



# Gjør kunstig intelligens Service Management bedre?

Presentasjon på frokostmøte i  
Dataforeningen 9. april 2024

Rolf Frydenberg, Manag-E Nordic AS



“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.

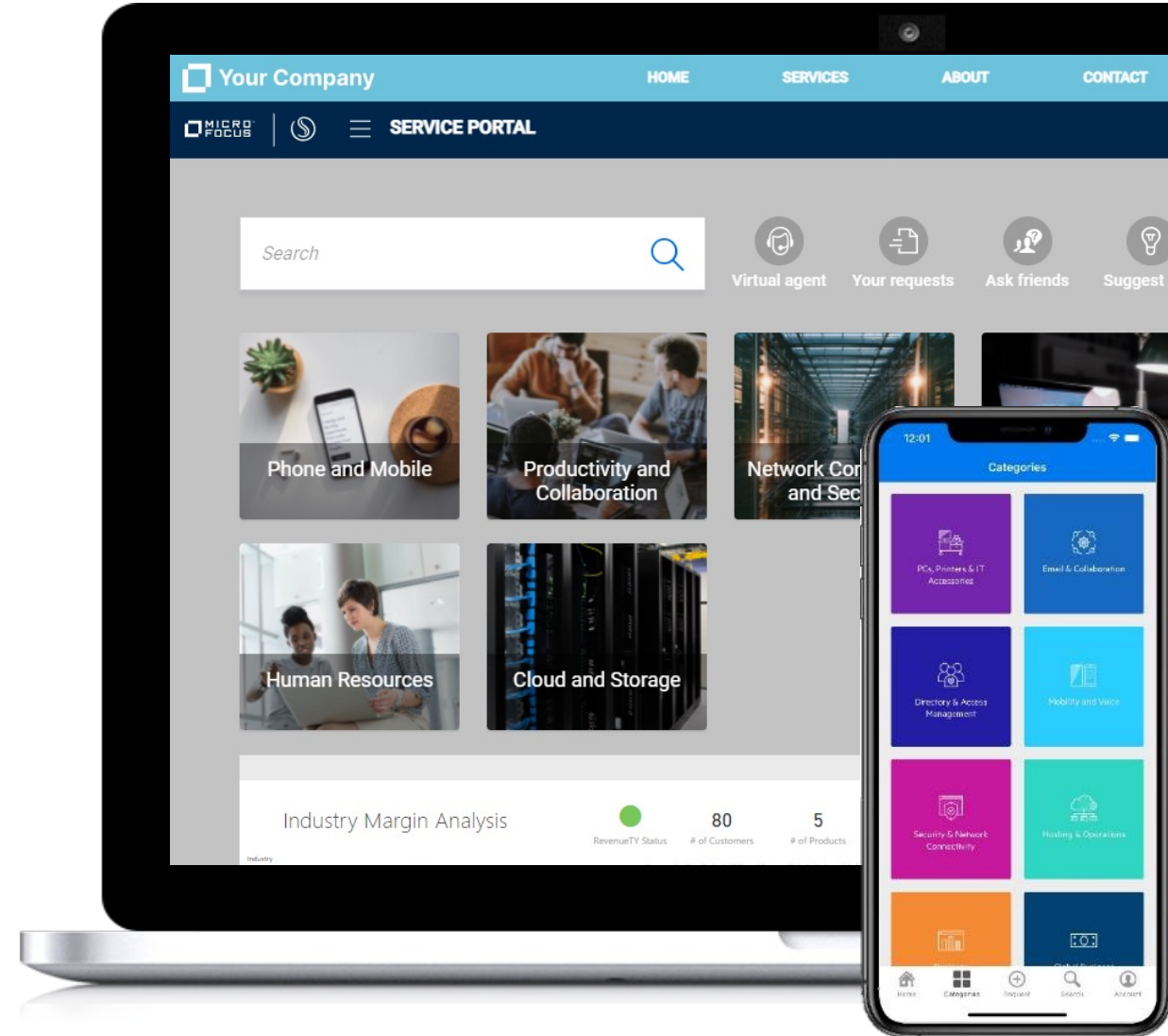
# Hvem er Manag-E Nordic AS

- «**Software as a Service**» leverandør innen Service og Asset Management, driftsløsninger og automatisering
- **Partner av OpenText** for programvare, leveres som SaaS og for installasjon hos kunden
- **Partner av InXight** for virksomhetsstyring, ESG-rapportering mm.
- **Heleid av Orbify.ai**
- **Konsulenter** for prosesser, konfigurasjon, tilpasning, automatisering
- Hovedkontor og drift i Norge (Asker)
- Datterselskap i Sverige (Stockholm)
- 25 års erfaring i markedet

