



# Øk produktiviteten i Service Management med generativ AI

Webinar

29. februar 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.

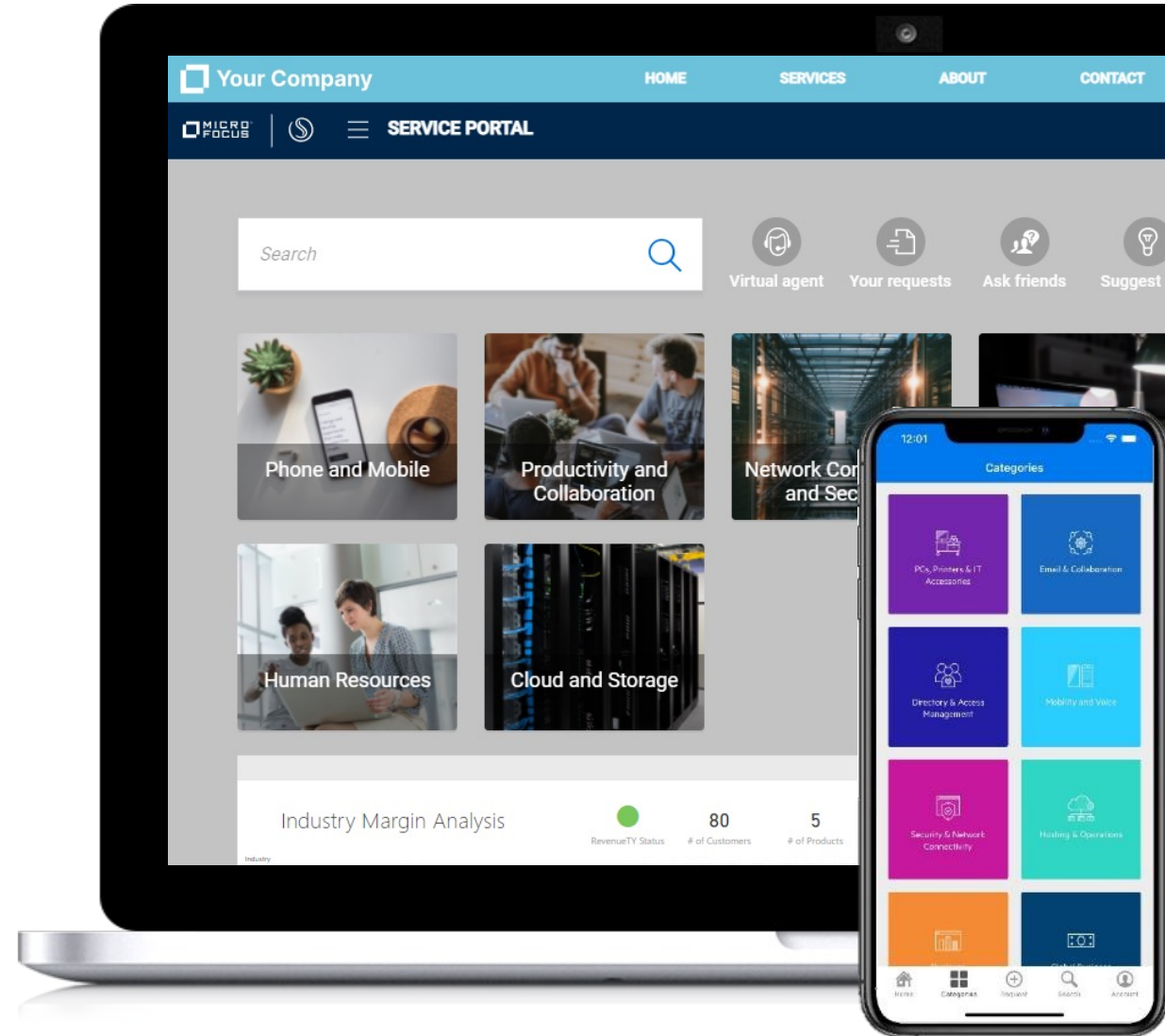
# Hvem er Manag-E Nordic AS

- «**Software as a Service**» leverandør innen ESM, asset management og automation
- **Partner av OpenText** for IT Operations Management programvare, som SaaS og for installasjon hos kunden
- **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 og dataanalyse fra bunnen av
- Brede integrasjoner og automatiseringsstøtte for hele virksomheten



