

Praktisk användning av generativ AI i verksamheten

Fokus på Service Management

19. mars 2023

Rolf Frydenberg, VD



“GenAI will shatter and reconstruct every company and industry.”

Ted Schadler, Forrester, 8. desember 2023.

“62% of employees avoid the service desk, and 60% live with ongoing IT issues that the support desk can’t fix.”

Will McKeon-White, Forrester, 7. september 2023.

ANALYTISK

PREDIKTIV

GENERATIV

AI

2023 har ChatGPT blivit ett komplement till ESM-systemet

- Slutanvändare och ärendehanterare har anammat ChatGPT och liknande – utanför ESM-systemet
- Används som tillägg till "vanliga frågor" (FAQ), kunskapsbas/artiklar och servicedesk, en
- Fungerar bara för "offentlig" information
- Ingen logging eller kvalitetskontroll
- Inget lärande och kunskapsbyggande för organisationen



Från "extern" ChatGPT till verksamhetsintern AI



Centrala krav/behov

- Fullt stöd för integritet (GDPR) och informationssäkerhet (CIA - konfidentialitet, integritet, tillgänglighet)
- Byggt på företagets data (det är "fakta"), inte bara allmän information från öppna källor på Internet, utan verifierade referenser som grund
- Säker, rollbaserad åtkomsthantering för all affärs data (t.ex.: endast personalavdelningen skall ha tillgång till HR-data!)
- Enkelt och lättförståeligt användargränssnitt, integrerat i den befintliga applikationen
- Information om ärendet (frågor, svar) lagras och blir grunden för lärande



Vad generativ AI kan bidra med i Service Management

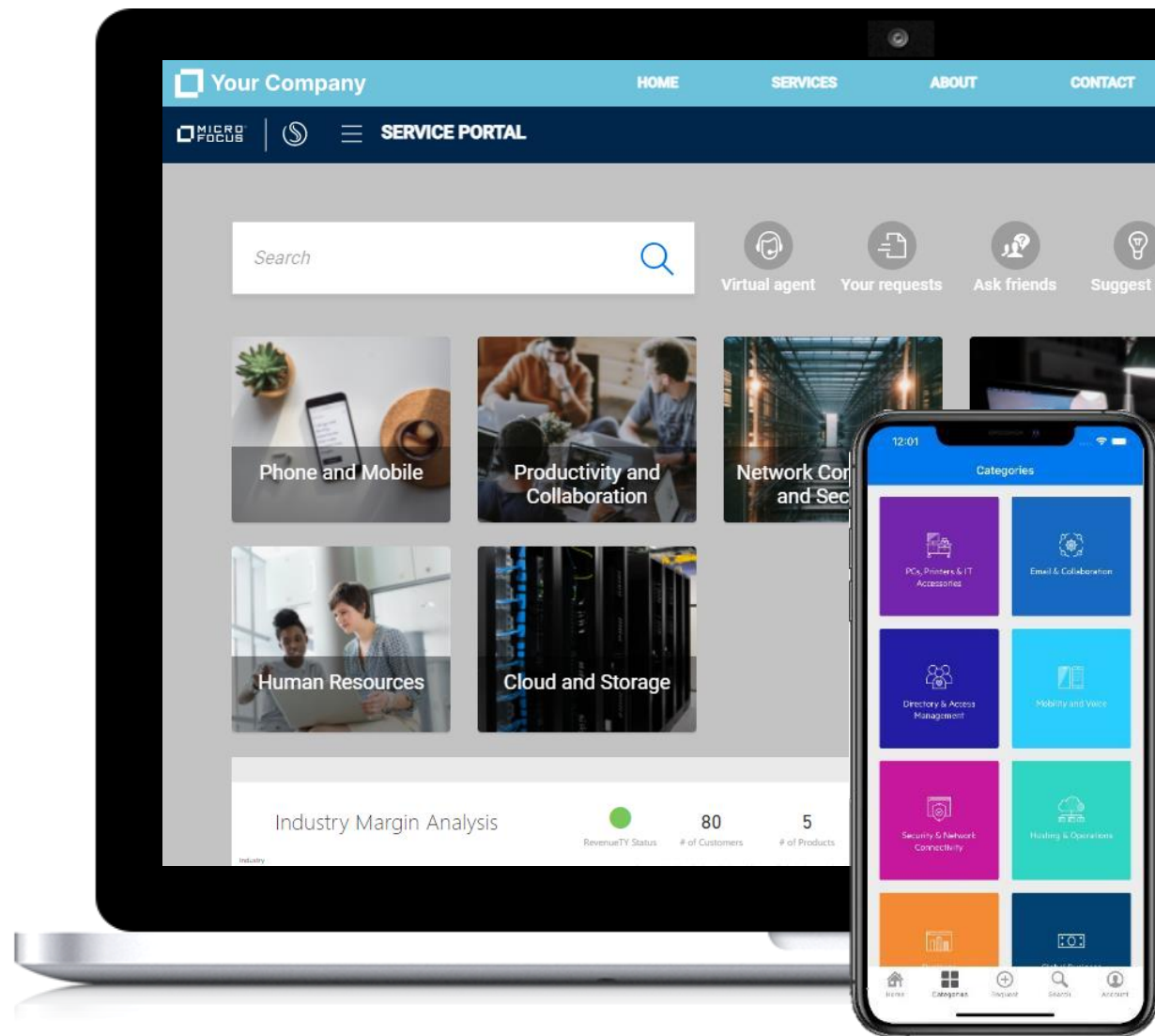
- Gör användarna mer effektiva genom självbetjäning på deras naturliga språk
- Ge handläggare tillgång till mer och uppdaterad information för att hjälpa dem att arbeta mer effektivt
- Bidra till handläggarnas lärande och utveckling genom att få tillgång till AI-genererat innehåll



