

Der bayerische IT-Helpdesk 4.0
oder "Als der Smart Service
nach Bayern kam"



Der Alltag im Technischen Service-Center

In den Hauptrollen



Alois
IT-Service-Center-Agent



Schorsch
IT-Service-Center-Agent



world data

Finance Business Culture
Weather Sport News Video
Audio Technics Films
Electronics Shopping Design
Mail Internet Maps Radio
TV Work Travel Tech
Entertainment Security
Global Music Companies
Songs Graphics Vacancy
Job Data Games People





Mission: Mit Smart Services
Lösungszeiten halbieren

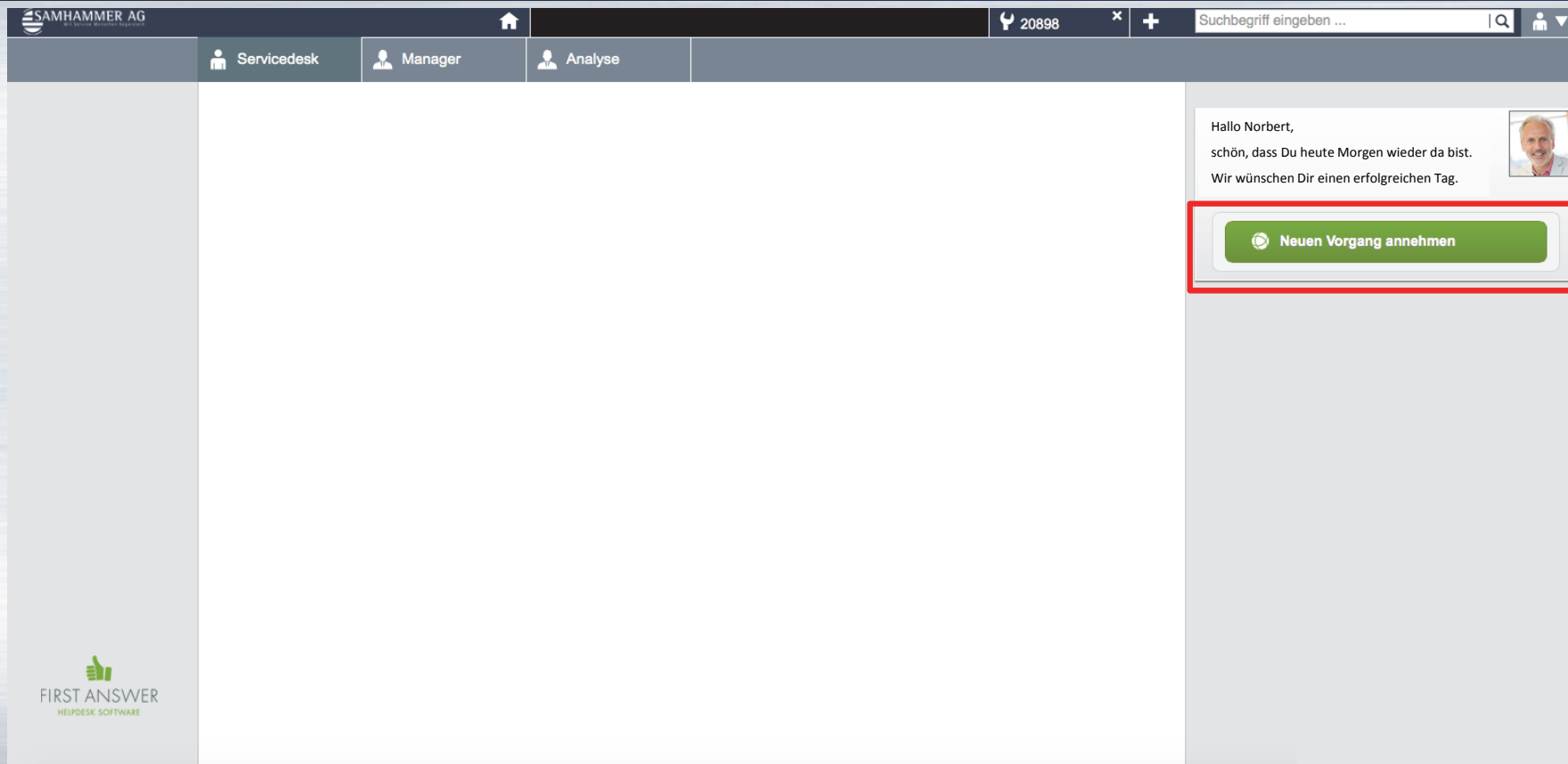


First Answer / Admin

Benutzername

Kennwort

Desktop nach Login



Ticketbearbeitung mit Smart Data Technologie

SAMHAMMER AG IT Service Management

20898 Suchbegriff eingeben ...

Kontakt

Name, Firma, Telefon, E-Mail, ...

Meldender Kontakt

Samhammer AG
Herr Markus Krapf
Zur Kesselschmiede 3
92637 Weiden
mkrapf@samhammer.de
096138939454

Allgemein

Titel
Fehlermeldung "Kein VPN-Profil konfiguriert" auf Home Office Laptop

Beschreibung
Halo,
Susan meldet, dass bei einem der Home Office Laptops von SupplyOn beim Start des Watchguard sofort die Fehlermeldung "Es ist kein Profil konfiguriert" angezeigt wird. Vorher war zumindest das RADIUS-Profil hinterlegt. Neustarts brachten keine Abhilfe.

Markus Krapf
Leitung Projektmanagement eBusiness
Vorstand

SAMHAMMER AG