# 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**
- AI bidrar til å automatisere aksjoner, saksbehandling, saksflyt



# 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



# 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 brukerne basert på kvalitetssikret informasjon
- Gi saksbehandlerne tilgang til mer og oppdatert informasjon for å hjelpe dem å jobbe mer effektivt
- Bidra til brukernes og saksbehandlerens læring og utvikling ved tilgang til AI-generert innhold



# Aviator – en ny, AI-drevet virtuell agent

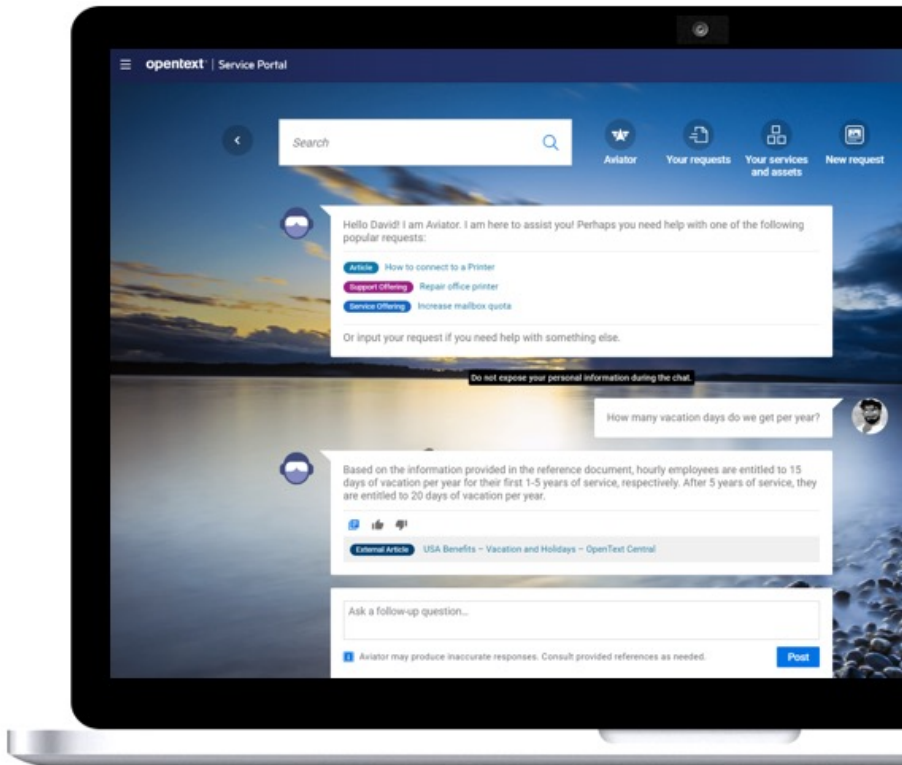
The screenshot shows the OpenText Service Portal interface. At the top, there is a search bar and navigation icons for Aviator, Your requests, Your services and assets, and New request. The main chat area features a welcome message from Aviator: "Hello David! I am Aviator. I am here to assist you! Perhaps you need help with one of the following popular requests:". Below this, there are three suggested requests: "How to connect to a Printer" (Article), "Repair office printer" (Support Offering), and "Increase mailbox quota" (Service Offering). A warning message states: "Do not expose your personal information during the chat." The user asks: "How many vacation days do we get per year?". Aviator responds: "Based on the information provided in the reference document, hourly employees are entitled to 15 days of vacation per year for their first 1-5 years of service, respectively. After 5 years of service, they are entitled to 20 days of vacation per year." Below the response, there is a link to an "External Article" titled "USA Benefits – Vacation and Holidays – OpenText Central". At the bottom, there is a text input field for a follow-up question and a "Post" button. A disclaimer at the bottom left reads: "Aviator may produce inaccurate responses. Consult provided references as needed."

