

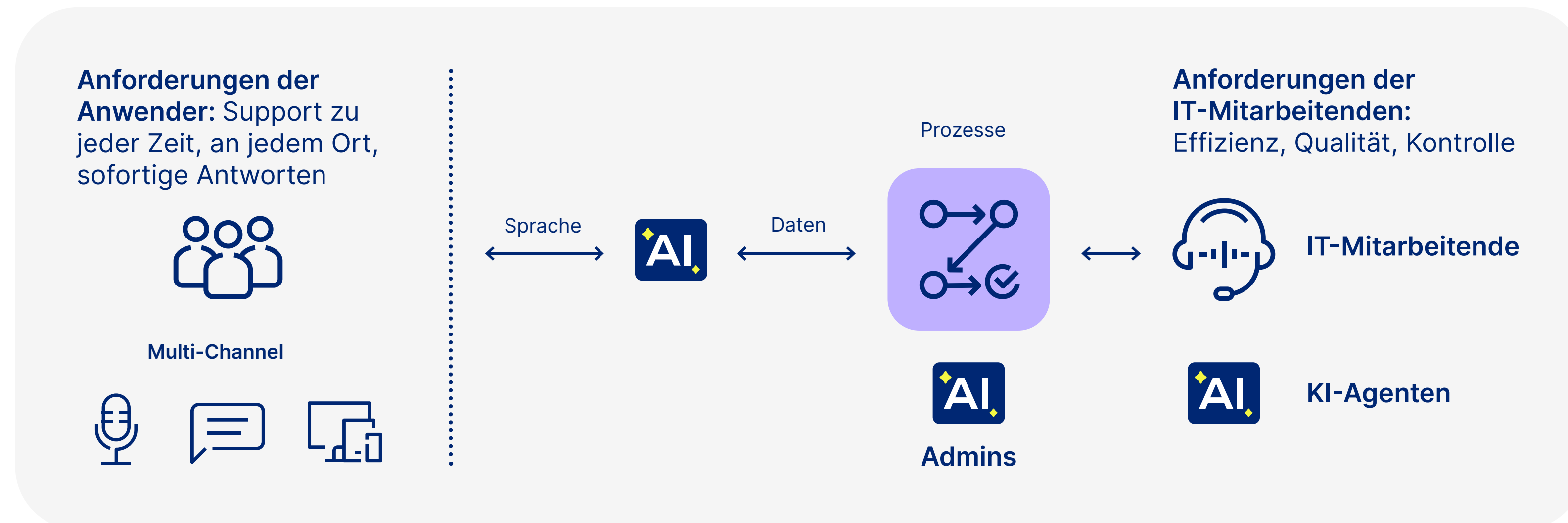
KI-Agenten für USU IT Service Management

Automatisierte Entlastung von IT und Anwendern

USU IT Service Management bietet verschiedene KI-Agenten, die den Arbeitsaufwand für Servicemitarbeitende und Anwendende deutlich reduzieren. Sie basieren auf der USU KI-Plattform, die wir eigenständig aufgebaut haben und fortlaufend weiterentwickeln. Optional ergänzt wird die USU KI-Plattform durch Large Language Models (LLMs) aus dem Open Source Bereich oder von kommerziellen Drittanbietern.

Sie können unsere Agenten sowohl On-Premises oder als SaaS-Lösung einsetzen. Details zu den möglichen Konfigurationen finden Sie im Abschnitt „KI-Betriebsmodelle“

