



Providing Desktop Services, Innovations & Consulting

The Experts in User Experience



A woman with light brown hair, wearing a white t-shirt, is sitting at a desk with a laptop. She is smiling and giving a thumbs up gesture. The background is bright and slightly blurred, showing a window and a green plant. The overall tone is positive and professional.

# Best User Experience

*We are working hard **every day** creating the **best User Experience**, while giving you freedom to help focus on your **Projects**.*

- Mission Statement everience

**Oliver Lücker**  
Bereichsleitung IT



**Outsourcing**  
**Nearshoring**

# Erfolgreiche Einführung „Outsourcing Nearshoring“

## Woher kommen wir ?

- Im Service Desk war eine Person verantwortlich für 1.300 Mitarbeitende
- Restliche IT-Mitarbeitenden haben in „best effort“-Manier versucht, zu unterstützen
- Zufriedenheitsumfragen mit dem Service Desk sind schlecht ausgefallen aufgrund der zu geringen Manpower.
- Hotlinearbeit gehörte nicht zu den Lieblingsaufgaben der IT-Mitarbeitenden.

# Erfolgreiche Einführung „Outsourcing Nearshoring“

## Fakten Service Desk

Die Teamgröße hängt von mehreren Faktoren ab:

- Anzahl & Behebungsdauer der Tickets:  
Anzahl der Tickets x Durchschnittliche reine aktive Behebungszeit. (hier sind die Wartezeiten rausgerechnet)
- Teamgröße wird über verschiedene Faktoren bestimmt:
  - Vertretungsregelung
    - Urlaub und Krankheit
  - Servicezeiten von 06:00 – 18:00 Uhr / 20:00 Uhr
  - Notfallbereitschaft
- Monatlich ~ 500 Tickets
  - Bearbeitungszeit ~ 20 Min.

# Erfolgreiche Einführung „Outsourcing Nearshoring“

## Service Desk Rumänien

- Das Team besteht aus 5 Personen
  - Agenten: Hanna Stoia (Team Leder), Francisca Molnar, Razvan Susan, Raimond Reschner
  - Delivery Manager: dieser ist für die Einhaltung der KPIs und damit für das Team verantwortlich. Wir haben einmal im Monat ein Steering Board (Jourfixe), wo wir alle KPIs prüfen und gegebenenfalls den Prozess optimieren.
- Das Sprachniveau ist Deutsch C1 Level.
- Hauptservicezeiten Service mit dedizierten Service Desk-Mitarbeitern
  - Randservicezeiten mit Shared Service Desk-Mitarbeitern
- Sie telefonieren alle über Teams Voice, dadurch können die Agenten auch aus dem Homeoffice arbeiten



Ingo Estermann  
Abteilungsleiter IT Business Services

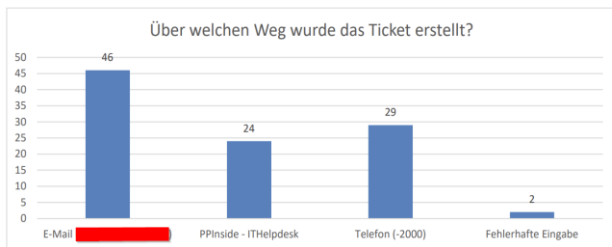
# Outsourcing IT-Service management



# Erfolgreiche Einführung „IT Service Desk“

## Woher kommen wir ?

- Ticketsystem keins vorhanden
- Service Desk „Shared Service“ Dienstleister
- Onsite Support externer Dienstleister
- Methodik nach ITIL



