

1
2
3
4
5
6

Transkript

31. Oktober 2025, 09:03AM

□

Dopatka, Paul Transkription gestartet

Dopatka, Paul 0:03

Welche Aufgaben gehören derzeit zu Deinem Verantwortungsbereich und welcher Form hast du in deiner Arbeit? Berührungspunkte mit dem Service Test System?

Interviewee 4 0:11

Na gut, ich mach komplett, ich bin in der Infrastruktur und mach komplett die Infrastruktur mit hauptsächlich in Köln, weil ich in Köln angesiedelt bin und alles was an Service Desk Anfragen. Wir haben übers Portal. Das aber arbeite ich mit. Wir sind da aber.

Standortübergreifend das heißt, wenn auch Anfragen aus Münster kommen, die ich von hier aus bearbeiten kann, also wo keine Manpower vor Ort möglich ist, dann mache ich das natürlich auch und umgekehrt ist das genauso. Hinzu kommt, dass wir auch.

Die komplette Infrastruktur mit administrieren, wo eigentlich der User keinen keinen.

Kein doing drin hat nein, das sieht ihr ja auch gar nicht, ja und ja, auch alles was so angeht. Mit Hardwareneubeschaffung gehört auch noch zu uns, wo wir das zum zum Teil auch noch abgeben mittlerweile und.

Ja.

Eigentlich ist das so mehr so Infrastruktur Allround im ganz gesamten Unternehmen, da bin ich zuständig und Service Desk Anfragen kommt natürlich bei mir deswegen an und deswegen hab ich damit Berührungspunkte.

Dopatka, Paul 1:19

Das ist gut. Wie lange bist du bereits in diesem Bereich tätig?

Interviewee 4 1:24

Jetzt, bei der viadee oder insgesamt?

Dopatka, Paul 1:27

Insgesamt.

Interviewee 4 1:31

Über 20 Jahre ich hab das jetzt nicht genau.

Dopatka, Paul 1:34

Ja, das reicht mir viel Erfahrung auf jeden Fall, das ist sehr gut.

Interviewee 4 1:40

Ja also ich war nicht nur Service Desk, sondern auch noch also ich hab first Level second Level third Level auch schon gemacht, aber ich mach auch Projektarbeit hab ich auch schon gemacht, also das ist gehört auch schon dazu. Prinzipiell sind sowieso alles für mich, wenn neuer Server aufgesetzt wird, ne solche Sachen eingefügt, das ist alles Projektarbeit noch.

Zusätzlich.

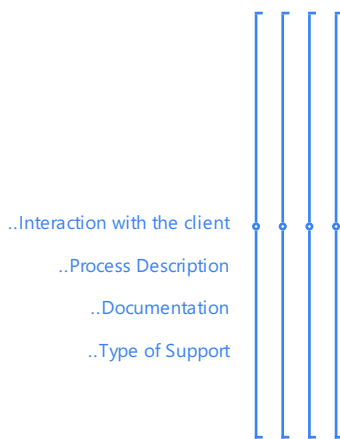
Und dann kommt halt die Service das Arbeit wenn die Systeme in Betrieb genommen werden.

Dopatka, Paul 2:10

Ja, dann kommen wir zum nächsten Abschnitt Deiner Erfahrung und den

..Role Responsibilities

..Years of Experience



7

Prozessablauf im Servicedesk. Wie läuft so ein typischer Prozess? Im neuen Service Desk ab und wie wird er dokumentiert?

Interviewee 4 2:22

Also wir haben hier das Atlassian Service Desk, was wir einsetzen, da kommen halt der User schreibt n Ticket, der hat auch ne Auswahlmöglichkeit und das Ticket kommt dann bei uns rein und wir schauen uns das an.

Bearbeiten das und geben die Informationen im Ticket zurück oder gehen eben Kontakt mit dem Kunden auf, oder je nachdem was was für eine Anfrage gestellt wird. Es kann auch eine ganz kann auch eine eine eine Einkaufsanfrage sein. Da müssen wir natürlich den Einkauf starten, oder wir geben es weiter in den dementsprechenden Abteilungen bei uns.

Und ja, ist der Kunde zufrieden? Es wird das in dem Ticket dokumentiert und dann am Ende des Tages geschlossen.

Dopatka, Paul 3:05

Okay.

Habt ihr Delegation bei euch im Prozess in irgendeiner Form also gebt ihr die Sachen weiter?

