



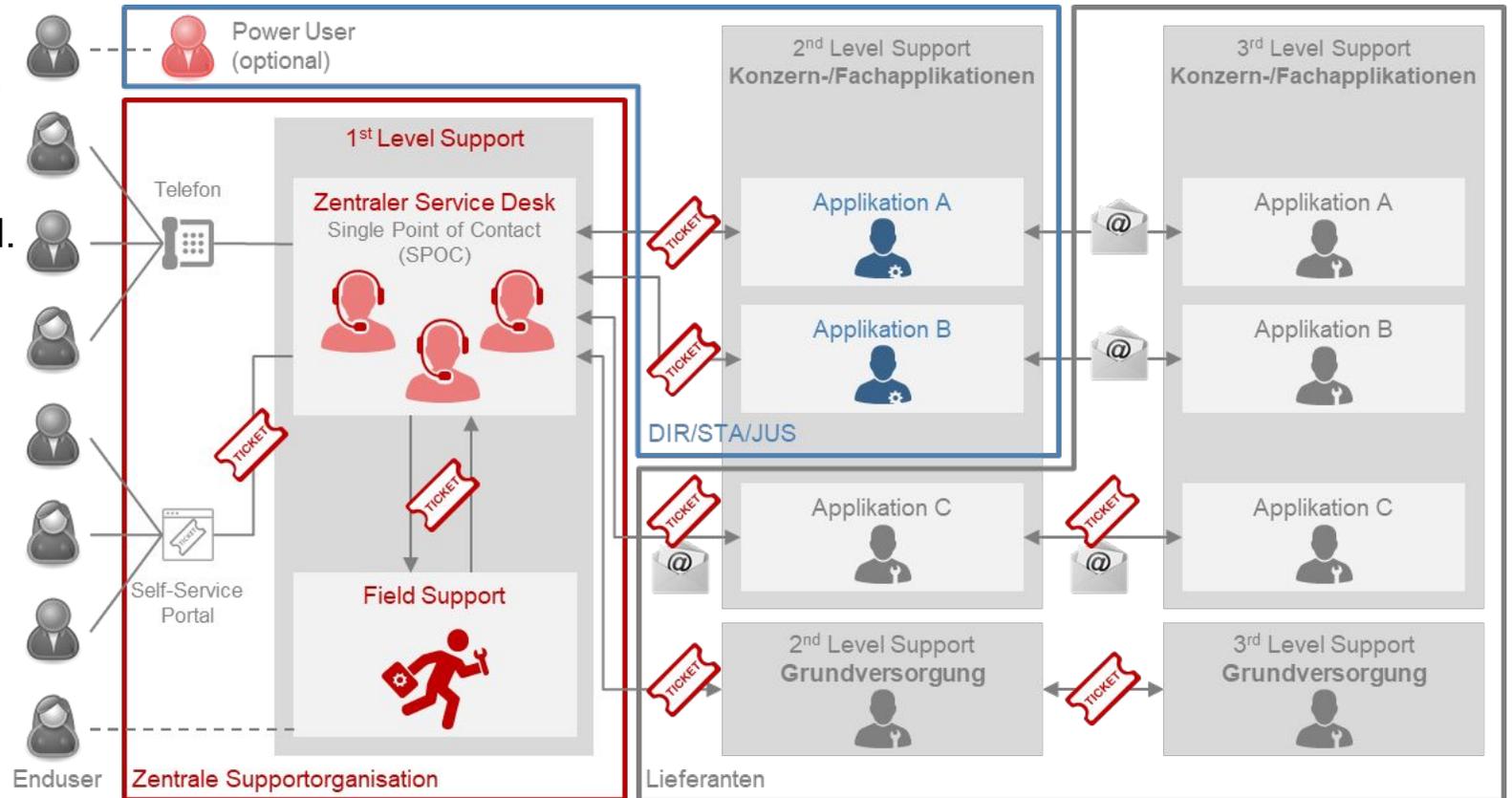
# Support – next level!