Mittelwert von Wie zufrieden bist du mit der Bearbeitung deines Tickets?  
4,04

-	Ich verstehe nicht, warum wir eine Hotline anrufen müssen und unsere eigenen IT-Leute, das Problem innerhalb 20 Sekunden lösen. Die Bearbeitung aber 10 Tage dauert und nur auf Rückfrage etwas gemacht wird.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnelle Bearbeitungszeit</li> <li>• User möchte ernstgenommen werden</li> </ul>	Die Hotline erstellt nur ein Ticket, welches bei uns manchmal liegen bleibt oder es wird Ticket Pingpong mit dem SD betrieben.
SR-0000722018	Hallo, ich würde mir wünschen, dass ich eine Einsicht / Status über meine erstellten Tickets habe, vielleicht in der Art wie man es früher schon hatte.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ticketportal mit Informationen zu dem Status des Tickets</li> </ul>	
IN-0000495355	Es muss möglich sein Probleme, die das Alltagsgeschäft betreffen, sofort lösen zu können. Es ist schwer nachzuvollziehen, dass man keine schnelle Hilfe bekommen kann.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnelle Bearbeitungszeit</li> <li>• User möchte ernstgenommen werden</li> </ul>	Problem: Keine Etiketten aus Doxis Bearbeitungszeit: 13 Tage  Ticket wurde Tagelang nicht beachtet.
IN-0000495355			



**PÖPPELMANN**



# Erfolgreiche Einführung „IT Service Desk“

## Woher kommen wir ?

- Schlechte FCR
- Unvollständige Abfragen bei der Problemerkennung
- falsche Zuordnungen
- Geringer Self-Service Ansatz

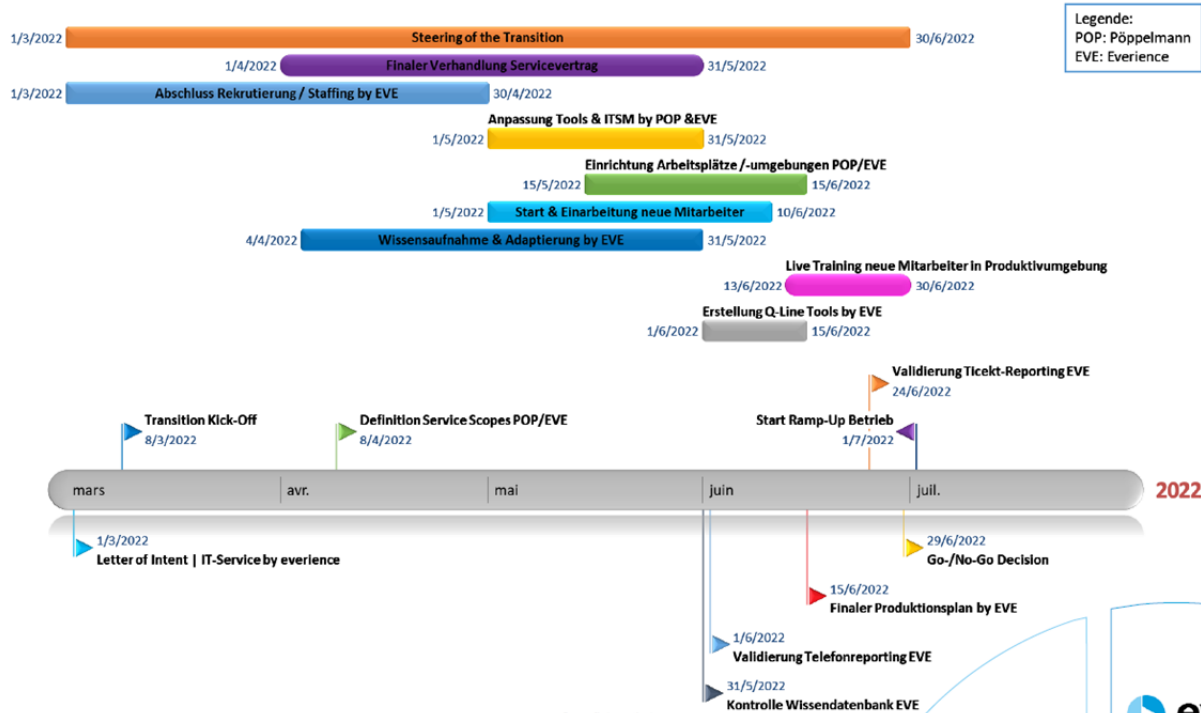
## Wohin möchten wir?