Aviator utnytter intern informasjon som kunnskapsartikler og andre dokumenter, skjemaer, tjenestestruktur, etc.

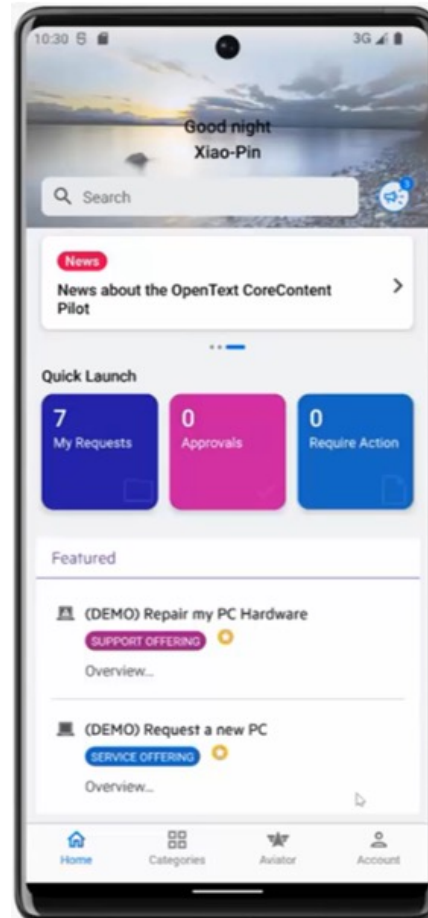
Aviator svarer på spørsmål i kontekst, ved å benytte informasjon om brukeren, utstyr, etc. som er relevante i den konkrete situasjonen

