

Use Case: 4-Step Incident Management mit ed.Detect



Ausgangslage

Gefährdete Kundenzufriedenheit und hohe operative Kosten

Einer unserer Kunden, ein führender E-Commerce-Händler, verwaltet täglich tausende Transaktionen und Kundendatensätze. In diesem **komplexen Datenumfeld** treten die folgenden spezifischen Probleme häufig auf:

1) Dateninkonsistenzen:

Unterschiedliche Datensätze, die aus verschiedenen Quellen zusammengeführt werden, führen zu Inkonsistenzen.

2) Fehlerhafte Produktinformationen:

Aufgrund fehlerhafter oder veralteter Produktdaten werden Kunden zum Teil widersprüchliche Informationen angezeigt.

3) Abgebrochene Bestellvorgänge:

Technische Störungen im Checkout-Flow führen zu abgebrochenen Bestellungen und zu einem Rückgang der Conversion Rate.

4) Mangelnde Echtzeit-Einblicke:

Fehlende Transparenz in Echtzeit-Datenströmen erschwert die zeitnahe Reaktion auf Daten-Anomalien, sodass ihr Eintreten erst verspätet bemerkt und analysiert wird.

Aufgrund der Häufung der Herausforderungen ist die **Kundenzufriedenheit** akut gefährdet. Gleichzeitig steigen die operativen Kosten durch ineffiziente Prozesse.

Zur Verbesserung der Situation ist eine effektive Überwachung der Echtzeitdatenströme gesucht, die die **Erkennung von Anomalien** und deren **Ursachenanalyse** automatisiert. Mit ed.Detect steht eine Lösung zur Verfügung, die ideal auf die Anforderungen zugeschnitten ist.

SMARTER. FASTER. ED.DETECT

ed.Detect ist die fortschrittliche Lösung für Zeitreihenanalysen auf Basis **erklärbarer Künstlicher Intelligenz**. Sie ermöglicht die automatisierte Überwachung einer großen Anzahl von Datenströmen in **Echtzeit**. Mit Hilfe umfangreicher Algorithmen werden unerwartete Veränderungen relevanter KPIs erkannt und bewertet. Mittels des **intelligenten Alert-Systems** von ed.Detect werden Nutzer aktiv und zielgerichtet über Abweichungen benachrichtigt.

Vorteile von ed.Detect

KI-unterstützte Überwachung und Bewertung des Datenverlaufs

- 1 Dashboard und Push-Benachrichtigungen:** Proaktive Überwachung und intelligente Echtzeit-Alarmierung bei unerwarteten Abweichungen im Datenverlauf per Dashboard und individualisierter Push-Benachrichtigung.
- 2 Ursachenanalyse:** KI-gestützter, selbstlernender Ansatz für Ursachenfindung und Korrektur, um Schäden zu minimieren.
- 3 Schadenbewertung:** Umfassende Analyse und monetäre Bewertung jeder Anomalie und ihrer Nachhalleffekte.
- 4 Datenbasierte Prognose:** Bessere Planung und Zielerreichung mittels laufender Evaluation der Ereignisse in Bezug auf Monats-, Quartals- oder Jahresziele.



ed.Detect - ausgezeichnet
mit der Bundesforschungszulage



Use Case: 4-Step Incident Management mit ed.Detect



Lösungsansatz

4-Step Incident Management und Augmented Monitoring mit ed.Detect

Ein wesentlicher Vorteil der Anwendung von **Augmented Monitoring** mit ed.Detect ist das schnelle Erkennen von Störungen in Datenströmen. Die Erkennung stellt gleichzeitig zielgerichtete Hinweise zu **Ursache** und **Auswirkung** der Störung bereit.

Dieser Prozess ist in vier klar strukturierte Schritte gegliedert:

- 1) Der Nutzer wird über das ed.Detect **Dashboard** verständlich über unerwartetes Verhalten in den Daten informiert.
- 2) Auf Basis des selbstlernenden KI-Ansatzes, liefert ed.Detect entscheidende Hinweise zu der **Ursache der Störung**. Denn: Je schneller die Störung behoben werden kann, desto geringer fällt der verursachte Schaden aus. Ist die Ursache ermittelt, kann der Fehler korrigiert und der Datenverlauf positiv beeinflusst werden.

- 3) Das ed.Detect Dashboard liefert eine Analyse zu dem **Umfang des verursachten Schadens**. Hierzu berechnet ed.Detect die Abweichung zu dem erwarteten Verhalten und berücksichtigt dabei eventuelle Nachhaleffekte, die durch den Fehler und dessen Korrektur entstanden sind. Dadurch wird die Schwere des Vorfalls in Gänze bewertbar.
- 4) Ergänzend kann der Vorfall in größeren **Kontext** gestellt werden. Hierzu wird der Einfluss auf **längerfristige Ziele**, bspw. Monats- oder Quartalszahlen bestimmt. Dies ermöglicht einen perspektivischen Überblick über die Datenqualität, so dass längere Perioden hinsichtlich ihrer **Performance** objektiv eingeordnet werden können.

Augmented Monitoring mit ed.Detect bietet jederzeit einen Überblick über die Entwicklung und Performance relevanter KPIs in **Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft**.

Ergebnis

Optimierte Datenqualität und minimierte Verluste

Durch den vorgestellten Prozess zum Incident Management mit ed.Detect, wird die Arbeit mit Daten auf ein neues Level gehoben.

Mögliche Einbußen der **Datenqualität** durch Messfehler können effektiv erkannt und zeitnah beseitigt werden. Tatsächlich systematische Probleme können schnell identifiziert und behoben werden, sodass eventuelle Verluste minimiert werden. All diese zusätzlichen Informationen stehen mit dem **ed.Detect Augmented Monitoring** auf einen Blick in ed.Detect oder dem bevorzugten BI-System zur Verfügung. Dadurch können sich die verantwortlichen Analytistinnen und Analysten vollkommen auf die stetige Optimierung der Prozesse und proaktive Maßnahmen fokussieren. Dies spart nicht nur manuelle Aufwände ein, sondern ermöglicht nahezu in Echtzeit **Insights**, welche direkt in den nötigen **Impact** umgesetzt werden können.

60% Kostenreduktion bei der Behebung von Datenfehlern

87% der Datenanomalien werden früher erkannt

32h pro Monat an Aufwänden eingespart



Ein Augmented Dashboard mit ed.Detect ermöglicht nicht nur die effektive Arbeit mit Daten, sondern viel mehr die effektive Arbeit mit aussagekräftigen Insights.