# Was? Service Desk KAIO (1/2)

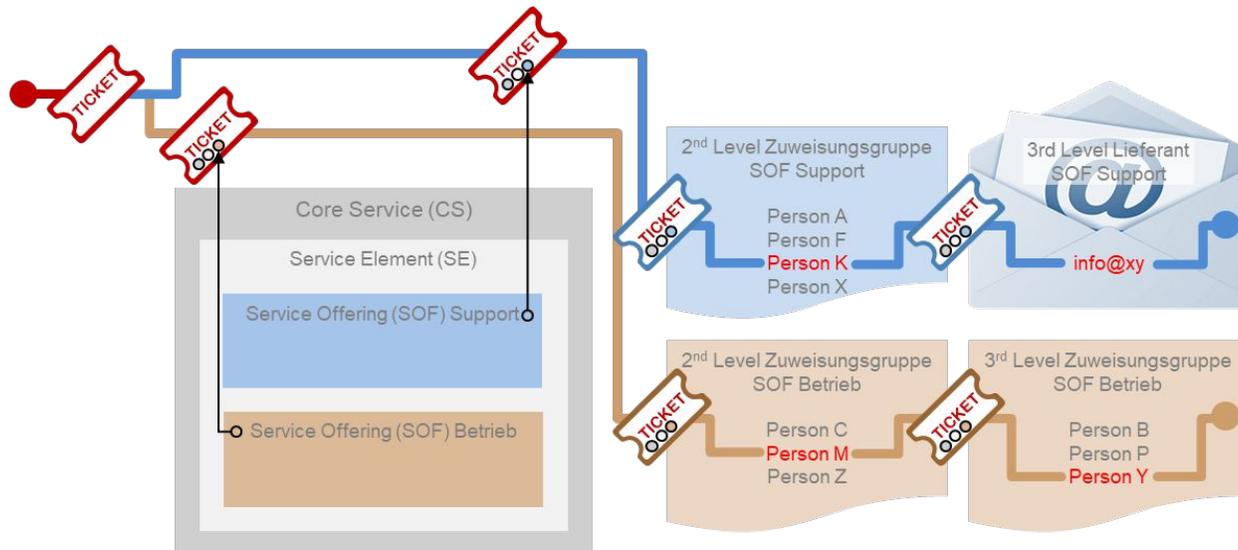
Der Service Desk KAIO ist der Single Point of Contact (SPoC) und agiert als First Level Support für die gesamte Kantonale Verwaltung bei technischen Störungen oder Anfragen zu ICT-Mittel. Nebst der ICT-Grundversorgung werden rund 1'300 verschiedene Services betreut.

Als Drehscheibe zwischen Endbenutzern und den weiteren Support Levels (2nd und 3rd Level) werden jährlich 70'000 Störungsmeldungen und Anfragen bearbeitet.



# Was? Kennzahlen First Level Support (2/2)

Der First Level Support erfasst die jeweiligen Anfragen und Störungen im IT Service Management System (ITSMS) als Ticket und weist diese einem der 1'300 Services zu.



Kennzahlen 2022	Anz.
Requested Items (RITM)	36'062
Incidents (Fehler)	<b>19'757</b>
Incidents (Anfragen)	<b>47'459</b>
Major Incidents	47
Problems	42
Betreute User am 31.12.2022	14'805



# Warum?

«Wir sehen vor lauter Bäumen den Wald nicht»

Wir haben eine Grosszahl an Ticketdaten die aktuell nur bedingt, zu Reporting-Zwecke genutzt werden.

Wer hat etwas davon?

- Alle involvierte Personen in der Support-Kette. (Bsp. Muster erkennen, Früherkennung etc.)
- Alle User der Direktionen des Kantons Bern welche durch einen Fehler an der Arbeit gehindert werden.



# Ressourcen und Hilfsmittel

Die Rohdaten liegen als Excel, CSV oder JSON File vor.

## Erwartungen (1/2)

Resultierend aus den Daten können jegliche Erkenntnisse für den Support von Bedeutung sein.

Beispielsweise:

- Welche Ticket Hotspots gibt es (Geo-Heatmap)
- Identifizierung der 10 häufigsten Fehler
- Identifizierung der 10 häufigsten Anfragen
- Welche Tickets haben die längste Durchlaufzeit
- Welche Tickets haben die kürzeste Durchlaufzeit
- Welche Tickets können durch den First Level gelöst werden
- Populationsspezifische Auffälligkeiten
- Koinzidenzen zwischen mehreren Dimensionen



## Erwartungen (2/2)

Was sollte am Ende der Hackdays vorliegen?

- Resultate und Interpretation der Analysen
- Prognosemöglichkeiten über die Häufigkeit, den betroffenen Service und die Herkunft künftiger Tickets.
- Ansätze zur Vertiefung dieser Form von Analyse in der Praxis.
- Mögliche Optimierungen unsere Support Organisation.



# Ausblick

Wie könnte es nach den Hackdays weitergehen?

- Die erarbeiteten Resultate können nachhaltig im Support genutzt werden, um die Service Levels längerfristig zu verbessern.
- Weiterführende Zusammenarbeit.



# Challenge Owner

Silvio Burgermeister

Fachbereichsleiter Service Desk, Amt für Informatik und Organisation

[silvio.burgermeister@be.ch](mailto:silvio.burgermeister@be.ch)

+41 31 633 52 20