

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ IM SERVICE DESK

Moderne Service-Management-Lösungen nehmen sowohl dem Service Desk als auch den Anwendern viel manuelle Arbeit ab. Hierbei helfen Verfahren für die Künstliche Intelligenz (KI). Wie ein Smart Service Desk mit KI-Unterstützung funktioniert, zeigt der folgende Beitrag.

Künstliche Intelligenz und der Einsatz von Big Data verändern die Nutzung von IT-Systemen. Künstliche Intelligenz, Machine Learning und Robotics sind auf den vorderen Plätzen der Bereiche, mit denen sich IT-Verantwortliche aktuell auseinandersetzen müssen. Auch Automatisierung gehört zu den wichtigen Themen.

Vorteile für Anwender und Service Desk

Bei dem Einsatz von KI-Technologien unterstützen kognitive Elemente den Anwender. So stehen im Self-Service-Portal ein Chat-Fenster und virtuelle Agenten zur Verfügung, die ihn bei seinen Fragen unterstützen. Er kann sich entweder mit menschlichen Experten oder mit Chatbots unterhalten. Kognitive Komponenten beantworten Anfragen automatisiert – und zwar rund um die Uhr. Chatbots greifen auf vorhandene Wissensquellen zurück und lernen kontinuierlich dazu, beispielsweise welche Themen in den Suchanfragen vorkommen, sodass für diese dann bereits Antworten vorliegen. Eine gute User Experience sind Anwender heute jederzeit aus dem privaten Umfeld gewohnt und erwarten dies auch vom Service Desk bzw. der IT-Organisation.

Weiterhin unterstützen kognitive Elemente auch die Service Desk-Mitarbeiter mit automatischer Ticket-Klassifizierung, automatischem Ticket-Routing, Hot Topic-Analysen und Data Entity Enrichment, also der intelligenten Anreicherung mit passenden Informationen. Mithilfe kognitiver Elemente wird der Service Desk rund um die Uhr verfügbar.

Der smarte Service Desk kann Fragen aus Sicht des Nutzers bzw. Endgerätes beantworten und hierbei Echt-

zeitdaten berücksichtigen. Dazu folgendes Beispiel: Einen User, bei dem gerade der Internet-Browser abgestürzt ist, könnte der Chatbot automatisiert fragen, ob er dazu ein Ticket erstellen möchte, und diese Informationen automatisiert mit dem Ticket-System verknüpfen. Materna bietet auch für solche Anwendungsfälle Integrationslösungen.

Automatisierung und Orchestrierung

In Lösungsszenarien für den smarten Service Desk kommen Automatisierungslösungen und eine Orchestrierungs-Workflow-Engine zum Einsatz. Erst dann können Prozesse automatisiert und über IT-Systeme hinweg integriert ablaufen. Das heißt, Orchestrierungs-Workflows werden automatisiert im ITSM-System dokumentiert und die außerhalb des ITSM-Systems notwendigen Tätigkeiten werden automatisiert durchgeführt, wie beispielsweise das Anlegen von Accounts, Software-Verteilung und das Ändern von Berechtigungen und Zugängen.

Container-Technologie

Ein wichtiger Aspekt bei der Realisierung von IT-Lösungen ist die Nutzung moderner Container-Technologien. Auch komplexe ITSM-Software-Suiten lassen sich dank Container-Technologie einfacher betreiben. So werden Systemkapazitäten effizienter ausgelastet und lassen sich einfacher erweitern. Container-Technologie macht ITSM-Lösungen multi-mandantenfähig. Damit ist die IT in der Lage, neue ITSM-Systeme für einzelne Fachabteilungen schneller aufzusetzen und bereitzustellen.

Die beschriebenen Szenarien sind keine Fiktion, sondern mit modernen ITSM-Lösungen schon heute realisierbar. ●

Service-Management von Micro Focus

Die Lösung Service Management Automation X (SMAX) von Micro Focus ist eine umfangreiche Service-Management-Suite. Sie ist mit kognitiven Modulen wie Chat-Robotern und einer Big Data-fähigen Suche ausgestattet. SMAX lässt sich einfach administrieren und benötigt keine Programmierung. Materna ist Gold Partner von Micro Focus und vertreibt SMAX. Materna betreibt die Lösung im eigenen, deutschen Rechenzentrum und bietet sie auch als Managed Service im Rechenzentrum des Kunden an. Für Behörden ist zudem wichtig: Der Betrieb ist auch im Rechenzentrum der jeweiligen Verwaltung möglich. Materna liefert Betriebsunterstützung sowie Beratung und Implementierung bei der Installation im Rechenzentrum.

Service-Management von BMC

Mit der Helix Innovation Suite hat BMC seine Plattform für das Digital Service Management erweitert. Sie ist eine kollaborative, Cloud-basierte Anwendungsentwicklungsumgebung und deckt alle Anforderungen an ein Werkzeug für das Management von IT-Prozessen und IT-Services bestens ab. Entwickler und Anwender in Unternehmen können damit einfach digitale Service-Management-Apps in der Cloud erstellen. Materna berät bei der Einführung der Innovation Suite, der Anforderungsdefinition an die Tool-Unterstützung und liefert Entwicklung, Konfiguration und Anpassung. Um den Einstieg zu vereinfachen, führt Materna Workshops und Hackathons durch.

Service-Management von ServiceNow

ServiceNow ITSM ist weltweit die führende IT-Service-Management-Lösung aus der Cloud und mit ihrem Plattformansatz die Basis für die Digitalisierungsstrategie zahlreicher privater und öffentlicher Organisationen. ServiceNow bietet einen zentralen Einstiegspunkt für die Bestellung von Services, ein komfortables Monitoring der Service-Erbringung, die Sicherstellung von Compliance-Regeln und eine moderne Benutzeroberfläche. Die Materna-Tochter geneo ist Gold Services Partner von ServiceNow.

Mehr Informationen

www.materna.de/itsm

