

The state of Artificial Intelligence in ITSM - 2024 and beyond

人工智能在
ITSM中的应用
-2024及未来
展望



Contents

简介	01
内容摘要	02
受访者统计	04
认识	09
应用	18
风险	31
变化	37
结语	46

简介

随着我们正逐渐深入到一个数字化的时代，就会发现IT 服务管理（ITSM）正处于人工智能（AI）飞速发展的关键时期。人工智能技术与 ITSM 的不断融合预示着一个时代的转变，甚至有望重新定义全球组织的运营架构和战略前景。本文探讨了在人工智能驱动的创新背景下不断发展的 ITSM 的境况，评估了这些技术是如何重塑服务交付的，以及观察一些企业如何会应对人工智能带来的改变。

本文研究的范围主要是全面考察人工智能当前对 ITSM 的影响，重点关注其能够带来的机遇和挑战。我们的目标是为 IT 专业人士和组织领导者提供有关利用人工智能以提高 ITSM 效率的深刻分析和可行建议。此外，研究还试图了解人工智能整合对劳动力动态的更广泛影响，包括技能要求和工作角色、治理、安全、道德考虑以及将人工智能整合到现有技术中。

随着人工智能对ITSM的影响不断扩大，企业需要慎重应对这一转变。通过在技术与人为因素（如创造力、协作和适应性等）之间找到最佳平衡，企业不仅能利用人工智能的潜力简化工作流程，还能提升以人为核心的服务交付。未来的ITSM将取决于技术与人类创造力如何协同工作，共同打造一个消除数字摩擦、支持持续改进、创新、可持续增长和卓越服务体验的环境。

内容摘要

从 2024 年 2 月 4 日到 4 月 8 日，Service Desk Institute 与 ManageEngine 联合开展了一项行业调查，以研究当前 ITSM 中的人工智能状况。

以下概述的主要调查结果详细说明了有关 ITSM 中的意识、使用、管理、风险、准备、采用和变更的各种关键数据点。总之，这些要素提供了一个全面的视角，让我们了解 IT 专业人员如何将人工智能融入到他们的实践中，并说明他们在这一技术演进中的当前位置和进展情况。

报告全文提供了更多的分析和结论。作为管理总结，主要结论如下



人工智能在 ITSM 中的应用和影响：

人工智能技术正被越来越多地集成到 IT 服务管理业务中，重点关注重复性任务的自动化、用于预防事故的预测分析以及用于最终用户支持的虚拟协助。各组正在经历对效率和最终用户满意度的一系列影响，这表明采用人工智能正成为 ITSM 战略中的一个关键考虑因素。



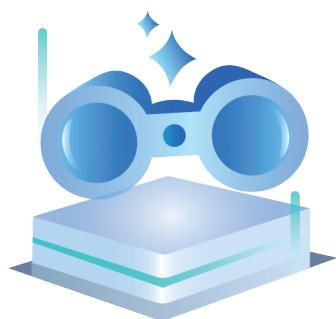
挑战与关注：

企业在采用人工智能时面临的主要挑战包括技能和专业知识短缺、预算限制、安全和隐私问题以及与现有 IT 基础设施的兼容性问题。应对这些挑战对于成功整合人工智能和避免人工智能能力利用不足至关重要。



管理和道德方面的考虑：

很多组织在使用人工智能的时候会在道德方面、合规性和法律因素存在一些顾虑，缺乏一个明确的管理框架。而如果要能够负责任地使用人工智能的话，建立一个健全的管理框架和去了解道德问题对于组织的管理是至关重要的。



未来趋势和预测：

展望未来，大多数受访者认为人工智能将对 ITSM 实践产生重大影响，尤其是在事件管理和知识管理等领域。人们猜想，人工智能驱动的流程将在未来五年内大幅增加，从而影响当前和新的 ITSM 平台的评估标准。



员工动态和培训需求：

将人工智能融入 ITSM 很有可能将改变员工在工作中的角色任务，IT 专业人员必须掌握新定位的角色技能或接受新角色技能的培训。一些人会对人工智能带来的工作内容表示担忧，而另一些人则会期待人工智能将提升他们的工作能力。管理层必须通过积极主动的沟通、培训计划、以及对 AI 增强型 ITSM 环境中带来的职业发展机会的保障来解决这些问题。

受访者统计

调查受访者的人口统计数据显示，来自大型私营企业的且在职时间超过 5 年的混合型员工占绝大多数。受访者中占比最大的角色是 IT 经理和服务台经理，占受访者总数的 36%。受访者占比最大的年龄范围是 35-44 岁和 45-54 岁间的人士，占受访者总数的 69%。

小型企业组织（0 至 49 个全职员工）占受访者的 18%。中型企业组织（50 至 249 个全职员工）占受访者的 7%，大型企业组织（250 个及以上全职员工）占受访者的 75%。

