

Von Tickets zu Lösungen in Sekunden – dank KI-gestütztem ITSM

von Dariusz Lagodzinski



Beschreibung

Ein KI-gestützter ITSM-Agent, der eingehende Tickets automatisch klassifiziert, priorisiert und Impact setzt sowie passende Wissensartikel verlinkt.

Ausgangssituation

Viele IT-Teams kämpfen mit wiederkehrenden Tickets und langen Durchlaufzeiten. Wissen zur Lösung des Problems ist meist im Wissensmanagement bereits vorhanden.

- Hoher Anteil wiederkehrender Tickets im 1st-Level
- Inhomogene Kategorisierung und Priorisierung → schwankende Qualität
- Reaktionszeit zu hoch, Know-how verteilt sich auf Einzelpersonen oder werden dem Wissensmanagement vorgezogen

Einsatzgebiete

- Incident Triage (autom. Zuordnung von Kategorie, Service, CI, Priorität)
- Request Fulfillment für Low Risk Standardfälle (Reset, SW Rollout, Drucker, Gruppenaufnahme)
- Knowledge Enrichment: automatische Verknüpfung passender KB Artikel
- Routing an passende Resolver Groups inkl. Vorqualifizierung/Checkliste

Werkzeuge

- ITSM-Plattform: Jira und Confluence
- KI Layer: LLM + Retrieval auf Confluence
- Automation/Orchestrierung: Ansible, Intune, PowerShell
- Microsoft Azure

Umsetzung

- Lokaler Agent mit llama3.1 Sprachmodell
- Middleware FastAPI Verbindung mit Jira und Confluence per REST
- RAG Text-Suche mit CQL und Embedding Models
- Einbindung Rollen und Rechte auf Projekte und Bereiche, zunächst nur einzelne Confluence Bereiche ohne Einschränkungen
- Ergebnisse für Tickets als JSON-Kommentar hinterlegen und mittels Jira ITSM Automatisierung verarbeiten

Vorteile

- Reduktion der Ticket Bearbeitungszeit
- Reduktion der Belastung interner IT-Mitarbeiter
- Verbesserung der Priorisierung
- Höhere Zufriedenheit bei End-Usern und Mitarbeitern

Herausforderungen

- Datenschutz & Datensicherheit
- Human in the loop
- Halluzinationen von LLM
- Bevorzugung bestimmter Mitarbeitenden
- Voll automatisierte Antwort kritisch
- Feedback LLM

