

360° ITSM: Der monitos iQ- ITSM-Leitstand mit KI-Power

INTEGRATION VON TICKETING, CMDB, DISCOVERY & KÜNSTLICHER
INTELLIGENZ

Oliver Westhäußer | Leiter Business Unit ITSM

Agenda

1. Herausforderungen in Operations und Strategie
2. Typische Use Cases
3. Integration in Ticket-System, CMDB, Monitoring, Discovery & KI
4. Good Practices, Demo und Fazit

ANFORDERUNGEN AN ITSM-TEAMS

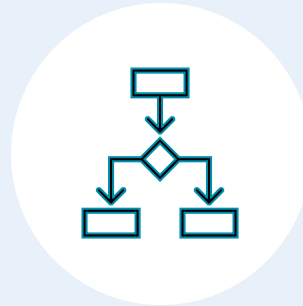


HERAUSFORDERUNGEN PEOPLE

FREICON.



**Zusammen-
arbeit**



**Entscheidungen
treffen**



24/7-Services

ZUSAMMENARBEIT | MENSCHEN | KOMPETENZEN

HERAUSFORDERUNGEN PROCESS

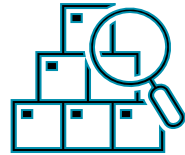
FREICON.



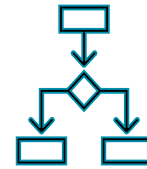
**Incident
Management**



**Problem
Management**



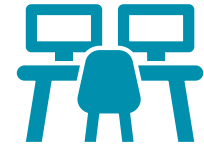
IT-Services



**Kategori-
sierung**



Priorisierung



**Routing im
Service Desk**

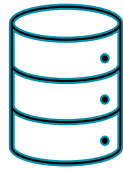
ABLÄUFE | METHODEN | SERVICE-MANAGEMENT

HERAUSFORDERUNGEN TECHNOLOGY

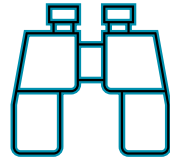
FREICON.



Monitoring



**Asset-
Management**



Discovery



Ticketing



**Customer
Portal**



**KI-gestützte
Chatbots &
Virtual Agents**

SYSTEME | TOOLS | AUTOMATISIERUNG | DATEN

HERAUSFORDERUNGEN GOVERNANCE

FREICON.