Vad är SMAX?

AI-driven servicedesk; ITSM, ITAM, och ESM

- En portal för alla tjänster, förfrågningar och beställningar
- Konfigurering, inte programmering, för alla anpassningar
- ITIL-certifierade prosesser för “beste praxis” inom ITSM (PinkVerify)
- Inbyggd AI och dataanalyser från grunden
- Breda integrationer och automatiseringsstöd för hela verksamheten



IT Operations Aviator – kortfattat

ITOM Aviator är OpenTexts implementering av en virtuell agent baserad på generativ AI

Initial användning med SMAX för slutanvändarfrågor
(= Nivå 1 support); framtida stöd för ärendehandläggare

Info. säkerhet

OpenText SaaS leverans

Under 2024 också i Norge och on-premise möjligheter

Verksamhetsinformation

Säker åtkomst till företagsspecifik data
Data och status i nästan realtid

Åtkomstkontroll

Åtkomstkontroll baserad på roll, plats, organisation

Enkelt gränssnitt

Inbyggt i portalen
Öppna API, MS Teams, "chatbot"

The screenshot shows the OpenText Service Portal interface. At the top, it says "opentext | Service Portal". The chatbot, Aviator, greets David and offers help with popular requests:

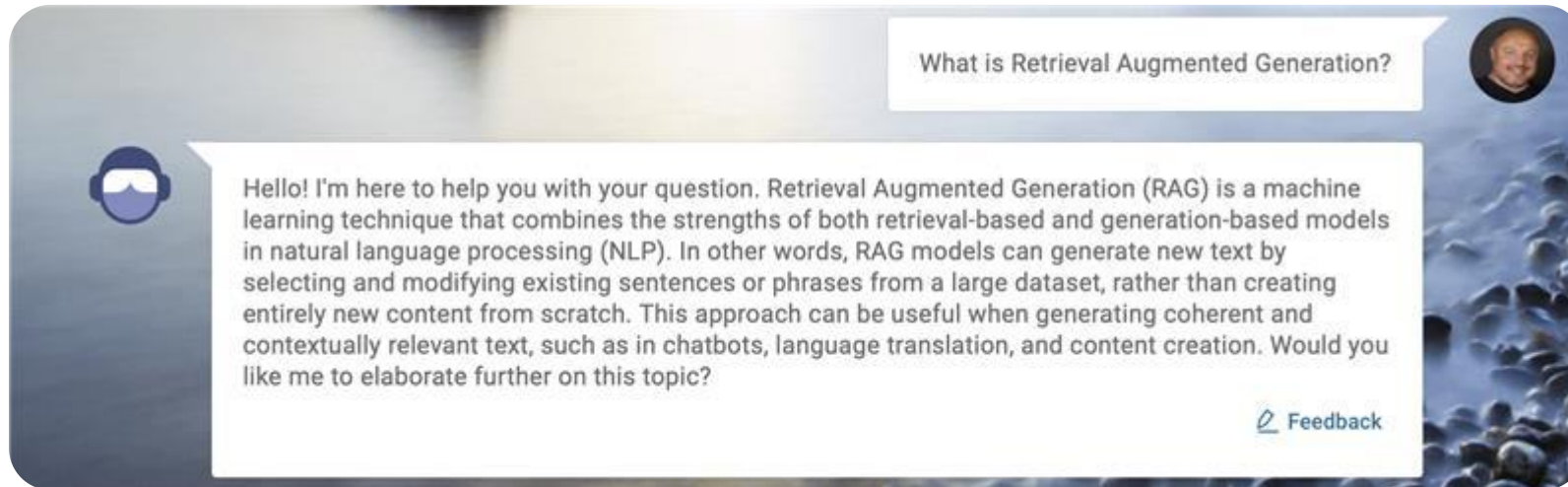
- Article: How to connect to a Printer
- News: Planned downtime for Webmail service
- Support Offering: Repair office printer
- Service Offering: Increase mailbox quota

