

# Support – next level!



# Erwartungen

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

# Fazit aus dem Projekt

- Wir können pro Standort die wichtigsten Wörter pro Services (einstellbar) anzeigen lassen.
- Der Datensatz wurde komplett analysiert und Wordclouds auf die Service bezogen generiert.
- Der Prototyp ist erstellt (und kann angepasst werden). → Dashboard
- Rein anhand einer Textanalyse, ist das Ermitteln von gleichen Fehlern nicht möglich, es kann höchstens eine Vermutung gemacht werden.
- Mögliche Lösungen erweitern der Tickets durch eine Drittklassifizierung. (Alternative wäre auch die Klassifizierung durch ein LM eine Möglichkeit gewesen)

# Impressionen

- Wordclouds
- Shiny-App





Map													
Show 10 entries													
Search: <input type="text"/>													
Nummer	Erstellt	Organisation	Kanal	Serviceangebot	Zuweisungsgruppe	Service Element	Kategorie	Unterkategorie	Dringlichkeit	Priorität	Abteilung	Ort	
1	2022-07-07 14:36:48	JUSTICE	Telefon	SOF: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Service Desk	SE: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Anfrage	Benutzerführung	Tief	Tief	Staatsanwaltschaft Berner Jura-Seealand	Spitalstrasse 11, 2501 Biel-Bienne	
2	2022-05-04 11:50:47	JUSTICE	Telefon	SOF: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Service Desk	SE: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Anfrage	Benutzerführung	Tief	Tief	Staatsanwaltschaft Berner Jura-Seealand	Spitalstrasse 11, 2501 Biel-Bienne	
3	2022-09-23 14:10:43	Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion	Telefon	SOF: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Service Desk	SE: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Anfrage	Benutzerführung	Tief	Tief	Zentrum für Sozial- und Heilpädagogik Köniz-Kehebsatz	Landorfstrasse 94, 3098 Köniz	
4	2022-09-23 13:48:29	Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion	Telefon	SOF: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Service Desk	SE: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Anfrage	Benutzerführung	Tief	Tief	Zentrum für Sozial- und Heilpädagogik Köniz-Kehebsatz	Landorfstrasse 94, 3098 Köniz	
5	2022-09-23 13:50:05	Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion	Telefon	SOF: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Service Desk	SE: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Anfrage	Benutzerführung	Tief	Tief	Zentrum für Sozial- und Heilpädagogik Köniz-Kehebsatz	Landorfstrasse 94, 3098 Köniz	
6	2022-09-19 15:19:55	Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion	Telefon	SOF: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Service Desk	SE: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Anfrage	Benutzerführung	Tief	Tief	Zentrum für Sozial- und Heilpädagogik Köniz-Kehebsatz	Landorfstrasse 94, 3098 Köniz	
7	2022-08-25 13:54:24	Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion	Service Portal	SOF: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Service Desk	SE: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Anfrage	Benutzer Administration	Tief	Tief	Zentrum für Sozial- und Heilpädagogik Köniz-Kehebsatz	Landorfstrasse 94, 3098 Köniz	
8	2022-08-22 16:20:54	Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion	Telefon	SOF: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Service Desk	SE: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Anfrage	Benutzerführung	Tief	Tief	Zentrum für Sozial- und Heilpädagogik Köniz-Kehebsatz	Landorfstrasse 94, 3098 Köniz	
9	2022-11-14 09:07:03	Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion	Telefon	SOF: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Service Desk	SE: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Anfrage	Benutzerführung	Tief	Tief	Zentrum für Sozial- und Heilpädagogik Köniz-Kehebsatz	Landorfstrasse 94, 3098 Köniz	
10	2022-11-11 17:17:09	Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion	Service Portal	SOF: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Finanzen	SE: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)	Anfrage	Benutzer Administration	Tief	Tief	Zentrum für Sozial- und Heilpädagogik Köniz-Kehebsatz	Landorfstrasse 94, 3098 Köniz	