- Verbesserung der Nutzerzufriedenheit
- Höhere FCR im First Level Support
- Entlastung 2nd. Level
- Self Service und Automatisierung steigern
- Besseres Kosten / Leistungsverhältnis

# Erfolgreiche Einführung „IT Service Desk“

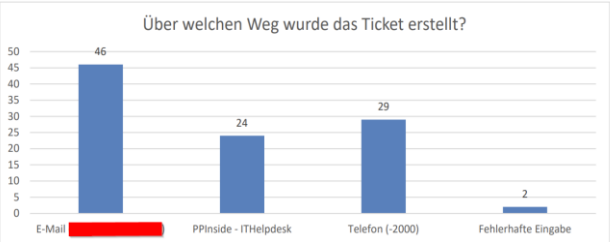
## Service Übernahme durch everience

- Ausschreibung für IT-Servicemanagement
- Entscheidung Onsite im Eigenbetrieb



# Erfolgreiche Einführung „IT Service Desk“

## Vergleich User Zufriedenheit nach Übernahme everience



Mittelwert von Wie zufrieden bist du mit der Bearbeitung deiner Tickets?
4,04

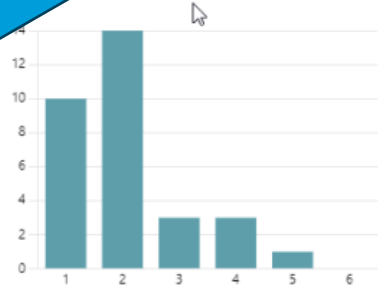
2 Noten besser!

10. Wie bewertest du den Service Desk insgesamt? (Schulnotensystem)

[Weitere Details](#) [Einblicke](#)

