

..Role Responsibilities

..Role Responsibilities

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23

□

Dopatka, Paul

hat die Transkription gestartet

Dopatka, Paul 0:05

Ja, als allererstes Willkommen zum Interview und zu zum ersten Punkt so n bisschen was zu dir? Welche Aufgaben gehören derzeit zu Deinem Verantwortungsbereich und in welcher Form hast du in deiner Arbeit Berührungspunkte? Mit einem Service System?

Interviewee 3 0:26

Mhm also, ich hab bei uns ja die Leitung des Systemadministrationsteams inne, dementsprechend bin ich nicht so wahnsinnig operativ sozusagen tätig, das ist das also jetzt konkret im Serviceses bearbeiten von Issues, so wenn eine alltägliche Arbeit wäre. Das ist nicht so.

Ich gucke eher drauf halt auf so einen Gesamtüberblick und ja diskutieren mit, wenn halt Sachen irgendwie ein bisschen kniffliger sind oder man mal eine Entscheidung irgendwie halt formaler braucht oder wie auch immer, sprich so ein bisschen auf auf Anfrage und aus einer Teamleitungsperspektive halt ne.

Trotzdem hab ich den Service, der ist gerade mal zu unserem Team eingeführt, kennt ihn daher ganz gut und.

Ja, hab glaub ich sonst n ganz guten technischen Überblick, was wir halt in der viadee alles so machen und haben ne so. Das kennt die ansonsten her ja.

Technische Probleme

OK ja hast du den noch alles verstanden oder war es irgendwann so knistrig, dass du als du raus warst?

Dopatka, Paul 2:20

Ähm.

Ich, ich hab nicht ganz alles verstanden, ich überlege gerade wo das Weggeknistert ist.

Interviewee 3 2:31

Was erinnern, was ich gesagt hab also?

Genau leiden nicht so operativ quasi tätig mit den Issues. Ich hab den damals eingeführt, den Servicest bei uns, deshalb kenn ich ihn so grundsätzlich ganz gut und ja, genau hab sonst hab ich halt so n ganz guten Überblick, dass wir sonst in der viadee so n System irgendwie haben so das.

Dopatka, Paul 2:38

Das.

Interviewee 3 2:54

Kann ich da bestimmt auch noch irgendwie beisteuern?

Ja, und schau jetzt uns mehr auf, so eine Teamleitungsperspektive quasi so drauf, sprich so Themen wie.

..Years of Experience {

..Process Description { {

- 24 Ja welche Sachen bleiben lange liegen wo ist man eigentlich mehr dokumentieren, wo können sollten wir eigentlich effizienter werden? So sind alles so Sachen, wo ich dann schon irgendwie so n bisschen so n Auge drauf hab ne.
- 25 **Dopatka, Paul 3:21**
- 26 Und wie lange bist du schon im Bereich?
- 27 **Interviewee 3 3:21**
- 28 Ja.
- 29 Frage Ich bin seit gut 10 Jahren in der viadee und?
- 30 Sehr gute Frage, bitte noch richtige SAT Leitung wirklich?
- 31 Müsste ich tatsächlich mal recherchieren kann ich denn gar nicht so richtig sagen?
- 32 Ähm.
- 33 Wie hätte ich so was gesagt wie 5 Jahre oder so oder so richtig sicher sagen ich kann nicht?
- 34 Ja, weiß ich nicht wird man sowas wie 5 Jahre schätzen, aber genauer muss ich es jetzt noch mal nachliefern.
- 35 **Dopatka, Paul 4:07**
- 36 Ja, das reicht mir. Das ist alles gut, dann gehen wir jetzt weiter zu den Prozessen im Service Desk. Wie läuft denn so ein typischer Prozess? In einem Service Desk bei euch ab und wie wird er dann dokumentiert?
- 37 **Interviewee 3 4:27**
- 38 Mhm jetzt dem Jira Service Desk an sich kannst du wahrscheinlich auch ein bisschen ne von der Struktur hören, wie er so funktioniert.
- 39 Hilft dir das, wenn ich dir so n Workflow Diagramm dazu mal zeige, ist das irgendwie. Mit diesen Statusübergängen hilft das irgendwie, oder?
- 40 **Dopatka, Paul 4:46**
- 41 Ja, auf jeden Fall.
- 42 **Interviewee 3 4:46**
- 43 Mhm.
- 44 Teile ich mir gerade?
- 45 Weil wir.
- 46 Ich mach das mal anders.
- 47 Also was n bisschen wissen muss, ist dass wir.
- 48 Mittlerweile die Anfragen, sagen wir mal in 2 Service, das Projekte gegliedert haben das eine ist alles, was mich mit Beschaffungsthemen befasst und das andere sind eher so diese klassischen.
- 49 IT. Probleme oder IT Themen? So und die ihr Teil?
- 50 Und wir haben dann also ne wenn du dich halt als ich sag mal Endnutzer

..Process Description
..Documentation

sozusagen anmeldest in diesem Portal, das ist ja so ein bisschen vorgegliedert und so verschiedene Anfragetypen mit irgendwie weiß ich nicht Berechtigung anfordern endlich Problem melden keine Ahnung, was da alles so gibt. Dahinter liegt im Grunde genommen immer dieser gleiche Workflow, der sieht relativ wild aus, weil sonst nicht alles mit Einverbunden ist aber. Ich führ dich trotzdem mal durch die durch den normalen Flow sozusagen, wie es eigentlich vorkommt also du startest sozusagen, legst ein neuen neues Ticket an, das wartet halt auf den Support, da ist der Startzustand. In der Regel fängt dann jemand an, das Ding zu arbeiten, dann ist es in Bearbeitung.

..Documentation
..Process Description

51 Jetzt kann es verschiedene Sachen geben, also der häufigste Fall ist.

52 Hat jetzt jemand ne Rückfrage an den an den Nutzer ne irgendwie irgendwas ist noch nicht ganz klar, fragt noch mal zurück, dann steht die Frage nachher im Kommentar drin, aber der das Ticket geht eben in den Zustand wartet auf Nutzer um eben irgendwie auch zu symbolisieren, wo man jetzt gerade selber noch aktiv ist und wo man quasi auf jemand wartet.

53 Wenn der dann antwortet derjenige, dann ist es wieder in Bearbeitung oder beziehungsweise der geht wieder zurück auf den wartet auf den Support und dann fängt er wieder an, das zu bearbeiten quasi ist quasi so die eine Schleife mit dem Nutzer.

54 Das kann auch mal sein, dass wir auf externe warten. Das ist tendenziell eher bei so Lieferungen und sowas der Fall, aber es kann ja auch mal sein, dass wir externe Dienstleister brauchen um irgend ne Lizenz zu beschaffen oder irgendwie ein Problem zu lösen, da arbeiten wir teilweise auch mit Externen zusammen.

55 Das ist dann eben der Status.

..Process Description
..Documentation

56 Ausstehend ist für uns so ein Parkstatus, wenn wir sagen, also keine Ahnung, dann stellen wir fest OK, der Mitarbeiter hat noch schnell das Ticket vor seinem Urlaub aufgemacht und ist dann 3 Wochen weg. Dann parken wir uns, das behält uns bei uns auch irgendwie und schreiben das Datum dran, damit das nicht ständig irgendwo wieder oben aufpoppt, ja und da gibt es ja noch ein Genehmigungsprozess, ne, manchmal gibt es ja so Sachen wie.

..Documentation
..Process Description

57 Jemand fordert Berechtigungen an die müssen von irgendjemand freigegeben werden, dann wird eben derjenige, das genehmigen soll, eingetragen. Das Ganze kommt in dem Status wartet auf Genehmigung und dann kommt eben die Genehmigung irgendwann oder sie kommt halt als Ablehnung. Je nachdem und dann geht es halt wieder weiter.