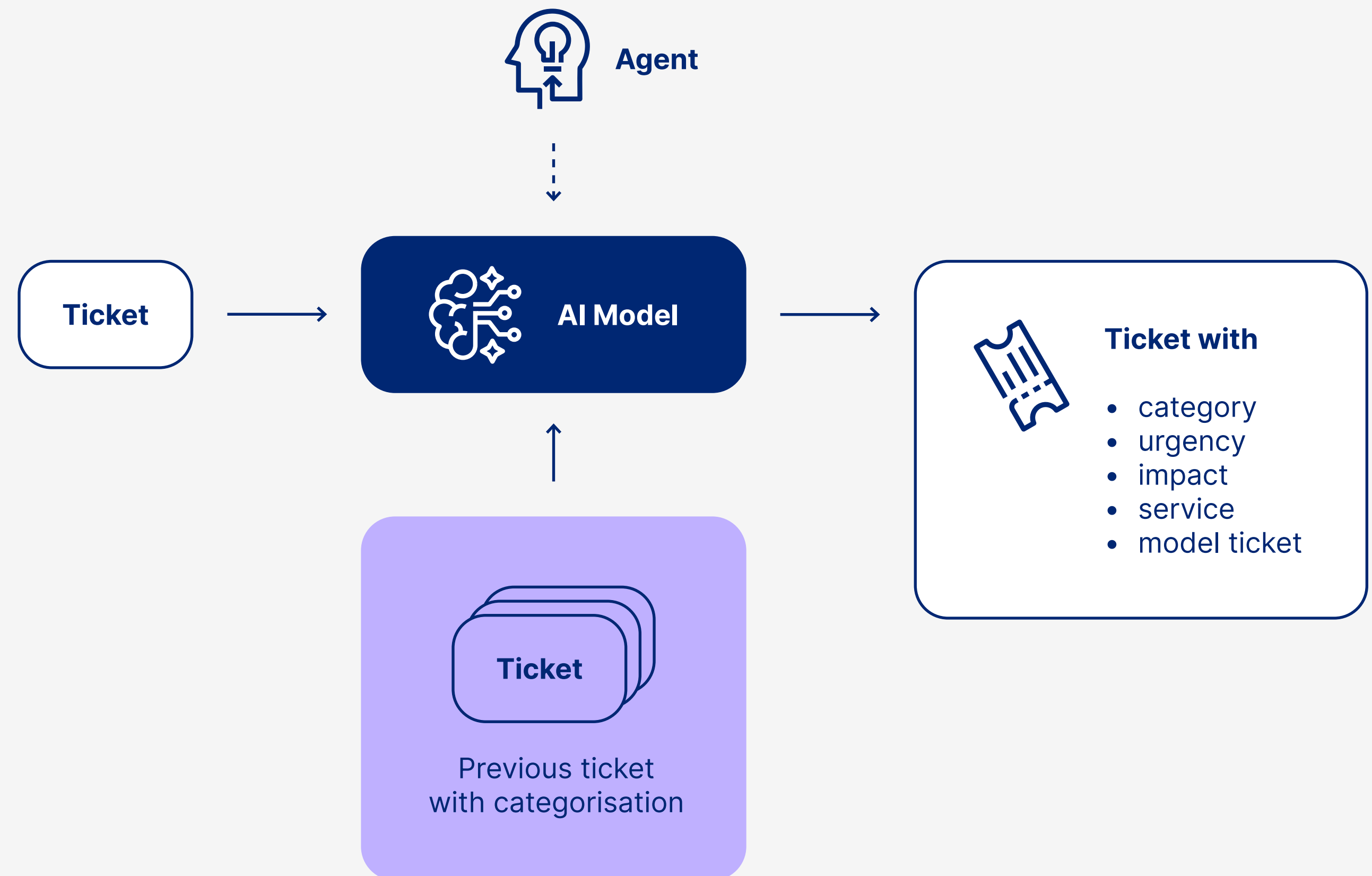
Die meisten KI-Agenten nutzen vortrainierte Large-Language-Modelle (LLMs) oder Transformer-Modelle. Sie funktionieren sofort – ganz ohne Training mit Ihren Daten.



ITSM KI-Agenten

Ticket Dispatcher Agent

Der Ticket-Dispatcher-Agent analysiert eingehende Tickets automatisch und klassifiziert sie sie nach Kategorie, Dringlichkeit, Auswirkung und zugehörigem Service. Er erkennt auch, ob ein Ticket zu einem laufenden Master Incident gehört. Auf Basis dieser Daten weist er das Ticket automatisch der passenden Bearbeiter-Gruppe zu. Das verkürzt die Zuordnung und verhindert Klassifizierungsfehler. So landet jedes Ticket sofort beim richtigen Team.



