

Mit dem Chatbot zu den Rolling Stones.

Mitarbeiter im IT-Service und Support müssen immer wieder die gleichen Fragen beantworten – aber auch mal ungewöhnliche Themen bearbeiten. Wird hier ein Chatbot eingesetzt, kann er im ersten Fall die Kollegen entlasten. Doch im zweiten hat er erhebliche Probleme. Wie reagiert er etwa auf eine Anfrage nach Konzerttickets?

Ob bei Banken, Einzelhändlern oder IT-Unternehmen: Chatbots werden vor allem auf der Website für den Kundenservice verstärkt eingesetzt. Aber auch beim IT-Support können sie Routinefragen der Nutzer schnell und kompetent beantworten. Sie erklären, wo Funktion X ist oder wie man auf eine bekannte Fehlermeldung reagieren soll. Doch was geschieht, wenn ein

Mitarbeiter eingibt: „Hallo, ich würde gerne Tickets für die Rolling Stones bestellen!“ Solche ungewöhnlichen Anfragen kommen häufiger vor, als man denkt. Und im Zuge der intelligenten Lautsprecher zu Hause dürfte die Wahrscheinlichkeit steigen, dass auch mal nach dem Wetterbericht oder Verkehrsinformationen gefragt wird.

Chancen durch KI im IT-Service

Ohne Zweifel besitzt Künstliche Intelligenz ein enormes Potenzial. So beträgt laut Gartner der weltweite Geschäftswert durch KI im Jahr 2018 voraussichtlich 1,2 Milliarden US-Dollar. Das sind 70 Prozent mehr als 2017. Auch im IT-Bereich von Unternehmen wird KI über kurz oder lang Einzug halten. Wann dies geschieht, ist nur noch eine Frage des individuellen Digitalisierungstempos und des IT-Reifegrads. Insbesondere das IT-Service-Management bietet für die Nutzung von Künstlicher Intelligenz zahlreiche Ansatzpunkte.

Das für den IT-Support zuständige Service-Management verantwortet nicht nur den reibungslosen Betrieb und die qualitativ hochwertige Bereitstellung von IT-Diensten für den Nutzer. Es gilt mittlerweile auch als maßgeblicher Treiber und Erfolgsfaktor für innovative Entwicklungen in den Unternehmensprozessen auf Geschäftsebene. Automatisierungen und Verbesserungen im First Level Support sowie Effizienzsteigerungen im Bereich Asset-, Konfigurations- und Change-Management sind dabei die größten Vorteile durch KI.



Automatisierung und First Level Support

Zwar basieren ITSM-Lösungen schon lange auf dem Prinzip der Automatisierung manueller Aufgaben, doch KI wird diesen Trend nochmal deutlich verstärken – durch Skripting, Workflow-Automatisierung, Orchestrierung von Drittanbieter-Systemen und vor allem Machine Learning. Bei aktuellen ITSM-Digitalisierungs-Projekten spielt der erweiterte Ansatz des Self-Service eine große Rolle – und KI ermöglicht hier ein höheres Niveau hinsichtlich Ausführung und Qualität, um die IT-Mitarbeiter zu entlasten.

Die Nutzung von KI im First Level Support mit Schwerpunkt Incident-Management oder im Service Request Fulfillment gehört dabei nur zu den ersten einfachen Anwendungsfällen, die derzeit vermehrt ohne große Integration umgesetzt werden. Der Fokus liegt hier auf vorgeschalteten Instanzen (wie z. B. dem Microsoft Bot Framework), welche die Abwicklung von Standard-Anfragen automatisieren und neben der Effizienz auch das Kundenerlebnis verbessern – mit dem immerwährenden Ziel die Anwenderzufriedenheit zu erhöhen. Zudem steht der virtuelle Assistent auch außerhalb der normalen Service-Zeiten bereit.



Problem-Management

Auch im Bereich Problem-Management bietet der Einsatz von KI zahlreiche Vorteile. So lässt sich durch Machine Learning die Ursachen-Forschung erheblich erleichtern, vor allem bei wiederkehrenden und sich ähnelnden Fehlern. Die Systeme können dabei neben der Knowledge Database auch das Internet für die Suche nach Problemlösungen nutzen und diese aktiv vorschlagen.



Asset-, Konfigurations- und Change-Management

KI verbessert beim Asset-Management zum Beispiel die Datenanalyse, indem sie Komponenten und zugehörige Informationen automatisch erkennt und sammelt. Dies unterstützt das Management von Configuration Items – insbesondere bei Cloud-Komponenten, die sich häufig ändern. Dadurch erhöhen sich die Datenqualität und die Zuverlässigkeit der Abbildung von Abhängigkeiten. Gerade bei fehleranfälligen Datenbeständen hilft der Einsatz von Machine Learning bei der Inventarisierung und Zuordnung. Zudem kann KI selbst bei multiplen Datenquellen und nicht-einheitlichen Bezeichnungen – wie „iPhone“, „Apple iPhone“ und „Apple Smartphone“ – einen Zusammenhang herstellen.