..Documentation

58 So, das sind eigentlich so die Standardzustände, die wir so haben, und dann endet das halt entweder ist das Ding am Ende gelöst worden oder ist es abgebrochen worden und letztlich hast du dann noch mal 2 Wochen Zeit, quasi bevor das Ticket final geschlossen wird, also das passiert dann automatisch nach 2 Wochen, wenn du es nicht selber machst.

..Documentation

59 Ich kein Mensch mach das selber also greift am Ende des Tages immer die Regel, dass du nur 2 Wochen irgendwann zugeht und danach, wenn du dann noch mal was dazu willst musst du halt n neues Ticket quasi aufmachen, dann ist es so.

60 Ja, das ist eigentlich das sozusagen, wie sich das Glieder oder wie sozusagen der Workflow ist und wir haben.

61 Und da wollte ich hin.

62 Das sind so, so die Liste an Anfragetypen, die du quasi im Portal letztlich irgendwie findest.

..Type of Support

..Type of Support

..Process Gaps Addressable by the Syst

..Documentation

..Type of Support

- 63 Ne, da sind so Sachen drin wie warte mal ich kopier es mal, ich sortier es mal hier nach, das ist ein bisschen übersichtlicher. Das sind Sachen, die also berechtigungssachen sind ne irgendwie Account hat sich gesperrt will ich die wieder entsperren lassen oder brauchst irgendwie mehr Berechtigung kann sein, dass du auf die Lizenz einfach loswerden willst. Die brauchst du nicht mehr.
- 64 Da gibt es Arbeitsplatzausstattungs geschichten, irgendwie Hardware zurückgeben oder irgendwas melden, das irgendwo keine Ahnung durch die Station kaputt ist, oder so was oder fehlt haben wir personalthemen ne wenn jemand ein oder Austritt in die Firma müssen wir das irgendwie mitkriegen und wissen.
- 65 Ja, der Rest sind ja so typische.
- 66 IT Probleme melden?
- 67 Ja, diese neue Soft Fernsehen und so Sachen, die wir jetzt ausgeblendet, weil die jetzt in dem Beschaffungsding quasi rübergewandert sind, ein neues Notebook bestellen. So ist jetzt auch eine Beschaffungs, eine Beschaffungsservice Desk, genauso Smartphone sonstige Hardware und so weiter so ein bisschen das hier habe ich jetzt ausgeblendet, aber so auch so die Grundstruktur.
- 68 Mhm hilft dir das ein bisschen als?
- 69 **Dopatka, Paul 9:31**
- 70 Das zeichnet ein super Bild für mich.
- 71 **Interviewee 3 9:32**
- 72 Überblick ja, so gut.
- 73 **Dopatka, Paul 9:37**
- 74 Das ist wirklich sehr gut, richtig.
- 75 **Interviewee 3 9:40**
- 76 Ich glaub du hast jetzt eh quasi das Video kriegst du irgendwann aufgezeichnet, dann hast du quasi ein Screenshot von dem Webflow, dann muss ich dir nicht extra den schicken was wir.
- 77 **Dopatka, Paul 9:48**
- 78 Ja.
- 79 **Interviewee 3 9:53**
- 80 Auch noch haben ist was aber also das vielleicht kommt das ja eh noch als Frage, aber was glaub ich für dich noch? Ein bisschen spannender ist ist.
- 81 Du kannst ja, wenn du als Endnutzer hier so Portal bist und sagst du. Fängt jetzt hier an, irgendwie ein Problem zu beschreiben, also keine Ahnung funktioniert nicht oder was auch immer, dann kriegst du hier ja immer schon so Artikel aus dem Confluence Space vom Sat vorgeschlagen und das ist im Wesentlichen.
- 82 Wenn wir mal angefangen für die Sachen, die ganz, ganz häufig auftauchen, hier diese FAQs und Anleitungen sind das in dem Regelfall. Ich habe keine Statistik darüber, wie häufig denn Leute an der Stelle

..Documentation

..Type of Support

abbrechen und das gut finden, dass da was angezeigt wird. Mein Bauchgefühl ist kein Mensch liest sich das durch, was da unten angezeigt wird und klickt einfach weiter.

83 **Dopatka, Paul 10:53**

84 Ich les mir das tatsächlich durch?

85 **Interviewee 3 10:53**

86 Aber ich sag mal, wenn es ja darum geht, ich meine keine Ahnung, egal welche Art von Klima jetzt drauf wirft irgendwie eine gewisse Wissensbasis, braucht ihr ja damit die vernünftig arbeiten kann sozusagen das da ist natürlich grundsätzlich irgendwie erst mal eine gute Basis.

87 Uns ist aber auch völlig klar, dass wir.

88 Also wenn ich gucke, was wirklich ist da drin ist und was hier dokumentiert ist, ist der Anteil relativ klein, wo du ne fertige Doku zu findest, würde ich mal vermuten.

89 Das liegt ein bisschen daran, dass wir.

..Documentation

90 Also Fehler müssen schon echt häufig auftauchen, dass wir anfangen, sie zu dokumentieren. Hier als FAQs quasi und das ist nämlich genau der Punkt so häufig treten die gleichen Sachen halt auch nicht auf. Es ist schon eher sehr individuell, was bei uns da so aufläuft. Also es ist, wenn es um Problemlösung geht, ne klar so Bestellungen so Sachen hast du irgendwie immer oder ist da so ein bisschen andere Ecke?

91 Aber jetzt, so im klassischen Servicefall irgendjemand hat ein Problem ist das schon?

92 Weiß ich nicht also die Quote von immer wieder gleich auftretenden Problemen, die ist bei uns eher gering. Ich glaub das liegt auch ein bisschen an dem Publikum, was wir haben, dass wir ja tendenziell eh eher ausgebildete it ler haben die sich dann melden, sprich die haben eh schon alle vorher gegoogelt und die 5 Standardprobleme schon ausgeschlossen so so hast du diese typischen Sachen hast du ein ausgeschaltet oder wieso brauchst du halt jetzt nicht irgendwie?

93 Noch mal machen ne so daher kommt das so ein bisschen ne?

94 **Dopatka, Paul 12:19**

95 Und wie erfolgt bei euch Delegation innerhalb des Prozesses oder wird überhaupt delegiert?

96 **Interviewee 3 12:27**

97 Also wir haben.

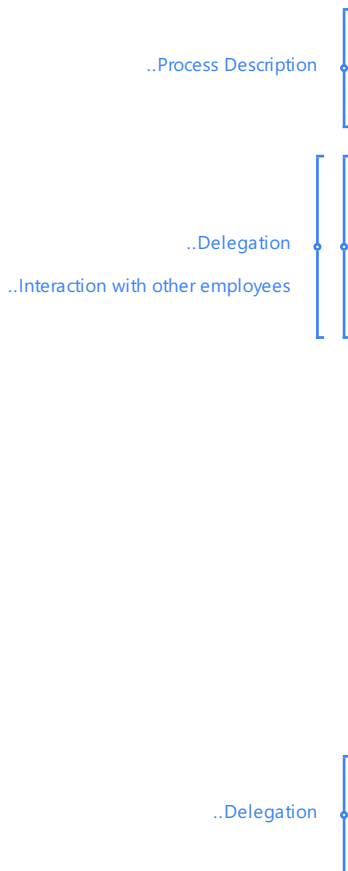
98 Gerade gucken, ob ich das jetzt um ein weiteres zeigen kann, also ist ja das so, dass du quasi jetzt Warteschlangen hast, wo dann die die Tickets noch drin stehen, halt irgendwie nach so die Kriterien also es braucht im Wesentlichen nach Priorität und dann halt nach Datum sortiert quasi ne sozusagen neu eingehen ist und halt dann weiter oben.

..Delegation

99 Und in der Regel ist es so, dass ich halt der erste, der gerade Zeit haben, sich dazu berufen fühlt, irgendwie das halt nimmt, häufig mit einer gewissen Präferenz für die Geschäftsstelle der halt selber tätig ist ne also wenn Sachen für Köln dann liegen, dann ist es halt tendenziell Mitarbeiter 1 und von von Münster ist dann halt tendenziell Mitarbeiter 2 und Mitarbeiter 3.

