



KI-BASIERTES TICKET- MANAGEMENTSYSTEM



BETEILIGTE PARTNER

Daniel

01

LÖSUNGSWEG

Daniel

03

AUSBLICK

Daniel

05

02

MOTIVATION

Daniel

04

AKTUELLE ERGEBNISSE

Daniel



UNSERE GRÜNDUNG

- **1952** in Gütersloh
 - als Arbeitsgemeinschaft ostwestfälischer Versorgungsunternehmen

UNSER TEAM

- 80 Team-Mitglieder, davon 4 Auszubildende in 3 Berufen

UNSER FOKUS

- zertifiziertes **Rechenzentrum**
- **Full-Service-Partner** für unsere Kunden der Energie- und Wasserversorgung
 - Entwicklung und Weiterentwicklung branchenbezogener IT-Bausteine

UNSERE LEISTUNGEN

- Consulting
- Projektmanagement und –betreuung
- Service und Support
- System-Integration



DANIEL REUTER

Entwicklung und
Innovation

- > 10 Jahre Erfahrung als SAP-Entwickler
- seit 4 Jahren Teamleiter Softwareentwicklung
 - SAP-Entwicklung / Web-Entwicklung

- Ausbilder für IT-Berufe
- KI-Themenbeauftragter





2009 Als erstes Anwendungszentrum der
Fraunhofer-Gesellschaft gegründet

101 MitarbeiterInnen (Stand 02.2024)

8.4 Mio. Euro Haushalt (Stand 2023)
Betrieb und Investitionen

10 Kompetenzfelder

2 Reallabore (SmartFactoryOWL, Lemgo
Digital)





Unsere Forschungs- und Anwendungsfelder Forschung über die digitale Wertschöpfungskette



Intelligente
Sensorsysteme



Industrielle
Kommunikation
und IoT



Big Data
Plattformen



Maschinelles
Lernen



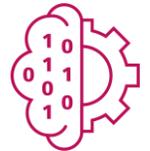
Symbolische
Verfahren
und
Optimierung



Assistenzsysteme



Cybersecurity



Data Driven Business

Anwendung in zwei Domänen:

Industrie 4.0

FUTURE CITY
SOLUTIONS

Reallabore:

Smart
Factory OWL

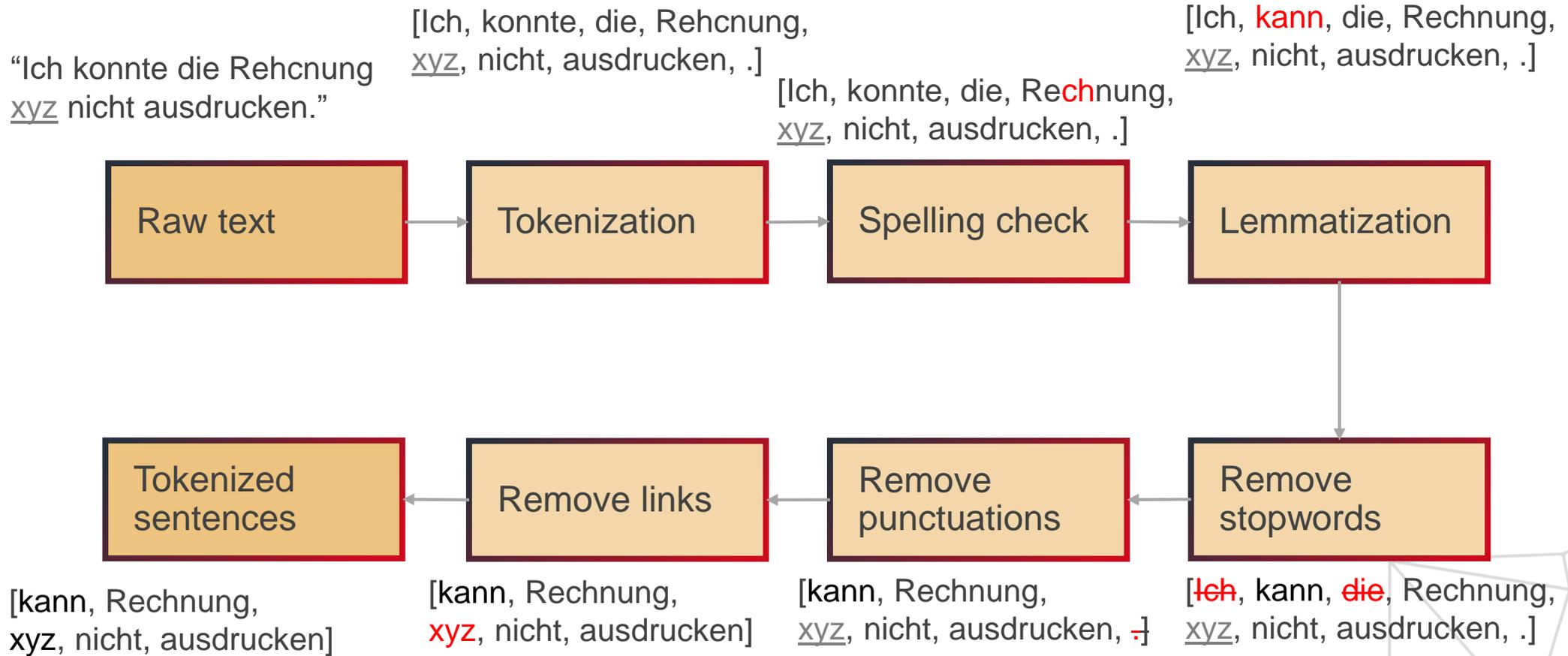


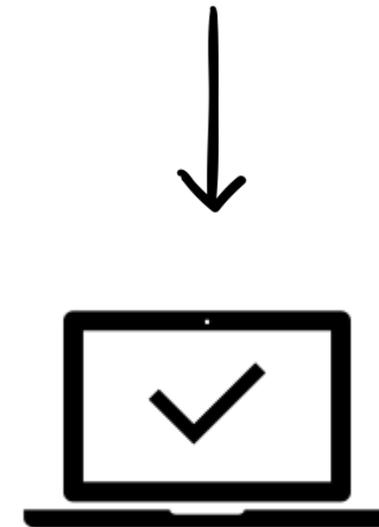
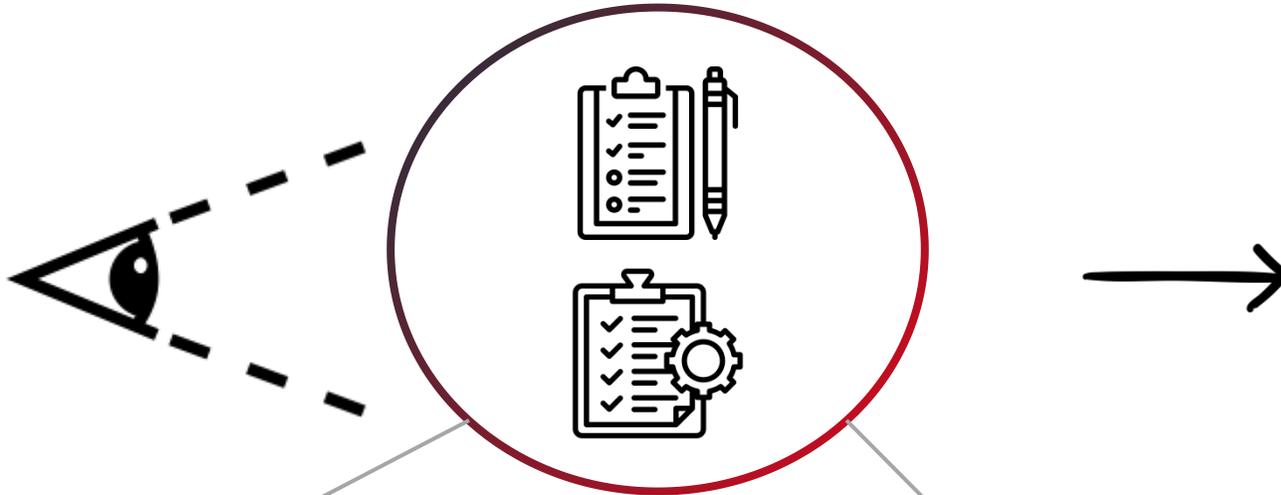
Lemgo
Digital



- Wir entwickeln und warten unser eigenes Ticketsystem
- Tickets sind Anfragen / Fehlermeldungen von unseren Kunden
- Ein neues Ticket wird einer Ticketgruppe zugeordnet
 - Oft wird nicht direkt die richtige Ticketgruppe ausgewählt
 - Das Ticket wird manuell analysiert und der passendsten Ticketgruppe zugeordnet
 - Dieser Schritt kann sich ggf. mehrfach wiederholen
- Dieser Prozess
 - ist **sehr zeitintensiv** und
 - **erfordert fachliche Kenntnisse**