# Hva er SMAX?

AI-drevet servicedesk; ITSM, ITAM, og ESM løsning

- En portal for alle tjenester, henvendelser og bestillinger
- Konfigurering, ikke programmering, for alle tilpasninger
- ITIL-sertifiserte prosesser for “beste praksis” innen ITSM
- Innebygget AI/ML og dataanalyse, samt AI-basert chatbot
- Brede integrasjoner og automatiseringsstøtte for hele virksomheten



**ANALYTISK**

**PREDIKTIV**

**GENERATIV**

**AI**



# AI i Service Management

- Hovedbruk i mange år: Dataanalyse
- Typiske data er feilmeldinger, hendelser, løsninger, aktiviteter etc.
- AI analyserer data for å oppdage **trender**
- AI analyserer data for å oppdage **mønstre**
- AI analyserer data for å oppdage **årsak-virkning**
- Trender, mønstre og årsak-virkning bidrar til å redusere tid til løsning



# “Ekstern” generativ AI har blitt et supplement til ESM

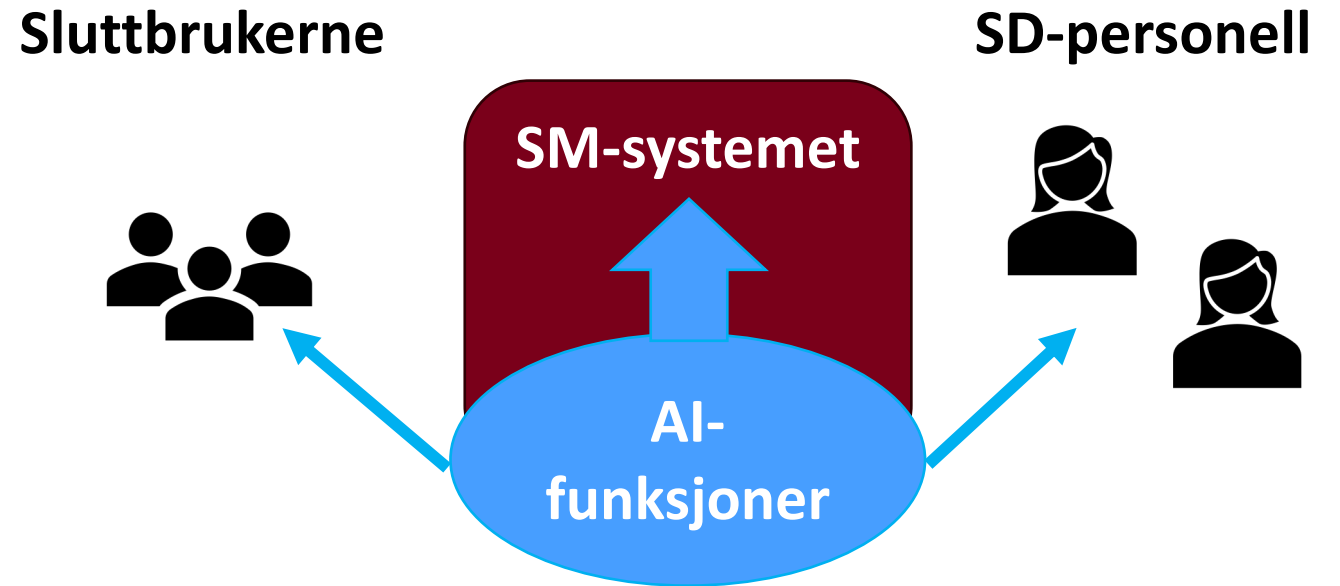
- Sluttbrukere og saksbehandlere har tatt i bruk ChatGPT **utenfor** Service Management systemet
- Benyttes som tillegg til «ofte stilte spørsmål» (OSS/FAQ), kunnskapsartikler og henvendelser til servicedesk'en
- Fungerer bare for “offentlig” informasjon
- Ingen logging eller kvalitetskontroll
- Ingen læring og kunnskapsbygging for organisasjonen





# AI må være en **intern** funksjon i Service Management systemet

- For sluttbrukerne
  - Selvbetjening
  - Dynamiske spørsmål/svar
  - Løsninger innen flere emner
- For servicedeskpersonell
  - Finne riktig løsning
  - Supplere tilbakemelding
  - Oppsummere saker
  - Lage kunnskapsartikler
- For SM-systemet
  - Rute saker riktig
  - Sette riktig prioritet
  - Analysere data



# Viktigheten av kunnskap i Service Management og ellers

«**Kunnskap er makt**», sa den britiske filosofen Francis Bacon allerede på 1600-tallet.