..Interaction with other employees

100 Gerade wenn es halt auch um Sachen geht, wo es irgendwie praktischer



- ist mal also, wenn es eh um Hardware Sachen geht, wo man vor Ort sein muss oder wenn es halt um ja man guckt zusammen mal drauf oder sich was an ist ja manchmal doch einfacher, das vor Ort zu machen, weil da gibt es so eine gewisse gefühlte Zuständigkeit von Standorten, ist aber nicht zwingend so. Ne also gerade?
- 101 Software Sachen kann man ja auch ganz gut lösen, das heißt sozusagen einer. Schnappt sich das erstmal. Ich würde sagen, dass wir eine sehr hohe Quote dafür haben, dass derjenige das auch zu Ende bearbeitet und es weniger der Fall ist, dass Sachen hin und hergereicht werden.
- 102 Ja, das ist dann eher so, dass derjenige quasi intern zurückfragt, wenn er mal ne andere Meinung braucht oder n anderen Input quasi und dann aber trotzdem das gegenüber dem Endnutzer sozusagen zu Ende bearbeitet das würd ich sagen. Der allerhäufigste Fall also diese klassischen klassischen Delegationen so Tickets, die gegen Schubsen das haben wir eher nicht so würd ich mal sagen.
- 103 Zumindest in dem in dem eigentlichen Satz der Rest des Beschaffungsding das ist ein bisschen anders, weil der Standard Bestellprozess ist, so keine Ahnung und jetzt sagst Du möchtest einen neuen Laptop haben dann?
- 104 Guckt sich das Sat Team erstmal die Bestellung an oder den Laptop ist ein bisschen anders, wenn wir ein neues Handy haben so, dann guckt sich das Sat Team, das erstmal so an ob das irgendwie jetzt halbwegs plausibel ist, was du da bestellen willst und schließt so ein paar Sachen aus wie wir dürfen da keine Gesamtgeräte kaufen und irgendwie sowas und gibt die Bestellung dann quasi frei und danach wollt ihr halt vom Sekretariat weiterbearbeiten?
- 105 Das heißt, da hast du im Prozess schon eingebaut Übergabeschritte zwischen verschiedenen Bereichen sozusagen bei uns in der Firma, aber sozusagen im Prozessdesign verankert ist auch keine spontane Entscheidung, sondern das ist quasi bewusster Übergang.
- 106 Von jemand mit Technikwissen als Plausibilisiert und jemand aus der Verwaltung macht dann halt die Verwaltungsprozesse weiter ne so ne?
- 107 **Dopatka, Paul 14:58**
- 108 Gibt es bei euch denn festgelegte Eskalationsstufen oder auch definiertere Rollen für die verschiedenen Leute?
- 109 **Interviewee 3 15:06**
- 110 Nee, im Satz hab ich das nicht in der Beschaffung jetzt außerdem was ich gerade als Prozess beschrieben hab jetzt auch nicht also da gibt es keine Sachen, was da irgendwo.
- 111 Weiß ich nicht jetzt irgendwelche SLAS mitlaufen und du sagst keine Ahnung, wenn jetzt in den 42 Stunden keiner geantwortet hat, dann macht es irgendwo klinken und geht weiter zum nächsten oder irgendwie sowas, das haben wir alles nicht.
- 112 Ja.
- 113 **Dopatka, Paul 15:33**
- 114 Dann würde ich, glaube ich, schon zum nächsten Abschnitt kommen. Deine Erfahrungen mit künstlicher Intelligenz, das Konzept von Künstlicher Intelligenz und ihre Einsatzmöglichkeiten ist dir bekannt?
- 115 Also im groben generell gemeint.

..Prior experiences with AI

116 **Interviewee 3 15:48**

117 Ja, also erfahren mit KI erst so in der Ecke Copiloten Jet, GPT, Perplexity und sowas.

118 Ich hab noch nicht so nee, eigentlich hab ich noch gar nichts mit Agenten gemacht.

119 Und?

120 Ja, mit Rovo jetzt ne atlassian Welt hab ich so rumgespielt, fand das immer alles sehr unterdurchschnittlich was da so rauskam und irgendwie gerade mit dem versucht so Aufgaben zu geben wie keine Ahnung formatier mal die Tabelle richtig und irgendwie sowas und dann hat man gesagt ja kann ich nicht. Das war der bisher irgendwie nicht so hilfreich.

121 In Jira hab ich noch gar nichts mit KI gesehen, also nix ausprobiert oder so von daher da jetzt relativ wenig.

122 Ja, also eher in der so eher in der entwicklungstechnik Seite da schon eher wieder mal, weil so dieser Service Desk Umfeld eigentlich eher nicht ja.

123 **Dopatka, Paul 16:54**

124 Ist denn künstliche Intelligenz bereits in irgendeiner Form in eurer täglichen Serviceprozesse integriert?

125 **Interviewee 3 17:01**

126 Also wenn ich gerade zufällig mal einer ChatGPT befragt, ob er denn da so eine Idee hat, so das passiert schon also mal kurz keine Ahnung. Die Problembeschreibungen in unser viadeeGPT Reinschmeißen und mal gucken, ob man dann auf Ideen kommt, ob die man jetzt halt gerade selber nicht kommt oder?

127 Irgendwie, so war es das schon, aber jetzt nicht gezielt, dass es jetzt irgendwie im Service, das irgendwie integriert wäre.

128 **Dopatka, Paul 17:25**

129 Das Konzept eines I Agents ist dir bekannt?

130 **Interviewee 3 17:29**

131 Ja, die Antwort grundsätzlich schon ja.

132 **Dopatka, Paul 17:33**

133 Ja, dann kommen wir auch zu den Systemanforderungen vielleicht für so einen möglichen AI Agent Services. Welche Funktionen oder Unterstützungsmöglichkeiten hättest du grundsätzlich für denkbar oder sinnvoll?