8

Interviewee 4 3:14

Also wir haben das Einzige, was wir weiter delegieren ist im Einkaufsprozess, wenn es gibt Teile, die haben wir ausgearbeitet Sekretariat wie Handy, Neubestellung und Neubeschaffung. Wenn es aber da drum geht zum Laptop neubeschaffen, dann machen wir das noch, weil wir auch den User den Kunden halt auch beraten, wenn erfragen hat, weil wir da einfach im Thema sind und das Sekretariat hat einfach nicht das Know-how, das mit zu beantworten, aber so einfache Aufgaben wie Maus, Tastatur, iphone oder Handy bestellen das das können die machen. Und deswegen delegieren wir nur diese Tickets weiter den Rest bei uns und bei uns im Team sind wir alle gleichberechtigt, da gibt es keine Delegation, irgendwie so wir was wir selbst machen hier, es hat jeder mal so ein bisschen Bereiche, wo er mehr Affin drin ist oder mehr drin ist. Dann nimmt er sich die Tickets vor vorwiegend und die anderen nimmt die anderen Tickets.

Das passt schon also, das ist eine gute Aufteilung, die wir da aktuell fahren, denke ich mal.

Dopatka, Paul 4:13

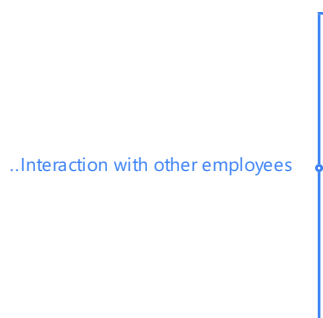
Jetzt habt ihr keine definierten Rollen, sondern so Lose ein bisschen, das ist so, das kann er am besten. Deswegen macht er es am häufigsten aber muss nicht unbedingt.

9

Interviewee 4 4:25

Na ja, also eine eine Delegation oder Rolle, wie man es beschreibt, ergibt sich von selbst wenn man, wenn man anhand des Tickets sieht, OK. Der User braucht persönlichen Kontakt, dann werde ich natürlich kein Ticket aus Münster nehmen und die Jungs aus Köln aus Münster werden kein Ticket aus Köln nehmen. Weil dann ist schon.

Klar, dass das auf jeden Fall dann bei der dementsprechenden Niederlassung landet, also dass der sich das dann zieht oder diejenige das zieht. Ansonsten haben wir eigentlich immer den Anspruch, dass wir die die Ticket Line, die wir da haben, immer relativ gering zu halten und.



..Escalation	
..Interaction with the client	
..Escalation	10
..Challenges in the Service Process	11
..Prior experiences with AI	12
	13

Versuchen die Tickets so schnellstmöglich abzuarbeiten? Es gibt natürlich ein paar Langläufer, wo wo dann auch der Kunde mithelfen muss. Aber da das ist, das bleibt nicht aus.

Das ist so eigentlich eher die Struktur, die wir da fahren. Wir sind auch nur zu dritt ne, das ist jetzt nicht so, dass wir 50 Mann sind oder und das dann auch noch unterteilen müssen hier du machst nur Infrastruktur Netzwerk du machst nur Server, da wir alle alle also wir alle 3 alles machen.

Machen wir auch die Themen? Es ist auch so, wenn der eine Mal bei dem anderen nicht weiß, dann dann zieht er sich den anderen zu Hilfe also das ist kein Problem.

Dopatka, Paul 5:38

Habt ihr denn auch festgelegte Eskalationsstufen also?

Interviewee 4 5:43

Jein also wirklich festgelegt nicht also wir beurteilen das selbst was was also, wenn wir sehen OK ein User hat jetzt n Problem, weil seine Maus nicht funktioniert und dann kommt ein Ticket rein, wo irgendwie 30 user auf jeden Fall nicht auf ne Anwendung nicht mehr drauf kommen, denn ist uns schon klar der mit der Maus bleibt erst mal hinten an und das andere Thema wird dann vorgezogen.

Ne, es gibt eine Priorisierung, die wir bei der Delegation haben und zwar wenn sich jemand meldet, der braucht ein neues neue Hardware zum Beispiel jetzt ein neues Handy, weil sein altes jetzt kaputt ist und er kommt kaum noch an Sachen ran oder das funktioniert nur noch ganz sporadisch. Dann gehen wir das mit einer höheren Prio in das Sekretariat, damit das Ticket sofort bearbeitet wird und nicht irgendwie erst 3 Tage später. Das ist wohl so das Einzige, was wir haben, also die Einschätzung liegt schon bei uns, was wichtig ist immer schnell ist.