Chatbot Agent

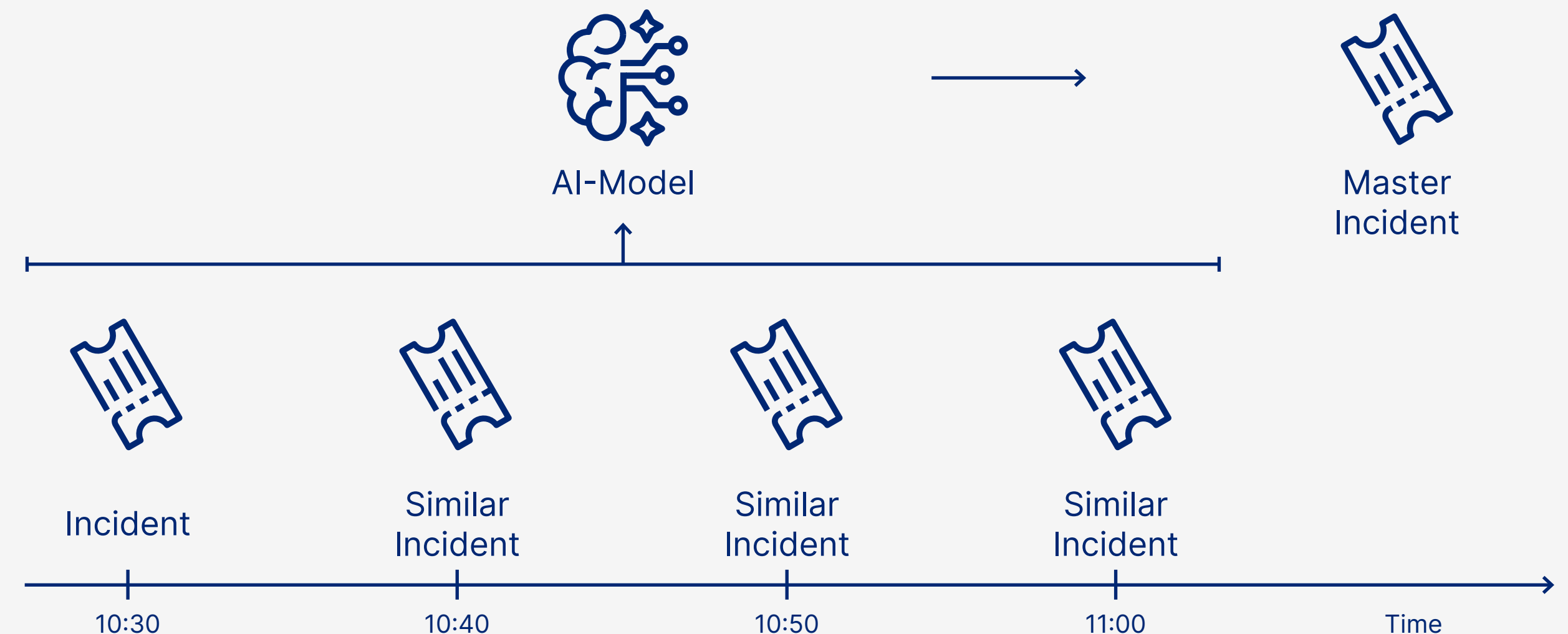
Der Chatbot-Agent ist Ihre erste Anlaufstelle im Support. Mithilfe von natürlicher Sprachverarbeitung beantwortet er Fragen direkt aus Ihrer Wissensdatenbank, liefert Ticket- und Asset-Informationen und führt Aktionen aus – zum Beispiel Störungen melden, Services bestellen oder Self-Healing-Routinen starten. Der KI-Agent ist rund um die Uhr verfügbar und hilft schnell weiter – ganz ohne menschliches Eingreifen.

Ticket Translation Agent

Überwinden Sie Sprachbarrieren mit dem Translation Agent. Er übersetzt automatisch eingehende und ausgehende Ticketinhalte zwischen verschiedenen Sprachen – damit Ihr globales Support-Team klar und verständlich mit Endnutzenden in deren Sprache kommunizieren kann. So ermöglichen Sie echten 24/7-IT-Service in mehreren Sprachen – ganz ohne zusätzlichen Aufwand.

Master Incident Detection Agent

Dieser Agent überwacht eingehende Tickets in Echtzeit, erkennt Häufungen – und schlägt sofort Alarm, wenn sich ein größeres Problem abzeichnet. So kann Ihr Team schnell reagieren, transparent kommunizieren und Schäden für das Geschäft begrenzen.



