

לקוחות נכבדים,

תודה על השתתפותכם ותרומתכם לדיון במפגש קהילת Enterprise ITSM User Group EIUG.

נושא המפגש היה חידושים במרכזי התמיכה הפנים ארגוניים וכמובן נושא ה-AI היה הכוכב.

בדיון עלה המוצר Atera שמספק תומך וירטואלי autopilot ענני אליו פונים המשתמשים באופן דיגיטלי מגוון בעברית (אימיל, SLACK, whatsapp וכד') כשהתומך מטפל בקריאות עד סגירתם או במידה ואינו מצליח מעביר את הקריאה לגורם אנושי. לדברי החברה מצליחים לסגירה של ל-50% מהקריאות (כולל דברים כמו restart) שזה מאוד מרשים.

הפוטנציאל של AI גדול בתחום התמיכה הפנים ארגונית עם סיכון יחסית נמוך כי הדברים לא יוצאים מחוץ לארגון. בנוסף לכל הארגונים קיימת "מחברת ידע" עשירה בנושא תקלות ופתרון. כלומר על פניו יש גם בסיס ידע עליו יכול ה-AI לעבוד. ואכן התבצעו מספר נסיונות בתחום של לקחת את "מחברת הידע" המלאה ולתת אותה ל-AI כך שיוכל לענות (או לפחות להמליץ) על בעיות אבל מסתבר שהדבר לא כך פשוט. מחברות הידע מכילות צילומי מסך וטבלאות וה-AI לא מצליח להבין את המקרים ופתרונם בצורה מספיק טובה.

כאשר במקום לקחת את "מחברת הידע" המלאה לקחו מידע מאזור מסויים – כפי ששותף במפגש – בתחום המאתגר של תמיכה אפליקטיבית ב-SAP, למקחו את 20 הפניות שהכי חזרו על עצמן במגזר משתמשים מסויים ואימנו את המערכת (נתנו את השאלות ואת הפתרונות) ואחרי חצי שנה, תומך "צעיר" שלא מכיר SAP כלל הצליח לסגור 56% מהקריאות בתחום. הדבר כאמור חייב הכנה של AI אבל גם הדרכה לנציגים כיצד לכתוב את הפרומפטים נכון.

נושא מאתגר נוסף הוא קריאות שקשורות להזדהות ולסיסמאות. כאן הצליחו ארגונים להגיע באמצעות אוטומציה מבוססת IVR ו-Whatsapp לאפשר self service מוצלח ל-60% מהקריאות בתחום (עוד לפני עידן ה-AI).

ארגון אחר תאר מצב ששיחורור סיסמא מתבצע באוטומציה ומצליח לפתור 80% מהקריאות. אולם מדובר על תהליך אוטומציה ארוך שלקח 3 שנים או 5 שנים. המון עבודה עם אישורים של אבטחת מידע בכל שלב.

ארגונים תארו מצב שבו יש 30 תהליכי אוטומציה מבוססי ב-WHATSPP. דברים כמו התקנת מדפסות איפוס סיסמא וכד'. אוספים מהמשתש פרטים – שם תחנה כתובת IP וכד' ואז דרך API לכלי אוטומציה שונים (powershell yahoo) עושים את האוטומציה. אם לא מצליחים לבצע את המשימה תוך 10 דקות הקריאה עוברת לתומך ידני.

מבחינת אוטומציה מעדיפים לעבוד עם API ולא עם RPA כי RPA כל שינוי ב-GUI שובר את האוטומציה.

נושאים נוספים שעלו בדיון:

- האתגר במוקדים קטנים שבהם לא ניתן להגיע להתמחויות.
- על ארגונים שלא מאפשרים שיחות נכנסות למוקד – כל הפניות מתבצעות באמצעות אופציות דיגיטליות (מייל, וואטסאפ, פורטל) והמוקד חוזר למי שפתח את הקריאה.
- זמן מענה במוקד עדיין נושא מאתגר. ארגונים דיברו על כך שבזמן ה-PEAK לוקח לענות אפילו עד 1 שעה!!
- בדיון עלה נושא תמיכה ל-VIP ששם מספר המשתמשים לכל תומך נמוך משמעותית עד כדי נציג יעודי לכל 50 משתמשי VIP.
- נושא ה-IDM בהקשר של הגדרת פרופלי משתמשים תואמת למה שקורה בפועל הנו נושא בעייתי בארגונים רבים (על כך ניתן לקיים מפגש נוסף).
- כעת מקובל יותר שהתומכים מטפלים בתמיכה אפליקטיבית אך עדיין נדרשת התמחויות (לדוגמה תמיכה ב-SAP) עד כדי הקמת צוות נפרד.
- ארגון הזכיר אצלהם משך הטיפול הממוצע בטלפון (first level) הוא 6 דקות.