Weil wir den besten Überblick über die Systeme haben. Klar, sagt jeder Kunde immens ist das wichtigste Problem, aber das ist halt.

Ja, was soll man dazu sagen?

Wir können ja schon ganz gut beurteilen, welches Thema wichtiger ist als das andere.

Dopatka, Paul 6:54

Ja, der Kunde hält sie immer am am wichtigsten das.

Interviewee 4 6:57

Ja ja, das ist mit so n bisschen Fingerspitzengefühl kriegt man das eigentlich ganz gut hin.

Dopatka, Paul 7:05

Ja, dann würden wir auch zum nächsten Abschnitt gehen. Deine Erfahrung mit künstlicher Intelligenz das Konzept von Künstlicher Intelligenz und ihre Einsatzmöglichkeiten ist dir bekannt?

Interviewee 4 7:14

Ja, ich setze die auch ein.

Dopatka, Paul 7:17

Ist KI bereits in irgendeiner Form in euren täglichen Serviceprozess integriert?

Interviewee 4 7:24

Nee, wenn das was mit was da automatisch läuft, ist alles automatisch gesteuert, weil es so eingestellt war, ist aber nicht künstliche Intelligenz

dahinter das Einzige, was ich mit künstlicher Intelligenz mach, dass ich halt Chat, GPT oder was es da gibt, nachfragt wenn ich Probleme hab, dass ich direkt das Problem da rein poste und dann mir ne Antwort geben lasse. Ist aber nicht irgendwo in irgendeiner Form implementiert, in die Systeme, die wir haben ja, ich benutze es relativ häufig, ich benutze es auch für für Texte, die ich schreibe oder halt auch für für Serviceanfragen, damit ich nicht selbst großartig durchsuchen muss, wo das Fehler wo der Fehler jetzt liegen kann also es erspart n bisschen Zeit.

Dopatka, Paul 8:07

OK ist das Konzept eines KI Agenten bekannt?

14

Interviewee 4 8:15

Yip Was heißt bekannt? Kommt kommt drauf an, wie wie man das Schimpfen möchte ein KI Agenten also für mich ist das eigentlich eher einer, der uns der unsere Datenbanken durchsucht, oder irgendwas, was wir haben und dann dementsprechend vielleicht eine Lösung zur Verfügung stellt.

Wenn es da was gibt?

Dopatka, Paul 8:35

Aber generell was genau ein KI Agenten ausmacht und was ihn zum Beispiel von Chat GPT trennen würde, ist das weißt du uns, erklär ich es kurz noch mal?

15

Interviewee 4 8:46

Kannst du ja noch mal kurz erklären, vielleicht bin ich da auch nicht auf dem richtigen Stand.

Dopatka, Paul 8:50

Ja, das ist eigentlich nichts anderes als nen als ne KI, die automatisch Sachen übernehmen kann, ohne dass es eine menschliche Überwachung gibt. Es gibt verschiedene Modelle mit Human in a Loop zum Beispiel, wo dann der Mensch noch ne überwachende Funktion hat und bestätigt.

Oder komplett automatisierte Modelle wo?

Der Agent alles für ihn erledigt von vorne bis hinten und so ganz berühmte Beispiele sind zum Beispiel der Co Pilot beim Coden Ich weiß nicht, ob du den kennst, der füllt dir dann die nächsten 10 Zeilen Code aus.

Anhand dessen, was du für einen Methodennamen geschrieben hast zum Beispiel, ob das gut ist, ist dann natürlich die Frage, aber darum geht es bei den Agenten.

16

Interviewee 4 9:35

Mhm.

Aber die ja OK gut das der Agent das macht das alles vollautomatisch, aber der muss ja trotzdem irgendwie eingestellt angepasst werden, damit er das überhaupt machen kann.

Dopatka, Paul 9:48

Ja klar.

17

Interviewee 4 9:49

Also da gehört ja schon noch ein bisschen, das ist ja das, was ich im im aktuell immer noch int ChatGPT selbst mache, ne, dass ich dann die Fragen da selbst rein poste und ich könnte mir höchstens Agenten vorstellen, dass das dann so ist, dass er er muss ja auch irgendwo die Information oder die Frage herbekommen ne, also sonst würde das ja auch nicht funktionieren

..Possible Functionalities

..Data Privacy & Compliance
..Challenges for the System

..Challenges for the System

..Challenges for the System

..Possible Functionalities

..Possible Functionalities

..Challenges for the System

..Data Privacy & Compliance

..Process Gaps Addressable by th

18

19

er denkt sie ja nicht einfach also gut. Es gibt auch welche denkt sich mittlerweile was aus? Aber der muss ja auch die den Input irgendwo herbekommen und im Moment bekommt ChatGPT Input. Das für mich ist er Agent der ChatGPT im Moment.