Mit Service Menschen begeistern

Übersicht

Ticket Nr.: 20898 Status: Offen

Melder: **Markus Krapf**

Support Sprache: Deutsch

Kategorie: RRPS AG > Service > IT Themen

Reaktionszeit 01:35 **Zwischenstatus** 70:35 **Lösungszeit** 7 Tage

Bearbeitungsvorschläge

[20902] Status: Offen
Fehlermeldung "Kein VPN-Profil konfiguriert" auf Hom...

[20895] Status: Offen
Login Daten für VPN-Verbindung

[20899] Status: Offen
Einrichtung VPN Zugang

[20901] Status: Offen
Windows Account gesperrt - VPN Verbindung nicht m...

FIRST ANSWER
HELPDESK SOFTWARE

© Samhammer AG 2017 - www.samhammer.de

eMail Bearbeitung mit Smart Data Technologie

The screenshot displays the Samhammer AG email management interface. The main email content is as follows:

Meldender Kontakt
Samhammer AG
Herr Markus Krapf
Zur Kesselschmiede 3
92637 Weiden
mkrapf@samhammer.de
096138939454

An
"1stanswertest6@mail.samhammer.de" <1stanswertest6@mail.samhammer.de>

CC

Betreff
VPN Verbindung Outlook bricht ab

Beschreibung
Halo IT Service,
Bei ihr bricht im Home Office ständig die Verbindung im Outlook ab und wird dann als "Offline" angezeigt.
Sie hat eine stabile Internet sowie VPN Verbindung. Alle anderen Anwendungen funktionieren einwandfrei. Wenn sie auf "Senden/Empfangen" klickt, verbindet sich Outlook kurz, bricht dann aber sofort wieder ab. Rückrufnummer: 0171-3316063