Incident Summary Agent

Der Incident Summary Agent fasst alle wichtigen Informationen aus langen Ticketverläufen, Anhängen und Updates in einer kompakten, umsetzbaren Zusammenfassung zusammen. Er hebt das Kernproblem, die Maßnahmen und die Ergebnisse hervor – ideal für Übergaben, Berichte oder Audits.

Anmerkung: für diesen Agenten ist die Einbindung eines Large Language Models notwendig, s. [KI-Betriebsmodelle](#)



Solution Finder Agent

Der Agent analysiert aktuelle Incidents, erkennt Ähnlichkeiten zu bereits gelösten Incidents und erstellt auf deren Basis einen neuen Lösungsvorschlag. So unterstützt er Ihr Team dabei, bewährte Lösungen schneller anzuwenden und einheitliche Ergebnisse zu erzielen.

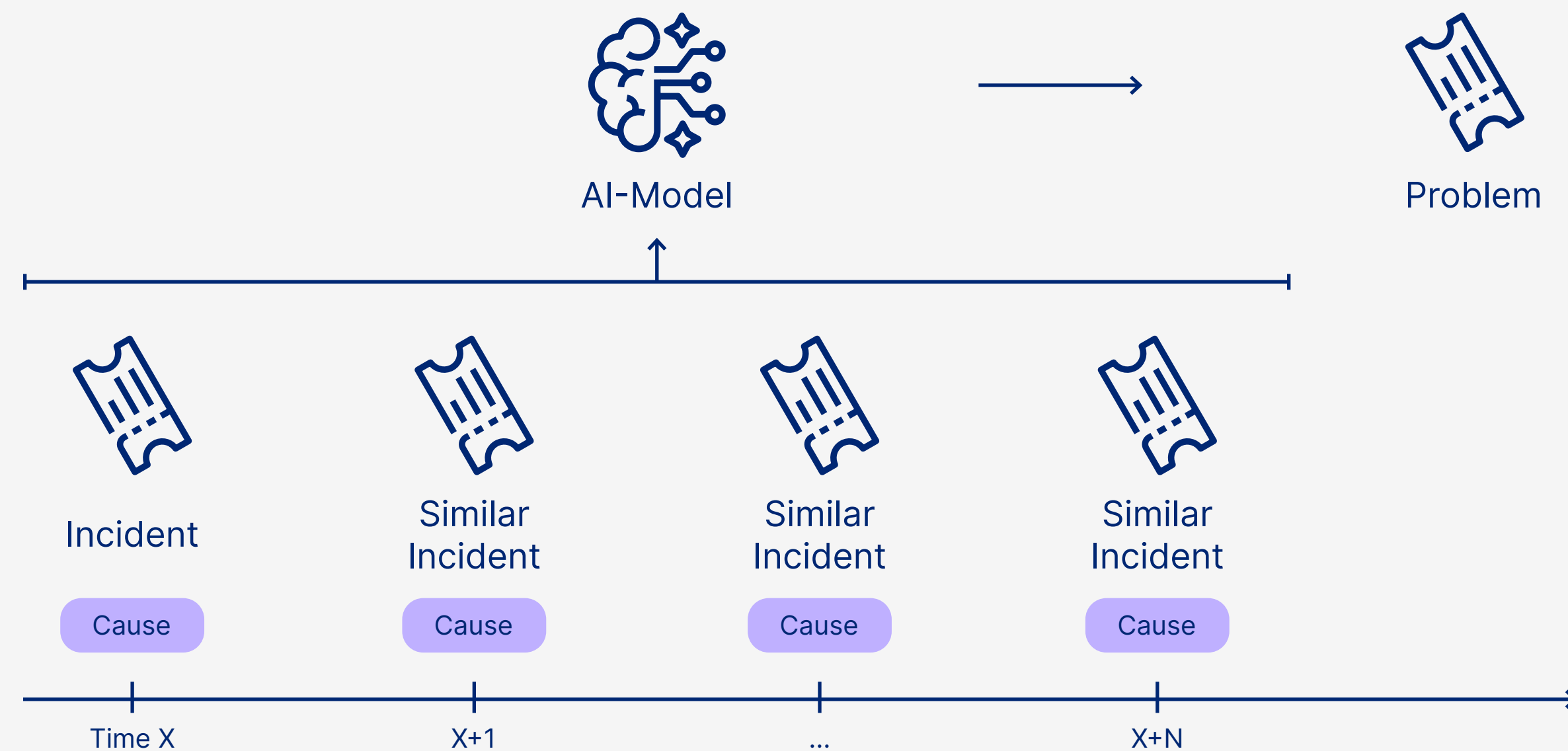
Anmerkung: für diesen Agenten ist die Einbindung eines Large Language Models notwendig, s. [KI-Betriebsmodelle](#)

