

AI Talos von Fusion beschleunigt die Einführung digitaler Services

Mit Hilfe der neuen Deep-Learning-KI-Plattform von Fusion, AI Talos, lässt sich der Optimierungsbedarf digitaler Services anhand von Datenanalysen ermitteln und somit die Rentabilität von IT-Service- und Operations-Management Plattformen steigern. Auf einzigartige Weise verbindet die Lösung die IT-Service-Management-Expertise von Fusion mit Data-Science-Fähigkeiten zur Analyse komplexer strukturierter und unstrukturierter Daten.

Die Herausforderung: komplexe Daten in großen Mengen

Stellen Sie sich vor, Sie könnten die Transformation Ihrer digitalen Services deutlich beschleunigen, indem Sie Ihren internen und externen Kunden passende Services und Self-Service Fähigkeiten anbieten.

Stellen Sie sich vor, Sie könnten die unterschiedlichsten unstrukturierten Service- und Event-Management-Informationen verschiedener Geschäftsbereiche innerhalb von Minuten korrelieren und somit Einblicke in Bereiche gewinnen, die Ihre Betriebskosten belasten.

Stellen Sie sich außerdem vor, Ihre IT-Service-Management- und IT-Operations-Mitarbeiter könnten auf das umfangreiche Know-how zurückgreifen, das sich zahlreiche Unternehmen aller Größenordnungen bereits angeeignet haben.

IT-Organisationen haben nicht nur eine immer größer werdende Menge an strukturierten und unstrukturierten Daten zu bewältigen, auch ihr Katalog an digitalen Services für komplexe Umgebungen sowie verschiedene Dienstleister und Partner wird immer umfangreicher. Bei dem Versuch, die zugrundeliegenden Daten mit komplexen Analyseverfahren für Big Data besser zu verstehen, stießen IT-Abteilungen in der Vergangenheit an ihre Grenzen. Große Mengen an unstrukturierten Daten aus verschiedenen Unternehmensbereichen konnten nicht in kurzer Zeit korreliert werden.

Die Folge:

- Systematische Fehler bezogen auf Daten führten zu erhöhtem Risiko
- Kostenintensive Data-Science Experten mussten hinzugezogen werden
- Sinnvolle Erkenntnisse mussten von irrelevanten Informationen separiert werden

Dank neuer KI-Verfahren lassen sich nun über die Verarbeitung und Analyse umfangreicher unstrukturierter Datensätze unabhängig vom Format aussagekräftige Muster, Trends und Verbindungen identifizieren. Dies fördert fundiertere datengestützte Entscheidungen ganz erheblich und führt somit zu Kostensenkungen, Umsatzsteigerungen, Vermeidung von Kundenabwanderung und besserer Governance.

Vorteile von KI für Service Management

- Erkennen und schnelleres Lösen von Problemen
Mean Time To Resolution (MTTR)
- Identifizieren von Incidents, die wahrscheinlich zur Verletzung von Service Level Agreements oder Verfehlung von Service-Level-Zielen führen
- Aufzeigen von Root Cause Analysis
- Reduzierung von Incidents
- Senken der Servicekosten durch Ermittlung von Verbesserungsbedarf bei der Kategorisierung und Priorisierung der Wissensdatenbank oder des Servicekataloginhalts
- Mehr Transparenz bei Service-Integration-and-Management-(SIAM) Initiativen und somit stärkere Sichtbarkeit der Servicepartnern und Identifizierung der Produktivitätsfaktoren
- Ermitteln von anbieterübergreifenden Ticket Hops zur Gewährleistung der Einhaltung von Service Levels
- Identifizieren von Automatisierungsmöglichkeiten und damit verbundenen Einsparungsmöglichkeiten

Kontakt:

München: +49 89 416 176 571
London: +44 208 814 4888
Madrid: +34 91 790 1106
Amsterdam: +31 203 085 464
New York: +1 844 456 1342

info@fusiongbs.com
www.fusiongbs.com

AI Talos

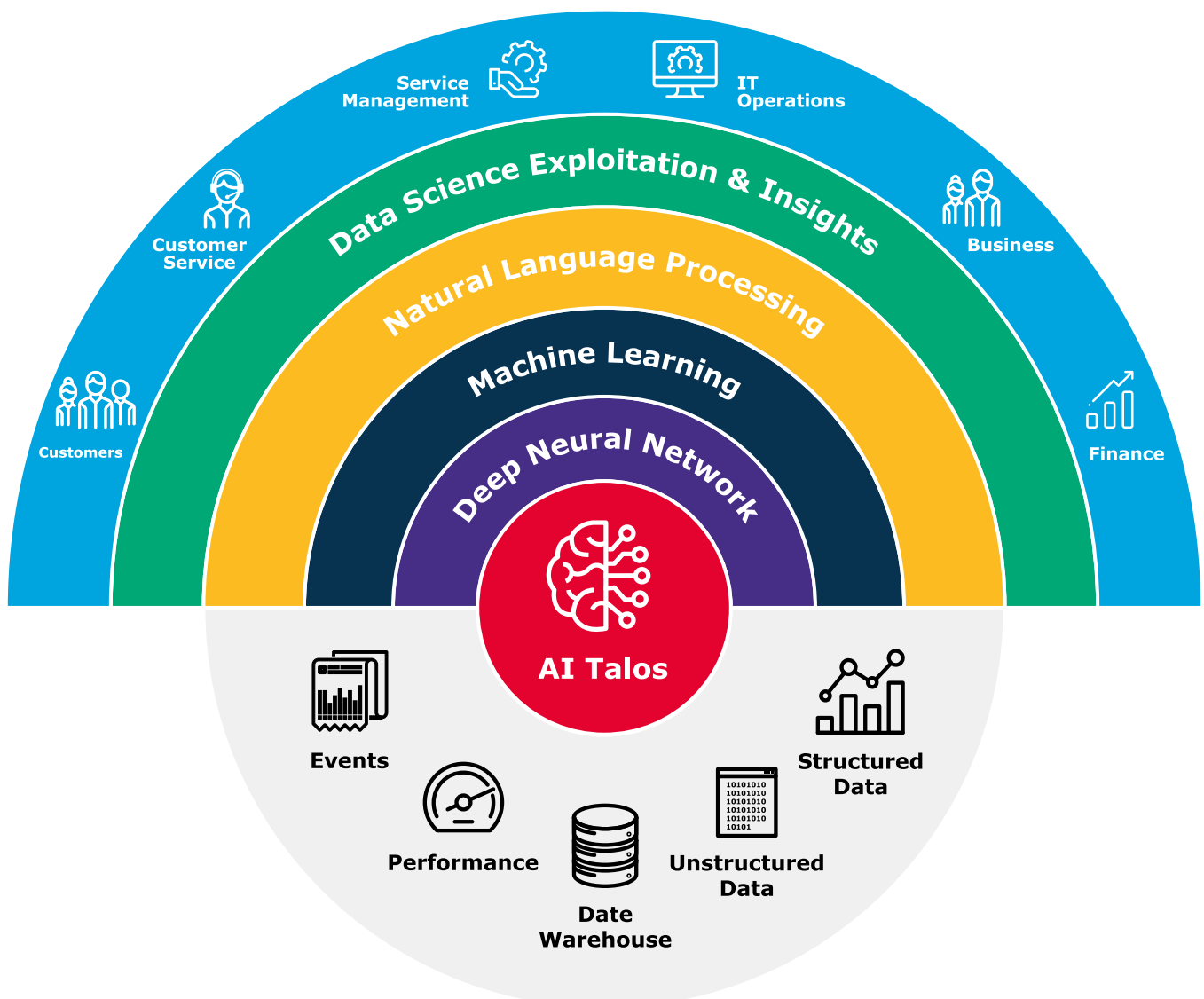
Als Experte in Sachen KI und Data Science hat Fusion eine einzigartige, zielgerichtete Lösung für IT-Service und Operations Management entwickelt. Die in der sicheren Cloud von Fusion betriebene containerisierte Plattform oder beim Kunden installierbare Lösungen, arbeitet unter anderem mit folgenden Schlüsseltechnologien:

- Deep Neural Network
- Natural Language Processing
- Machine Learning
- TensorFlow Verfahren für statistische Auswertung

Dabei ist es entscheidend, dass die Plattform AI Talos ihr Deep-Neural-Network-Wissen und ihren Trainingsdatensatz mit jedem neuen Datensatz vertieft und somit die Analysefähigkeiten der gesamten Plattform verbessert. Da die Datensätze, mit denen AI Talos arbeitet, abstrahiert sind, kann ohne datenschutzrechtliche Bedenken darauf zugegriffen werden.

Datenspezialisten von Fusion analysieren die Auswertungen speziell für Sie und formulieren konkrete Handlungsempfehlungen aufgrund der von AI Talos erzielten Ergebnisse, die häufig die Grundlage für unternehmensinterne Programme zur kontinuierlichen Serviceverbesserung bilden.

So funktioniert AI Talos



Gängige Unternehmensstrategien	Vorteile der Nutzung von AI Talos	Mögliche Analysearten von AI Talos
Beschleunigung der Adoption digitaler Services	Zunehmende Relevanz von Self Service	Analyse von Ticket Informationen
	Umfangreiches Angebot an anforderbaren Services	Identifizierung der Services mit der größten Nachfrage
	Zunehmende Akzeptanz von Self Service	Ermittlung von Use-Cases für die Service-Automatisierung
Senkung interner Kosten und Effizienzsteigerungen	Identifizierung von Bereichen mit Wissenslücken und Nutzung bestehenden Wissens	Prüfung von Tickets Hops
		Empfehlungen für eine schnellere Problemlösung
	Ermittlung von Schulungsbedarf für externe und interne Anwender	Analyse und Erkennen von Lösungsanomalien
		Deskriptive Analyse von Incident- und Knowledge-Artikeln
	Serviceverbesserung durch Identifizierung von Bereichen, deren Ineffizienz die Kosten der Servicebereitstellung erhöht	Identifizierung von Lücken in Knowledge-Artikeln bezüglich häufiger Incidents
		Nutzungsanalyse von Knowledge-Artikeln
	SLA- und Resolver-Group-Assignment-Analyse	
Verbesserung der Kundenerfahrungen	Beschleunigung der Serviceerbringung dank verstärktem Self Service durch Automatisierung und verbesserte Wissensnutzung	Performance-Prüfung der Serviceerbringung
		Empfehlungen für die Verbesserung von Lösungszeiten
		Empfehlung der geeignetsten Tags anhand des MIT (Massachusetts Institute of Technology) Dictionary für die Wissensdatenbank
		Verbesserung der Wissensnutzung durch Prüfung von Artikelnamen und Tags
Erhöhung der Transparenz in Service-Management-Ökosystemen mit mehreren Anbietern	Erkennung von Anomalien bei Serviceerbringung und Problemlösung, die das Risiko im gesamten Ökosystem erhöhen	Schaffen von Sichtbarkeit durch Ermittlung von Anomalien im gesamten Datensatz dank Korrelation mehrerer Prozesse
		Zusammenstellung von Anomalien, die sich auf Problemlösung und Serviceerbringung auswirken

Zusammenfassung

Mit AI Talos von Fusion lernen Organisationen sehr viel über die Arbeitsweise ihrer Service-Management- und Operations-Plattformen, unabhängig davon, ob sie AI Talos einmalig oder dauerhaft nutzen. Dadurch können sie genaue Kategorisierungen vornehmen und Aufgaben routen, um Problemen vorzubeugen und branchenweit Maßstäbe zu setzen.

Für weitere Informationen über Möglichkeiten, mit Hilfe von Fusion und AI Talos die Rentabilität Ihrer Investitionen zu erhöhen, wenden Sie sich bitte an info@fusiongbs.com.