Below the list, it says "Or input your request if you need help with something else." A warning message states: "Be aware the information provided may contain inaccuracies or errors. Review the content before applying based on company's policies and guidelines. Don't expose sensitive information during the chat." A user asks "What is FMLA?". The chatbot responds with a definition of FMLA (Family and Medical Leave Act) and provides three references:

- Article: 24228: What is FMLA
- Article: 24272: FMLA Eligibility
- Article: 24256: FMLA Qualifications

There is a "Show more information" link at the bottom right of the chatbot response. On the right side of the portal, there is a user profile for "Baron, David" and a "News" section with items like "Webmail service disruption" and "Planned downtime for Webmail service".

Aviator använder Retrieval Augmented Generation (RAG), inte maskininlärning, för kundens data



Kundens data och dokument ligger i SMAX installationen, och skickas inte till externa lokationer själv om LLM körs externt.

Indexerat data

Nyhetsartiklar
Kunskapsartiklar
Tjänstekatalogen
Annan intern information

Aktuell data

Evenst, alarm etc. blir tillgängligt automatiskt

Aviators användning av RAG ger dig möjligheten att diversifiera och utvidga verksamhetens kunskapskällor – från intranetsidor till externa nättbaserade stöd- och dokument sidor, utan att dessa blir tillgängliga externt.

IT Operations Aviator exempel (1/3)

Typiskt IT exempel



9:45

I need to order a new PC.

Sure, I can help you with that. Would you like a Mac or a Windows machine?



IT Operations Aviator exempel (2/3)

Utanför IT - "fråga" personalhandboken



What company holidays do I get?

11:23

The following days are paid holidays in France:
Apr 7 Good Friday, Apr 9 Easter Sunday, Apr 10
Easter Monday, May 1 Labor Day, May 8 WWII
Victory Day.

Article

30711: Company Holidays and Time off - France



IT Operations Aviator exempel (3/3)

Hämta information från verksamhetens kunskapsartiklar/dokumentation



Do we have a contract with Company Ltd?

2:29

Yes. Here it is!

Reference:

External Article

Company Ltd Service Contract.docx



What are the risks associated with this contract?

Funktionalitet på professionell nivå från generativa AI virtuella assistenter

Säkerställ högre produktivitet

Verksamhetsintelligens

- Använd ditt företags innehåll
- Svara på frågor i realtid
- Hantera större dokument

Skydda ditt företags data genom att hålla informationen intern

Sekretess och säkerhet

- Fullständig kontroll med modellens arkitektur
- utbildningsdata
- Utbildningsprocessen