134 **Interviewee 3 17:47**

135 Hm.

136 Also.

137 Das.

..Current use of AI in the process

	138	Also nicht fragen, welche Richtung man das jetzt zieht, ne, also man könnte einmal, was ich mir vorstellen könnte ist.
..Possible Functionalities	139	Ticket kommt rein und gerade zeigen wir ja nur dem Endnutzer, was ich je meinte. In dem Portal Suchtreffer im Conference an, was man ehrlicherweise intern ja auch schon einfach machen könnte, ist so.
..Possible Functionalities	140	Perplexitiv mäßig quasi so eine kurze Recherche anstoßen zu dem Problem und einfach schon mal so die 5 wahrscheinlichsten Fehler Problemlösungen vielleicht einfach schon mal skizzieren mit links oder wie auch immer so Sachen könnte man schon mal machen, einfach als interne Vorrecherche quasi für den, der es bearbeitet so.
..Possible Functionalities	141	Daraus könnte man wiederum auch andersrum eigentlich mal so Antwortentwürfe quasi vorbereiten, ne für so, die dann in die andere Richtung quasi gespielt werden, das könnte man alles machen.
	142	Glaube, dass die.
	143	Viele Tickets, die bei uns reinkommen, viel mit Systemen, also mit anderen Systemen auch zu tun haben. Das heißt damit jetzt so ein Agent richtig richtig hilfreich wird.
..Process Gaps Addressable by the Syst	144	Bräuchte er wahrscheinlich also jenseits von der recherchiert, ein bisschen im Internet und irgendwie so, aber wenn er jetzt einmal wirklich konkrete Dinge tun soll, dann bräuchte er halt relativ viele Zugriffe auf relativ viele Systeme irgendwie, wenn vom Prinzip her ne keine Ahnung, weil da jetzt jemand irgendwie Zugriff auf irgendein sharepoint Ordner haben will, ist jetzt ja auch nichts was theoretisch ein Mensch machen müsste, ne kannst du ja auch irgendwie wegautomatisieren so?
	145	So dafür müsstest du aber bei diesem dem KI System, welches auch noch ist, dann ist ja relativ weitreichende Suchungsrechte geben, dass man so ein bisschen das Problem.
..Challenges for the System	146	Also zum einen das gefühlte Problem zum einen, das auch n bisschen n Compliance Problem, dass wir n bisschen auch nachweisen müssen, dass quasi an Berechtigung so vergeben wird oder auch nicht, da hat man so n bisschen so n Thema, was halt da so die konkrete Automatisierung dann schwierig macht, ne Schaffungswesen das Gleiche natürlich kannst du dir hier ne Bestellung ehrlicherweise auch automatisch ausführen lassen also.
..Data Privacy & Compliance	147	Keine Ahnung, wenn die Mitarbeiter schon einen Amazon Link mitschickt.
..Role of the human in the future	148	Ist der Mehrwert, dass da Menschen dran sitzt, irgendwie überschaubar? So genauso ist das mit den Verwaltungsprozessen dahinter ne? Die Rechnung bei Amazon irgendwie entgegen den runterladen sie in unserem Rechnungssystem wieder hochladen. Die Felder abtippen, die da drin stehen, irgendwelche Konten zuordnen, das ist alles Zeugs, das ist wahnsinnig stupide Arbeit, wo du keinen Menschen verbrauchst, so ne, das kannst du.
	149	Viel, viel besser durch irgendeine KI erledigen da würde sich für mich nur die Frage stellen, ob das der Service, der jetzt die richtige Stelle ist, um diese ganzen Sachen zu implementieren dort, ob eigentlich diese Anwendungssysteme ein bisschen schlauer werden müssten und mal ein bisschen mehr Systemintegration betreiben müsste, das könnte man da so ein bisschen diskutieren.
	150	Überlegen was könnte man dann noch machen?
	151	Ja.
	152	Was ich glaub, dass das mir grad so einfällt, so ne Idee was man irgendwie machen könnte oder welche irgendwie Themenfelder in welche Richtung man so denken könnte.

..Interaction with the client

..Possible Functionalities

153 **Dopatka, Paul 20:52**

154 11.

155 Vielleicht innerhalb des Serviceprozesses noch ich möchte ja nicht suggestiv werden.

156 **Interviewee 3 21:00**

157 Innerhalb des 15 Mhm.

158 **Dopatka, Paul 21:10**

159 Ist so ein klassischer Fall, den es schon gibt, wäre die Klassifizierung der Tickets in Cluster oder zu sagen Hey, das gehört in den Bereich, das gehört in den Bereich, damit man sofort erkennt, dass das jetzt Passwörter hat, die jemand verlegt, oder?

160 **Interviewee 3 21:10**

161 Weiß nicht.

162 Ja.

163 **Dopatka, Paul 21:26**

164 Sowas.

165 **Interviewee 3 21:28**

166 Ja ist glaube ich exakt alles nicht mehr spannend, weil dadurch dass wieso nur 3 Leute an den Services arbeiten und?

167 Das Volumen irgendwie also, das wäre jetzt ja dann spannend, wenn du sagst du klassifizierst dir und routest dir irgendwie entsprechend die Tickets, ne in verschiedene Team unterteams vielleicht irgendwie rein so, dann macht das irgendwie Sinn jetzt ehrlicherweise bei uns sind die schon ganz gut vorklassifiziert dadurch, je nachdem, was die Leute im Portal da auswählen hast du schon also natürlich 100% richtig, was die Leute da alles auswählen, aber ich sag mal so.

168 Gefühlte 80% Stimmen da schon und ehrlicherweise ist das für uns auch nicht mehr als ein Icon wiederum in der in der Warteschlangenansicht das liest eh jeder den Betreff und guckt sich halt an, was da los ist und irgendwie dafür ist das Volumen einfach.

169 Zu klein, dann wieder rum und das bearbeiten eh die gleichen Leute also jetzt irgendwie da große Labels dran zu schreiben von wegen, das ist ein Passwortproblem, und das ist ein Hardwareproblem und.

170 Das hat halt einfach keinen Mehrwert, das ist halt egal so ne irgendwie, deshalb hat das sozusagen diese Analyse von den Tickets, die reinkommen und da irgendwelche so Labels oder irgendwas draus ableiten.

171 Also hat für uns nicht den Mehrwert, dass also, dass es woanders die Use Cases gibt, wenn das größer ist und du wirklich Tickets auch routen musst auch das auch so skillbase Routing machen musst oder irgendwie sowas auf jeden Fall, ne wenn du jetzt aus einer rewe oder irgend so große Konzerne guckst, so klar haben die das ne, dass diese Themen.

172 Das haben wir in diesem Kleinen dieser kleinen Form halt einfach nicht.

	173	Was man dann vielleicht überlegen könnte ist das wäre vielleicht so ein kleiner?
..Documentation	174	Kleiner Gag wir also bei uns im Portal tippen, die ja eine Art Überschrift als Zusammenfassung ein, dann hast du ja ein Beschreibungsfeld, da drunter, was größer ist wir übernehmen diese, was die als Überschrift sozusagen eintragen, auch immer als Titel für unser Ticket quasi.
..Possible Functionalities	175	Ist jetzt manchmal mehr oder weniger hilfreich, was da drin steht in der Überschrift so man könnte dieses Ding ehrlicherweise auch generieren lassen sagen ne, also machen wir aus dem Text eine Zusammenfassung, dass das irgendwie Titel wird so das wäre was wo man tatsächlich vielleicht ein bisschen Übersichtlichkeit verschaffen will und bei dem einen oder anderen Ding wo halt nur drin steht.
	176	Telefonie funktioniert nicht oder so vielleicht schon mal ein paar Stichworte mehr drin stehen, ne worum es denn jetzt vielleicht so gehen könnte oder so oder halt weiß ich nicht.
	177	Ja, so oder welche Systeme beteiligt sind oder irgendwie sowas so so Sachen das könnte man vielleicht schon machen so ein bisschen was raus extrahieren aus dem Ticket, aber es ist ehrlich gesagt eher kosmetische kosmetische Natur, als dass es jetzt wirklich in irgendeiner Form richtig weiterhelfen würde, muss ich dann schon auch sagen.
	178	Mhm.
	179	Ja, sup.
	180	Ja, so im Prozess selber wusste ich jetzt ehrlich gesagt nicht, was man da bei uns wahnsinnig viel.
	181	Abnehmen soll ne, weil so diese typischen Sachen wieso problemlos zu verstehen eine Standardantwort zu geben oder so?
..Interaction with the client	182	Ja, ich glaub das würde bei uns auch begrenzte Akzeptanz stoßen, weil unsere Leute im Zweifel merken, dass das irgendwie ne generierte Antwort ist und B haben es im Zweifel selber eh schon gegoogelt und so und bellen sich ja eher, weil sie irgendwie was konkretes jetzt irgendwie getan haben wollen und weniger, dass sie jetzt irgendwie ne Recherche abgenommen haben wollen, ne nach dem Motto? Hast du XY mal probiert oder irgendwie sowas?
	183	Ähm.
	184	Was man vielleicht überlegen könnte, ist.
	185	Das wäre vielleicht eine Idee. Du hast ja häufig so Sachen und sagst sowas wie.
	186	Also du als Mensch schätzt das so ein weiß ich nicht.
	187	Updates von den 3 Treibern könnte vielleicht irgendwie helfen so.
	188	Jetzt setzt sich jemand hin, formuliert das ein bisschen aus such vielleicht noch die Links raus, wo du die Treiber herbekommst und je nachdem, wie Bedarf jetzt der Mensch auf der anderen Seite ist was IT angeht, wird die Anleitung halt detaillierter oder halt auch nicht.
..Interaction with the client	189	Hast du es mir vorstellen könnte, dass man auch generieren könnte, ne wo du halt sagst hier schreib mal kurz die Antwort als zum Thema Treiber Update geht um das Notebook such mal die Links raus und mach mal ein Text fertig oder sowas ne.
	190	Damit machen kann man genauso gut eigentlich auch ins viadeeGPT im anderen Fenster eintippen und dann wieder rüber kopieren, das dann so ein bisschen ja.