Screenshot Analysis Agent

Wenn Anwender Screenshots an ihre Tickets anhängen, wird der KI-Agent aktiv. Er extrahiert Texte wie beispielsweise System, URL oder E-Mailadresse – und erspart dem Team so das manuelle Öffnen und Auswerten.

Problem Detection Agent

Der Problem Detection Agent erkennt Häufungen ähnlicher und bereits gelöster Incidents und schlägt dem Problem Manager das Erstellen eines neuen Problem-Tickets vor. Dank dieser proaktiven KI-Analyse lassen sich Probleme beheben, bevor sie größer werden.



Change Risk Agent

Dieser KI-Agent analysiert frühere Störungen durch Changes und nutzt diese Erkenntnisse, um das Risikoniveau geplanter Änderungen einzuschätzen. Er liefert einen Vertrauenswert zur Unterstützung Ihrer CAB-Entscheidungen und hilft dabei, Changes sicher und erfolgreich zu implementieren.

Change Cause Detection Agent

Wenn ein neuer Incident auftritt, prüft der KI-Agent vergangene Changes auf mögliche Zusammenhänge. So finden Sie schneller die Ursache und vermeiden überflüssige Analysearbeit.

Standard Change Detection Agent

Dieser KI-Agent analysiert die Normal Changes. Erkennt er Häufungen ähnlicher Changes, schlägt er hierfür die künftige Klassifizierung als Standard-Change vor. So können Sie wiederkehrende, sichere Changes ohne CAB-Freigabe umsetzen.

Knowledge Retrieval Agent

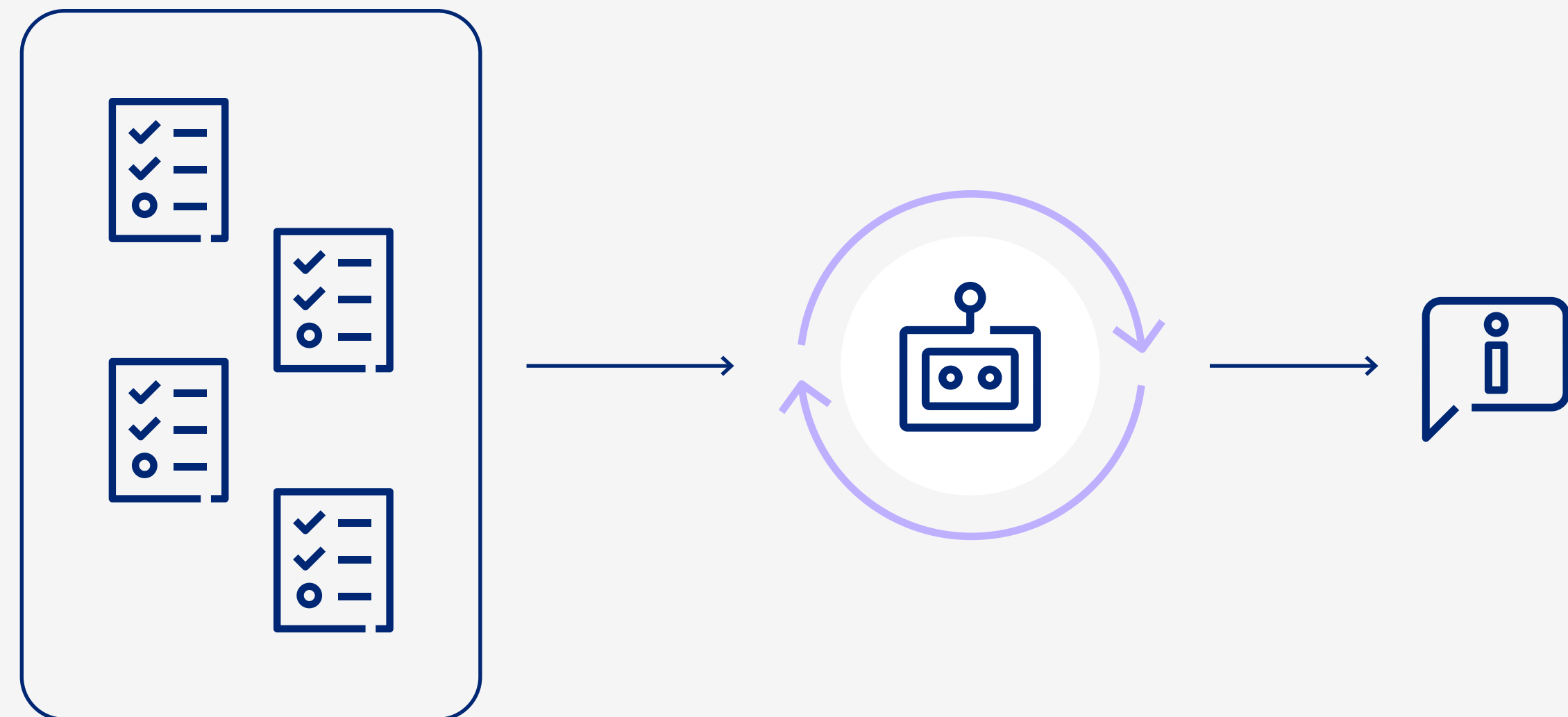
Über eine intuitive Chat-Oberfläche durchsucht der KI-Agent Ihre Wissensdatenbank und liefert sofort passende Antworten auf Anfragen. Er erkennt Absicht, Kontext und unterschiedliche Formulierungen – für ein nahtloses Wissens-Erlebnis.