Analytics

Aktuelle Kooperationen im Bereich End-User Analytics lassen darauf schließen, dass das IT-Service-Management künftig vermehrt auf die Analyse und Auswertung von Echtzeitdaten setzen wird, um Störfälle proaktiv zu vermeiden. So zielen einige Partnerschaften darauf ab, Incident- und Problem-Management sowie die IT-Governance über die Integration von gesammelten Anwenderdaten zu verbessern. Das geschieht aktuell noch durch die Installation zusätzlicher Software zur Datensammlung auf Anwender-Clients. Deren Auswertung und Interpretation in Echtzeit – etwa in Bezug auf sich anbahnende Performance-Probleme, nicht genutzte Software, Verstöße gegen Richtlinien oder verbotene Browser-Anfragen – ermöglicht es dem IT-Service und Support oder Operations-Team Gegenmaßnahmen einzuleiten, bevor es zum Vorfall kommt und der Anwender etwas bemerkt. Diese noch getrennten Tools für ITSM und Analytics dürften zukünftig integriert werden.

Aktuelle Grenzen im Service-Management

Insgesamt wird KI zu enormen Effizienzsteigerungen führen – nicht nur beim ITSM, sondern auch allgemein beim Management digital transformierter Geschäftsprozesse. Vor allem bei der Analyse von Massendaten dürfte KI ihre Stärken ausspielen und einen wertvollen Beitrag zur Verbesserung der Customer Experience liefern. Zwei grundlegende Hürden sind hierbei aber noch die Datenbasis und die menschliche Komponente.



Die Datenbasis

Bei Künstlicher Intelligenz gilt wie für viele andere Bereiche: Die Qualität des Ergebnisses ist nur so gut wie die Ausgangsdaten. Für die schnelle und effiziente Abhandlung von Standard-Anfragen im Incident-Management eignen sich die virtuellen Assistenten bereits sehr gut. Die dadurch gewonnene Zeit können die IT-Mitarbeiter nutzen, um sich komplexeren Problemfällen zu widmen. Gerade hierfür stellt KI (noch) keine Hilfe dar – denn ihr fehlt es an allgemeinem Wissen sowie der notwendigen Kombinationsfähigkeit und Logik, die menschliche Kollegen besitzen. So kann der Chatbot ungewöhnliche Anfragen – wie nach den genannten Konzerttickets – nicht beantworten, da die nötigen Informationen für ihn weder in der zugehörigen Knowledge Database (der Quelle seines Wissens) liegen noch als prozessuale Abhandlung der notwendigen Bestellschritte bekannt sind. Eine Weiterleitung und die dafür benötigte Existenz von Schnittstellen, ähnlich wie bei den intelligenten Lautsprechern zu Hause, ist auch hier noch ein Schritt in die Zukunft.



Die menschliche Komponente

Der KI mangelt es auch noch deutlich an Mitgefühl, Kreativität in der Problemlösung, Varianz in den Antworten oder einfach gesagt – der menschlichen Komponente. So geben Chatbots

Aus der Praxis

„Die stetig voranschreitende Digitalisierung fordert agil vorzugehen, in einem immer komplexer werdenden Umfeld. Die Siemens IT gestaltet diese Veränderung aktiv mit, mit einem zeitgemäßen Service-Management- und Service-Integration-Ansatz. Nur so kann auch künftig Mehrwert für das Business geschaffen werden. Die Modernisierung des Service-Management-Ansatzes ist ein unabdinglicher Schritt der digitalen Transformation, welche Fachwissen und eine stringente Steuerung erfordert. Campana & Schott hat sich hierbei als exzellenter Partner für die agile Projektsteuerung über die Jahre hinweg bewährt, um die digitale Transformation voranzutreiben.“

Dr. Matthias Egelhaaf

Head of Service Integration
Siemens Global Services

immer wieder die gleichen, vorgegebenen Sätze aus. Es fehlt das Weiterdenken und „Vordenken“ für die Mitarbeiter, das Fingerspitzengefühl bei der Ermittlung und Behebung von Problemen, die Beruhigung aufgeregter Kollegen oder auch Humor und das Erkennen von Ironie bei den Anfragen. Das bedeutet: Bislang kann ein virtueller Assistent den persönlichen Kontakt mit einem erfahrenen IT-Service- und Support-Mitarbeiter nicht ersetzen, sondern nur ergänzen. Um der KI auch diese soziale Komponente zu geben, wird besonderes Augenmaß notwendig sein.

Fazit

Wer KI im IT-Service-Management einführen möchte, sollte die Potenziale und Grenzen genau kennen. Dazu ist es nötig, den aktuellen Status des ITSM im Unternehmen zu ermitteln und die nächsten Schritte strategisch zu planen. Dabei können erfahrene Partner wie Campana & Schott helfen. Durch Chatbots sollte sich, trotz einiger Schwächen,

bereits ein großer Mehrwert in den Bereichen Effizienz und Kosten realisieren lassen. Angesichts der hohen Geschwindigkeit bei deren Weiterentwicklung wird sich auch bei ungewöhnlichen Anfragen die Customer Experience sukzessive erhöhen. Und wer weiß – vielleicht bestellt der virtuelle Kollege auch eines Tages Tickets für die Rolling Stones.

Campana & Schott

Campana & Schott ist eine internationale Management- und Technologieberatung mit mehr als 300 Mitarbeitern an Standorten in Europa, den USA und Kanada.

Seit mehr als 25 Jahren unterstützen wir Unternehmen ganzheitlich und mit Leidenschaft dabei, komplexe Veränderungsprozesse zu bewältigen – mit bewährten Methoden, Technologien oder schlicht den richtigen Menschen.

Die Leidenschaft für alle Facetten der Zusammenarbeit von Menschen in Organisationen und Projekten treibt uns dabei seit jeher an.

Weitere Informationen:
www.campana-schott.com