Dopatka, Paul 10:20

Okay, ja, dann kommen wir zum vierten Abschnitt die Systemanforderung für so einen möglichen KI Agenten. Welche Funktion und Unterstützungsmöglichkeiten hättest du grundsätzlich für denkbar oder sinnvoll im Service Desk?

Interviewee 4 10:38

Ich bin da ziemlich offen, also ich alles mögliche was was geht ne, aber ich sehe da immer so ein bisschen. Die Einschränkung kommt aus meiner anderen Rolle auch noch hinzu, was ich bei uns in die Steckbriefe mit drin bin und da auch sehr viel mit Datenschutz zu tun habe auch und da ist halt die Frage inwie, wie weit sich die KI mit unserem Datenschutz?

Und Forderungen.

Übereinstimmt damit das auch erlaubt ist ne also wenn es nach mir gehen würde? So viel Automatisierung oder wie es geht also klar am Ende des Tages muss man vielleicht noch mal rüber gucken, weil nicht alles stimmt, was der was die KI bis jetzt ausspuckt aber ich sag mal wenn man mit meinem mit meiner Erfahrung und so würde würde passt das schon. Ist gut, ich seh da eher das Problem, wenn man wenn man wen ganz jungen hat, der noch nicht so viel Erfahrung hat man muss schon einschätzen können, was da für Ergebnisse rauskommen also ich würd nicht alles blind weitergeben.

Dopatka, Paul 11:35

Hättest du denn konkrete Funktionen, die für dich irgendwie besonders denkbar oder sinnvoll wären oder dir den Arbeitsalltag sehr erleichtern würden?

Interviewee 4 11:47

Ah das ist halt schwierig. Also gut, wenn Ticket reinkommt wäre natürlich schön, wenn das mit KI über das Ticket drübergucken könnte und sich die Frage anguckt und vielleicht sogar selbst die Antwort rausfinden kann, anhand was auch immer da gekoppelt ist, wenn man es mal wieder hinstellt, ob das bei uns auch so da?

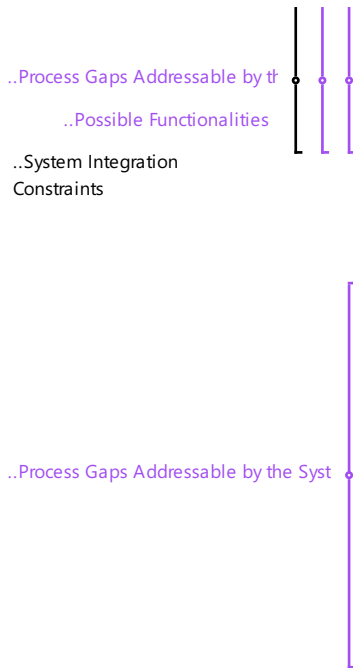
Aus dem Confluence oder sonst was mit JIRA selber kommt, dass er sich selber die Tickets holt. Wenn nicht, ist ja sowieso, dann meine, da muss man ja sowieso was tun, also das ist es ist mal so n bisschen schwierig, was an der Stelle geht. Er kann natürlich noch im Internet suchen, wo es die Frage ist.

Wenn er im Internet sucht, inwieweit darf er die Informationen von uns benutzen? Ich weiß nicht, was der User reingeschrieben hat, ne wenn irgendwelche firmeninternen Sachen drin sind, soll er eigentlich damit nicht im Internet suchen es sei denn, es ist so eingestellt, dass das nicht ins Internet geht. Das ist kein Learning davon vonstatten geht.

Das fänd ich hier hilfreich hilfreich ist auch OK jetzt krieg ich ein Ticket von XY rein, dass man vielleicht schon.

Gewisse Fragen?

Kann ich direkt beantworten, wenn ich weiß, was für Hardware er hat, dass



man das vielleicht mit unserer Asset Datenbank für die Hardware, die die User haben koppeln kann, dass man weiß OK, der hat den Laptop, der ist schon von 2017 und er möchte auf Windows 11 updaten, dann kann man direkt, dass er dann direkt als Beispiel sagt.

