



Podiumsdiskussion im Rahmen der Enterprise Computing Conference 2019

ECC 2019 – 03. April 2019

Thema:

“Machine Learning im IT-Service Management”

Moderation:

Prof. Dr. Andreas Schmietendorf, HWR Berlin/Uni Magdeburg

Diskutanten:

Anja Fiegler, Microsoft

Prof. Dr. Martin Bogdan, Universität Leipzig

Prof. Dr. Jürgen Handke, Universität Marburg

Dr. Thorsten Gressling, ARS

Peter Plevka, BMC

Eberhard Hechler, IBM

Inhaltliche Ausrichtung:

Die klassischen Aufgaben des IT-Service-Managements (kurz ITSM) dienen der kundenzentrierten Sicherstellung IT-gestützter Prozesse über deren gesamten Lebenszyklus. Die dafür benötigten Maßnahmen beziehen sich auf organisatorische, technologische und wirtschaftliche Aspekte, aber auch ein begleitendes Risikomanagement. Aktuelle Herausforderungen für das ITSM finden sich mit der Integration von bisher isoliert betriebenen Hardware- und Netzwerkinfrastrukturen, cloudbasierten Lösungsansätzen oder auch der Unterstützung von DevOps-Ansätzen zur Gewährleistung agiler Fähigkeiten von Betriebsabläufen. Die Aufgaben des IT-Service-Managements implizieren dabei seit langem die Generierung/Aufnahme vielfältiger Daten, was die Frage nach deren Verwendung im Sinne des Data Science aufwirft. Sofern die Qualität der Daten ausreicht, lassen sich vielfältige Einsatzbereiche für Algorithmen des maschinellen Lernens (kurz ML) erahnen. Im Folgenden seien einige Beispiele für ML-basierte Anwendungsszenarien ohne Anspruch auf Vollständigkeit genannt:

- Erkennen von Gefahren- und Risikosituation, so dass z.B. eine Überlastung von IT-Infrastrukturen durch proaktive Maßnahmen vermieden werden kann.
- Identifikation potentieller Mißbrauchszenarien zur Unterstützung des Fraud-Managements, z.B. Filtern von Spam-E-mails bzw. Angriffe auf Firewalls.
- Klassifikation von eingehenden Störungs-Tickets mittels ML-Algorithmen, z.B. zur automatischen Zuordnung bzw. Lösung einfacher Probleme.
- Unterstützung des IT-Asset-Managements zur Vermeidung von Lizenzverstößen oder aber zur automatischen Identifikation fehlerhafter Komponenten.

Im Rahmen der Podiumsdiskussion soll u.a. auf potentielle Anwendungsszenarien, verschiedene Arten des maschinellen Lernens, Voraussetzungen für die Anwendung von ML-Algorithmen, aber auch wirtschaftliche und risikobezogene Implikationen eingegangen werden.