



AI W SERVICE DESK

Praktyczne zastosowania wspierające operacje IT

Dowiedz się, jak AI wspiera jakość zgłoszeń, dostęp do wiedzy, analizę incydentów oraz inteligentne kierowanie zgłoszeń w procesach wsparcia IT wzmacniając pracę zespołów, a nie zastępując ich kompetencje.

Przedstawione przypadki użycia pochodzą z rzeczywistych projektów Service Desk realizowanych przez Sii.

Nie są to demonstracje, pilotaże ani projekty typu PoC. Pokazują, jak AI skutecznie wspiera codzienną pracę zespołów Service Desk w środowiskach produkcyjnych.

Wszystkie rekomendacje AI są weryfikowane przez doświadczonych specjalistów, dzięki czemu ostateczne decyzje pozostają w rękach ludzi.

Usprawnienie obsługi zgłoszeń L1 z wykorzystaniem AI

Problem

Zespoły L1 poświęcają wiele czasu na doprecyzowywanie zgłoszeń, wyszukiwanie informacji w bazie wiedzy, analizę podobnych incydentów oraz poprawną klasyfikację i kierowanie zgłoszeń do właściwych zespołów.

Spowalnia to proces rozwiązywania zgłoszeń i prowadzi do niespójnej jakości ich obsługi.



Rozwiązanie wsparte AI

Rovo, zintegrowane z Jira Service Management, Confluence i innymi narzędziami, pomaga agentom szybko wyszukiwać wiedzę, podsumowywać zgłoszenia, znajdować podobne przypadki, sugerować etykiety i kolejne kroki, identyfikować ekspertów oraz wspierać kierowanie zgłoszeń do odpowiednich zespołów bezpośrednio z poziomu czatu.



Dlaczego to ma znaczenie

Szybsza i bardziej spójna obsługa zgłoszeń, łatwiejszy dostęp do właściwych informacji oraz wyższa jakość zgłoszeń przekazywanych do kolejnych zespołów. Dodatkowo rozwiązanie stanowi podstawę do wdrażania bardziej zaawansowanej automatyzacji, np. automatycznego dopasowywania zgłoszeń do pozycji katalogowych.

Szybsza analiza incydentów związanych z kodem

Problem

W przypadku incydentów związanych z kodem zespoły L2 często potrzebują wsparcia programistów, aby zrozumieć logikę aplikacji i znaleźć przyczynę problemu. To wydłuża analizę oraz opóźnia rozwiązanie incydentu.



Rozwiązanie wsparte AI

GitHub Copilot wspiera zespoły L2 w analizie kodu, interpretacji jego działania, analizie commitów i pull requestów oraz tworzeniu dokumentacji. Dzięki temu diagnozowanie i rozwiązywanie incydentów przebiega szybciej.



Dlaczego to ma znaczenie

Szybsza i bardziej precyzyjna analiza techniczna, większa samodzielność zespołów L2 oraz odciążenie programistów, którzy mogą skupić się na bardziej złożonych zadaniach. W opisanym przypadku AI pomogła również wykryć dodatkowy problem podczas analizy incydentu, wykraczający poza pierwotne zgłoszenie.

Lepsze i skuteczniejsze zarządzanie wiedzą

Problem

Skuteczność Service Desk zależy od aktualnej bazy wiedzy. Dokumentacja szybko się dezaktualizuje, luki wychodzą na jaw podczas obsługi incydentów, a jej utrzymanie często przegrywa z codziennymi zadaniami zespołu wsparcia.



Rozwiązanie wsparte AI

Rovo wspiera zarządzanie bazą wiedzy, automatycznie tworząc projekty artykułów, wskazując nieaktualne treści oraz identyfikując luki w dokumentacji na podstawie rozwiązyanych zgłoszeń i powtarzających się incydentów.



Dlaczego to ma znaczenie

Aktualna i łatwo dostępna baza wiedzy usprawnia wsparcie L1, przyspiesza analizę incydentów i rozwija się wraz z potrzebami operacyjnymi organizacji.

Porozmawiajmy

www.sii.pl/en



Piotr Szczypa

Service Coordinator

pszczypa@sii.pl