Ja, aber das das Gerät, das kann nicht mehr Windows 11 da müsste eigentlich eine Empfehlung raus da musst ein neues reagieren musst neuen Laptop bestellen als Beispiel ne also das mache ich natürlich jetzt hier sonst so ich gucke kurz rein, sehe hier altes Laptop. Man kann auch ein Tool auf einem Laptop laufen lassen. Ob das wirklich so ist, das stimmt und dann wäre die Empfehlung, neuen Laptop zu bestellen und du musst die Beschaffung starten, das wäre ja ein Ticket, was der User machen müsste, da müsste man dann drüber nachdenken. Später im Prozess, wo man den Prozess ändern möchte, wenn halt die KI rausgefunden hat, es wäre nur diese Möglichkeit, ob die KI selbständig diesen.

Kaufprozess startet wobei ich das auch wieder mit Rückfragen an den User sehe, weil der User darf ja bei uns selbst entscheiden was er Hardware graben möchte.

Also das ist so mehrere Aspekte.

Dopatka, Paul 14:11

Ist schon mal sehr gut, dann weitergehend wie würdest du eine mögliche proaktive Kommunikation eines solchen Systems bewerten?

Interviewee 4 14:22

Der muss jetzt mal nachfragen proaktiv heißt was würde das System denn proaktiv für mich tun?

Dopatka, Paul 14:27

Das System würde schon bevor die eigentliche Interaktion beginnt, vorbereiten, zum Beispiel Sachen untersuchen, analysieren und dann auf dich zukommen und sagen Hey, da ist was, was du dir angucken musst, da ist irgendwie.

Irgendwas im Argen?

Interviewee 4 14:45

Aber das ist ja im Prinzip, das ist ja Prinzip der Fall, den ich gerade beschrieben hab, ne, dass das System in bei uns dann irgendwie nachguckt was was der User so hat und was zu seiner Problemlösung, weil das Problem hat er ja reingeschrieben vielleicht passen könnte, dass er mir das schon vorschlägt. Das ist natürlich super, wenn er das machen würde. Das wäre ja für mich proaktiv, dass er eine Lösung anbietet. Da ist halt die Frage.

Wie ich mir stelle, muss er mir die Lösung anbieten oder könnte er schon eigentlich direkt die Lösung im User anbieten?

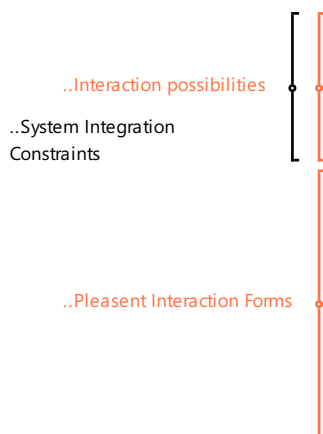
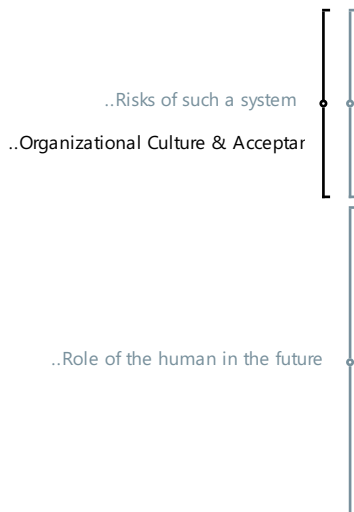
Dopatka, Paul 15:18

Ist das dann ne berechnete Frage ja?

Interviewee 4 15:21

Weil, so bin ich ja eigentlich gut. Ich bin jetzt denn dann der der Punkt, danach noch mal die die Lösung, die mir anbietet bewertet.

Bei gewissen Problemen ist das bestimmt gut, dass immer das Bewertung sagt OK nee, das kann ich so nicht rausgeben aber bei anderen Sachen ist das vielleicht, wenn es so triviale Sachen sind, die wirklich häufig vorkommen, dass man sowas dann dem direkt den User vorschlägt, dann



bin ich gar nicht mehr involviert sozusagen.

Dopatka, Paul 15:51

Ja, und?

23

Interviewee 4 15:52

Das ist so ein bisschen der schmale Grad, glaube ich da an der Stelle.

Dopatka, Paul 15:55

Das ist, glaube ich generell alles ein sehr schmaler Grad zwischen. Sinnvoll und?

24

Interviewee 4 16:02

Wobei wobei, wobei ich auch sagen muss ich glaube, und ich glaube, das ist auch so unsere Kultur. Es wird bestimmt schwierig.

Oder ich könnte mir vorstellen, dass es auch auf nicht so viel Akzeptanz stößt, wenn wenn die KI direkt die Antworten generiert und die User nur noch mit der KI sprechen.