Anmerkung: für diesen Agenten ist die Einbindung eines Large Language Models notwendig, s. [KI-Betriebsmodelle](#)

Knowledge Creation Agent

Machen Sie aus bestehenden Artikeln neues, wiederverwendbares Wissen – in verschiedenen Formaten. Unser Knowledge Creation Agent erstellt automatisch neue Artikel, How-tos und FAQs aus bestehenden Daten – und erweitert Ihre Wissensdatenbank ganz ohne Mehraufwand.

Anmerkung: für diesen Agenten ist die Einbindung eines Large Language Models notwendig, s. [KI-Betriebsmodelle](#)



Knowledge Inconsistency Detection Agent

Der Agent prüft Ihr Wissensdokument kontinuierlich auf Widersprüche, veraltete Anleitungen oder Inkonsistenzen zwischen Artikeln – und hilft dabei, diese zu beheben. So bleibt Ihr Content klar und zuverlässig.

Anmerkung: für diesen Agenten ist die Einbindung eines Large Language Models notwendig, s. [KI-Betriebsmodelle](#)

Knowledge Verification Agent

Bei heiklen Themen wendet dieser Agent strengere Genauigkeitsregeln an und vermeidet Halluzinationen. Er stellt sicher, dass nur geprüftes und validiertes Wissen zur Beantwortung sensibler oder kritischer Anfragen verwendet wird, unabhängig davon, wie sie formuliert sind.

Anmerkung: für diesen Agenten ist die Einbindung eines Large Language Models notwendig, s. [KI-Betriebsmodelle](#)