# Aviator fungerer i flere kanaler

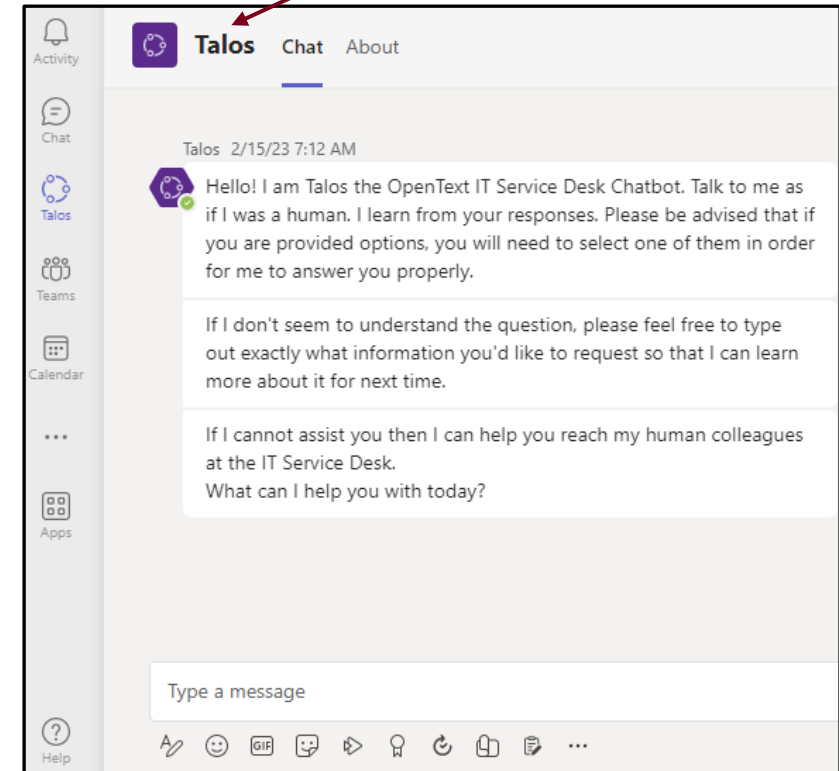
Serviceportalen



Mobil app

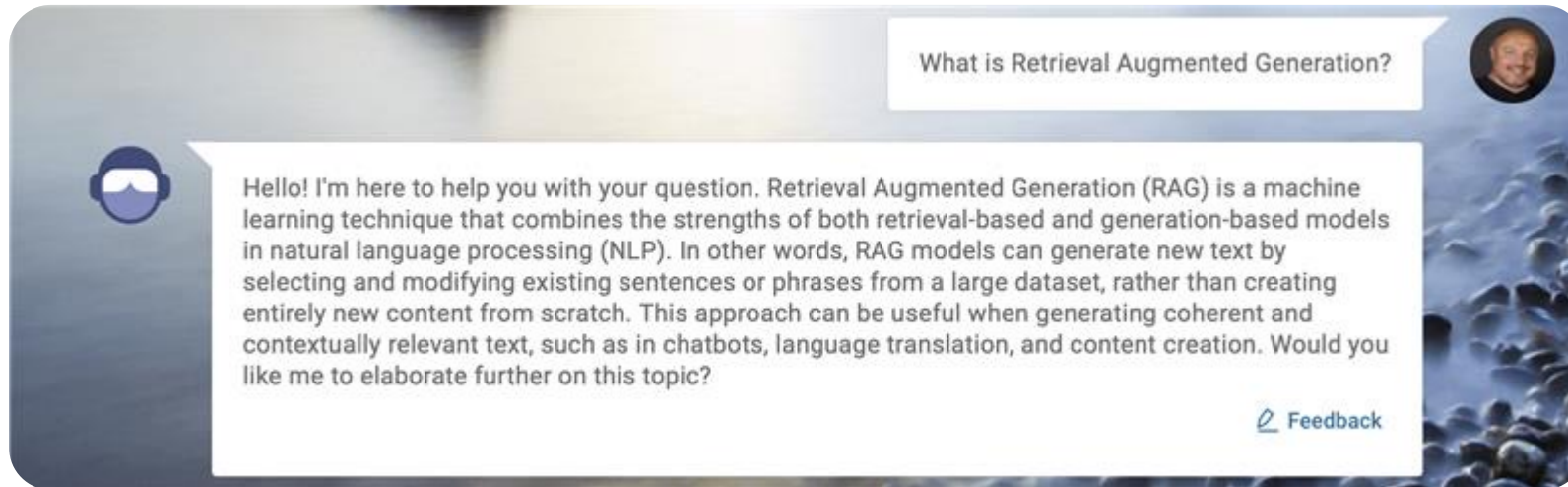


Microsoft Teams 'bot



Gi gjerne Aviator eget navn – her **Talos**

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



Kundens data og dokumenter ligger på SMAX installasjonen, og oversendes ikke til eksterne lokasjoner selv om LLM kjøres eksternt.



## Indekserte data

Nyhetsartikler  
Kunnskapsartikler  
Tjenestekatalogen  
Annen intern informasjon