ISMS



Schwachstellen-
Management



Prognosen



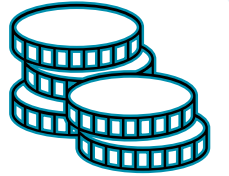
SLAs



KVP



Compliance
Risiken



Kosten
sparen

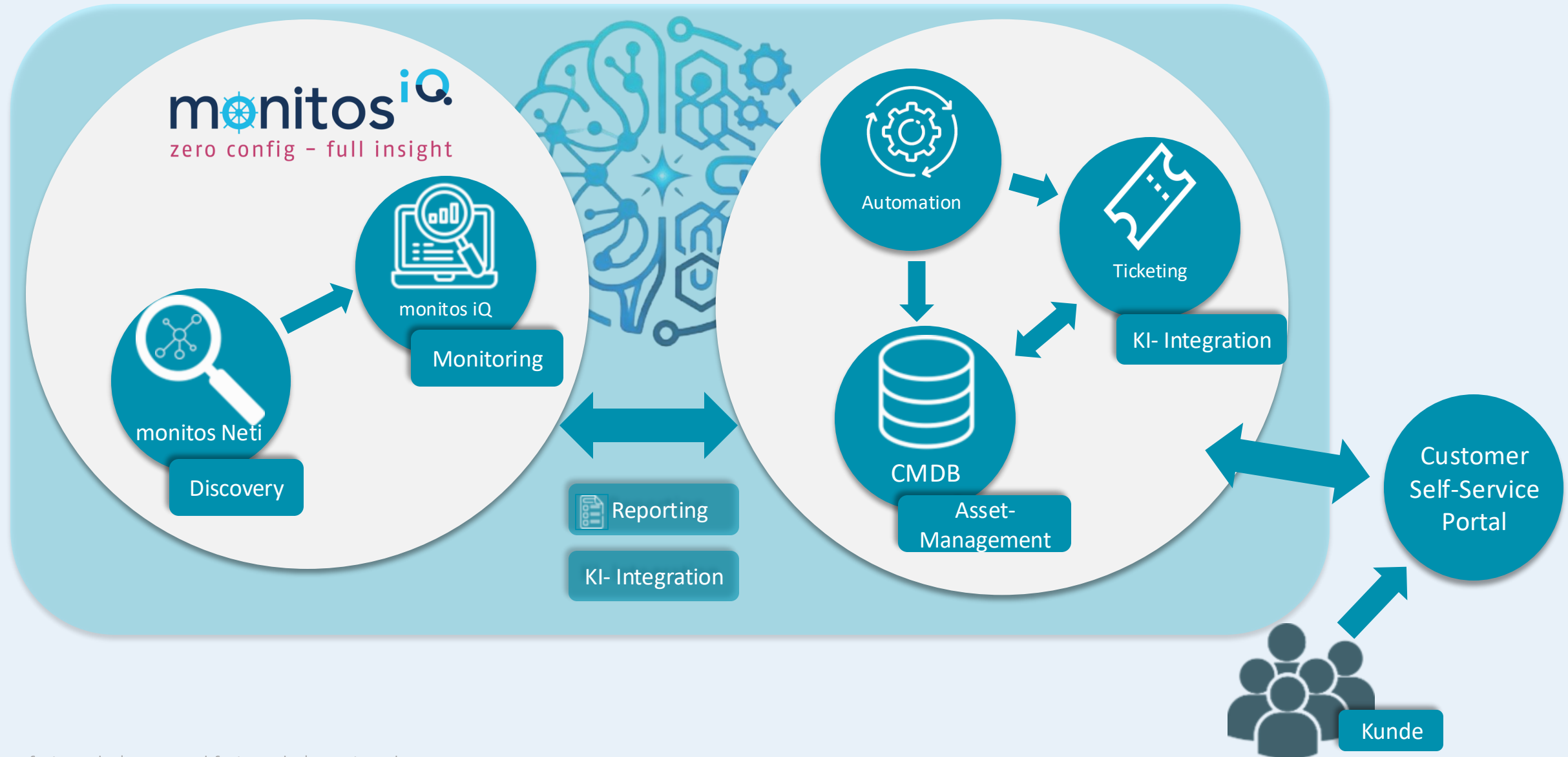
REGELN | STEUERUNG | COMPLIANCE | QUALITÄT

Herausforderungen im IT-Service- Management

- Wachsende Komplexität von IT-Infrastrukturen
- Steigender Druck zur Effizienz und Sicherheit
- Notwendigkeit schneller und zuverlässiger IT-Services
- begrenzte Ressourcen an Fachkräften und Budgets

FREICON ITSM 360° LEITSTAND

FREICON.