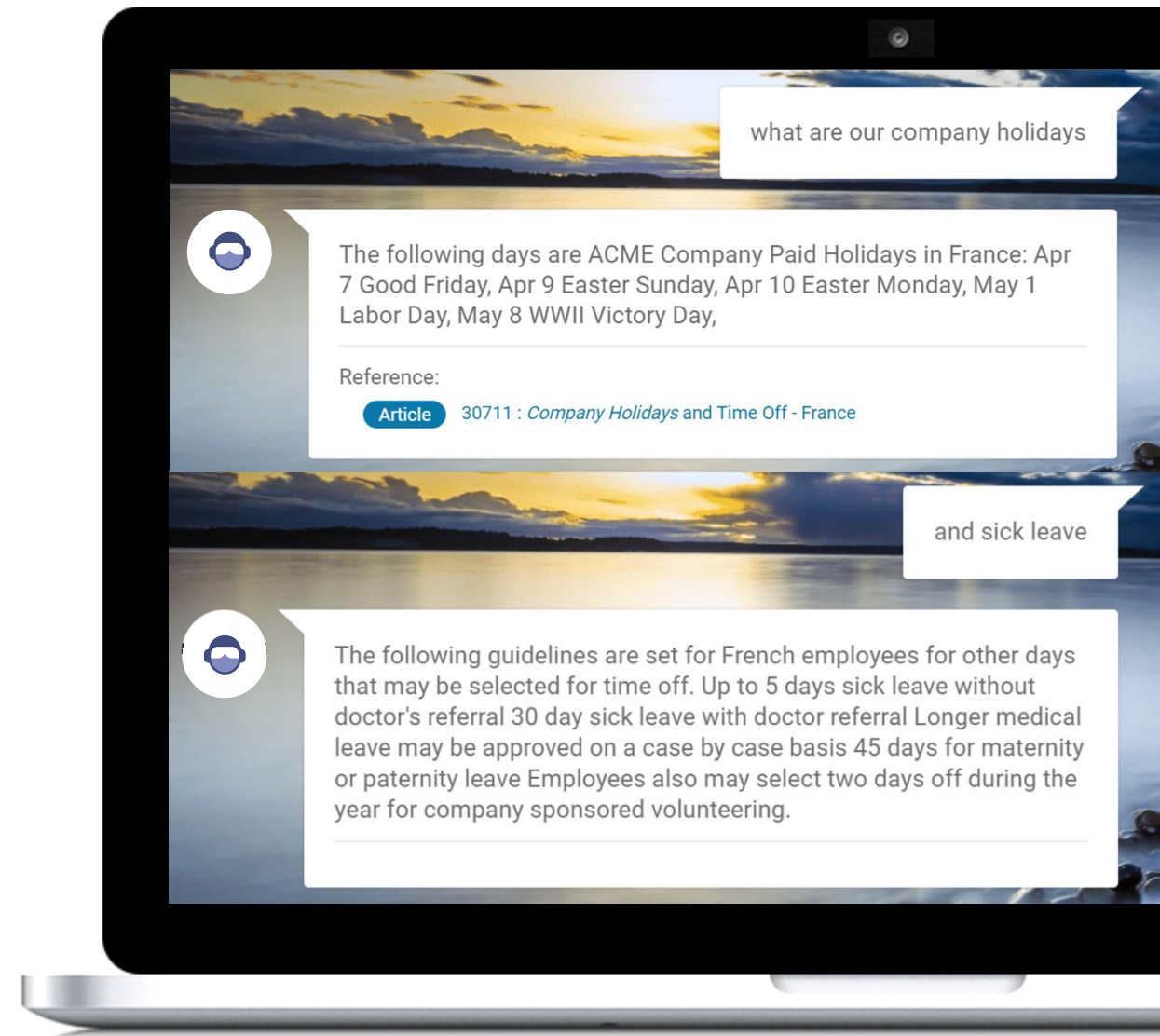
Anpassa användarupplevelsen till verksamhetens krav

Åtkomstkontroll

- Svaren baseras på (begränsade av) användarens roll, grupp och plats

Självbetjäningen inom Service Management förbättras

- Imponera på användare med kontextbaserad konversation:
 - Förstår vad användaren frågar om på sitt eget språk
- Reducerar kostnader:
 - Reducerar belastningen på 1. linje support
- Skyddar information:
 - Konfidentiell information och immateriell egendom förvaras inom din "tenant"



Det generativ AI verkligen behöver: Kunskap

- ChatGPT och andra offentliga «AI-chatbots» hittar generisk information basert på sin egen träning, inte din interna information
- Ge AI-boten kunskap
 - Genom kunskapsartiklar
 - Genom tillgång till ärenden och lösningar
 - Genom information om scheman, prosesser och tjänster
- Vad kräver detta av servicedesk:
 - Mer kompletta lösningsbeskrivningar
 - Aktiv kunskapsförädling (knowledge management) i vidare bemärkelse , dvs. skriva, uppdatera och ta bort kunskapsartiklar



Learn from yesterday,
live for today, hope
for tomorrow. The
important thing is to
not stop questioning.

Albert Einstein