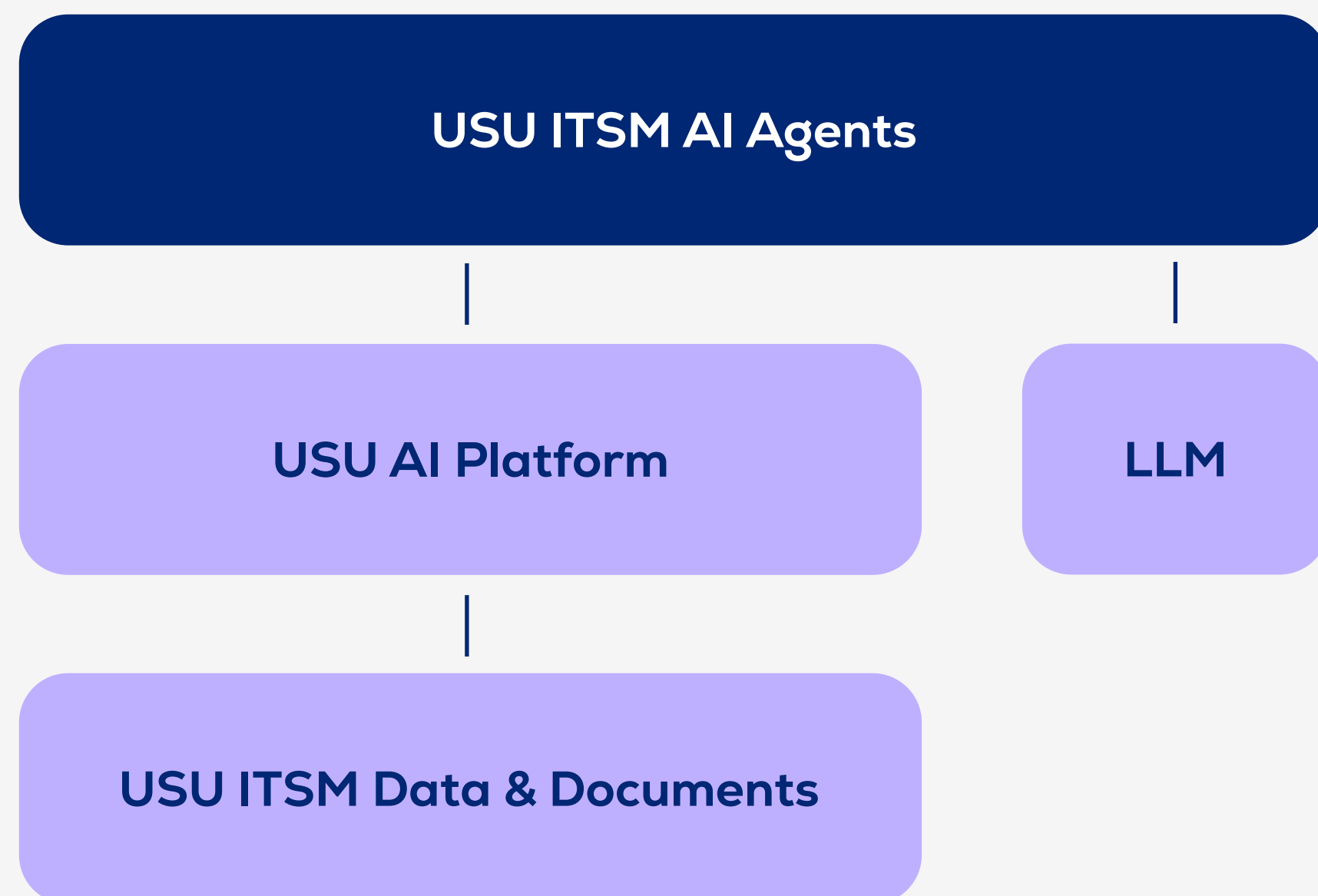


Scripting Agent

Mit AI können Sie schneller und einfacher programmieren. Unser KI-Code-Assistent unterstützt Sie bei der Erstellung von Python-Skripten in Ihren Workflows. Beschreiben Sie einfach in natürlicher Sprache, was Sie brauchen – der Agent generiert den richtigen Code für Ihren Prozess.

Anmerkung: für diesen Agenten ist die Einbindung eines Large Language Models notwendig, s. [KI-Betriebsmodelle](#)

KI-Betriebsmodelle



Die meisten KI-Agenten nutzen nur die USU KI-Plattform und benötigen kein Large Language Model (LLM). Diese KI-Agenten können wahlweise On-Premises oder auch als SaaS betrieben werden. Der Betrieb der SaaS-Version erfolgt dabei durch die USU, die Rechenzentren liegen dabei in Deutschland oder in der EU.

Einige der KI-Agenten benötigen ein Large Language Model (LLM). Für die Wahl des LLMs gibt es folgende Optionen:

- Einsatz von Open-Source-LLMs für den On-Premises-Betrieb wie z. B. LLaMA oder Mistral
- Integration kommerzieller Cloud-Anbieter wie z. B. OpenAI, Azure oder Google

On-Premise-LLMs müssen vom Kunden selbst auf eigener Hardware betrieben werden, Cloud-LLMs werden vom Anbieter betrieben. In beiden Fällen unterstützt die USU bei der Anbindung der genutzten LLMs an die KI-Agenten.

Entdecken Sie mehr
auf unserer Website:

www.usu.com
info@usu.com