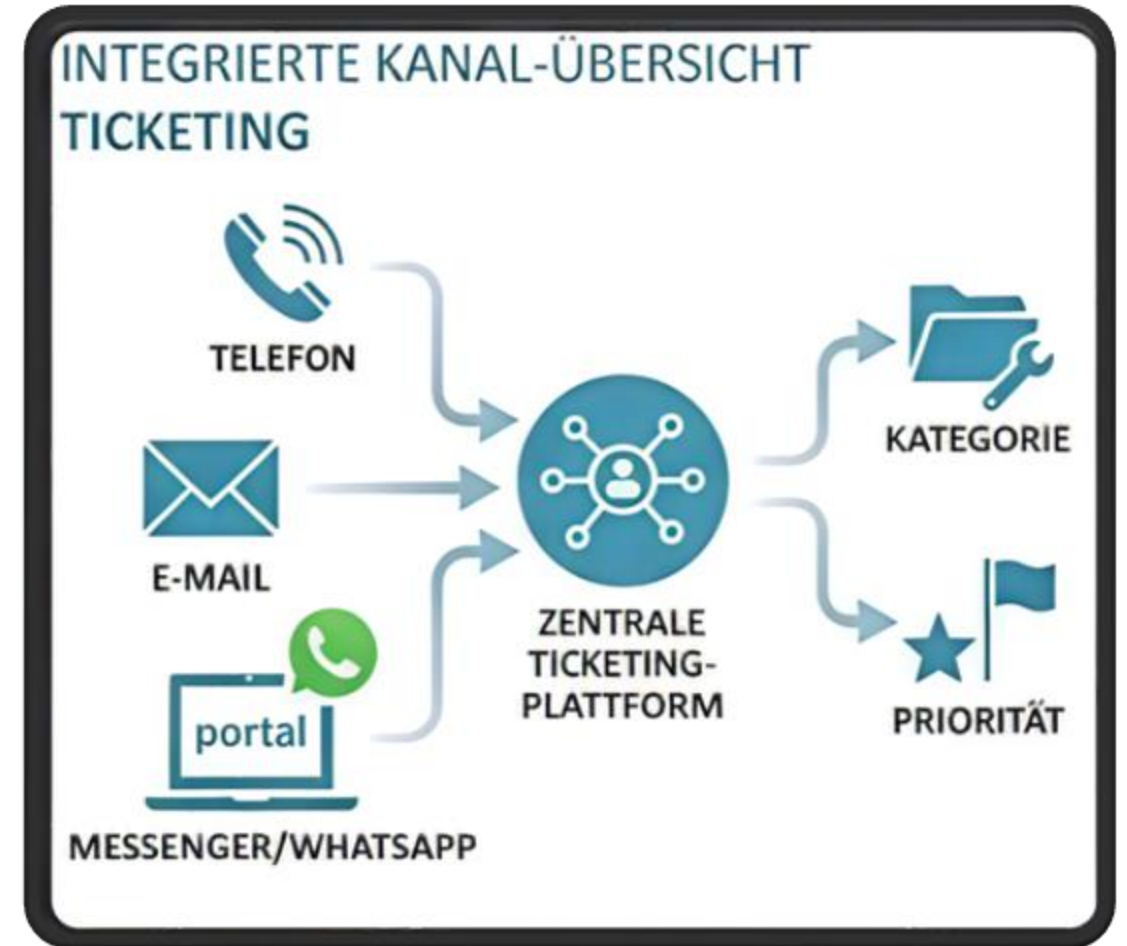
Use Cases im Ticketing

- Wie kann ein 24/7 Service Desk bereit gestellt werden?
- Wie können Anfragen schnell, zuverlässig und effizient gelöst werden?

USE CASE TICKETING

WIE WERDEN ANFRAGEN GEMELDET?

- **Multi- und Omni-Channeling:**
 - Telefon
 - E-Mail
 - Customer Self-Service Portal
24/7 verfügbar
 - Messenger-Dienste, z.B. WhatsApp
- **Ticketanlage:**
 - Kategorisierung (z.B. Hard- / Software, Netzwerk,...)
 - Priorisierung



USE CASE TICKETING MIT KI-INTEGRATION

- **Kommunikation:**
 - Chatbot für Messenger
 - Suche in FAQ
 - Suche in Ticket-Historie
 - Generierung von Lösungsvorschlägen
- **Ticketanlage:**
 - Automatisierte Kategorisierung nach Schlagwörtern, CIs...
 - Queue-Auswahl und regelbasierte Priorisierung
 - Zusammenfassung der Anfrage
 - Handlungsempfehlung



Use Cases im IT-Configuration Management

- Kennen wir wirklich alle Geräte in unserem Netzwerk?
- Haben wir einen Überblick über verfügbare Geräte und Lizenzen?
- Wie kann ein IT-Service-Katalog aufgebaut und bereit gestellt werden?

