

Please quote as: Peters, C.; Schmidt, S.; Li, M. & Leimeister, J. M. (2021): Hybrid intelligenter Service Support: Wie die Mitarbeitenden selbstbestimmt den IT-Support durch künstliche Intelligenz aufwerten. In: Service Today, Ausgabe/Nummer: 1/21, Vol. 35, Erscheinungsjahr/Year: 2021. pp. 66-67.

Titel: *Hybrid intelligenter Service Support: Wie die Mitarbeitenden selbstbestimmt den IT-Support durch künstliche Intelligenz aufwerten.*

Laut einer Bitkom-Studie aus dem Jahr 2020 gab der Großteil der Unternehmen künstliche Intelligenz (KI) als Chance an (68 %). Widersprüchlicher Weise investierten nur die wenigsten von ihnen (6 %) vor dem Jahr 2020 in KI. Um diesem Paradox entgegenzuwirken zeigen wir in diesem Beitrag praxisnah wie IT-Support Führungskräfte und Mitarbeitende KI als Chance sehen und sie selbstbestimmt für ihre Abteilung einsetzen können. Dazu stellen wir die Kernergebnisse zur praktischen und wissenschaftlichen Verwertung des Projekts HISS (Förderkennzeichen: 02K18D060, www.projekt-hiss.de) vor. Das über drei Jahre vom BMBF geförderte und vom PTKA betreute Projekt befindet sich im ersten Projektjahr. Die bisherigen Zwischenergebnisse decken die Herausforderungen im IT-Support aus organisatorischer- und Mitarbeitenden-Perspektive auf. Darauf basierend entwickeln wir iterativ einen Prototyp, der durch den interdisziplinären Austausch im Projekt-Konsortium mit den Forschungsinstitutionen der Universität Kassel und des ISF Münchens sowie den Unternehmens-Partnern Smartransfer, Cognigy, Publicplan, Controlware, Starke+Reichert und B.Braun profitiert - sowohl bezogen auf technische Exzellenz der neuen Lösung als auch hinsichtlich des Empowerments der Mitarbeitenden. Um die Anforderungen an ein hybrid intelligentes Service Support System systematisch zu erfassen wurden 21 Support-Mitarbeitende verschiedener Unternehmen (Starke+Reichert GmbH, Controlware GmbH, B.Braun AG) interviewt, um eine an den Unternehmens Gegebenheiten angepasste Lösung für diese drei Pilotierungspartner zu leisten.

Insbesondere im Unternehmensbereich des IT-Supports kann KI kombiniert mit menschlicher Intelligenz und eingebettet in Arbeitsprozessen viel Gutes bewirken und damit Innovation, hervorragende Arbeitsergebnisse und selbsterfüllende Arbeit gemeinsam ermöglichen. Durch die ganzheitliche Betrachtung der Service-Dienstleistung, die in diesem Beitrag verfolgt wird, bieten wir eine Lösung für den IT-Support an.

Vor diesem Hintergrund beschäftigt sich diese Arbeit mit folgender zentraler Fragestellung: Wie können wir sozialverträglich den IT-Support mit KI unterstützen und die Mitarbeitenden empower den IT-Support von Morgen selbstbestimmt mitzugestalten? Mit Hilfe einer empirischen Untersuchung durch 21 Tiefeninterviews und der Gestaltung eines hybrid intelligenten Service Support Systems wollen wir einen Beitrag für ein umfassenderes Verständnis zur Aufwertung der Arbeitswelt im IT-Support entwickeln. Der Begriff hybride Intelligenz bezieht sich dabei auf die Verbindung von künstlicher und menschlicher Intelligenz, um bessere Entscheidungen zu treffen und die tägliche Arbeit effizienter zu verrichten, indem Mensch und Computer voneinander lernen.

Trotz des frühen Projektstadiums zeigen die ersten Zwischenergebnisse drei Kern-Herausforderungen im Kontext des IT-Supports auf: 1) Die Mitarbeitenden besitzen eine Unsicherheit gegenüber KI; wenngleich sie sich des Nutzens bewusst sind. 2) Die Anzahl häufig wiederkehrender gleichartiger Probleme ist stark ansteigend im IT-Support. 3) Das Gleiche gilt für hochkomplexe Anfragen deren Lösung nicht standardisiert sind und lange benötigen. Durch die geführten Interviews erhielten wir außerdem Zugang zu dem State of the Art des IT-Supports und tiefe Einblicke in Prozessabläufe.

Als Antwort auf die Herausforderungen setzen wir KI gezielt dort ein, wo sie den Menschen am effektivsten unterstützt. Um die Unsicherheit der Mitarbeitenden bezüglich KI zu verringern nutzen wir Empowerment. Dies bedeutet, dass die Mitarbeitenden selbstbestimmt entscheiden, wo und zu welchem Anteil KI im IT-Support eingesetzt werden soll.

Dadurch bestimmen die Mitarbeitenden selbstständig welche Anfragen von der KI automatisiert bearbeitet werden. So können beispielsweise Anfragen, die als häufig wiederkehrend gelten, von der KI selbstständig gelöst werden, z.B. in Form eines Chatbots. Der technologische Wandel wird dadurch von den Mitarbeitenden selbst herangetrieben; sie übernehmen die Verantwortung und bestimmen selbst über den Grad der Digitalisierung und Automatisierung. Hierzu werden Tools genutzt, die eine KI-

Erstellung ohne weitere Vorkenntnisse ermöglichen. Während Support-Mitarbeitende durch KI von ihren täglichen Aufgaben entlastet werden, können sie höherwertigere Aufgaben entgegennehmen und so im Sinne einer Highroad-Strategie den IT-Support von Morgen selbstbestimmt mitentscheiden.

Bei hochkomplexen Aufgaben, die (noch) nicht durch eine KI automatisiert gelöst werden können gibt das hybrid intelligente System neben der Anfrage an sich auch gezielt Lösungsmaterial an die Mitarbeitenden weiter. Durch diese Erweiterung des Wissenshorizonts können sie Anfragen schneller und kund:innen-gezielter lösen. Das zur Verfügung gestellte Lösungsmaterial generiert die KI automatisiert aus dem geteilten Wissen der Mitarbeitenden, z.B. aus alten bereits gelösten Anfragen, Dokumentationen von Software-Lösungen, Knowledge Base Artikeln etc.

Da die Lösung aus Sicht verschiedenerer Unternehmen entwickelt wird, bietet das entstehende Wissen über die Gestaltung des hybrid intelligenten Service Supports große Chancen für die langfristige Aufwertung des IT-Supports über alle Branchen hinweg. Schlussendlich profitieren nicht nur Kund:innen von schnelleren Lösungen sondern auch Mitarbeitende von einer Entlastung im Alltags-Geschäft.

B | BRAUN

COGNIGY

controlware
communicationssysteme

ISFMÜNCHEN
Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V.

publicplan.

smartransfer
the knowledge architects.

Starke + Reichert

U N I K A S S E L
V E R S I T Ä T

BETREUT VOM
PTKA
Projektträger Karlsruhe
am Karlsruher Institut für Technologie

BETREUT VOM
Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Akzeptiertes Manuskript