您所在的组织属于 以下哪个部门？

选项	比例
公共部门	34%
私营部门	59%
第三部门 (非营利机构、慈善机构、社会企业、志愿团体)	7%

什么最能描述您的职务？

选项	比例
C 级	9%
Service Desk 组长	13%
Service Desk 经理	18%
桌面工程师	18%
IT 总监	7%
Service Desk 分析师	6%
IT 经理	1%
IT 顾问	7%
IT 项目经理	0%
系统管理员	0%
数据库管理员	1%
其他 IT 操作	6%
其他 (请注明)	14%

您担任目前职务的时间？

选项	比例
不到一年	12%
1 - 3 年	28%
3 - 5 年	21%
5 年以上	39%

您的年纪？

选项	比例
25 岁以下	1%
25-34 岁之间	13%
35-44 岁之间	31%
55-64 岁之间	38%
45-54 岁之间	14%
65+	3%

您的主要工作地点在哪里？

选项	比例
办公室/现场	26%
远程/在家	27%
两者兼有（混合/部分远程）	47%

以下哪项最能说明贵单位的全职员工或类同于全职员工（如外包员工等）人数？

选项	比例
0-49	18%
50-249	7%
250-499	5%
500-999	7%
1000-4999	27%
Over 5000	36%

您如何描述service desk支持的最终用户？

选项	比例
与我在同一机构工作的最终用户	57%
与我工作的组织不同的最终用户 (例如，在托管服务或外包服务的情况下)	13%
与我为同一机构工作的最终用户，以及为不同机构工作的最终用户	19%
从我的组织购买了商品或服务的客户 (例如，客户支持，为从我的组织购买了软件的客户提供支持)	11%

认识

在 IT 服务管理的动态环境中，人工智能的快速应用可能会重新定义传统的框架和运营策略。本研究报告的这一部分将深入探讨当前 ITSM 对人工智能的认知和理解，旨在揭示企业如何看待人工智能技术、是否将其应用列为优先事项，以及这种技术预计将如何影响企业未来的运营能力。此外，本分析还将探讨 IT 专业人士对人工智能潜力的看法以及对其带来的相关挑战的理解，为深入了解人工智能在塑造 ITSM 未来中的作用奠定基础。

以下分析旨在阐明当前 IT 服务管理 (ITSM) 界对人工智能的认识和理解水平。

您如何评价自己对人工智能技术的以下方面及其影响的理解？
请为各个方面选择一个选项。

影响方面及理解力	差	有限	一般	好	非常好	特别好
人工智能的基本概念和术语	4%	21%	30%	32%	13%	3.28
生成式人工智能的技术和能力	10%	20%	30%	28%	12%	3.14
人工智能在实践中的伦理影响	9%	24%	28%	26%	13%	3.11
人工智能的合规性和法律考虑因素	11%	37%	25%	16%	11%	2.77
实施人工智能的风险和安全措施	15%	31%	23%	21%	10%	2.83
人工智能与现有IT基础设施的整合	16%	29%	26%	21%	9%	2.78

大多数受访者对人工智能的基本概念和术语有足够的了解，这表明 ITSM 社区已经为使用人工智能技术做好了基本准备，这对未来能够对人工智能技术的采用和整合至关重要。然而，当涉及到更专业的领域时，如生成式人工智能技术、合规性问题，尤其是人工智能与现有 IT 基础设施的集成时，了解程度就有所下降。这些领域需要更深入的知识和实践经验，而目前似乎还存在一些不足。在道德影响和合规性考虑方面，得分为中等，表明人们虽然意识到了这些问题的重要性，但可能尚未完全理解其复杂性或在实际操作中如何应对。随着人工智能的普及，伦理和监管方面的挑战将变得越来越重要。

对特定人工智能技术了解的显著差距可以看出，有必要开展有针对性的教育计划。ITSM 专业人员不仅需要掌握人工智能的一般知识，还需要深入了解如何在服务运营中有效利用人工智能。由于人们对人工智能的道德影响了解较少，各组织应考虑将伦理问题纳入人工智能培训计划。掌握如何应对人工智能的伦理问题对于降低风险并与更广泛的社会和公司治理标准保持一致至关重要，预计这些标准将在未来 12 到 18 个月内进一步发展。

您如何评价您目前对生成式人工智能工具（如 OpenAI 的 ChatGPT、谷歌的 Bard (Gemini)、Anthropic 的 Claude 和微软的 Co-Pilot）的理解？

选项	比例
无	8%
中级	10%
高级	37%
基础	45%

调查数据显示，许多 ITSM 专业人士（占受访者的 45%）对生成式人工智能工具的了解仍然较为肤浅。这表明，虽然他们可能知道这些工具及其基本功能，但由于缺乏深入的使用知识，所以掌握生成式人工智能工具高级知识的受访者仍未少数，显示出该领域在高级专业知识方面存在显著差距。这种差距可能会阻碍这些强大技术在 ITSM 实践中的充分利用和整合。