USE CASE CMDB

CONFIGURATION-MANAGEMENT

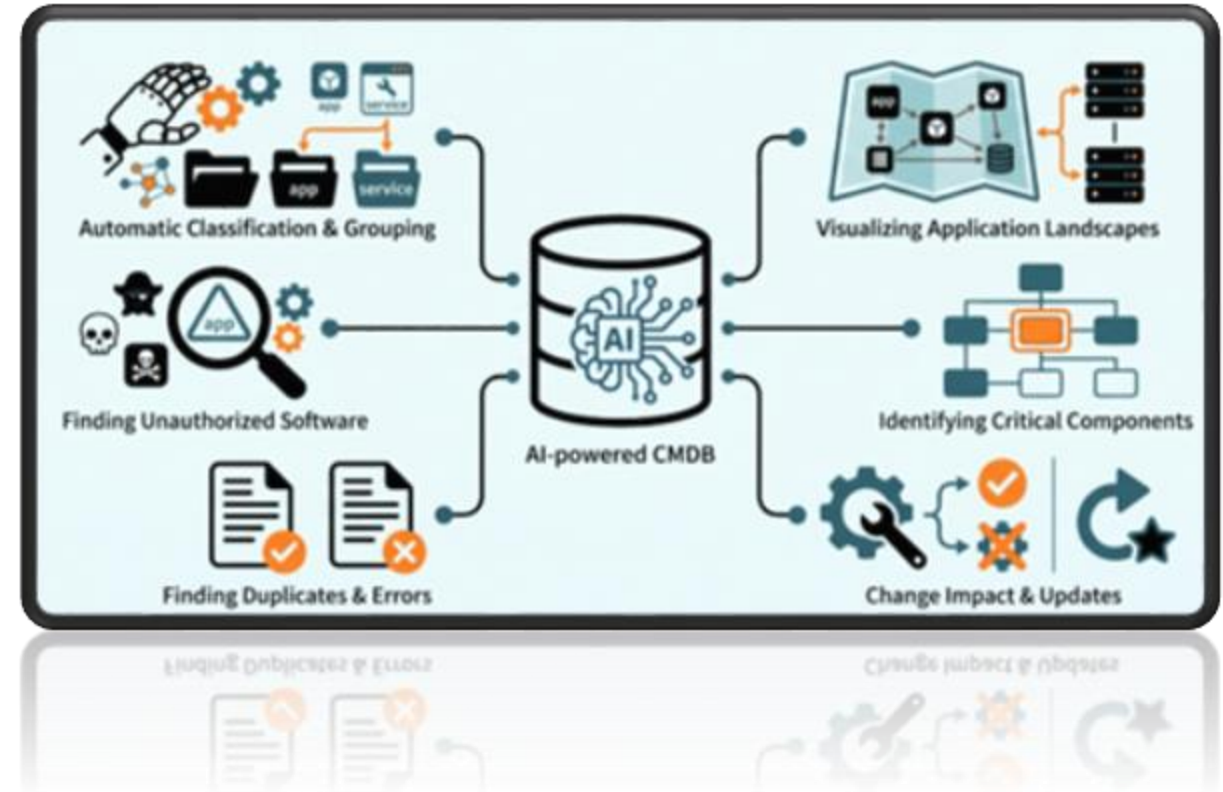
- **Automatische Erkennung und Inventarisierung durch NETI**
 - Verwaltung von Assets
 - Hardware
 - Software
 - Lizenzen
- **Anomalie-Erkennung**
 - z.B. Server hat plötzlich andere Firewall-Konfiguration
- **IT-Services aufbauen und verwalten**



USE CASE CMDB

CONFIGURATION-MANAGEMENT | KI-INTEGRATION

- Automatische Klassifizierung und Gruppierung (Anwendung, Services)
- Dubletten oder fehlerhafte Einträge erkennen
- Anwendungslandschaften visualisieren
- Service-Abhängigkeiten erkennen
- Change Impact Analyse: Auswirkungen von Änderungen oder Ausfällen vorhersagen
- Info zu empfohlenen Updates
- Kritische Komponenten identifizieren



FREICON ITSM

Vorteile & Fazit

- Unterstützung der vorhandenen Kapazitäten
- Verbesserte Performance für IT-Services in Zeit und Qualität
- Proaktives strategisches und operatives Handeln durch Prognosen möglich

MIT KI-INTEGRATION

360° ITSM- Leitstand

- **CMDB:**
 - OTOBO
 - i-doit
- **Monitoring**
 - monitos iQ
- **User Helpdesk & Ticketing:**
 - OTOBO



