



# DATAGROUP

Almato Case Study | Aufwandseinsparungen durch Automatisierung



# Aufwandseinsparungen durch Automatisierung des Ticketeingangs im **DATAGROUP Service Desk**.

Die vollautomatisierte Kategorisierung von Tickets mit dem Machine-Learning-basierten Almato Classifier bringt signifikante Einsparungen für einen der größten IT Service Desks in Deutschland.



»Diese KI-Anwendung hilft uns sehr. Mir war dabei eine Lösung ohne Folgekosten und ohne Pflegeaufwand wichtig.«

**Marino Simunic**  
Geschäftsführer  
DATAGROUP Service Desk GmbH

## Herausforderung

DATAGROUP ist einer der führenden deutschen IT-Dienstleister. Der IT Service Desk ist das Herzstück im DATAGROUP Portfolio. Er ist die zentrale Anlaufstelle für anwendungs-, IT- und kundenorientierte Belange im Unternehmen.

Im Service Desk leistet das Unternehmen First-Level-Support, nimmt Kundenmeldungen entgegen, bearbeitet sie oder leitet sie gegebenenfalls weiter. Die Teams verfolgen kontinuierlich den Bearbeitungsstatus bei Störungen, Serviceabrufen und anderen Anfragen. Alle Prozesse sind ISO 20000 zertifiziert. Wesentliche Ziele der Organisation sind die Einhaltung der vereinbarten Service Levels, eine kontinuierliche Prozessoptimierung und die Entlastung der Mitarbeiter:innen von monotonen Routineaufgaben zugunsten anspruchsvoller Aufgaben in Beratung und Service.

Tagtäglich gehen tausende Tickets ein. Im ersten Schritt muss jedes eingehende Ticket zunächst korrekt klassifiziert werden. Je nach Kunde unterschiedlich definiert, muss jedes eingehende Ticket gesichtet und mehreren Kategorien zugeordnet werden. Hierbei geht es etwa um die Auswirkung, Dringlichkeit, Ticketkategorie, Ticketservice sowie Tickettyp (z. B. Service Request). Diese Zuordnung definiert die weitere Bearbeitung des Tickets, wie etwa die Weiterleitung an die richtige Bearbeitergruppe, die Priorisierung etc. und ist ein wichtiges Element für die effiziente Gestaltung der Organisation des IT Service Desks. Der zeitliche Aufwand für diese Klassifizierung kann je nach Umfang des Inhalts der Tickets mehrere Minuten betragen. In Summe kann diese Aufgabe damit hunderte oder tausende von Arbeitsstunden jährlich in Anspruch nehmen.

Im Rahmen ihrer Automationsstrategie strebt die DATAGROUP Service Desk GmbH die Implementierung einer leistungsfähigen und einfach zu integrierenden Lösung für die automatisierte Kategorisierung von eingehenden Tickets an.

## Lösung

DATAGROUP setzt innerhalb ihrer Automatisierungsstrategie den Almato Classifier für die automatisierte Ticketklassifizierung ein. Das Produkt bietet eine sehr einfach handzuhabende und schnelle Möglichkeit ein robustes Machine-Learning-basiertes Vorhersagemodell zu trainieren.

Die Inbetriebnahme erfolgte durch die Systemadministration der DATAGROUP. Das eingesetzte ITSM-Tool kommuniziert über einen REST-Service mit dem Klassifizierungsdienst. Die notwendigen Trainings- und Testdaten konnten in einfacher Form (CSV-Datei) mit einem REST-Service importiert werden. Die folgende Modellgenerierung erfolgt vollautomatisch mit einem proprietären Verfahren inkl. Hyperparameter-Tuning. Für das Continuous Learning können weitere Trainingsdaten hochgeladen werden und der Service wird anschließend neu trainiert.

Fortan werden die eingehenden Ticketdaten vom ITSM-Tool an den Almato Classifier übergeben und von diesem analysiert. Der Service liefert anschließend eine sogenannte Multi-Label-Classification zurück. Der Out-of-the-box-Service identifiziert anschließend in welchen Bereich das Ticket einzuordnen ist, wer der oder die korrekte Ansprech-



# DATAGROUP

## Kunde

DATAGROUP Service Desk GmbH

## Branche

IT-Services

## < Verringerte Durchlaufzeiten

## < Verbesserter Service und höhere Kundenzufriedenheit

## < Machine-Learning-basiertes Vorhersagemodell

partner:in ist und welche Priorität der Fall hat. Dementsprechend wird das Ticket dann an die betreffende Fachkraft weitergeleitet und versendet eine Eröffnungs-E-Mail an die Ticketersteller:in.

Personen, welche ansonsten größtenteils mit der Klassifizierung beschäftigt waren, sind dank der innovativen Lösung von diesem Arbeitsschritt befreit und können direkt in die Problemlösung übergehen.

## Erfolg

Mit der Ticketkategorisierung durch den Almato Classifier wird ein monotoner Routinevorgang vollständig automatisiert. Das qualifizierte Fachpersonal des IT Service Desks kann sich dementsprechend auf die anspruchsvollen Aufgaben in der Kundenberatung konzentrieren. Damit einher gehen eine verbesserte Kundenzufriedenheit und eine höhere Produktivität.

Das Volumen der zeitlichen und monetären Einsparungen skalieren mit der Anzahl der eingehenden Tickets. In Zukunft kann der DATAGROUP Service Desk, diese intelligente Lösung für ähnliche Prozesse zum Einsatz bringen und für weitere Kunden und deren Anwendungsfälle ausrollen.

### Technologie

- Representational State Transfer (REST)
- Hyperparameter-Tuning
- Text Recognition & Classification
- Machine-Learning-basiertes Vorhersagemodell
- Software-as-a-Service (SaaS)

### Services

- Digital Consulting
- Software Engineering
- Betrieb



»Unsere Lösung ist sehr leichtgewichtig und war deshalb ohne Probleme integrierbar.«

### Karsten Schmöker

Prokurist, Director Application Engineering  
Almato AG

## Impressum

### HERAUSGEBER

Almato AG  
Reinsburgstraße 27  
70178 Stuttgart  
T +49 711 62030-400  
sales@almato.com

[almato.com](https://almato.com)

### STANDORTE

Stuttgart  
Barcelona  
Bonn  
Duisburg  
Hamburg  
Reutlingen

Almato ist einer der führenden Anbieter von Software und Services für die intelligente Digitalisierung von Unternehmen. Dabei versteht Almato Digitalisierung als die Summe aus Mobilisierung, Automation und Intelligenz. Zu den eingesetzten Lösungen zählen Robotic Process Automation (RPA), Digital Assistants, vorgefertigte Softwareroboter sowie Machine-Learning- und KI-Services, Cognitive Automation und intelligente Apps. Ein besonderer Fokus liegt hier auf Professional Services rund um die Microsoft Power Plattform.

### DATAGROUP

Almato AG ist ein 100%-Tochterunternehmen der DATAGROUP SE

[datagroup.de](https://datagroup.de)

### FOTOGRAFIE

DATAGROUP (S. 1)  
Foto aus Bestand (S. 3)

Ausgabe: 2021/2022  
Alle Rechte vorbehalten.  
(3.1)