

Mit künstlicher Intelligenz zum cleversten und freundlichsten Self-Serviceportal für IT-Support

Marc Winkler | Leiter Kundendienst & IT-Services | Juventus
Michael Eder | CEO | nudgelT

nudgeIT

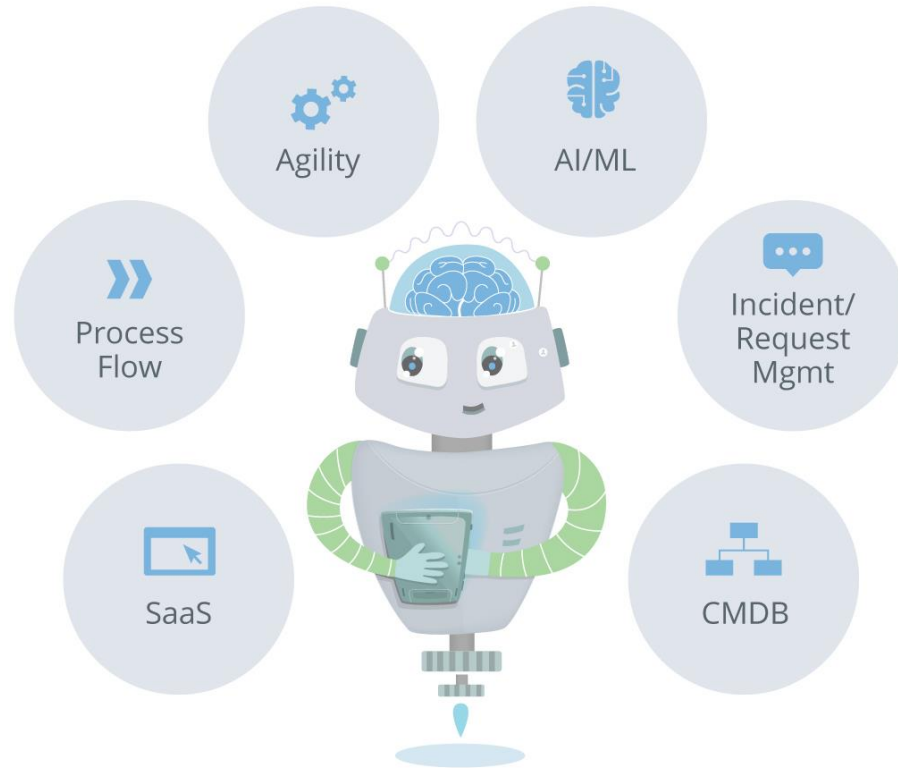
Modernes Service Management

Cleveres und freundliches IT Helpdesk für produktive und zufriedene Benutzer

Nibo Automation

Nibo Self Service Portal

Nibo Kanban



Ausgangslage

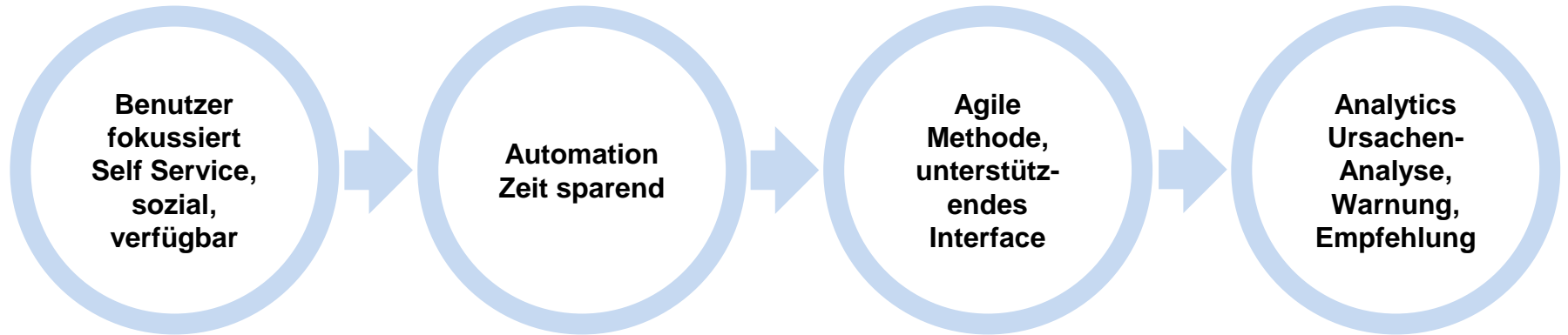
- Mengengerüst
 - 2000 Schüler / Studenten
 - 260 Lehrpersonen
 - 45 Mitarbeitern in der Administration
- Reorganisation der Informatik
 - Grundsätzliche Outsourcing Strategie mit Nutzung von SaaS, PaaS und Managed Services
 - Erhöhung der Benutzerzufriedenheit durch IT-Support Insourcing
 - Verstehen des IT-Problems ermöglicht Ursachenforschung und eine nachhaltige Lösung
 - Benutzer Produktivität muss gesteigert werden
- Die Stiftung Juventus-Schulen verpflichtet sich ihren Werten
 - Hohe Qualität und Kundenzufriedenheit
 - Vorreiterrolle in Unterricht und Methoden