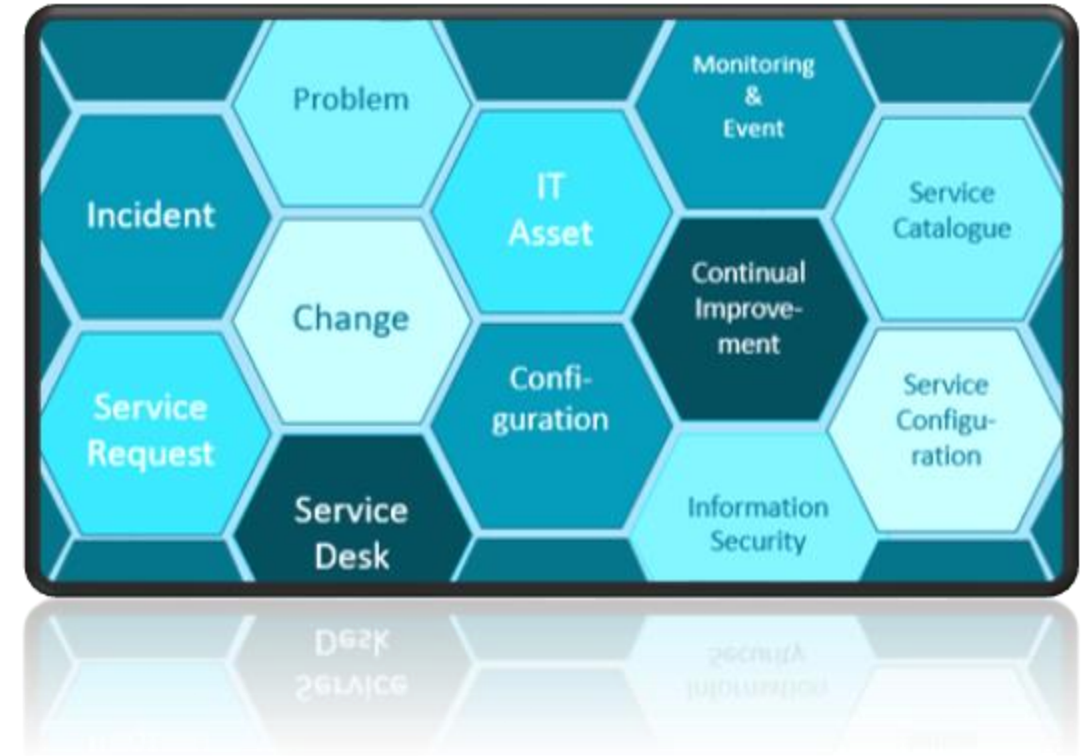
Integration

- **Reporting:**
 - Grafana
- **Projekt Management**
 - OpenProject
 - Kanban
- **Schwachstellen-Scan:**
 - Greenbone (OpenVAS)
- **Log-Management:**
 - Graylog

FREICON 360°-ITSM-LEITSTAND

MEHRWERT DURCH KI-INTEGRATION

- **KI-Integration** ist zentral für **modernes ITSM**
- **Hoher Nutzen** bei präziser Umsetzung
- **Fokus:**
 - **Effizienzsteigerung & Automatisierung**
 - **Unterstützung und Entlastung der MA**
 - **Fehlerreduzierung**



FREICON 360°-ITSM-LEITSTAND

MEHRWERT DURCH KI-INTEGRATION

- KI-Integration ist zentral für modernes ITSM
- Hoher Nutzen bei präziser Umsetzung
- Fokus:
 - Effizienzsteigerung & Automatisierung
 - Unterstützung und Entlastung der MA
 - Fehlerreduzierung
- **Höhere Kunden- und Anwenderzufriedenheit**
- **Schnellere Response**
- **Verbesserte Qualität**



**Vielen Dank für Ihr
Interesse!**

P.S.: Treffen Sie uns auf
der diesjährigen IT-SA in
Halle 9-410

Oliver Westhäußer
Head of ITSM

monitos^{io}
zero config – full insight