Kunnskap gir makt til å løse problemer, effektivisere prosesser og oppnå de mål man har satt seg.

Det gjelder også i Service Management



# Hva generativ AI virkelig trenger: Kunnskap

- ChatGPT og internet-baserte «AI-chatbots» finner generisk informasjon basert på sin trening, ikke virksomhetens interne informasjon – som ofte er viktigst!
- Du må gi AI-boten kunnskap
  - Gjennom kunnskapsartikler
  - Gjennom tilgang til saker og løsninger
  - Gjennom informasjon om skjemaer, prosesser og tjenester
- Hva dette krever av servicedesk:
  - Mer komplette løsningsbeskrivelser – å bare sette saker som «løst» gir ingen kunnskap
  - Aktiv kunnskapsforedling (knowledge management) i bredeste forstand, dvs. å skrive og oppdatere kunnskapsartikler og andre dokumenter; samt fjerne dem når de ikke lenger er riktige eller relevante

# Krav/behov for generativ AI i forretningen

- Full støtte for personvern (GDPR) og informasjonssikkerhet
- Bygge på virksomhetens (interne) data, ikke bare offentlig kjent, ekstern informasjon
- Sikker, rollebasert **tilgangsstyring** for alle data (eks.: kun personalavdelingen skal ha tilgang til HR-data!)
- Enkelt og lettforståelig brukergrensnitt, **integrert** i eksisterende applikasjon
- **Informasjon** om saken (spørsmål, svar) **lagres** og blir grunnlag for læring og kvalitetssikring





# Hvordan generativ AI bidrar i Service Management

- Gjøre brukerne mer effektive ved selvbetjening på naturlige språk
- Gi relevante svar til brukeren basert på kvalitetssikret informasjon
- Gi saksbehandlerne tilgang til mer og oppdatert informasjon for å hjelpe dem å jobbe mer effektivt
- Bidra til brukernes og saksbehandlerne læring og utvikling ved tilgang til AI-generert innhold



