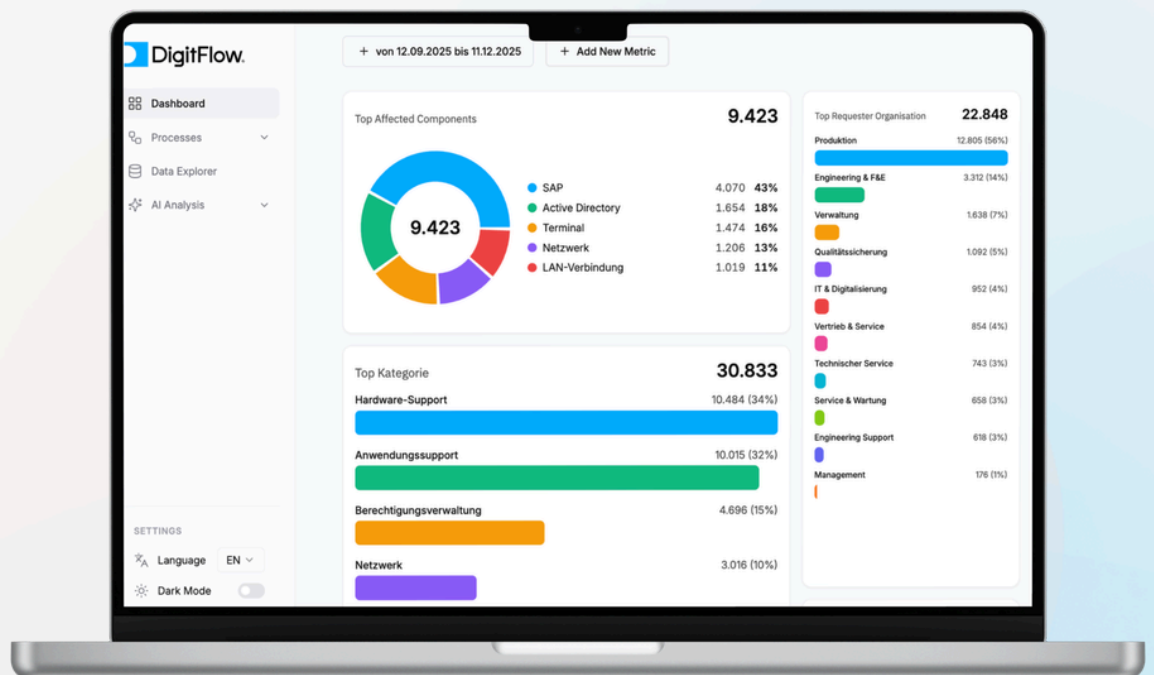


Incident Radar

In 10 Tagen Wissen, wo ihr Helpdesk Zeit verliert

KI-basierte Ticket-Analyse mit
konkretem Maßnahmenplan

digitflow-verenburg.de



Ihr Team hat keine Zeit, die **Ursachen** zu analysieren

IT-Serviceteams verbringen den Großteil ihrer Arbeitszeit mit wiederkehrenden Störungen. Gleichzeitig fehlen die Kapazitäten herauszufinden, welche Themen den Helpdesk am stärksten belasten. Strategische Projekte bleiben liegen, die Kosten steigen, und das Team arbeitet dauerhaft im Reaktionsmodus.

Das Schwierigste daran: Sie haben vermutlich ein gutes Gespür dafür, wo die Probleme liegen. Aber ohne belastbare Zahlen lässt sich intern wenig bewegen. Ohne transparente Datenbasis fehlt die Grundlage, um Veränderungen durchzusetzen.

Genau hier setzt der Incident Radar an.

10 Tage. Ein klares Bild. **Ihre Entscheidungsgrundlage.**

Der Incident Radar ist eine einmalige, KI-basierte Analyse Ihrer bestehenden ITSM-Daten. DigitFlow analysiert Ihre Tickets technisch mit KI-gestützten Verfahren. Verenburg Consulting interpretiert die Ergebnisse aus ITSM- und Organisationsperspektive und übersetzt sie in konkrete Verbesserungsmaßnahmen.