Herausforderungen

- Vereinbarung von Enterprise Anforderungen mit einem KMU Budget
 - 3 interne IT-Mitarbeiter für Infrastruktur und Business Applikationen bei 2'300 Benutzern - wachsend
 - Eine 60% Stelle für ca. 100 Supportfälle pro Woche – gleich bleibend
- Unterschiedliche Bedarfsgruppen mit unterschiedlichen Anforderungen
 - Studenten, Lehrer und Mitarbeiter in der Administration
 - Reaktionszeiten von 5min bis 5 Tage
- Hohe Supportqualität bei Problemlösung, Methodik und Analyse
 - Unkomplizierte Hilfe für den Benutzer, möglichst auch ausserhalb der Bürozeiten
 - Automation oft vorkommender Anfragen
 - Geführter Prozess mit Hilfe bei der Priorisierung
 - Einfache Auswertung

Lösungsansatz und Vorgehensweise

Lösungsansatz für ein modernen Ticketing.



Die Wahrnehmung unserer IT Organisation durch das Business ist hauptsächlich von der Effektivität des Supports beeinflusst.

Demo Nibo Kanaban

The screenshot displays the Nibo Kanaban interface. At the top, there is a navigation bar with 'My Dashboard', 'Team View', a search bar, and 'All Tickets'. The user 'michael.eder@nudget.ch' is logged in. The main area is a Kanban board with five columns: NEW, WORKING (5/5), PARKED (3/5), RESOLVED, and CLOSED. Each column contains several ticket cards. Each card shows a category, an assignee, a title, a description, and a progress indicator (dots). Some cards have a red exclamation mark icon, indicating a problem or error.

Column	Ticket ID	Category	Assignee	Title	Description
NEW				ADD A NEW TICKET	
NEW	IR896	Printing Printing Issue	Michael Eder	Printer is not working	paper jam on printer 2
NEW	IR897	Application CRM	Thomas Madsen	Skype for Biz doesn't work	between the compnies some federation issue bla
NEW	SR895	Hardware Monitor	DemoUser3 DU3	Need a new keyboard	test description
WORKING	SR884	Software Application Access	Michael Eder	Issue with doc scan	Doc scan does not work, no problem descr.
WORKING	IR893	Printing Printing Issue	Michael Eder	Problem with scanner	it doesn't scan the 2nd page
WORKING	IR879	Printing Printing Issue	Marketing	Has issue with printer	Marketing cannot print form their color printer, can you
WORKING	IR887	Mobile Calendar	Thomas Madsen	Can't access Mobile app	the company app doesn't react, no error message
PARKED	IR890	Client Keyboard		Beamer doesn't work	
PARKED	IR886	Application CRM		No access to CRM	
PARKED	IR892	Printing Printing Issue		Problem with printer	
RESOLVED	IR877	Client Keyboard	Mark Tomsinsky	My Keyboard is not working	
RESOLVED	IR889	Client Screen	Thomas Madsen	Monitor is flickering	
RESOLVED	IR891	Printing Printing Issue	Michael Eder	Printer problem	
RESOLVED	IR873	Client Keyboard	Alexandru Mocanu	My keyboard has a few keys that Does not work	
CLOSED	SR831	Software Application ...		Navision Invoice Module	
CLOSED	SR880	Hardware Monitor		I need a Surface Studio	
CLOSED	SR822	Access VPN Access		I want to work remotely	
CLOSED	IR824	Client Keyboard		Keyboard does not react at all	

Demo Nibo Self-Service Portal



Fazit und Erkenntnisse

- Nibo - ein Pilotprojekt

- Minus

- Das Produkt ist in der Version 0.9 und hat noch kleinere Probleme

- Funktioniert noch nicht mit allen Browsern gleich gut

- Automation benötigt Zugang zu Entwicklungsressourcen

- Plus

- Zeitgemässes und freundliches Self-Service Portal mit effektivem Mehrwert (Automation)

- Cleverere Integration von KI und ML

- Die Produktivität für den Benutzer / Supporter steht im Mittelpunkt

- Einfache in der Bedienung, keine Funktion ist überflüssig

- Agile Methode welche als SaaS Modell umgesetzt ist

- Entwicklung der IT Organisation

- Transparenz der Arbeiten erfordert eine gute Fehlerkultur

- Der Pilot wird enden. Die Methode und die Vorgehensweise zur Verbesserung und Automation wird weitergehen

Ein gelungenes Beispiel zur Digitalisierung der Informatik

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Kontaktdaten:

nudgeIT AG

Eder Michael

CEO

Rütistrasse 3, 5400 Baden

+41 56 544 72 81

michael.eder@nudgeit.ch

www.nudgeit.ch

Kontaktdaten:

Stiftung Juventus-Schulen

Winkler Marc

Leiter Kundendienst & IT Services

Lagerstrasse 45, 8004 Zürich

+41 43 268 25 49

marc.winkler@juventus.ch

www.juventus.ch