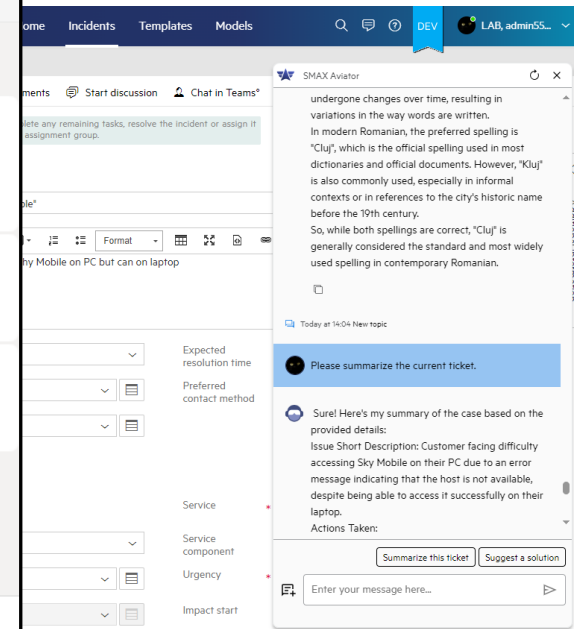
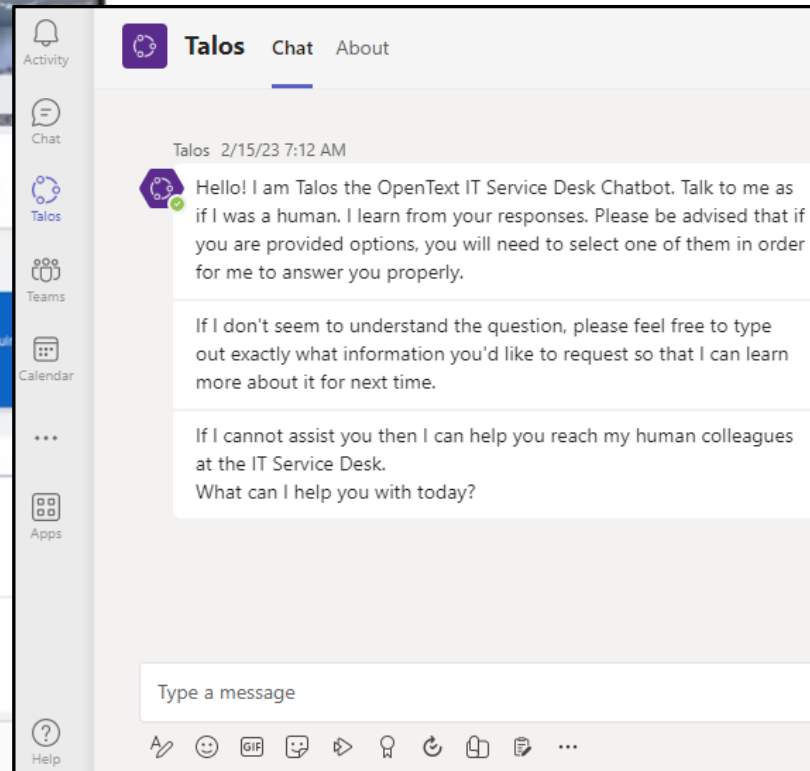
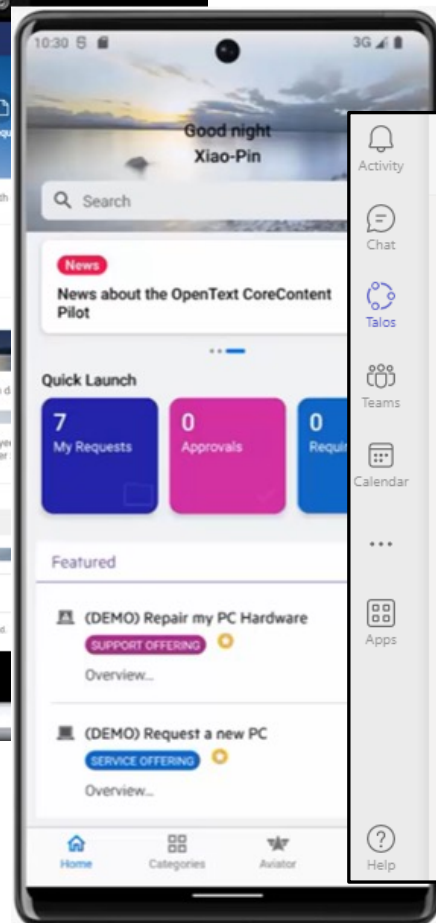
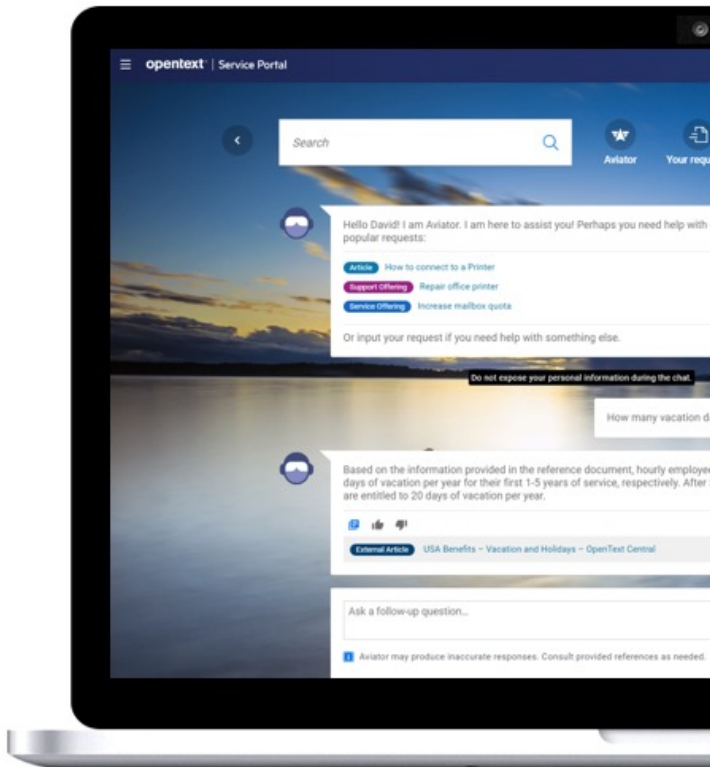
# Aviator – en intern SMAX AI-drevet chatbot som fungerer i flere kanaler

