

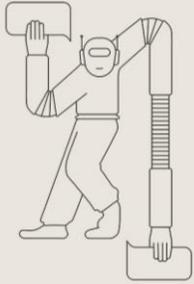
# Service Breakfast

27.04.2025

Henning Klein, Florian Leuerer



# OTTO, Otto Group, Otto Group IT – Aufbau und Leistungsbereiche OGIT



## Application Services

Fit-for-purpose Konzernlösungen mit den Schwerpunkten Finanz- & Rechnungswesen, Personalmanagement, Einkauf & Adressdienstleistungen.



## Digital Work & Collaboration

Der Motor der vernetzten Arbeitswelt: arbeitsplatznahe Hardware, Collaboration-Plattformen wie O365 und Kommunikationsservices – passgenau und mit state-of-the Art-Technologie.



## Cloud & Infrastructure

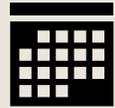
Kosteneffiziente Hybrid-Hosting-Services mit hohem Sicherheitsstandard & konzernweiter Richtlinienkonformität.

**Zusätzlich treiben wir bereichsübergreifend aktuelle Innovationsthemen wie:** Robotic-gesteuerte Prozesse, Machine Learning, SAP footprint on HANA & Fiori, Blockchain & Bot-Technologie

# Auszug aus unserem Leistungsportfolio



10.000  
Supportete  
Arbeitsplätze



3.700  
Nutzer virtueller  
Apps



850  
Millionen Adressen



Ca. 45.000 Tickets  
(SR/Inc pro Jahr)



20.000  
SAP®- & Archiv-User



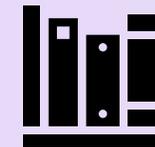
150.000  
verwaltete  
Berechtigungen



24/7  
Leitstand



2,3 Petabyte  
zentraler Storage



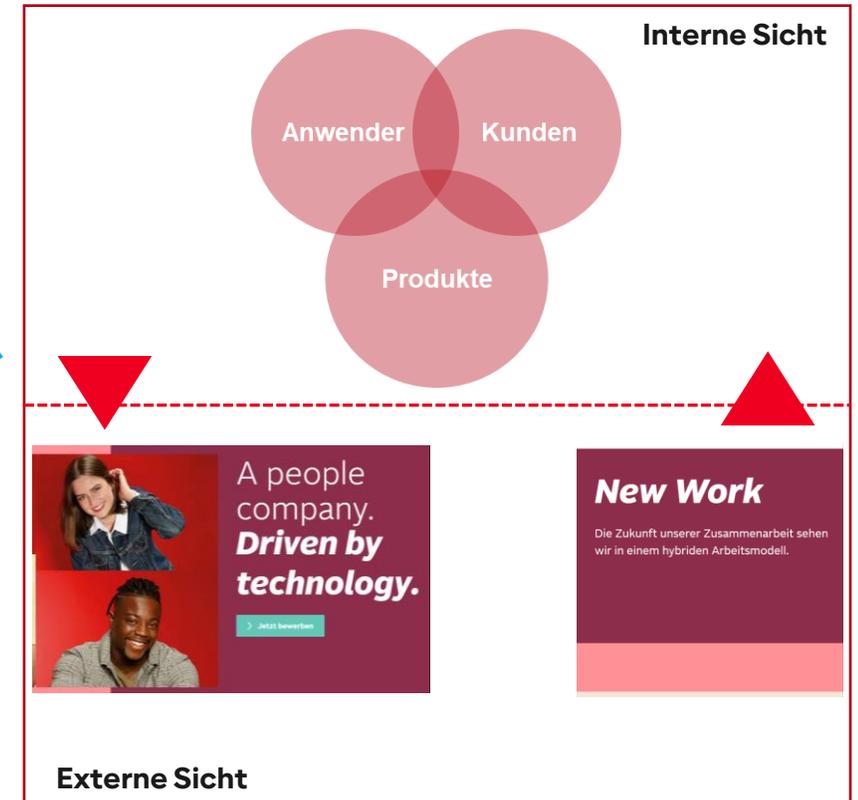
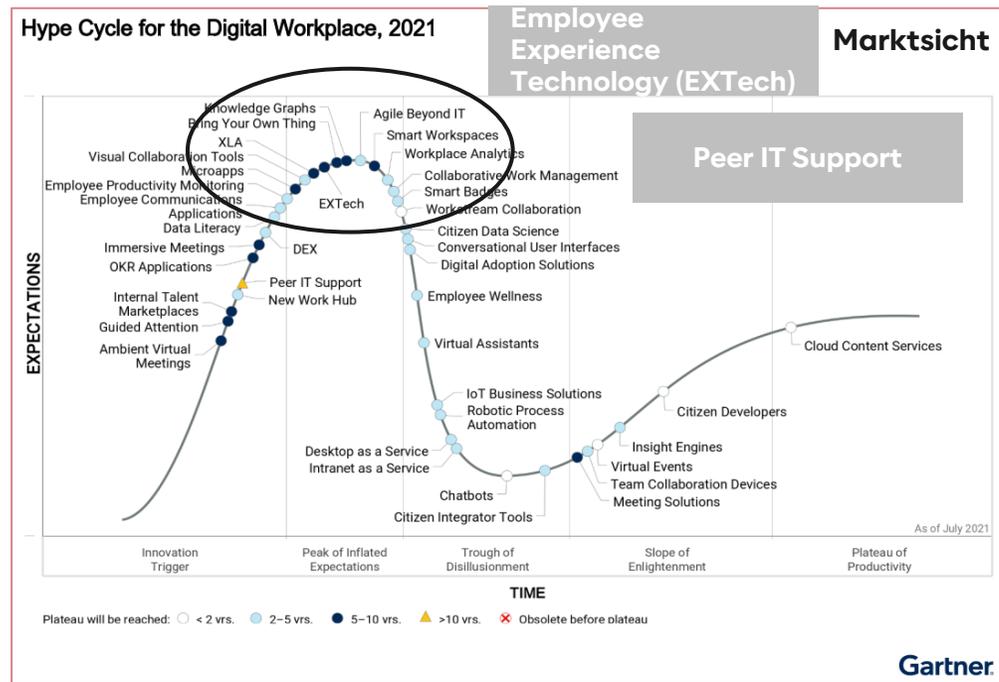
130.000  
Archiv-Dokumente