Kein Softwareprojekt, kein Toolwechsel. Eine gezielte 10-Tage-Analyse mit sofort umsetzbaren Ergebnissen.

Was Sie davon haben:

Nach 10 Tagen haben Sie schwarz auf weiß, welche Themen Ihren Helpdesk am stärksten belasten, was sie kosten und wo die größten Hebel liegen. Damit können Sie intern fundiert argumentieren: für Ressourcen, für Prozessänderungen, für Investitionen in Automatisierung. Keine Vermutungen mehr, sondern eine belastbare Entscheidungsgrundlage.

- Klarheit: Welche 5–10 Themen verursachen den Großteil Ihrer Helpdesk-Last?
- Argumente: Was kostet es, nichts zu ändern? Belastbare Zahlen für Ihre nächste Budget-Runde.
- Handlungsplan: Wo fangen Sie an? Priorisierte Maßnahmen von Quick Win bis Strukturveränderung.

Ihr Aufwand: ca. 2 bis 4 Stunden. Den Rest übernehmen wir.

DigitFlow und Verenburg begleiten Sie gemeinsam durch alle drei Phasen. DigitFlow verantwortet die technische Analyse, Verenburg die strategische Interpretation der Ergebnisse.

Phase 1:

Kick-off und Datenübergabe (Tag 1)

- Gemeinsames Briefing mit DigitFlow und Verenburg: Ziele, Rahmenbedingungen, Erwartungen
- Verenburg bringt dabei typische ITSM-Problemfelder und Benchmarks aus vergleichbaren Organisationen ein
- DSGVO-konforme Übergabe Ihrer Ticketdaten (API, Datenbank-Export oder CSV)
- Klärung der Datenstruktur und Qualität

Phase 2:

KI-Analyse (Tag 2 bis 9)

- Automatische Kategorisierung und Clustering Ihrer Incidents
- Erkennung wiederkehrender Muster, Top-Verursacher und Langläufer
- Aufbau des BI-Dashboards auf Basis Ihrer Daten
- Verenburg bewertet parallel erste Auffälligkeiten aus ITSM-Sicht
- Kein Aufwand auf Ihrer Seite in dieser Phase

Phase 3:

Ergebnisworkshop (Tag 10)

- Gemeinsame Vorstellung der Ergebnisse durch DigitFlow und Verenburg
- Verenburg priorisiert gemeinsam mit Ihnen die größten Hebel zur Entlastung Ihres Helpdesks
- Übergabe des Incident-Reports und des priorisierten Maßnahmenplans

Danach gehört alles Ihnen.
Ohne Bindung, ohne Folgepflicht.



Drei Bausteine, die Ihnen **Klarheit** verschaffen

KI-gestützte Incident-Analyse

Unsere KI verarbeitet Ihre Ticketdaten und erkennt Muster, die in der täglichen Arbeit unsichtbar bleiben. Sie erfahren, welche 5 bis 10 Themen den Großteil Ihrer Helpdesk-Last verursachen. Und welche davon vermeidbar sind.

- Automatisches Clustering nach Themen und Ursachen
- Identifikation von Top-Verursachern und wiederkehrenden Störungen
- Erkennung von Langläufern und Eskalationsmustern

DSGVO-konforme Verarbeitung bei einem C5-zertifizierten deutschen Cloud-Provider oder direkt in Ihrer IT-Infrastruktur.

Interaktives BI-Dashboard (Snapshot)

Sie erhalten ein Dashboard als Snapshot Ihrer aktuellen Ticketsituation. Es gehört Ihnen und kann jederzeit eingesehen werden. Die Auswertung basiert auf einem einmaligen Durchlauf und aktualisiert sich nicht automatisch.

- Top Incidents nach Volumen und Bearbeitungszeit
- Wiederkehrende Themen und deren Verteilung
- Vergleich zwischen Teams, Standorten oder Zeiträumen

Für ein kontinuierliches Monitoring sprechen wir bei Bedarf separat.

Priorisierter Maßnahmenplan

Keine theoretischen Empfehlungen, sondern konkrete Handlungsschritte. Abgeleitet aus Ihren tatsächlichen Daten und fundierter ITIL-Expertise.