Vielen Dank und Grüße

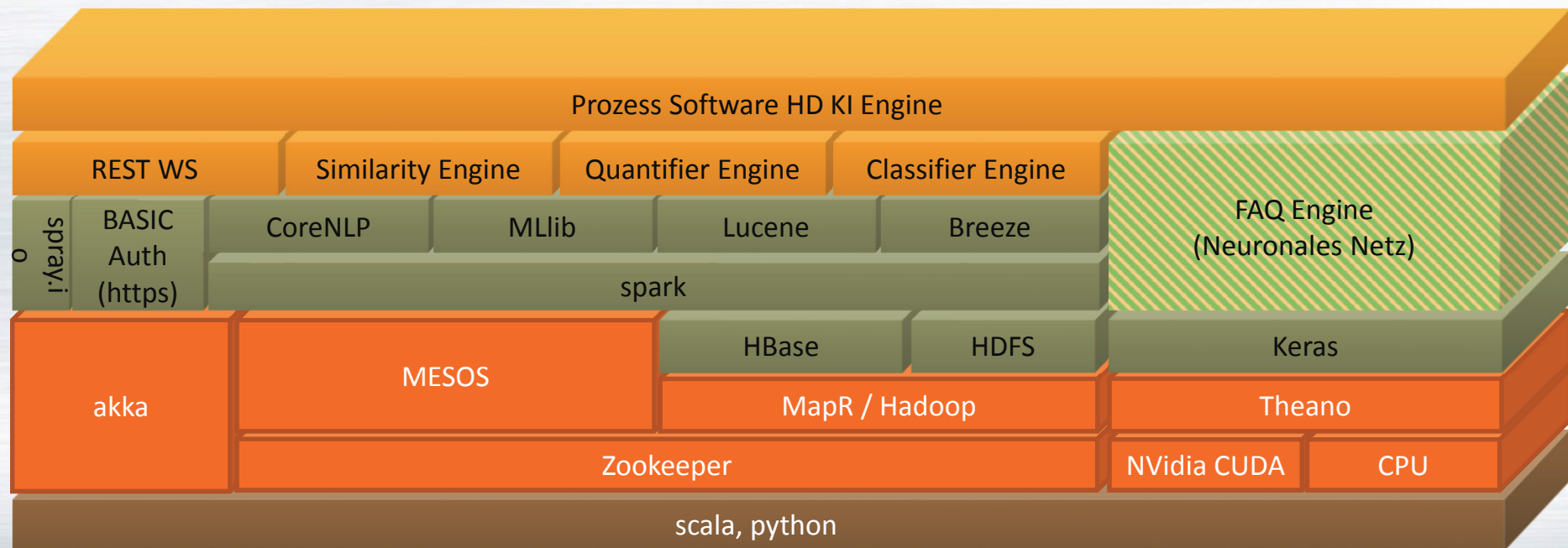
Markus Krapf
Leitung Projektmanagement eBusiness

Ähnliche Tickets des Kontaktes

- RRPS AG > Service > IT Themen
20903 Outlook VPN Verbindung bricht ab
- RRPS AG > Service > IT Themen
20901 Windows Account gesperrt - VPN Verbindu...
- RRPS AG > Service > IT Themen
20895 Login Daten für VPN-Verbindung
- Dokument
Konfiguration VPN Verbindung
- SAP Connect
SAP Webservices VPN
- Hilfreiche Kollegen
Dieter Müller / MTU Germany (Hamburg)
- Dokument
VPN Handbuch Stand Mai 2015