Ich könnte mir vorstellen, dass einige dazu sagen Ah, das wollen wir nicht so gerne. Wir wollen lieber gerne lieber mit Manuel sprechen oder mit Chris oder mit andere sprechen oder direkt mit denen kommunizieren, das darf man nicht unterschätzen, weil das Klima im Unternehmen ist ja auch sehr wichtig, damit wir vernünftig gearbeitet werden kann damit jeder zufrieden ist.

Das denk das würde ich noch mal so als so kleinen Denkpunkt mit reinbringen.

Dopatka, Paul 16:54

Ja dann. Welche Formen des Verhaltens oder der Kommunikation könnten für dich dann störend oder unangenehm sein?

25

Interviewee 4 17:02

Und unangenehm der Kommunikation.

Dopatka, Paul 17:06

So wenn er jetzt proaktiv auf dich zukommt, gibt es irgendein Timing oder ähnliches, was dir nicht gefallen würde.

26

Interviewee 4 17:15

Na ja also er kann ja nur proaktiv nicht auf mich zukommen, wenn er das Ticket mehr irgendwie offeriert ob das jetzt per Slack per per Mail oder im Ticketsystem passiert sagen wir mal da hingestellt, aber das ist ja nichts anderes, was jetzt auch schon passiert.

Da würde ich jetzt, ich sehe da jetzt keinen Unterschied, also ich mein. Die Tickets kommen auch rein und nur nur ob das jetzt von der KI kommt und sagt hier guck mal drauf oder ob das vom User kommt und hier guck mal drauf macht für mich jetzt keinen Unterschied.

Für das einzige, was man was man hinschreiben oder was was, was man sehen sollte, ob es jetzt wirklich nur vom User kommt oder ob das von der KI kommt das wäre vielleicht noch sinnvoll.

Dopatka, Paul 17:45

Ja.

Okay.

Auch bei der Frequenz also es gibt ja dann typische Beispiele mit zu häufig zu wenig.

27

Interviewee 4 17:58

Sonst.

28

..Pleasant Interaction Forms

..Unpleasant Interaction Forms

..Communication Style

..Unpleasant Interaction Forms

Dopatka, Paul 18:08

Kontaktiert wurden.

Interviewee 4 18:10

Ach so ja ja im Im im Track geht es ja jetzt hier um Service Desk. Es kommt eine Frage rein er analysiert das und das kommt dann zu mir, oder? Im Best Case zum User zurück, weil er die Lösung so so trivial ist das was der User machen kann.

Da seh ich jetzt aber keinen.

Dass ich jetzt nicht so irgendwie 1000 Tickets auf einmal oder so das das passiert ja nicht, das ist ja immer nur auf anstoßen vom vom vom User selber kommen jetzt nicht extra neue Sachen dazu. Das Einzige was ich bei KI nicht mag das hab ich jetzt auch wieder festgestellt. Ständige Nachfragen ich antworte.

Geb ihm Vorgaben und dann kommt wieder eine Nachfrage und noch eine Nachfrage und noch eine Nachfrage, das ist halt bisschen ich hab das jetzt erst am Wochenende erst mit ChatGPT erlebt und dann hab ich wirklich ChatGPT sagen müssen Hey komm, ich hab ihm gedroht wenn du jetzt nicht damit aufhörst.

Nämlich ne andere KI und dann hab ich die Antworten gekriegt also sowas sollte abgefangen werden.

Dopatka, Paul 19:11

Das wär tatsächlich sehr gut, wenn man das abfangen könnte, aber ich glaub so n bisschen halluzinieren und drum rum reden wird man nie ganz loswerden bei den.

29

Interviewee 4 19:19

Nee, das war auch eigentlich eher so man hat eine Frage reingestellt. Dann kam eine Antwort und dann kam wieder eine Antwort darunter. Aber jetzt kannst du mir erst mal noch das beantworten, vielleicht damit ich das noch genauer machen kann, dann macht man das, dann macht man es noch will er das noch genauer haben und noch genauer und noch genauer und dann dann kommt er irgendwann in so einen Kreislauf rein, wo er wieder eigentlich an dem Punkt ist, will aber die erste Frage.

Gestellt hat und das ist halt das nervt das, das würde mich nerven und da würde ich auch sagen Nee ist nicht da die Themen ja noch alle relativ neu sind, da bin ich dann aber noch relativ geduldig und dann versuche ich das irgendwie anders zu regeln und da habe ich halt ihm gedroht und dann kam auch die Antwort.