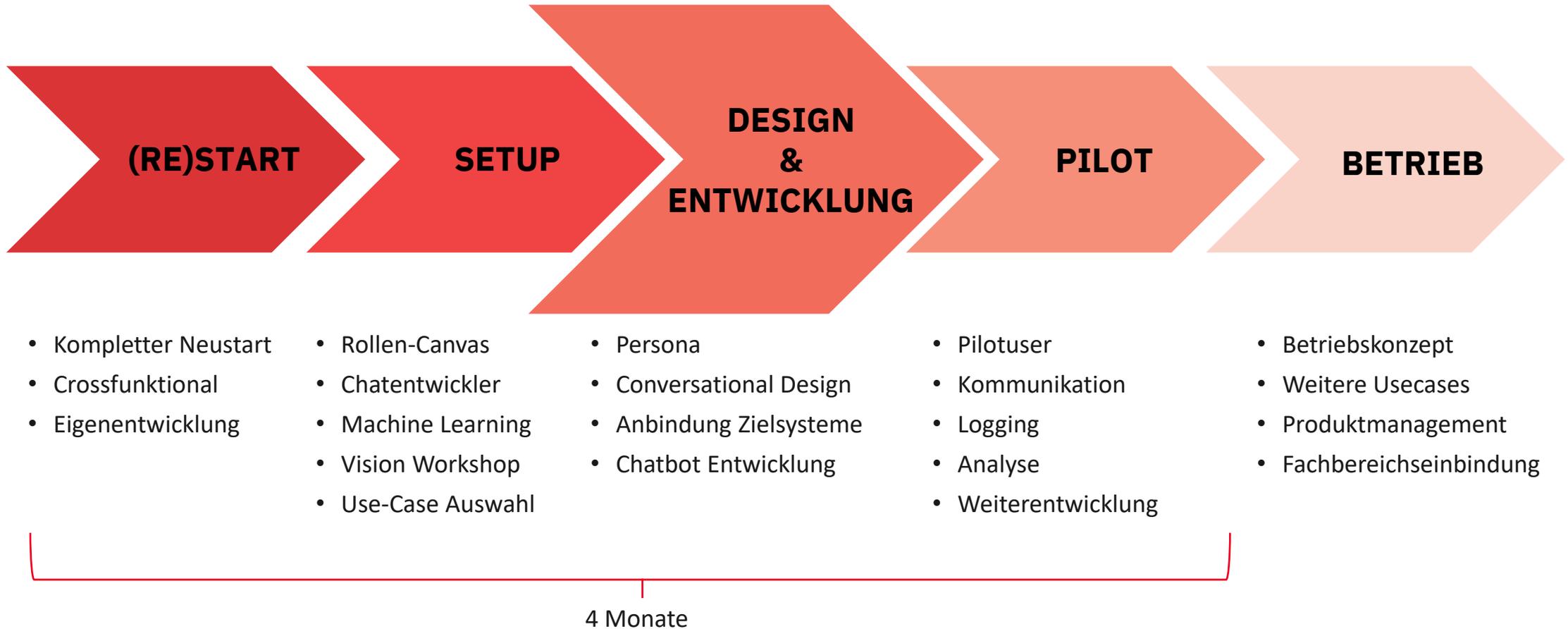
25.000  
User mit Microsoft  
365®

# Employee Experience als Erwartungshaltung und Strategie

1. Die Supporterfahrung ist ein **elementarer Teil** der Employee Experience
2. Die Supportkanäle müssen sich weiterentwickeln in Richtung Automatisierung, 24/7 Support, Self-Service, Effizienzerhöhung der Kanäle und Integration Machine Learning



# Vision: Chatbot „Cody“ als neuer Eingangskanal für Serviceprozesse





## USE-CASES

### Bestellung IT-Shop

Neue Hardware (z. B. Mäuse, Kabel etc.)

### Wissensabfrage

FAQ-Portal & Microsoft 365 Anwendungen

### Ticketerstellung

(An)Fragen werde aufgenommen und an Serviceeinheiten weitergeleitet

## USE-CASES (in Umsetzung)

### Arbeitsplatzbuchung Shared Desk

Buchung und Notification(Pull/Push)

### Erweiterte Wissensabfrage

Integration Information Security und HR-Inhalte

### Vollautomatisches Routing und Nachqualifizierung Tickets

Automatisierte Intent-Erkennung, optionale Nachqualifizierung und Zuordnung Supportgruppe

## Mehrwert

Chatbot-Adoption durch häufig genutzten Use Case

Wissenstransfer, Schließung „Knowledge-Gap“

Reduktion Prozesskosten, Prozessbeschleunigung

# Service-Management-Optimierung: unser Ansatz

## RAHMEN KONZIPIEREN

Ein ganzheitliches, integriertes Bild entwickeln

System-, Prozess- &  
Datenarchitektur

Organisatorisches  
Setup & Governance

### Warum trotzdem noch BOTTOM-UP?

Hohe Komplexität. Wir werden nur einen guten Rahmen konzipieren können, wenn wir gleichzeitig ausprobieren.

*Chatbot Phase 2*

*Insights für  
Produktentwicklung*

...