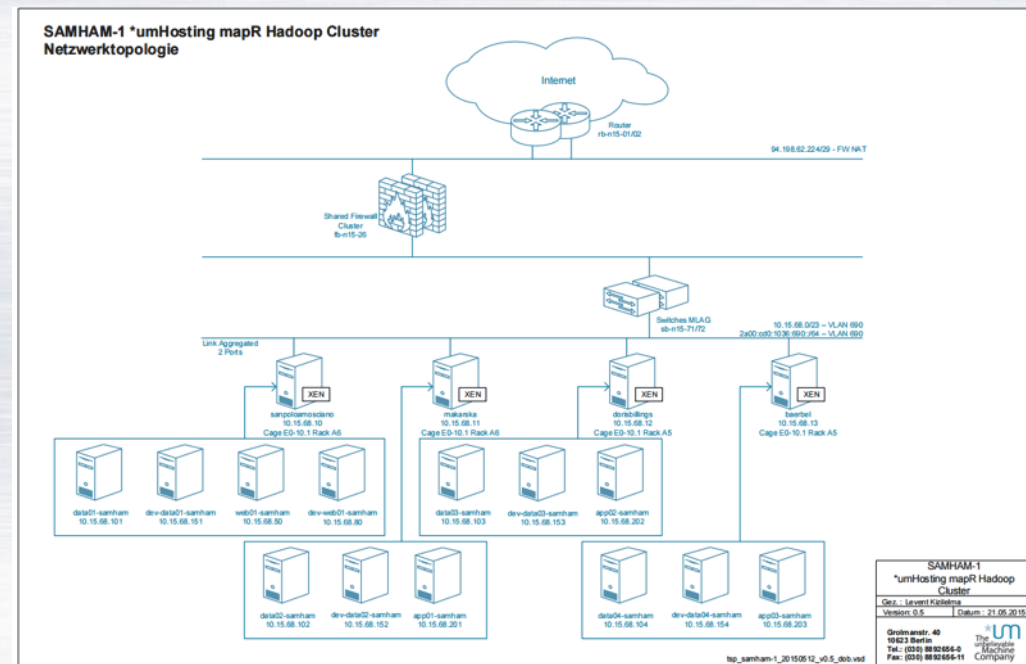
File Attachments:
VPN Verbindung Outlook bricht ab.eml (33.46 KB)

Systemarchitektur der KI



Hardware Architektur

- ▶ 4 Physikalische Server
- ▶ 128 CPU Kerne
 - 72 für Berechnungscluster
- ▶ 384 GB Arbeitsspeicher
 - 197,5 GB für Berechnungscluster
- ▶ 4,8 TB Festplattenspeicher
 - 1,2 TB HDFS Speicher (PROD)
 - 1 TB HDFS Speicher (DEV)
 - 770 GB für Berechnungscluster