191 Mhm.

192 **Dopatka, Paul 25:42**

193 Dann würde ich mal weitergehen. Wie würdest du eine mögliche proaktive Kommunikation eines solchen Systems bewerten? Also, das auf dich zukommt?

194 **Interviewee 3 25:52**

195 Mhm.

196 Bin ich jetzt als End User oder auf den also den Sat Mitarbeiter sozusagen?

197 **Dopatka, Paul 26:00**

198 Als Mitarbeiter.

199 **Interviewee 3 26:01**

200 Als Mitarbeiter. Also manchmal, du hast das Ticket aufgemacht und dann sozusagen, dass dann das eher so ne chatigere benutzerfahrung wird, eher so in die Richtung Messe, oder?

201 **Dopatka, Paul 26:16**

202 Nee, dass der Agent Service, der ist, vielleicht auch Sachen analysiert und dann auf dich zukommt mit Informationen.

203 **Interviewee 3 26:21**

204 Ach so, OK OK bevor quasi das Problem eigentlich aufgetreten ist, sozusagen so ein bisschen die Richtung.

205 Würde bei uns wahrscheinlich fast nie zum Tragen kommen können, weil wir nicht viel über die Geräte wissen also.

206 Bei den Endgeräten schwierig, weil dafür müsstest du ja wirklich die sehr genauen Monitore checken, damit du irgendwie Probleme proaktiv ahnst, dass da irgendwas ist und weiß nicht nur, weil ein Gerät jetzt 3 Jahre alt ist und sag ich mal dem Ende seiner Laufzeit ist stellen wir die weniger nicht gleich ein Ticket ein von wegen bisschen ein neues Gerät kaufen, sondern gibt ja Leute, die nutzen es ja gerne länger ne aus.

207 Nachhaltigkeitsgründen. Was auch immer so deshalb.

208 Da hilft das nicht so viel hm.

209 Was wir schon machen ist?

210 Das betrifft es aber eher Server, sage ich mal und eher so ein bisschen fast eher ein bisschen SAT intern und gar nicht so sehr Richtungs Service Desks sind so Sachen wie wir machen sich Security Scans in unserer Umgebung und für die Top Findings werden die Schlüssel aufgemacht, dass die irgendjemand auch bearbeitet oder irgendwie so was das sind Sachen, die da, könnte man tatsächlich noch mehr automatisieren.

211 Visieren da könnte man auch so, da hast du ja vor allen Dingen gestellt, dass du 100 Tausende findings hast und irgendwie die 10 mal rauspicken musst, die jetzt wirklich spannend sind so da kann ich mir vorstellen, dass da KI bei helfen kann, das ein bisschen runter zu reduzieren auf die wirklich wichtigen Sachen.

..Process Gaps Addressable by the Syst

..Pre-Processing

..Possible Functionalities

..Possible Functionalities

212 Und?

213 Die auch vielleicht n bisschen zuordnen, auch ne irgendwie wen das so betrifft, also wer derjenige ist, der das bearbeitet, weil das in Zeit wir ja auch gar nicht immer Probleme sind, die das SAT lösen kann, das sind ja manchmal auch einfach also unsere systemverantwortliche sind ja sehr verteilt, auch teilweise über Berater. Das kann doch schon mal sein, dass es dann auch heißt hier liebe Berater deine.

214 So ganz platt gesagt deine vor allem die du da irgendwas von uns bekommen hast, da ist irgendwas ein Tomcat drauf, der ist so uralt ja hohes Risiko bla bla aktualisier mal bitte ne so.

215 Sachen, das könnte man schon machen.

216 Aber also da wäre der Inputgeber ja immer irgendein System, was irgendeine Art von Alert quasi feuert ne, worauf man dann quasi reagiert und dann so ein bisschen das.

217 Ja Ticket erzeugen Routing den Teil quasi automatisiert, ne ist jetzt nicht so was die KI da selber die Systeme scannen würde, sondern sie haben ja so ein Infos von anderen Systemen aufgreifen, um daraus wieder irgendwie Prozesse anzutriggern ne so.

218 Das könnte man schon machen. Ja, aber sonst so gegenüber den Interanwendungen dafür proaktive Sachen. Sehe ich da nicht das sind nicht so klassische Reminder Sachen, das ist natürlich ne also ich weiß nicht. Das Team stellt eine Rückfrage in den Nutzer hörst du 4 Wochen nichts mehr so da klar, da könnte man jetzt so ein bisschen so ja, das hat meint ich eben so cheffigere Experience machen, ne wo halt mal wieder mal angepingt wird. Wieso ein Flagboard, der der immer sagt so kam wo hier so eine Rückfrage offen schaut, mal wieder drauf so aber ich.

219 Wenn das jetzt irgendwie nicht so viel mit spannenden KI Sachen zu tun sollen, dass halt mehr so ein bisschen Leuten hinterher rennen nur so.

220 Ähm.

221 Ja ja, ich glaub so viel proaktives weiß ich nicht, weil da gerade jetzt eher nicht so.

222 Mich so einfahren zumindest eigentlich mit diesem Service Desk Scope.

223 Ja.

224 **Dopatka, Paul 29:56**

225 Was ich zum Beispiel als proaktiv mir gedacht hatte, wo, wo mich meine, wo mich deine Meinung interessieren würde wäre, wenn er zum Beispiel ne Benachrichtigung oder so auf dem Service lässt, wo ohne schreiben würde, wenn er sieht.

226 Hey, wir haben 6 mal gerade ein Ticket dazu bekommen, dass dieses System gerade nicht funktioniert. Da ist wahrscheinlich ein Ausfall in irgendeiner Form und dann kommt vorne auf dem Service Desk Hey, das funktioniert gerade nicht.

227 **Interviewee 3 30:17**

228 Mhm.

229 Mhm, Mhm.

230 Nach dem Motto brauchst nicht noch n Ticket aufmachen. Wir haben schon genügend zu den Problemen so.

..Possible Functionalities

..Organizational Culture & Acceptance

..System Integration Constraints

..Possible Functionalities

..Possible Functionalities

..Process Gaps Addressable by the System

231

Dopatka, Paul 30:34

232

So in der Art zum Beispiel.

233

Interviewee 3 30:38

234

Ja, könnte man machen.

235

Wenn wir noch weiter spinnen und daraus auch, weiß ich nicht slackpost machen von wegen ne Problem schon bekannt irgendwie so kann man machen.

236

Ja.

237

Also als Anwendungsfall würde ich sagen ja die Häufigkeit, dass das jetzt eintritt bei uns ist glaube ich nicht so ultra groß, dass da jetzt so ein Riesenhebel drin wäre, dass uns das jetzt irgendwie.

238

Das dramatisch und jetzt die Arbeit erleichtert, ne irgendwie so.

239

Das wäre aber ein cooles Feature für den Service Desk. Wenn du sowas zum Beispiel auch sowas hättest wie du fängst an dein Problem zu beschreiben, der sagt dir dann Jo das Problem kenne ich ja schon, soll ich dich einfach als Teilnehmer zu dem bestehenden Issue irgendwie hinzufügen oder sowas?

240

Ja, vielleicht ein ganz cooles Feature, ne dass du sagst kann ich den Nutzer abblocken einfach nur sagst ja, musst jetzt ja nicht noch mal formulieren, wenn das das gleiche ist wie hier, dann füg ich dich da einfach mit hinzu oder so oder derjenige schickt es ab und Merch die nachher zusammen oder wie auch immer irgendwie so Sachen ne, das kann man natürlich irgendwie machen, das weiß ich auch, dass es größere.

241

Firmen oder also die hat Zweifel auch noch größere Tickets Systeme haben so von der Komplexität her als so ein Jira quasi, dass wir solche Prozesse dann halt auch haben, ne, dass die halt ähnliche Vorfälle wieder umbündeln. Zu so größeren Inzidenz und dann halt da global drin bearbeiten so.