Aber es gibt ich bin ja auch oft mit coworker hier am an am sprechen. Es gibt ja auch Möglichkeiten, Texte vorweg zu sagen, wie er zu antworten hat und solche Geschichten also ich denke, da kann man das größtenteils. Weg migrieren oder Wegautomatisieren, dass da nicht so ein so ein Ping Pong Spiel in die Unendlichkeit vorkommt?

Dopatka, Paul 20:20

Ja, wie wird es denn eine gelungene Interaktion mit einem System? Soll ich ein System beschreiben?

30

Interviewee 4 20:26

Na ja, also gut, der bietet mir eine Lösung an, die sofort stimmt, also die gelungenste wäre ja eigentlich wirklich die, die erfindet eine Lösung, die der User umsetzen kann das wäre das das Beste, wo ich gar nicht mehr

überhaupt interaktivieren, also wo ich dann noch dabei sein muss, das wäre natürlich das Beste.

So und.

Ja.

Also schnelle Lösungen sind die besten Lösungen.

Dopatka, Paul 20:53

Dann noch zum Vertrauen. Welche Faktoren wären für dich wichtig, um Vertrauen in ein solches System aufbauen aufzubauen?

Interviewee 4 21:05

Ja, das ist so ein bisschen abhängig wie.

Ja, wie? Die Lösungen sind also wenn ich jetzt sehe, dass ich.

Sag ich mal so 10 tickets hab und von diesen 10 Tickets sind nur 3 richtig beantwortet und sonst hat er nur Müll geschrieben. Wäre das Vertrauen nicht so gut, ne wenn ich ja aber sehe, das hat er ja von 10 9 richtig beantwortet, dann wäre das Vertrauen schon relativ gut also dann würde ich dann dem mehr Vertrauen und das wäre dann jetzt gut. Bei 10 sind es immer noch 10%, aber das müsste schon in den einstelligen Prozentbereich gehen, wo er dann halt solche Sachen nicht mehr bringt. Dann wäre das Vertrauen schon relativ hoch, weil auch ich bin nicht

perfekt, ich kann auch falsche Antworten liefern.

Und ich sag mal so, wenn so servicedesk Probleme kommen und er schlägt mir nicht nur eine, sondern mehrere Antworten vor, ist das Vertrauen sowieso schon ein bisschen besser, weil dann hat entweder ich oder der User mehrere Möglichkeiten, vielleicht das Problem zu beheben und. Das bringt auch schon viel Vertrauen, denke ich mal.

Das ist also ich vertrauen baut man sich auf also ich würde sagen, ich würde nicht blind von Anfang anvertrauen, aber ich denke mal wenn man mit dem System arbeitet und man sieht, wie gut es arbeitet und es besser wird, steigt auch das Vertrauen und lässt das System mehr alleine machen. Es ist aber nichts anderes, als wenn ich einen Auszubildenden anlernen würde. Das ist genau das Gleiche.

Dopatka, Paul 22:36

Das ist tatsächlich sehr gut beschrieben, ja.

Dann zum letzten Abschnitt ein bisschen den Ausblick, welche Auswirkungen oder Veränderungen erwartest du? Durch den Einsatz von I Agents im Services?

Interviewee 4 22:53

Ja, also grundsätzlich mehr Zeit für andere Dinge, das muss man ganz ehrlich sagen. Und.

Dopatka, Paul 22:57

Mhm.

Interviewee 4 23:02

Vielleicht ist das auch eine Qualitätssteuerung, oder der der Anfragen an sich, dass man die noch schneller beantworten kann, dass er diese noch schneller zur Verfügung stellen muss, das muss man dann sehen, aber für mich? Am Ende des Tages ist es einfach eine Erleichterung, dass ich Themen viel schneller abarbeiten kann, damit ich Zeit für andere hab, wo man vielleicht die KI nicht einsetzt.

Kann ne also die kann für mich immer noch nicht ein Rechner von A nach B

..Role of the human in the future

..Role of the human in the future

..Role of the human in the future

..Risks of such a system

34

schleppen, oder solche Geschichten machen?

Dopatka, Paul 23:29

Ah, so weit sind wir gar nicht mehr davon entfernt tatsächlich.

Interviewee 4 23:33

Ja, aber nur mit Hilfsmitteln, ne also alleine würdest du es nicht tun also du brauchst schon ein Roboter dafür?

Dopatka, Paul 23:39

Ja genau, aber die Roboter sind ja auch gerade im kommen.