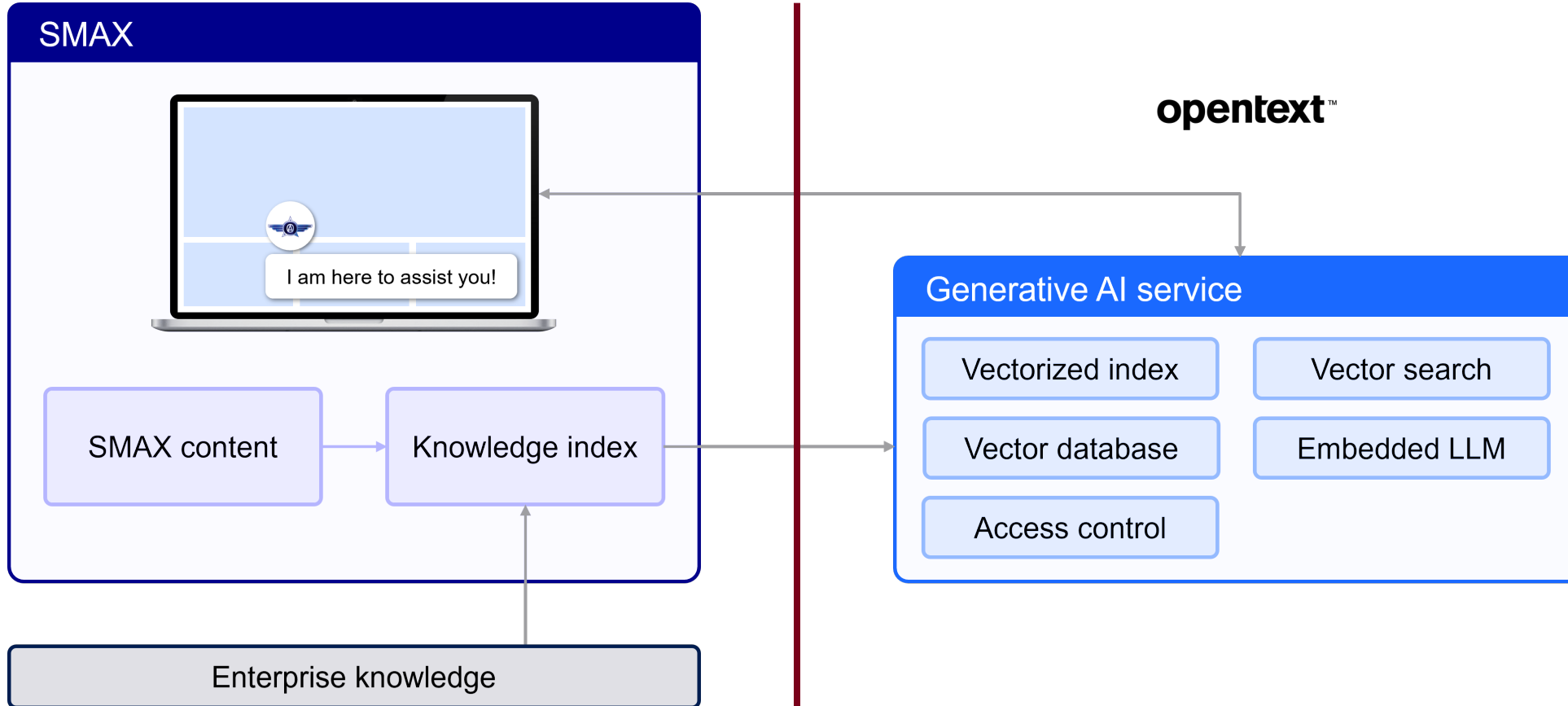
## Aktuelle data

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.

# Aviator arkitektur – noe forenklet

Multi-tenant SMAX (driftet av Manag-E), generativ AI med LLM driftet av OpenText



# Fordelene ved å bruke Aviator

Aviator er privat, sikker og forretningsrelevant

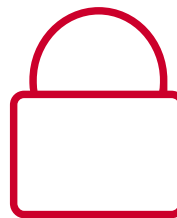
## Privat

- Privat LLM, sikker drift ved OpenText.
- Full kontroll over dine data.
- Kun indekserte data, lagret i din SMAX tenant, er tilgjengelig for Aviator.



## Sikker

- Data kryptering.
- Tilgangskontroll basert på SMAX (roller, grupper, lokasjon, domene).



## Relevant

- Kunnskap er kontrollert og vedlikeholdt av din egen organisasjon.
- Innebygget støtte for etiske og relevante svar.
- Innebygget i SMAX, ingen integrasjon er påkrevet.