2.06

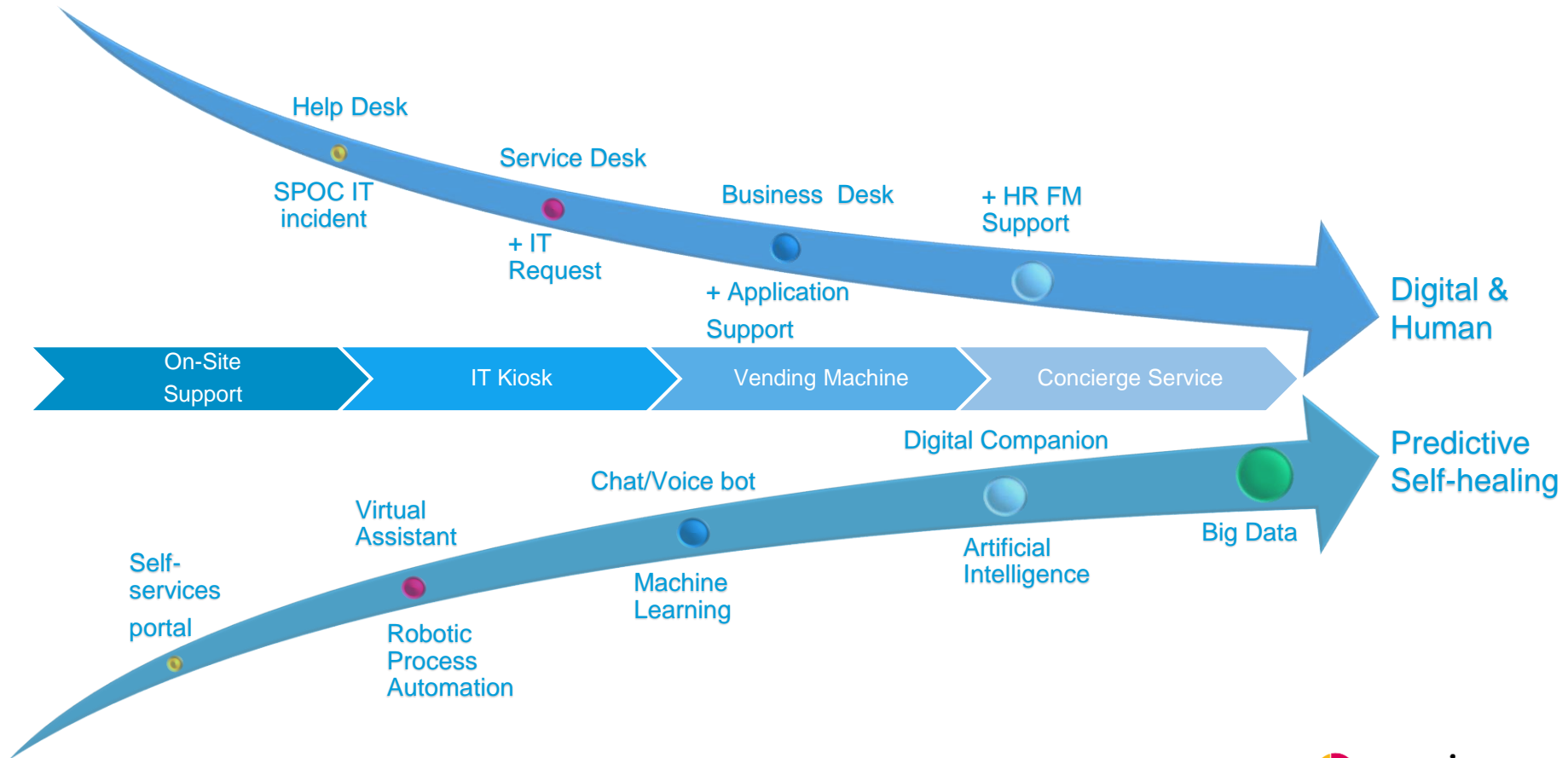
Durchschnittliche Bewertung





**Wie wird sich AI auf  
den Service Desk  
auswirken?**

# Vom Service Desk zur Mitarbeitererfahrung





# Service Desk AI Anwendungsfälle

## Enduser:

1. Selbstbedienungsfunktionen durch NLP-gestützten Chatbot und Voicebot
2. Orientierung durch Spracherkennung
3. Automatische Übersetzung für Chat und Voice

## Techniker:

1. Erweiterte Suche in der Wissensdatenbank
2. Vorschläge für Knowledge-Base-Elemente für Techniker durch Zuhören bei Benutzeranfragen
3. ITSM-Datensatzerstellung und Generierung von Abschlussmeldungen
4. ITSM-Datensatz-Kategorisierung und -Weiterleitung

## Manager:

1. Identifizierung von Lücken in der Wissensbasis
2. AIOps-Korrelation und Erkenntnisse
3. Kapazitätsplanung für Service-Desk-Personal
4. Sentiment-Analyse
5. PowerBI-Analyse mit NLP



## AI-Fallstricke

1. KI versteht den Sinn nicht
2. KI-Generierung ist statistisch und nicht deterministisch, was zu Fehlern und Halluzinationen führt
3. Nutzer bevorzugen manchmal menschliche Interaktion
4. Akzeptanz durch Nutzer und Techniker
5. Voreingenommenheit und Erklärbarkeit
6. IT-Helpdesk ist komplexer als B2C-Call Center
7. Auswirkungen auf CSR/ESG
8. GDPR