I sluttbrukerportalen (web)

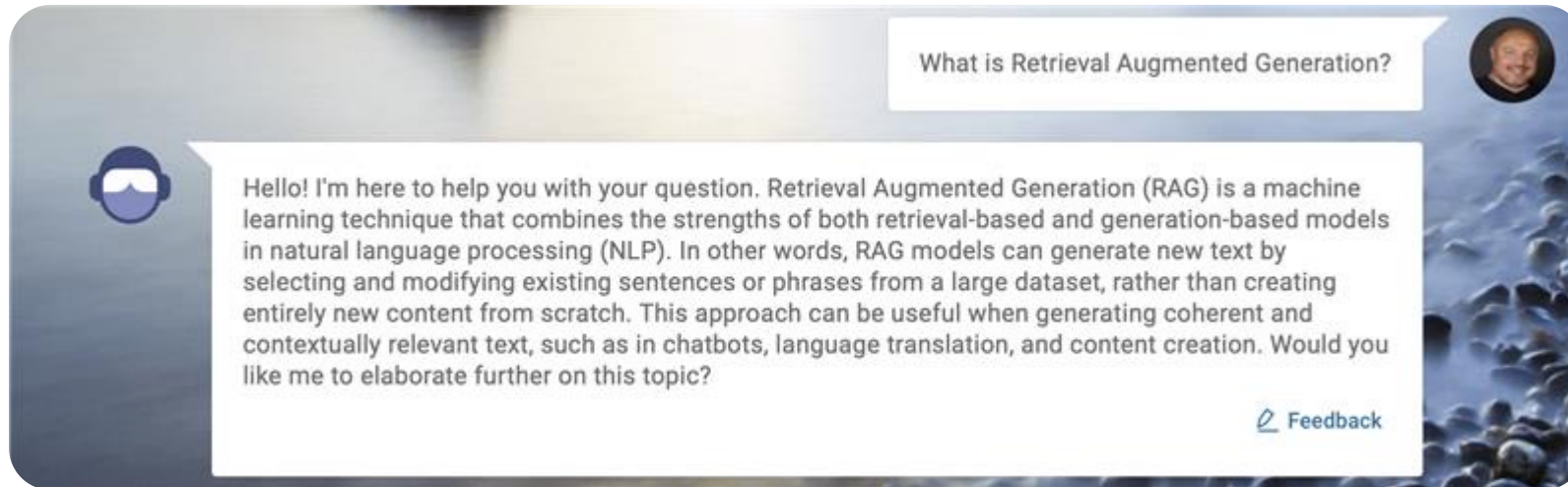
I mobil app

I Microsoft Teams

I Agentgrensesnittet



# Aviator benytter Retrieval Augmented Generation (RAG), ikke maskinlæring, for kundens data



Kundens data og dokumenter ligger «stille», og oversendes ikke til eksterne lokasjoner, selv om LLM kjøres eksternt.

Linker til Document Management, Sharepoint, Websider, Confluence m.fl.



## Indekserte data

Nyhetsartikler  
Kunnskapsartikler  
Tjenestekatalogen  
Annen intern informasjon



## Aktuelle data

Hendelser, alarmer  
etc. blir tilgjengelig  
automatisk

Aviators bruk av RAG gir deg muligheten til å diversifisere og utvide bedriftens kunnskapskilder – fra intranettsider til eksterne nettbaserte støtte- og dokumentsider, uten at disse blir tilgjengelig eksternt.



# Hvordan komme i gang med GenAI for ESM

Start med håndtering av kunnskap/informasjon, gjerne i SharePoint.



Aviator kombinerer informasjon fra flere kilder og genererer konsise, relevante svar som respons på:

- Spørsmål om hvordan noe gjøres
- Spørsmål om status for tjenester, f.eks. epost eller andre applikasjoner
- Forretningsmessige spørsmål vedrørende HR/personal, økonomi eller kontrakter
- IT-forespørsler som resette passord, tilgang til tjenester, bestille utstyr, etc.



A photograph of two men sitting at a table in a meeting. The man on the left is older, wearing glasses and a brown blazer over a checkered shirt. The man on the right is younger, wearing a dark sweater over a checkered shirt. They are both looking at a laptop. There are white mugs and a glass of water on the table. The background is a blurred office setting.

“

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

Albert Einstein