# 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.

# Hva du oppnår med Aviator



## Bedre brukeropplevelse

- Bedre selvbetjening
- Bedre kvalitet på IT tjenester
- Høyere produktivitet
- Flere benytter servicedesk



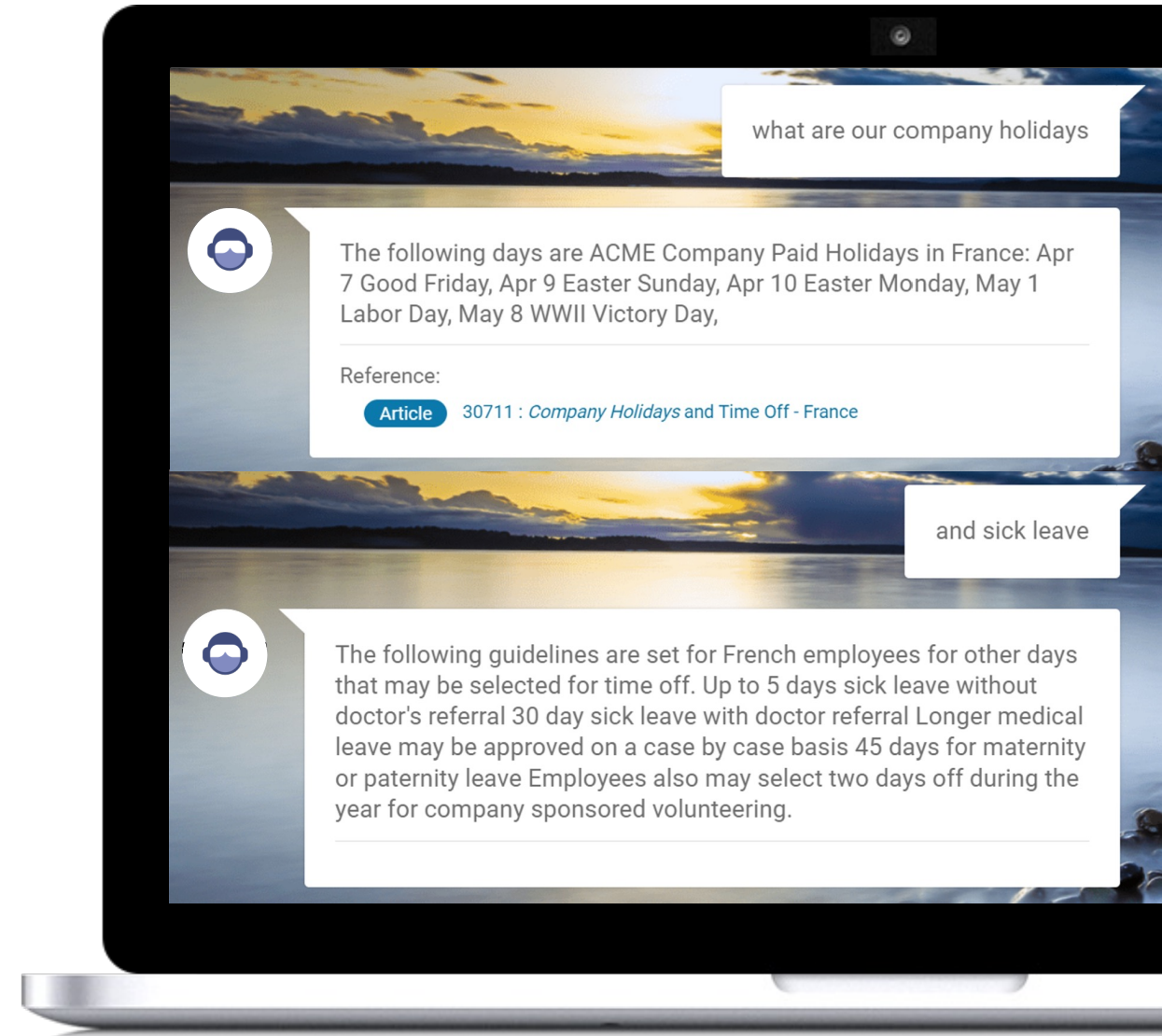
## Reduserte supportkostnader

- Færre brukerenvelsninger til 1. linje
- Flere saker løst ved første henvendelse



## Holder forretningsdata interne

- Full kontroll over virksomhetens informasjon





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 looking at a laptop. In the foreground, there are two white mugs, a glass of water, and a decorative object.

“

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

Albert Einstein