- Quick Wins, die Ihr Team sofort entlasten
- Automatisierungspotenziale mit dem größten Hebel
- Strukturelle Prozessverbesserungen für nachhaltige Wirkung
- organisatorische Anpassungen, falls Zuständigkeiten oder Abläufe Ursachen für Ticketvolumen sind

Datenanalyse trifft ITSM-Expertise

Ein Dashboard ohne Kontext liefert Zahlen. Eine Beratung ohne Datenbasis liefert Theorie. Beim Incident Radar bekommen Sie beides: präzise KI-Analyse und fundierte Handlungsempfehlungen aus einer Hand.

DigitFlow bringt Data Science, KI und ITSM-Technologie zusammen. Wir analysieren Ihre Daten und machen sichtbar, was im Tagesgeschäft untergeht.

Verenburg Consulting steht für Change-Kompetenz und ITIL-Expertise. Wir übersetzen Erkenntnisse in Maßnahmen, die Ihr Team tatsächlich umsetzen kann.

Ihre Daten bleiben unter Ihrer Kontrolle

Option A Cloud-Analyse

Verarbeitung bei einem C5-zertifizierten deutschen Cloud-Provider. Alle Daten werden verschlüsselt übertragen und verarbeitet. Nach Projektende vollständige Löschung.

Option B On-Premise

Wenn Sie über ausreichend KI-Rechenleistung verfügen, kann die gesamte Analyse direkt in Ihrer IT-Infrastruktur laufen. Ihre Daten verlassen Ihr Netzwerk nicht.

In beiden Fällen: DSGVO-konforme Verarbeitung, kein Training von KI-Modellen mit Ihren Daten, kein Zugriff Dritter.

Was eine Analyse aufdecken kann

- **Ausgangslage:**

Ein Unternehmen mit rund 3.000 Tickets pro Jahr wusste, dass der Helpdesk überlastet war. Aber nicht, warum.

- **Ergebnis der Analyse:**

- 5 Problemkategorien verursachten 45% des gesamten Ticketvolumens
- Passwort-Resets machten allein 18% aller Störungen aus
- 30% der Tickets wurden mehrfach weitergeleitet, bevor sie gelöst wurden

- **Maßnahmen:**

- Self-Service-Portal für Passwort-Resets einführen
- Klare Zuständigkeitsregeln für die Top-5-Kategorien definieren
- Standardisierte Erstlösungsprozesse für wiederkehrende Themen etablieren

- **Wirkung:**

Innerhalb von drei Monaten sank das Ticketvolumen in den fünf Hauptkategorien um rund ein Drittel. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit ging spürbar zurück, weil Tickets seltener weitergeleitet wurden. Das Team gewann mehrere Stunden pro Woche für Projekte, die vorher liegen blieben.

Was wir brauchen. Und wie es **weitergeht**.

Voraussetzungen

- Ein ITSM-System mit strukturierten Ticketdaten (ServiceNow, Jira Service Management, Freshservice, OTRS oder vergleichbar)
- Zugriff auf Ticketdaten per API, Datenbank-Export oder CSV
- Mindestvolumen: 1.000 bis 2.000 Tickets, idealerweise aus den letzten 1 bis 3 Jahren

Nächste Schritte

- 1** Kennenlerngespräch:
Wir klären Ihre Situation, Ziele und Rahmenbedingungen (30 Min.)
- 2** Kostenfreier Daten-Vorcheck:
Wir sichten eine Stichprobe Ihrer Ticketdaten und prüfen, ob Struktur und Qualität für eine aussagekräftige Analyse ausreichen. Erst danach geht es weiter.
- 3** Festpreisangebot:
Sie erhalten ein transparentes Angebot basierend auf Ticketvolumen und Datenkomplexität.
- 4** Kick-off:
Nach Beauftragung starten wir innerhalb weniger Wochen.

**Lassen Sie uns über Ihre Situation sprechen.
30 Minuten, kostenfrei, unverbindlich.**

Jetzt Gespräch vereinbaren: digitflow-verenburg.de