Lösung für den Service Desk.



Quelle: Stable Diffusion

■ Was hat der KI-Wettbewerb dem SID gebracht?

- besseres Verständnis für Methoden und Technologien
- Konkretisierung und Erweiterung der Anforderungen
- bessere Aufwandsabschätzung (finanziell, Implementierung, etc.)

■ nächste Schritte:

- Aufbau einer Projektorganisation
- Vorbereitung der Ausschreibung (EU-weite Vergabe, auch Innovationspartnerschaft wird geprüft)
- Aufbau, Implementierung und Erprobung der Lösung

Ausblick

Erhöhung der Servicequalität.



Quelle: Stable Diffusion

- stufenweise Reduzierung der erforderlichen Eingriffe durch Service Desk Mitarbeiter
- Entlastung der Service Desk Mitarbeiter durch weitreichende Übernahme repetitiver Aufgaben
- Erhöhung der Erstlösungsquote
- Unterstützung der Aufgaben der Service Desk Mitarbeiter und des 2nd-Level-Supports
- Freiräume zur Verbesserung der Dokumentation und FAQ, damit weitere Entlastung

Kikeri-KI: SID-Support jederzeit... ...auch für Frühaufsteher



Quelle: Stable Diffusion

„Probleme kann man niemals mit derselben Denkweise lösen, durch die sie entstanden sind.“

Albert Einstein

Kontakte



Michael Kühhirt

Competence Center
Organisationsmanagement

Mobil: +49 173 961 77 05

Mail: michael.kuehhirt@sid.sachsen.de



Markus Reisch

Technology, Cloud & Co-Innovation

Mobil: +49 151 2127 85 23

Mail: mr@smart-systems-hub.de