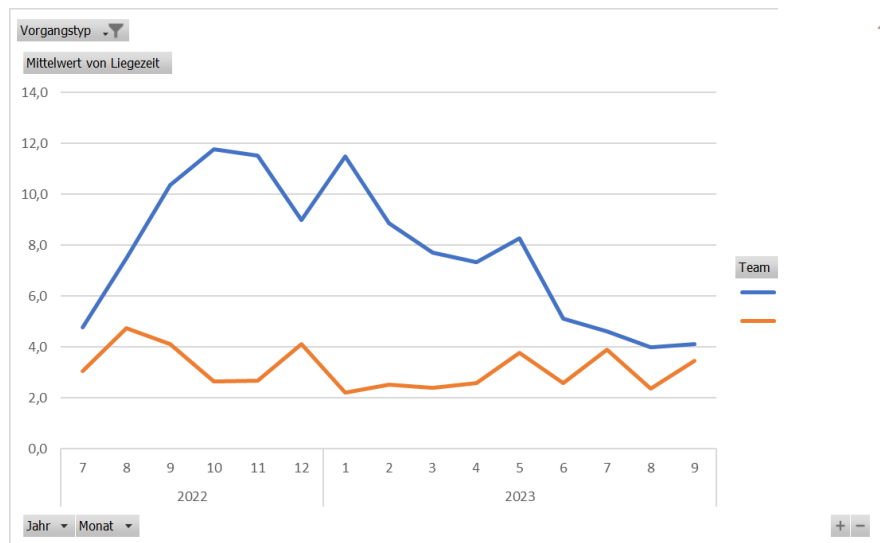
# Warum ist die Erfahrung der Mitarbeitenden wichtig?



# Erfolgreiche Einführung „IT Service Desk“

## Kennzahlen in 2023

Zeilenbeschriftungen	Spaltenbeschriftungen		2023	
	Anzahl Tickets	Mittelwert von Liegezeit	Anzahl Tickets	Mittelwert von Liegezeit
Service Desk	1571	3,58	3305	2,65
Onsite-Service	1435	9,39	2161	7,03
<b>Gesamtergebnis</b>	<b>5980</b>	<b>8,07</b>	<b>10676</b>	<b>8,25</b>



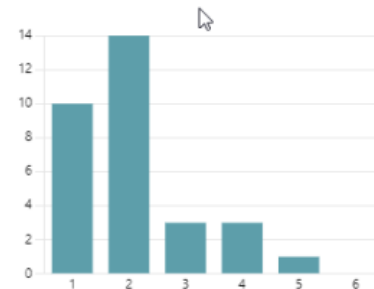
10. Wie bewertest du den Service Desk insgesamt? (Schulnotensystem)

[Weitere Details](#)

[Einblicke](#)

2.06

Durchschnittliche Bewertung



PÖPPELMANN



**Alexander Gassmann**  
Managing Director

# AI Service Desk for Germany



# Vorteile von conversational KI

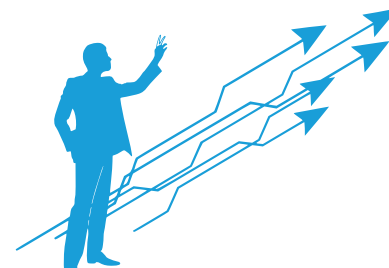


Nahezu menschliches  
Gespräch

Weiterleitung von Anrufen  
von der KI an einen Agenten  
Schnelle Weiterleitung von  
Tickets an Stufe 2