242

Dass nicht jedes Ticket nachher wieder einzeln geschlossen werden muss, was bei uns jetzt halt gerade so wäre ne also jetzt 5 Leute, wir haben das ja für ein systemausfall Welt und dann müssen wir nachher 5 mal antworten von wegen ja ist jetzt erledigt geht wieder so.

243

Ja also könnte man machen, sehe ich auch Anwendungsfälle für bei uns wäre es kein so ein riesen Hebel wegen der geringen Frequenz würde ich mal sagen ne

244

aber ja n Anwendungsfall ist das ne Ananas, bei dem er gerade kommt? Der ist zwar nicht proaktiv, aber vielleicht trotzdem ist ja so analytisch also.

245

So eine Teamleitungssicht finde ich das schon ganz spannend, mal so Statistiken ein bisschen darüber zu kriegen, so was für Arten von Tickets haben wir denn seit welcher Häufigkeit also?

246

Weiß ich nicht so häufig Berechtigung also, n bisschen kriegen wir es ja raus über die Klassifizierung so am Eingangskanal quasi aber so ne ebene Tiefe ist manchmal schon spannend, ne dann hast du irgendwie ja schon ehrlich gesagt, weil sie nicht.

247

Gefühlt 2 Drittel. Ich habe ein.it Problem so und jetzt ein bisschen konkreter darunter wäre es ja schon schöner mal zu wissen was betrifft denn davon?

248

Windows Mac was sind E-Mail? Probleme, was sind ja Point Slack, whatever also, worum es darum so n bisschen geht das so n bisschen so

zu also, dann ist halt auch wieder mit klassifizieren aber nicht im Sinne von dass mir das ne Bearbeitung hilft und im Sinne von so n bisschen Auswertung so n bisschen so Gefühl dafür zu kriegen.

249 Ja, wie? Sie wird das Mengengerüst so verteilt, ne was so vielleicht so Sachen sind, wo es sich lohnt, mehr zu investieren, damit die Ticketanzahl ein bisschen runtergeht. In Ecken und an anderen Stellen halt nicht. Das wäre vielleicht tatsächlich ein Anmerkungsart, den fände ich wertvoll für so ja klassifizierungsähnliche.

250 Themen.

251 Da brauchst halt eher ne analytische Perspektive darauf, ne aber ich mein auch dafür müssen wir den Text irgendwie analysieren n bisschen verstehen worum es geht und so ne.

252 Mhm.

253 **Dopatka, Paul 34:03**

254 Ja, dann würde ich die nächste Frage machen welche Formen des Verhaltens oder der Kommunikation könnten für dich störend oder unangenehm sein?

255 **Sirch, Sebastian | viadee AG 34:14**

256 Mhm.

257 Wie meinst du das also quasi?

258 Ja, wie wärest du die Frage?

259 **Dopatka, Paul 34:24**

260 Also zum Beispiel, wenn man die Frequenz anguckt, das Timing, wann die kommen der.

261 **Interviewee 3 34:31**

262 So oder dann mit so einem Bot oder was auch mal sich da meldet und irgendwas sagt oder postet oder Irgendsowas.

263 **Dopatka, Paul 34:34**

264 Ja, genau.

265 **Interviewee 3 34:41**

266 Also.

267 Ich finde halt, dass man einen Menschen auch sehr stark merkt, wenn ein Bot antwortet und ein Bot also ob es ein Bot oder ein Mensch ist, der antwortet und ich glaube, unseren Mitarbeitern würde das nicht so gut ankommen, wenn die merken da hat jetzt eh noch ein Bot geantwortet, da würden sie sich dann veräppelt fühlen, sprich in erster Linie wäre für mich.

268 Bot ne Unterstützung für den Bearbeitenden.

269 Also Maximum hat mal eine vorformulierte Antwort, die der ihnen so ein bisschen anpasst und bearbeitet und auch irgendwie wie auch immer die hoffentlich sprachlich schon so gut angepasst ist. Zu den anderen Tickets, dass sie nicht ganz so extrem auffällt und irgendwie eher so ein bisschen in die Richtung, aber letztlich den finalen Button Klick macht dann

..Unpleasant Interaction Forms

..Pleasant Interaction Forms

..Pleasant Interaction Forms

sozusagen der Mitarbeiter so.

270

Zumindest mal in einem allerersten Schritt, aber jetzt so gerade auf dem Level, wie ich das gerade so einschätzen würde, wäre ich eher in so einer Ecke als jetzt in so automatischen Antworten quasi.

271

Was ich jetzt nicht bräuchte wir haben so künstliche Verzögerungen also keine Ahnung, ich war schon irgendwie vor 2 Jahren oder so mal so ein Vortrag gehört für irgendeine Versicherung, die so Anträge, die vom Kunden reinkommen, künstlich verzögern, damit das so wirkt, als hätte das ein echter Mensch bearbeitet, obwohl es im Hintergrund eher automatisiert durchgerattert ist und dann hat man irgendwie so.

..Unpleasant Interaction Forms

272

Künstlich zwischen einer so einer typischen Arbeitszeit von 8 und 16 zwischen 8 und 16:00 Uhr irgendwie dann die Antworten rausgeschickt, obwohl die eigentlich alle schon sofort ja, da waren irgendwie und so zu tun, als wären das Menschen irgendwie so ein Blödsinn, das brauche ich jetzt irgendwie nicht so. Das soll dann schon bitte schnellstmöglich irgendwie so passieren.Und?

..Unpleasant Interaction Forms

273

Also grundsätzlich so vom Produktionsmuster her klar, irgendwie müssen die wesentlichen Sachen schon in das Ticket rein, weil sie da ja auch n bisschen so ne so ne Art von Verlauf brauchst, damit du später nachvollziehen kannst, was so passiert ist.

..Interaction possibilities

274

Kann mir aber durchaus Integration in Slack und Co irgendwie vorstellen was so Kommunikationssachen angeht ne also.

275

Weiß ich nicht persönlich ist zum Beispiel auch viel diese giras Legitimation, dass ich quasi Notifications Krieg, wenn ich weiß ich nicht irgendwo markiert wurde oder irgendwas zugewiesen wurde oder irgendwie sowas.

276

Ich persönlich könnte mir das auch noch ein Schritt weitergehend vorstellen, ne irgendwie zu sagen.

277

Also nicht, guck mal hier scheint es ein Teil wichtiges Ticket zu geben, dann vielleicht auch die Slack Benachrichtigung dazu wo und hier irgendwie guck mal darum geht es und hier weitere Details, in dem wir schon so ungefähr so so Sachen zum Beispiel, dass man sagt irgendwie immer so Sachen, die jetzt nicht so Standard 915 sind, wo es ehrlich gesagt auch egal ist, wie heute morgen bearbeitet.

278

Ja, wenn da irgendwie schon jemand Tickets auch noch für ein System ausfallen, dann wäre es vielleicht auch ganz cool Kling Kling, Kling in allen Ecken mal irgendwie dieses Ding auch irgendwie zu sehen, ne so so Sachen könnt ich mir schon vorstellen.

279

Ja, weil sie beantwortet müssen die Frage in die Richtung wie du?

280

Dopatka, Paul 37:34

281

Ja ja, auf jeden Fall wie würdest du ne gelungene Interaktion dann beschreiben? Also was wäre so das Schönste, was du dir vorstellen kannst?

282

Interviewee 3 37:35

283

Ja.

284

Hm.

285

Die Antworten der im Sprachstil derjenigen zu dem jeweiligen Menschen sind, die also zumindest als Bearbeiter dran stehen. Dann irgendwie ne so, das wäre auf jeden Fall was was recht entscheidend wäre.

..Pleasant Interaction Forms

286

Ja halt irgendwie so, ne weiß ich nicht.