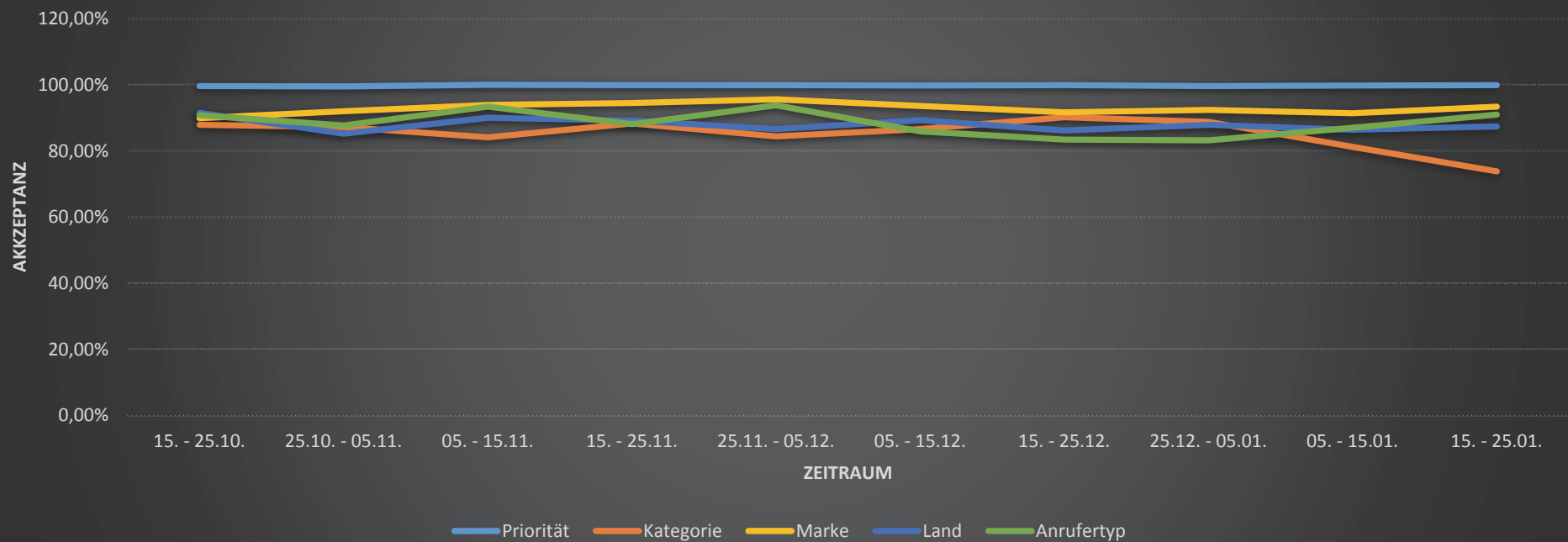


Performance und Durchsatz

- ▶ Batch Quantifizierung (ohne Sprachanalyse, rein Statistisch)
 - 724 bis 3650 Dokumente / Sekunde
- ▶ Batch Quantifizierung (mit Sprachanalyse)
 - 84 bis 683 Dokumente / Sekunde
- ▶ Batch Ähnlichkeitsberechnung
 - 76 bis 506 Dokumente p. Sekunde (bei Wortschätzen von 11'000 bis 65'000)
- ▶ API
 - 975 ms Ø pro Dokument inkrementelle Verarbeitung
 - 375 ms Ø bei on-the-fly Ticketempfehlungen
 - 122 ms Ø bei vorberechneten Ticketempfehlungen
 - 131 ms Ø bei vorberechnete Agentempfehlungen