35

Interviewee 4 23:43

Ja, das ist aber so ein Kosten kostennutzen Faktor dann erstmal ne also ich mein, Ich bin gern dabei bei solchen Geschichten ich find das immer super, aber da muss auch das nötige Kleingeld für da sein.

Dopatka, Paul 23:57

Welche Rollen werden menschlichen Mitarbeiter deiner Meinung nach künftig spielen Services?

36

Interviewee 4 24:03

Na ja, es sind immer noch.

Zum Beispiel Onboarding und ich hab dich auch geonboardet, das kann ich keiner KI überlassen ich muss den Rechnung übergeben ich muss demjenigen erzählen was er zu machen hat. Es ist immer schwierig, dem ein Papierstück oder eine Dokumentation hinzulegen und sagen hier das ist es und danach halten wir uns.

Also wo überall, wo der menschliche Faktor noch entscheidend ist, das muss auf jeden Fall noch gemacht werden. Abgesehen davon in unserem Bereich gibt es auch Sachen hier. Meine Monitore funktionieren nicht, dann ist sind das Hardware Geschichten, wo man mal hingehen muss, das wird immer am Servicedesk hängen bleiben und da muss man was tun.

Gleiches geht natürlich auch ein Backend, wenn irgendwelche Switches nicht funktionieren oder solche solche Geschichten, dann kann man vielleicht wie die Lösungssuche die KI beschäftigen, aber um die Lösung zu beheben muss ich das noch persönlich tun? Das geht einfach nicht anders und da würde ich auch keinen Roboter ranlassen erstmal.

Das hat ja auch dann mit der Situation vor Ort zu tun, wie das in dem Raum aussieht und auch solche Geschichten.

Dopatka, Paul 25:08

Ja dann welche Herausforderung hätten solche Systeme deiner Meinung nach zu überwinden?

37

Interviewee 4 25:14

Also die eine habe ich ja schon genannt die Akzeptanz, dass jeder mit dieser KI auch zurecht kommt, wenn du die Antworten gibt. Also manche mögen das nicht. Das ist eine große Herausforderung, natürlich die KI so zu gestalten oder so anzutrainieren, dass sie immer mal, dass sie relativ perfekt arbeitet.

Also das sehe ich schon als Herausforderung.

Und natürlich, dass die KI immer den Wissensstand hat, der aktuell ist ne weil nichts ist schneller in der IT als der Laptop von jetzt ne also, dass der wieder den muss ich ja austauschen ist einfach so.

Muss sich an die Gegebenheiten dann schnell anpassen können und das

..System Integration
Constraints

..Interaction possibilities

..Unpleasant Interaction Forms

38

denn auch zuverlässig?
Die Voraussetzung sehe ich.

Dopatka, Paul 26:04

Dann zur letzten Frage hast du abschließend noch weitere Anmerkungen oder Ideen, die du gerne teilen möchtest?

Interviewee 4 26:13

Ja, Ideen habe ich ja schon genannt, dass wir unsere Systeme so ein bisschen über die KI koppeln, dass die KI sozusagen.

Der der Grabber von uns ist der Agent, der dann Einsicht in die was weiß ich in die User hat sozusagen, was sie an Hardware haben, vielleicht auch, was sie an Software haben, auch das Internet vielleicht zu Hilfe nimmt, um Probleme zu lösen, dass man das, was man so.

Reinbringt die Frage ist immer was bei uns ein Voraussetzer oder eine Herausforderung sein wird, auch noch zusätzlich über welches System das denn laufen wird. Ob das nur über das Ticketsystem läuft oder ob wir auch sagen Ey, poste mal ein?

Einfach in Slack n bot an der dir antwortet weil wir.

Fast alle Slack nutzen als Chatprogramm also ich sehe zum Beispiel nicht, dass wir in Confluence oder in Atlassian Produkten diesen Rovo einsetzen, der seinen eigenen Chat mitbringt. Dann hätten wir als Teams, dann hätten wir Slack und dann hätten wir den Chat noch.

Halt ich für kontraproduktiv also es sollte schon so einfach wie möglich sein und sich gut in die Systeme einbinden können. Das wäre wünschenswert, wenn wir das so hinkriegen könnten, weil die Systeme ich muss nicht noch ein neues System dafür aufmachen.

Das macht keinen Sinn, das mögen die mögen, die Leute auch nicht.

Dopatka, Paul 27:43

Ja, das wär's dann mit dem Interview.+

39

Interviewee 4 27:46

Das wäre ja fix.

Dopatka, Paul 27:48

Ja, das wars'.

40

Dopatka, Paul Transkription beendet