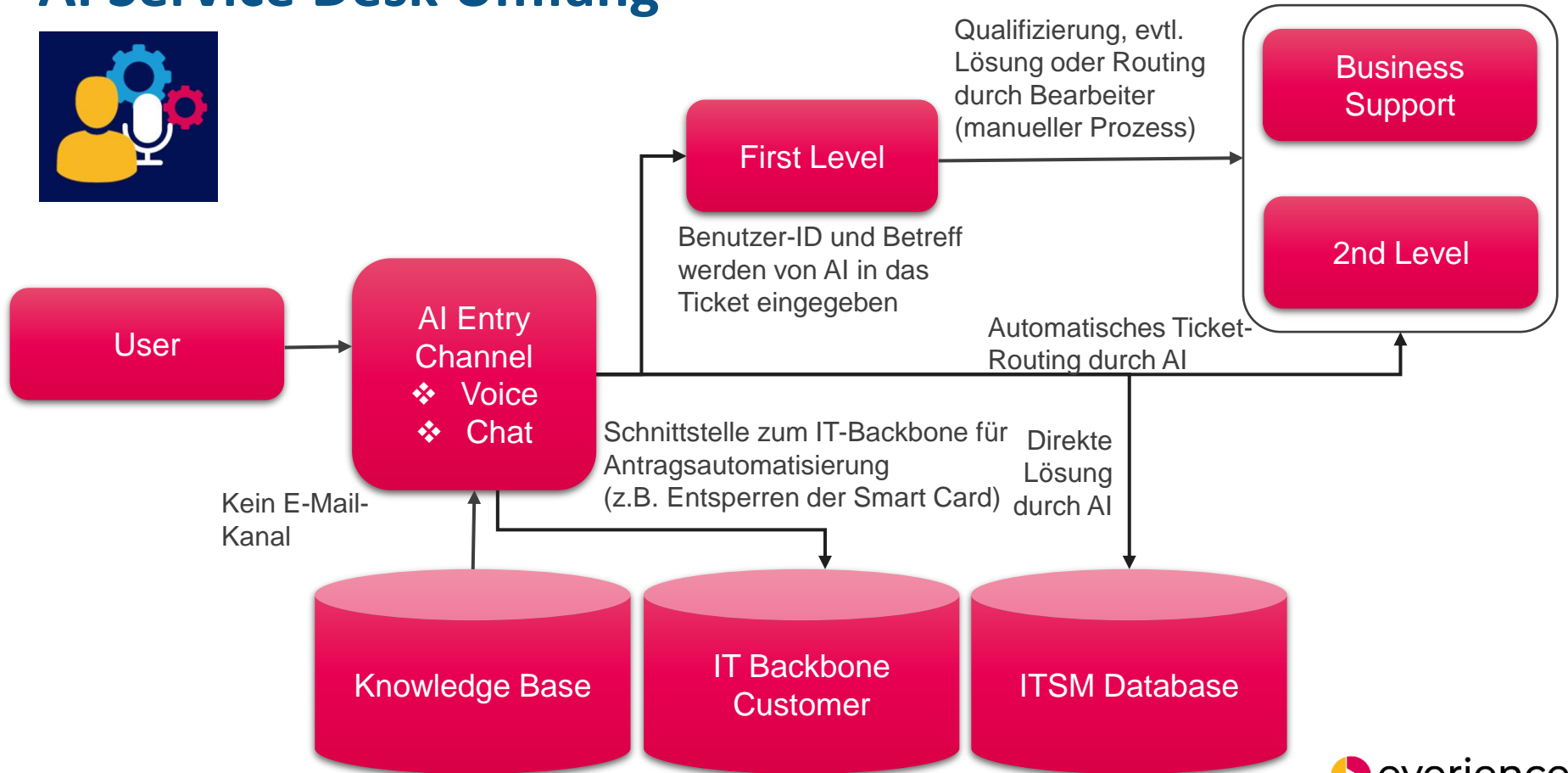


Automatisierte  
Anrufbearbeitung und –  
beantwortung  
Dokumentation jeder  
Interaktion im Ticket-System  
Mehr Anfragen bearbeiten  
durch parallele Bearbeitung  
Automatisierung durch  
Integration in die Kunden-IT



24/7 Service Desk  
Steigerung der Effizienz der  
Agenten  
100 % Telefon-SLA  
Chat-Kanal-Option

# AI Service Desk Umfang



# KI-Service-Desk Lösungsdesign-Roadmap

Benchmark:  
13 Zahlen  
25 Ja/Nein Fragen

Explorations-  
Workshop & erster  
ROI-Ansatz

Knowledge  
Workshop  
(Bewertung der  
verfügbaren  
Artikel)

CAIDAF  
(Conversational AI  
Discovery And  
Framing  
Workshop)



Contact us: [sales@everience.com](mailto:sales@everience.com)