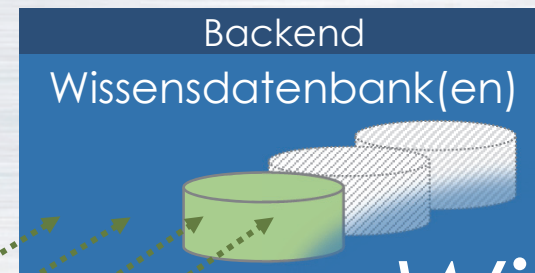
Auswertung Akzeptanz KI-Vorschläge

Akzeptanz der KI-Vorschläge RRPS/MTU



Zukunftsprojekt I in der Implementierung

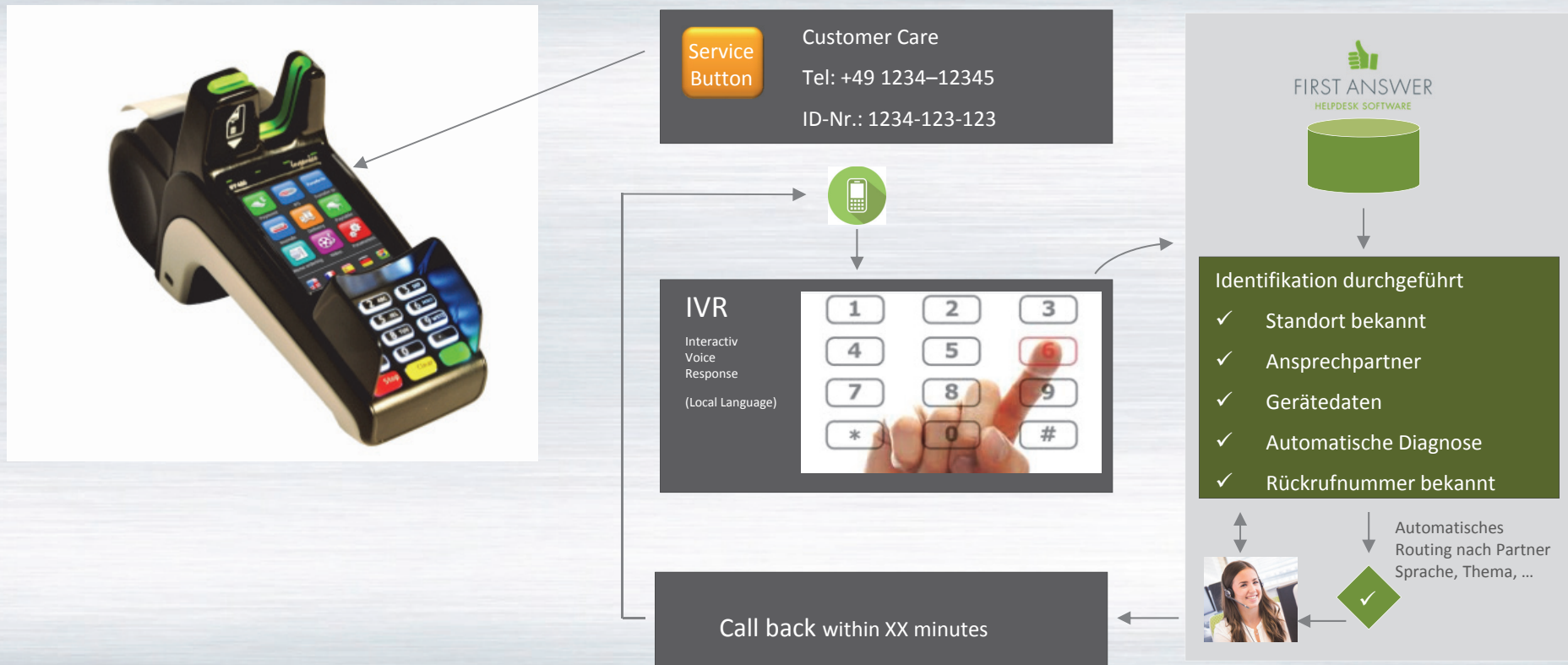
Self-Service-Portal



Wissen

KI: Verbindung
Frage/Antwort

Zukunftsprojekt II in Evaluation: European Terminal Service



COMBINING HUMAN AND DIGITAL KNOWLEDGE IS THE FUTURE OF LEADING SERVICES





SERVICE EXCELLENCE DAY 2017

[Termin in Kalender eintragen](#)[Zur Anmeldung](#)

COMBINING HUMAN & DIGITAL KNOWLEDGE IN END-TO-END SERVICES

22. JUNI 2017 – BURG WERNBERG

www.samhammer.de

DIE DIGITALISIERUNG SCHREITET VORAN

Die Digitalisierung im Service ist auch 2017 von ungebremsster Dynamik. Im Gegenteil, sie hat noch an Geschwindigkeit zugenommen. Waren es in den letzten Jahren erste vereinzelte Ansätze für digitale Service Cases, durchdringen diese mittlerweile zusammenhängend die gesamte Serviceprozesskette. Der digitale End-to-End Service ist keine Utopie mehr. Welche Gedanken und Strategien stecken hinter digitalen End-to-End Services und welche Nutzenpotentiale bieten diese? Welche Prozesse sind dafür geeignet und welchen Nutzen bieten digitale Services dem Benutzer und dem Hersteller?

Seien Sie dabei, wenn sich führende Experten in Weiden treffen und die Zukunft des Service erörtern. Wir versprechen Ihnen einen Tag mit wertvollen Informationen im Kreise kompetenter Kollegen für Ihre Unternehmensentwicklung.

Wir freuen uns auf Sie!

Vielen Dank!



Dipl.-Ing. Norbert Samhammer
nsamhammer@samhammer.de

Kontakt

Samhammer AG
Zur Kesselschmiede 3
92637 Weiden

Tel.: +49 961 38939-0
www.samhammer.de



Dipl.-Tech. Math. Gerrit Kreuzer
gkruizer@samhammer.de