NOSER ENGINEERING



#338

AI entlastet IT-Fachkräfte



luzerner kantonsspital
LUZERN SURSEE WOLHUSEN

Noser Engineering hat alle beteiligten Abteilungen zielgerichtet und auf Augenhöhe eingebunden. Dadurch wurde ein reibungsloser Projektverlauf ermöglicht. Besonders hervorzuheben sind die transparente Kommunikation und die hohe Flexibilität des Teams. Der AI-Assistent verschafft uns spürbar mehr Freiraum für komplexe Aufgaben und das Tagesgeschäft.

Urs Burri, ICT Supporter Professional, Luzerner Kantonsspital

AI entlastet IT-Fachkräfte

Kundennutzen

Bei Supportbedarf steht den Mitarbeitenden des Luzerner Kantonsspitals neu ein AI-Assistent als Alternative zur telefonischen Auskunft zur Verfügung. Der AI-Assistent greift auf dieselben, internen Dokumente zu, wie seine menschlichen Kolleginnen und Kollegen am Telefon und die Fragen werden über ein Dialogfeld gestellt. Im Gegensatz zur Helpline arbeitet der AI-Assistent 24/7 und es gibt keine Warteschleife. Die Antworten des AI-Assistenten beinhalten neben einer Zusammenfassung auch den Verweis auf die Quellen, welche bei Bedarf zur Unterstützung aufgerufen werden können. Im klinischen Umfeld bietet der AI-Assistent folgende Vorteile:

o 24/7 verfügbarer IT-Support für Pflegekräfte, Ärztinnen und Ärzte sowie das gesamte Personal
o Einfacher, schneller IT Support ohne Warteschlange beim Service Desk
o Bessere Patientenversorgung durch mehr Zeit für die Patienten
o Entlastung der Mitarbeitenden des Service Desks

Leistungen Noser Engineering

Noser Engineering entwickelte für das Luzerner Kantonsspital (LUKS) die erste Version des AI-Assistenten und begleitete das Projekt von der Konzeption bis zur produktiven Einführung. Das Projekt ermöglicht dem LUKS wertvolle Praxiserfahrungen im Umgang mit AI-Technologien. Die Lösung ist vollständig in die bestehende IT-Infrastruktur integriert und wird durch das interne IT-Team betreut. Dank der offenen Systemarchitektur kann der AI-Assistent künftig eigenständig weiterentwickelt und ausgebaut werden.

Die von Noser Engineering entwickelten Komponenten beinhalten eine Schnittstelle zum Einlesen der Daten aus dem SharePoint des Service Desks (IT-Helpcenter). Mit diesem Feature werden alle relevanten Daten auf dem SharePoint automatisch gesammelt und indexiert. Zusätzlich realisierte Noser Engineering eine eingebettete Benutzeroberfläche in Form eines iFrames, die direkt im SharePoint eingebunden ist. Darüber können die Spitalmitarbeitenden ihre Anfragen einfach und intuitiv stellen.

Während der Umsetzung übernahm der Projektleiter von Noser Engineering auch die Koordination aller beteiligten Abteilungen und stellte sicher, dass alle Anspruchsgruppen stufengerecht abgeholt und in die neue KI-Lösung eingeführt wurden. Dies war eine zentrale Voraussetzung für eine nachhaltige Nutzung und Weiterentwicklung im Alltag des Spitals.

Methoden
Architektur · AI/KI/ML · Projektmanagement

Dienstleistungen
Individual SW/HW-Lösungen

Tools
SharePoint

Branchen
Öffentliche Behörden