..Communication Style

287

Ja also der viadee Kommunikation entsprechen ne, das ist irgendwie so ein Level an Freundlichkeit und noch mal nachfragen, ob denn jetzt auch irgendwie alles passt oder was also irgendwie jetzt reinpasst, ne von der Sprache her so in die Firma so und das finde ich irgendwie wichtig.

288

Dass man.

..Pleasant Interaction Forms

289

Sind Zielgerecht auf denjenigen, der auch die Frage gestellt hat, so ein bisschen antwortet ne, also wenn du halt sagst, also wenn du jetzt weißt, das ist ein Softwareentwickler, der Dir der die Frage stellt, dass du vielleicht irgendwie anders antwortest, wenn du weißt jemand aus dem Sekretariat hat die das Ticket aufgemacht ne einfach vom.

290

Dem Level, was man ein bisschen antizipieren kann, was der Anreiz hat, einfach wissen so.

291

Das ist das, was ich, wenn es da darum geht, zum Antworten vorher zu formulieren oder automatisch zu beantworten halt cool finde, wenn das n bisschen mit einfließt.

292

Ihre.

293

So Referenzen auf Dokus oder so wären praktisch ne also wenn du halt sagst.

294

So Treiber. Update siehe Link hier ist noch einfacher und ich mach es ja auch so Sachen wie weiß ich nicht? Da will jemand im Asher Portal irgendwie was konfigurieren und so dann weiß natürlich irgendwie praktisch, mit dem man gleich den Link zur Doku irgendwie mitschickt und das nicht aber ist nur so gefühlt rein Copy and Paces und zusammenfassen und einfach sagst.

295

Im Wesentlichen, dass die 3 Schritte Details, die hier ne irgendwie so Sachen, das finde ich irgendwie schon gut.

296

Hm.

297

Ja, irgendwie so in die Richtung.

298

Dopatka, Paul 39:46

299

Ja, dann würden wir jetzt zur letzten Frage in dem Themengebiet kommen welche Faktoren wären für dich wichtig, um Vertrauen in ein solches System aufzubauen?

300

Interviewee 3 39:46

301

Ja.

302

Hm.

..Factors that influence Rapport to the S

303

Also schon gesagt so am Anfang würde ich eher über so Unterstützung und vorformulierte Sachen nachdenken und quasi nicht gleich, dass das Ding selber antwortet so, dann müsste da so ein bisschen vertrauen reinwachsen ne so wie das so welchem Level das so passiert und wie frei ist etwas da so rauskommt?

304

Weil wir halt.

..Factors that influence Rapport to the S

305

Jetzt hat Team schon nen relativ hohen Anspruch an sag ich mal so. Diese Servicequalität haben die wir halt den Mitarbeitern wiederum bieten wollen, so und wenn da jetzt irgendwie 50% so blödsinnig banale Antworten rauskommen, wenn du Mitarbeiter ich denk so ja lustig soweit euch auch schon jetzt mal bitte richtig dann ne wär das jetzt irgendwie nicht so sonderlich hilfreich.

..Factors that influence Rapport to the S

..Challenges for the System

..Factors that influence Rapport to th

..Role of the human in the future

..Future Perspective on Service Pi

..Potentials of such a system

306

Deshalb sehe ich das eher erst mal im Hintergrund im verdeckten quasi so ein bisschen und jetzt nicht gleich sozusagen mit der Interaktion des Nutzers ich muss mal starten, ne wenn es dann halt, wenn man das Vertrauen dann hat, dann kann man es ja auch irgendwie ändern, ja, die zweite Ecke ist halt die Frage, wenn man es halt eher in Richtung Systemintegration, Automatisierung und so treibt.

307

Dass das Ding irgendwie selber Aktion irgendwo durchführt.

308

Da würde sehr viel ich sag mal Audit logging und so brauchen, was das Ding denn jetzt getan hat, würde im Zweifel ja, auch wenn da Fehler mal auftreten ist irgendwie rückgängig machen können musst und wir auch so Compliance mäßig und so halt auch dann wissen müssen, was sozusagen verändert wurde, dass sozusagen auch überwacht werden müsste, was da passiert.

309

Ja, man würde vielleicht auch gewisse Leitplanken halt festlegen, ne zu sagen so gewisse Dinge gibt es halt, die darfst du jetzt einfach nicht tun also jemand die globalen ich hab jetzt mal eben spitz gesagt wenn du jetzt sowas wie Berechtigungen im AD quasi durch so ein **** machen lassen würdest, dann würdest du natürlich nicht wollen, dass jetzt plötzlich jemand sich zum Domain Admin macht und alle anderen da rauskegelt aus der Gruppe so da sind natürlich irgendwie Sachen, die müsstest da irgendwie kategorisch.

310

Ne, dass so Sachen einfach nicht gehen?

311

Ja, so irgendwie in die Richtung, aber wenn der Bestellung tätigst ne, dann wird es halt vielleicht auch irgendwie budgetgrenzen festlegen und sagen weiß nicht bei 5000€ ist vielleicht mal Schluss, wo der jetzt Bestellung tätigen kann da muss man jemand sich irgendjemand draufschauchen damit nicht die weiß nicht das vergoldete macbook für 20000,00€ bestellt wird oder was auch immer nur so.

312

Mhm ja.

313

Dopatka, Paul 42:12

314

Ja, dann würden wir zum letzten Abschnitt kommen, das ist ein bisschen der Ausblick. Welche Auswirkungen oder Veränderungen erwartest du durch den Einsatz von AI Agents im Servicedesk?

315

Interviewee 3 42:27

316

Mhm.

317

Weniger also aus Sicht der Art der Arbeit, die bei den Mitarbeitern wirklich noch hängen bleibt, verändert und bisschen diese stupide Routinearbeit weniger wird.

318

Und?

319

Dadurch halt irgendwie ein Stück weit effizienter wird, so also es effizienter wird, die Sachen zu bearbeiten. Ne ist irgendwie letztlich.

320

Ja, also ist jetzt egal, welche Teams optimierst du jetzt sagst, du hast dann mehr Durchsatz, ich mein sowas messen wir halt nicht ich mein so größere Service des Teams die machen sowas ja auch, dass sie sowas auch messen, ne so Durchsatz an Tickets oder wie auch immer, dann ist auch spannend wie komplex sind die und so wenn du anfängst so was zu messen, das ist ja jetzt nicht mit der Anzahl, das ist ja nicht getan, ne so.

321

Wenn man so Sachen messen will, dann kann man es natürlich tun, das machen wir ja alles nicht, und das war uns auch nicht so spannend, aber