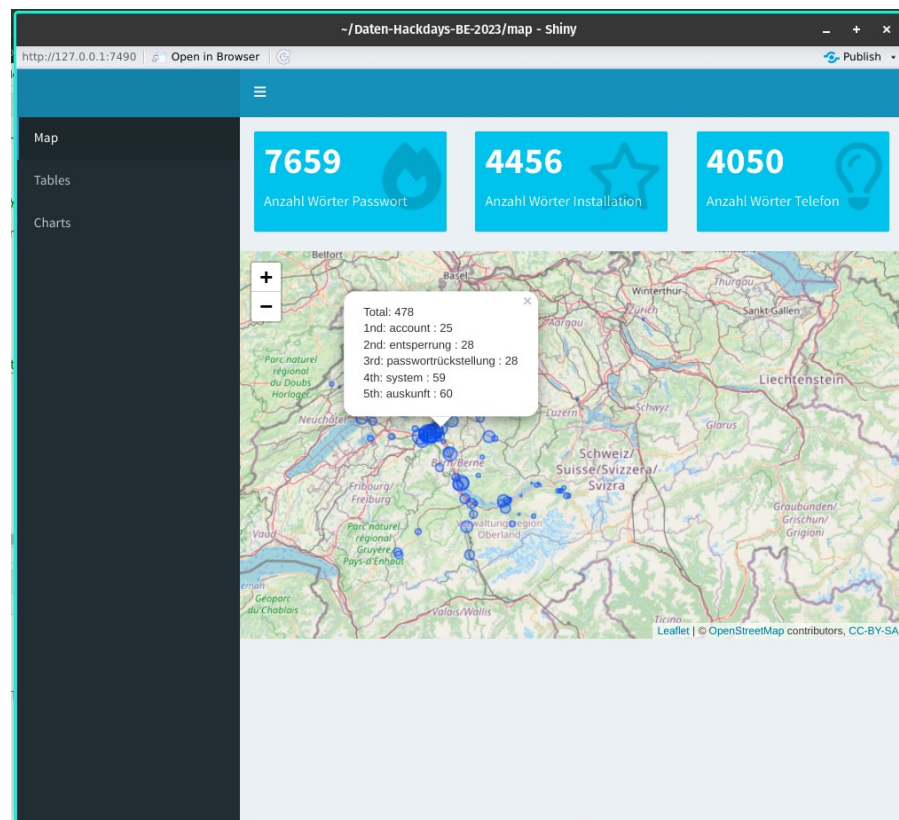
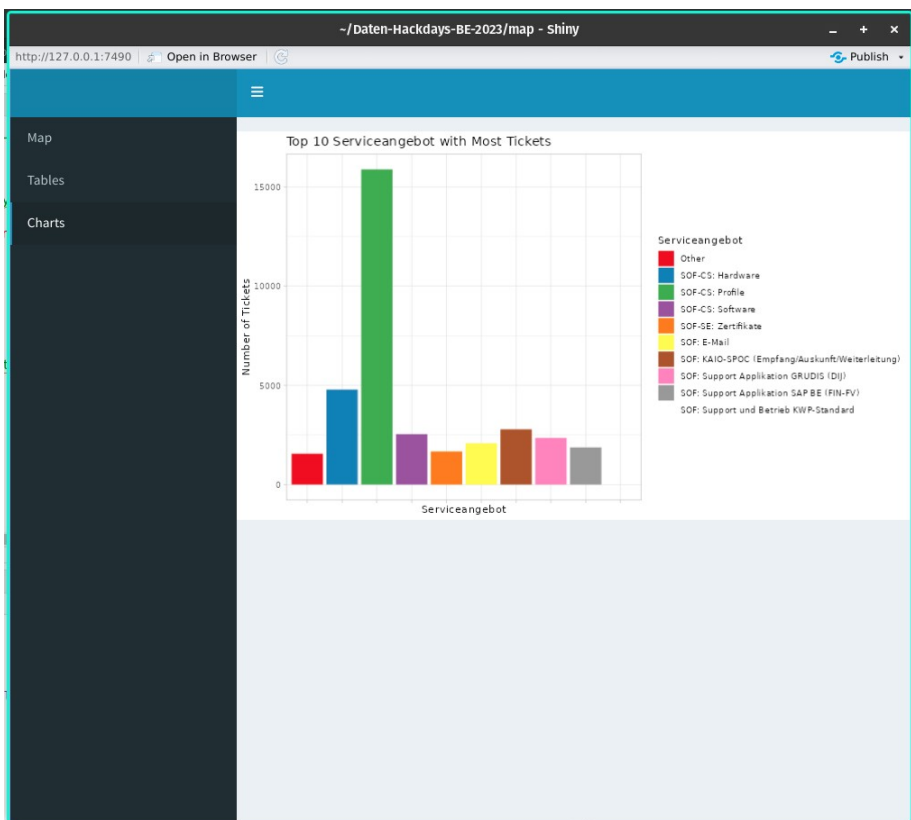
Map

Tables

Charts

Select Service

SOF: KAIO-SPOC (Empfang/Auskunft/Weiterleitung)







# Wie geht es weiter?

- Pipeline optimieren: Es dauert zu lange,
  - Parallelisierung möglich?
- Dashboard verbessern und ausbauen
- Periodisch Daten erfassen und direkt analysieren