

AI för support i praktiken

Breakoutsession 260324

14.20-15.10 - CELSIUSSALEN

ITSMguide en plattform för samarbete

Support Forum

Experthjälp & ITSM-konsulter

Utbildningar

ITSM Summit

Ett nytt "ITSM magasin"



www.itsmguide.com

AI för bättre och effektivare support

- Automatiskt registrera vem som ringer in (Bank-ID, voice, AI, m.m.)
- Identifiera, kategorisera, prioritera och eskalera från portalen, i förlängningen även vid samtal (Traskibering, AI, Voicebot)
- Virtuellt assistent för att söka i kunskapsdatabasen och andra interna dokument (Virtuell AI-assistent)
- Automatiserad Service Request (Processer vid beställningar)
- Automatiserade processer (AI och RPA)
- Visualisera Asset Management, se alla applikationer, hela IT-infrastrukturen samt behörigheter och licenser (CMDB)

Diskussionsfrågor vid rundabordssamtal!

1. Identifiera, kategorisera, prioritera och eskalera från portalen, i förlängningen även vid samtal (**Traskibering, AI, Voicebot**)
2. Virtuellt assistent för att söka i kunskapsdatabasen och andra interna dokument (**Virtuell AI-assistent**)
3. Visualisera Asset Management, se alla applikationer, hela IT-infrastrukturen samt behörigheter och licenser (**CMDB**)

Diskutera detta kring ovan 3 områden:

1. Fördelar, möjligheter och eventuella alternativ
2. Utmaningar, hinder och problem

Sammanfattning:

1. Xxxx

2. Xxxx

3. Xxxx

AI för support i praktiken

Peter Hero – ITSM Guide/SSI

Vi kommer att gå igenom de vanligaste funktionerna där AI kan bidra till en bättre och effektivare support.

Denna breakoutsession kommer att starta med en inledning där Peter Hero beskriver de olika områden där AI kan göra som mest nytta i en vanlig supportorganisation. Det kommer att bland annat att handla om virtuella assistenter, kunskapshantering, beställningar och voicebotar.

Därefter kommer vi i grupper vid runda bord att diskutera utmaningar, möjligheter och förhoppningsvis få ta del av andras erfarenheter när det gäller olika AI-lösningar, både där det blivit succé och där man trillat i fallgropar och kört fast.

DAG 1 KL. 14.20-15.10 - CELSIUSSALEN