*Supportfall  
Fiori-Launchpad*

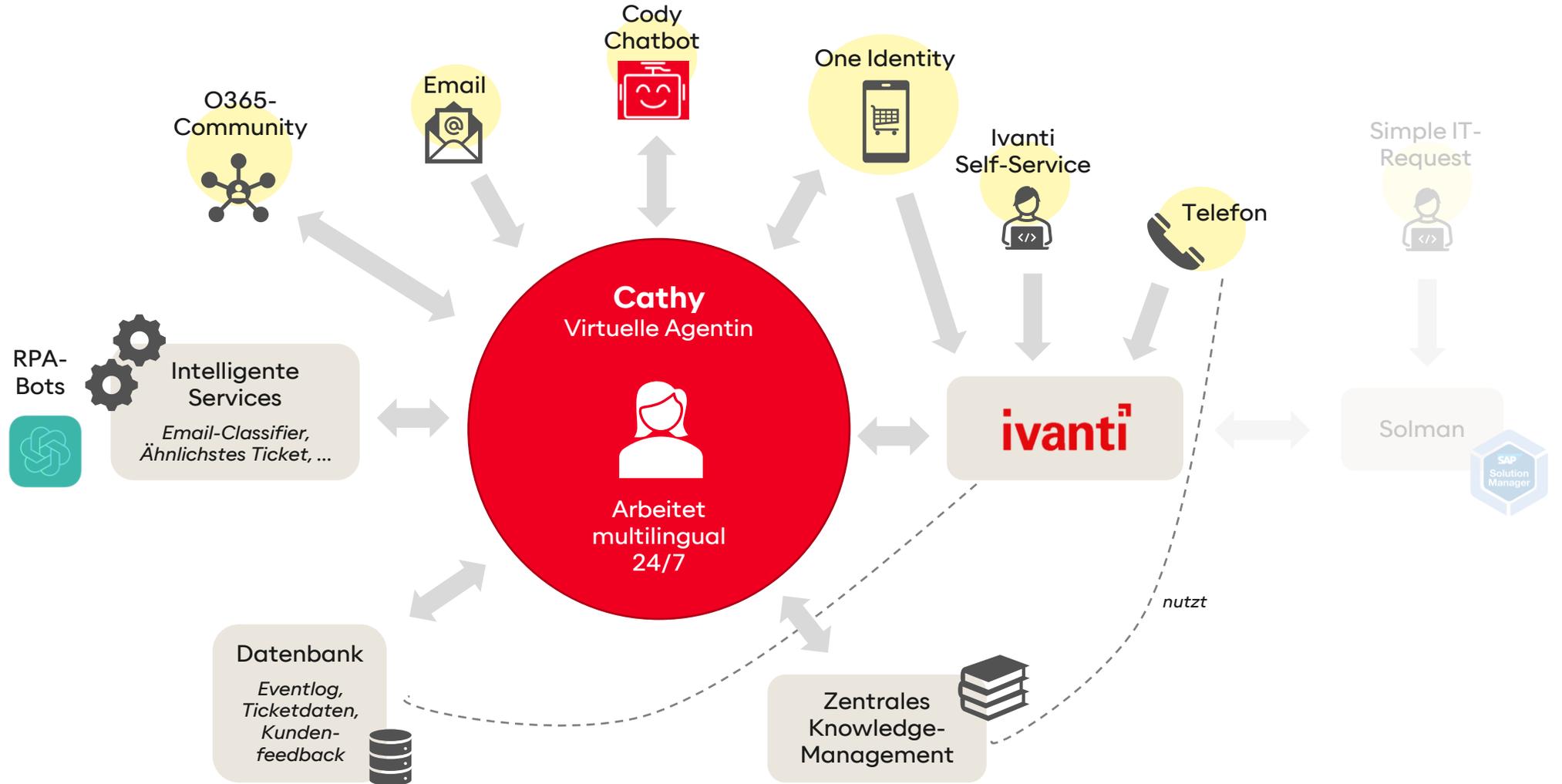
*Ping-Pong-Alert*

*Vorqualifizierung  
von Ticket*

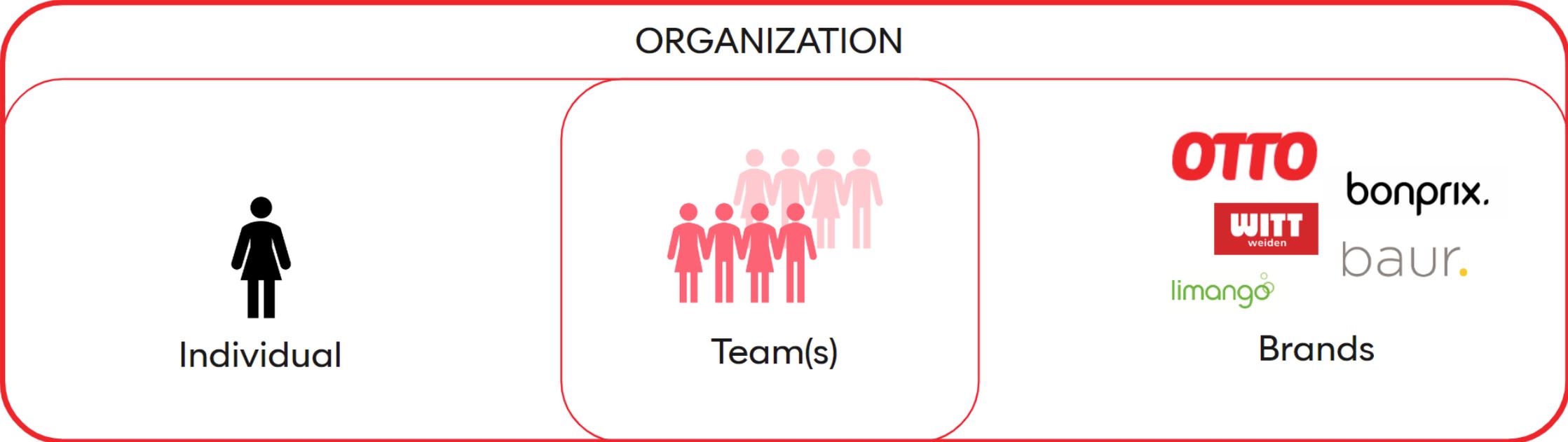
## USE CASES UMSETZEN

Quickwins einfahren & lernen!

# High Level-Architektur: wie setzen wir das um?



# Otto Group can make use of LLMs (like GPT) in three key areas



Increase individual productivity

FAQ Generation

Code documentation

Copilot

Automate and speed up internal processes

Ticket comparison / solution proposal

GPT-3,5

Create solutions and services that add value for customers