Trainingsphase

Betreff

Beschreibung

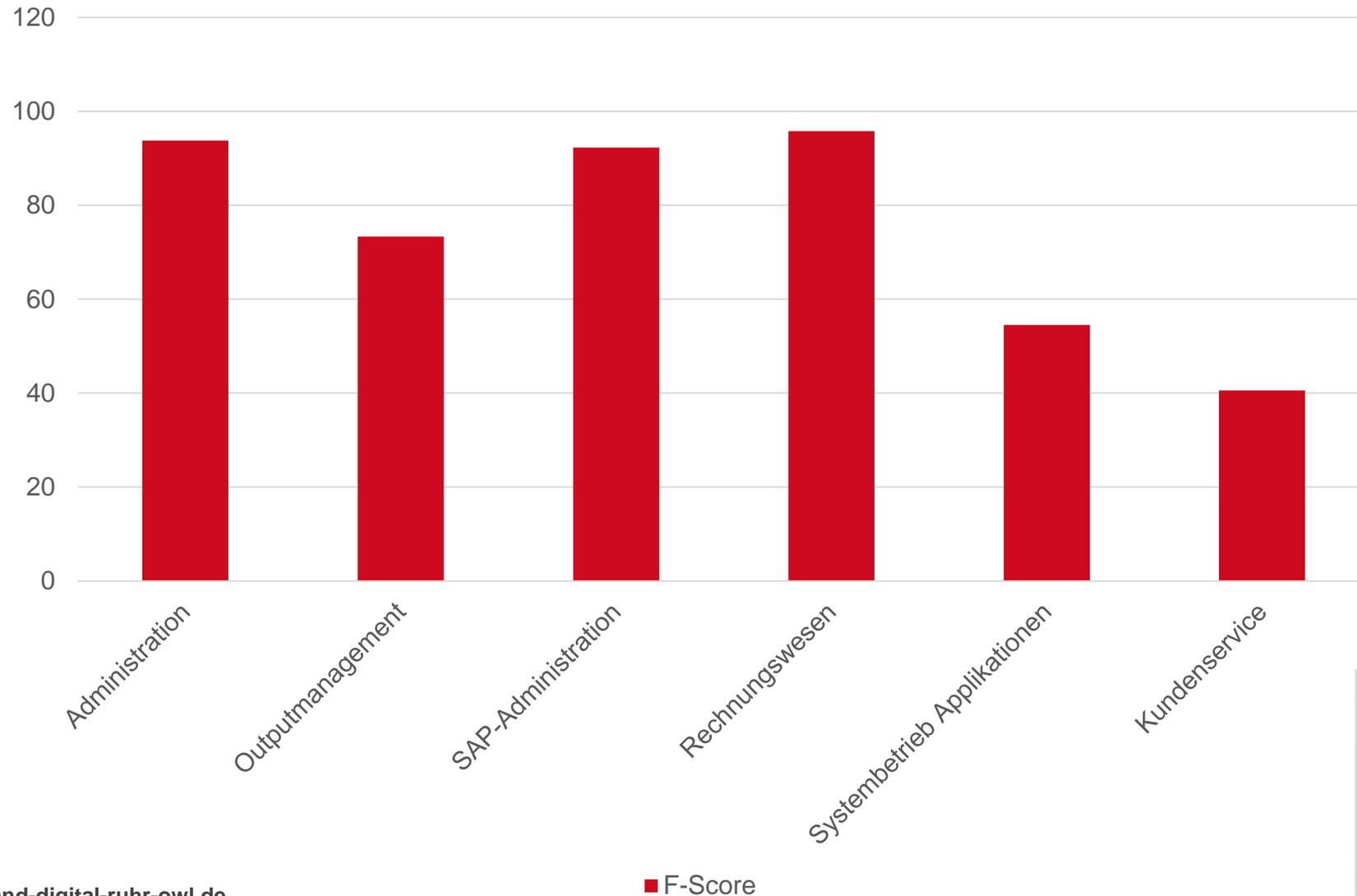
Gruppe

Testphase

Betreff

Beschreibung

Gruppe?





Stufe 2:

Erweiterung

Zuordnung weiterer
Kategorien

Sichtbarkeit

Direktes Kundenfeedback

**Langfristige
Evaluierung**

Mit der Zeit gehende KI

Stufe 3:

**Feedback-
schleife**

Mitarbeiter befähigt und
korrigiert die KI

Scheduling

Optimale Verteilung der
Tickets

**Automa-
tisierung**

Robustes Model



Mittelstand-Digital
Zentrum
Ort



Daniel Reuter
Teamleitung Softwareentwicklung
reuter@aov.de

VIELEN DANK

für Ihre Aufmerksamkeit!



Daniel Peters
Technischer/Wissenschaftlicher Mitarbeiter
daniel.peters@iosb-ina.fraunhofer.de