- trotzdem würde ich ja feststellen oder irgendwie.
- 322 Das Ergebnis haben wollen, dass es irgendwie so mehr effizienter ist, entweder dadurch, dass sie dann mehr schaffen oder dass sie einfach mehr Zeit haben, eigentlich in n Projekt also andere Dinge zu machen, ne irgendwie die sich und Mehrwert bieten, was jetzt nicht mal Problemlösen und Trouble Shooting irgendwie ist.
- 323 Ähm.
- 324 Ich.
- 325 Weiß nicht also so aus der Subventionsecke gibt es gerade viel Systeme, die so in Richtung gehen, also die Monitor und deine Anwendung im Betrieb, wenn es da Probleme gibt, alle sehen Sie das Problem und machen die auch gleich den Public Quest fertig, um das Problem zu lösen und wenn du willst, die Kläuchen es auch gleich und nehmen das gleich live so ne irgendwie, das sind jetzt so Sachen die es an den Stellen gibt die.
- 326 Ja, auch, was so ein klar definierten, klar definierten Roundtrip gibt es halt auch irgendwie ganz gut. Funktionieren tatsächlich schon?
- 327 Also klar wär sowas mega cool ist auch irgendwie im Sat Team zu haben, weil es der wirklich Arbeit richtig abnimmt. Bloß durch die Vielfalt an durch die Breite an Themen und Systemen, die da jetzt gerade drin stecken ist das glaub ich schwierig, da irgendwie ein Griff dran zu kriegen, das ist halt anders wenn du halt sagst.
- 328 Weiß nicht du hast jetzt das Team was nur Support von Exchage Server macht so dann bist du schon mal in einem ganz kleinen Scope, wo Tickets reinkommen und dann kannst du auch gezielter überlegen wie du da jetzt Dinge einfach auch mal weg automatisierst ne und jemand n Agenten machen lässt in diesem. Wir sind ein Mädchen für alles Setting.
- 329 Ist jetzt gerade nicht so richtig, wo ich da anfangen sollte irgendwie ne als erstes so ein Bock drauf zu setzen, der irgendwie Dinge weg automatisiert.
- 330 Ja so.
- 331 Mir geht es für uns gerade so ein bisschen schwer, das da so ein bisschen konkreter zu benennen, ne was jetzt so die ersten Sachen wären die man da so machen könnte, was manchmal an der Breite liegt und dass wir halt wenig wieder wenig Wiederholung von ähnlichen Dingen von ähnlichen Themen haben oder ähnlichen Systemen die es betrifft ne, sondern ist halt immer gleich so ein.
- 332 Er kann halt alles reinkommen, Ding ist.
- 333 Und das glaube ich anders in Servicedesk, die halt einfach viel viel, also viel, viel größere Serviceteams haben, ne die dann auch weiß ich nicht jetzt schon 10 Leute da sitzen haben sich nur um Mail Probleme kümmern so ne, da kannst du ja ganz anders angehen und das viel sauberer zuschneiden. Das ist auch eine viel größere Wissensbasis, auf dem man irgendwas aufbauen kann.
- 334 **Dopatka, Paul 45:37**
- 335 Ja, als nächstes hätte ich wenn ja, welche Rolle werden? Ja steht ja, wenn ja welche Rolle werden menschliche Mitarbeitende deiner Meinung nach künftig spielen in dem Ganzen?
- 336 **Interviewee 3 45:51**
- 337 Mhm.

	338	Ach so Mhm?
	339	Ich hoffe eigentlich, dass also ist ne ähnliche Richtung ne ich hoffe, dass sie.
..Future Perspective on Service Prozesse	340	Mehr Zeit für die komplizierteren Sachen haben und für die Sachen, wo du wirklich die Menschen halt noch brauchst, um Entscheidungen zu treffen und stupide Arbeit weniger wird so.
..Future Perspective on Service Prozesse	341	Muss ich das halt sozusagen so der naheliegende Wunsch, der letztlich auch zu einem höheren Spaßfaktor und so ja irgendwie bei den Leuten auch führen würde ne so die Sachen die wirklich spannend sind zu knacken und die die spannenden Probleme zu lösen so selbst da mit KI Unterstützung wo du halt sagst so ja gut also nur rein allein KI steht gerade nicht weiter, weil entweder.
..Future Perspective on Service Prozesse	342	Weiß nicht brauche ich halt viele Berechtigungen oder ich brauche noch Systeme irgendwie im Zugriff, die die KI gerade nicht hat oder was auch immer jetzt der Grund ist so ne, dass dass du den Fokus eher auf solche Sachen legen kannst und halt so standardsachen halt einfach auch nerven so die aber einfach schon nicht so einen kleinen Anteil ausmachen so die halt einfach wegautomatisiert kriegst ne so.
..Role of the human in the future	343	Und dann hast du halt, wenn du jetzt nach Rollen fragst, dann sind halt die die einfachen Themen wegautomatisiert und dann bleiben halt für die Mitarbeiter, die wirklich die Sachen übrig, wo sie halt wirklich Mehrwert noch bieten ne irgendwie.
	344	Und das wäre die Rolle, die ich da zukünftig irgendwie sehen würde ich sehe nicht, dass du das jetzt komplett irgendwie los wirst oder so zumindest jetzt nicht bei uns, weil dafür wie gesagt diese themenbreit irgendwie zu groß ist.
	345	Aber ich glaub schon muss man dann anstellen.
..Role of the human in the future	346	Weiß ich nicht, wir nehmen zum Stromanbieterportal offenbar ich mit dir. Gerade über Zählerstände streite so ja keine Ahnung so Sachen kannst du ja weg automatisieren, da muss ja kein Menschen mehr hinten drin sitzen haben, der irgendein Zählerstand entgegennimmt, den aus dem Foto extrahiert und irgendein System eintippt ne, das sind ja so Sachen, das sind ja auch so Servicesystem die andere Firmen ja auch haben, da kannst du ja ganz anders drauf gucken, ne so.
..Future Perspective on Service Prozesse		
	347	Ja, genau.
	348	Dopatka, Paul 47:49
	349	Dann noch welche Herausforderungen hätten solche Systeme danach? Meinung nach zu überwinden?
	350	Interviewee 3 48:01
	351	Oh.
..Challenges for the System	352	Also bei uns wie gesagt wieder die Vielzahl an Systemen, mit denen du irgendwie integriert sein müsstest. Wenn du also Mehrwert bieten willst, jenseits von bisschen Text, Ping Pong hin und her quasi ne im Ticket, so müsstest du Zugriff, also müsstest du erst mal mit sehr vielen mit dem sprechen können, um irgendwie zu wissen.
	353	Weiß ich nicht wie ist denn jetzt der Status von dem User MAD und Slack und keine Ahnung, was so überhaupt so ein bisschen ne die Probleme ein bisschen voranalysieren zu können? Das ist sehr viel in Systemintegration, was man betreiben einmal technisch und einmal

berechtigungstechnisch halt irgendwie auch also.

354 Das KI System wie auch immer es dann geschnitten ist, musst du auch
sehr viel Zugriffsrechte haben, sei es lesen oder schreiben, je nachdem,
ob es jetzt nur auswerten soll oder halt auch gleich Dinge tun soll.

355 Das halte ich fast für die größte Challenge, die beiden Sachen jetzt in
unserem Kontext.

356 Muss man mit Berechtigung hat also Berechtigung, hat mehr mit Vertrauen
zu tun, ne wieviel also wieviel Rechte darfst du im System? Auch haben
also einmal Vertrauen, einmal Compliance wieder und die
Integrationsgeschichte ist eher sozusagen einfach aufwendig und
Arbeitsintensivsysteme zu integrieren sprich.

357 Du eh nur 5 Tickets zu einem System im Jahr reinkriegst, weil es sich so
also ein bisschen überspitzt gesagt, ne weil es sich so stark verteilt über
viele Systeme treibst du den Aufwand jetzt wirklich oder machst du diese 5
Tickets dann nicht doch gerade mal schnell so ein bisschen ne also das ist
wieder so das Problem dieses Mengengerüst so.

358 Ja glaub, das sind die größten.

359 Herausforderung, die ich jetzt gerade immer so spontan sehen würde bei
uns ja.

360 **Dopatka, Paul 49:44**

361 Dann kommen wir zur letzten Frage hast du noch abschließend? Weitere
Bemerkungen mit der Ideen, die du gerne teilen möchtest?

362 **Interviewee 3 49:47**

363 Mhm.

364 Nee, Ideen nicht, aber ich find's da gespannt zu hören, was du noch so an
Ideen hast, weil wir haben gesagt der deutlich öfter überlegt hat, was man
so machen könnte oder so ein bisschen im.

365 Das sind Dunkeltappen tapen, wie man dem Satir mit KI ein bisschen
mehr helfen könnte aber.

366 Ja, hätte ich so selber hab gerade jetzt nichts mehr, was ich noch
irgendwie anbringen könnte oder würde.

367 **Dopatka, Paul 50:14**

368 Okay, dann würde ich, glaube ich, die Transkription beenden, weil dann ist
das Interview vorbei.

369 **Interviewee 3 50:17**

370 Ja.

371 Ja, genau.**Dopatka, Paul 50:26**

372 Ja, das sollte es gewesen sein.

373 **Interviewee 3 50:28**

374 Ja.

375 **Dopatka, Paul**

376 | hat die Transkription gestoppt