生成式人工智能具有极大的潜力，可以通过自动化复杂任务、提供深入的数据分析，以及通过更自然、更有效的沟通方式来增强用户互动，从而彻底改变 ITSM。然而，目前对人工智能的有限了解可能会使企业错失利用这些进步的机会。对先进技术的了解不足也是 ITSM 创新的障碍。如果 ITSM 专业人员对生成式人工智能的功能缺乏深入理解，他们可能难以创新地将这些工具集成到工作流程中或开发出具有竞争优势的新服务和解决方案。

您在日常工作中使用生成式人工智能工具（如 OpenAI 的 ChatGPT、谷歌的 Bard (Gemini)、Anthropic 的 Claude 和微软的 Co-Pilot）的频率如何？

选项	比例
每天或每天多次	8%
每周或每周多次	10%
每月或每月几次	37%
基础	45%
基础	45%

调查数据显示，人工智能的使用情况差异很大，从每天使用到从不使用不等，这反映了整个行业对人工智能的采纳程度差异。这种差异有助于了解人工智能工具的普及程度以及可能存在的潜在障碍。

尽管有 22% 的受访者每天都使用人工智能工具，但也有 32% 的受访者很少使用或根本不使用。这种差异不仅反映了人工智能应用的不同水平，还可能反映了对其在 ITSM 中作用的不同看法。每天使用这些工具的专业人员比例较少，这表明生成式人工智能尚未成为 ITSM 工具包中的标准工具，这可能意味着其利用率仍有提升空间。

工具的使用水平差异可能受到多种因素的影响，如对工具的认识不足、工具的复杂性、培训不充分、组织政策、数据安全问题或投资回报不明确。这些障碍可能阻碍 ITSM 专业人员将人工智能完全融入工作流程。定期使用生成式人工智能工具可以显著提高工作效率，帮助实现自动化常规任务、提供增强式的数据分析，并改善服务交付。数据表明，已经将人工智能融入日常工作的人与没有融入的人之间存在明显差距。

此外，数据还表明，更多地采用生成式人工智能可能为某些组织带来尚未开发的生产力提升，这已经在其他组织中已经得到体现。

您在日常工作中使用生成式人工智能工具（如 OpenAI 的 ChatGPT、谷歌的 Bard (Gemini)、Anthropic 的 Claude 和微软的 Co-Pilot）的频率如何？

选项	比例
强烈同意	17%
同意	33%
不同意	21%
强烈不同意	7%
没用过AI工具	22%

50% 的受访者表示，使用人工智能生成工具显著提高了他们的工作效率。这主要是因为这些工具能加快工作进度或通过增强个人能力来提升效率。然而，尽管前景乐观，但仍有一些专业人士对这些工具是否真的能提升生产力持中立或不确定的态度。差异表明，人工智能工具的影响在不同的公司或环境中可能没有被普遍理解或体验。

对生产力提升的看法差异，可能是因为这些工具在 ITSM 工作流程中的整合方式不同。如果整合不当，人工智能工具的有效性会受到限制，影响其对生产力的潜在提升。如果对如何充分利用人工智能功能缺乏深入理解，也会导致这些工具的使用效果不佳。这凸显了在 ITSM 中对人工智能工具进行更好教育和培训的必要性。

综述

- 受访者对人工智能的基本概念和术语有一些常规的了解，但对合规性、风险和安全措施的理解较为有限。特别是，人工智能与现有 IT 基础设施的整合方面的了解最为不足，这表明需要加强培训和提供更多资源。
- 许多受访者对生成式人工智能工具的了解只是基础或中等水平，这显示出在高级知识方面存在差距，并可能限制这些技术在 ITSM 环境中的应用效果。
- 虽然一些 ITSM 专业人员经常使用生成式人工智能工具，且有其中一小部分人每天使用这些工具，但整体来看，大多数人尚未将这些工具完全融入日常操作中。这反映了一种逐渐增长的趋势，但也突显出 ITSM 社区中的广泛应用还有待推进。
- 许多受访者认为，生成式人工智能工具显著提高了他们的工作效率，这表明这些工具在提升 ITSM 工作效率方面得到了积极的接受和有效应用。

组织可以将其纳入人工智能战略中，以增强人工智能技术的整合和有效性。通过关注教育、支持、实际应用和显著成果，企业可以培养一支更乐于接受、熟练运用人工智能的 ITSM 团队。



制定有针对性的 人工智能教育计划

各组织应制定并实施专门的教育计划，重点关注与日常工作相关的人工智能技术。这些计划应该旨在弥补当前的知识差距，尤其是在将人工智能与现有 IT 基础设施整合方面。通过提供初级和高级培训，可以提高 ITSM 专业人员的人工智能技能，使他们更有效地使用这些工具。



培养导师 计划

为经验不足的员工配备精通人工智能的导师，在他们开始在日常工作中整合和使用人工智能工具时提供指导和支持。这有助于建立员工的信心，促进人工智能在 ITSM 任务中的实际应用。



推广实践研讨会 和实际应用培训

定期举办研讨会，让人员在实际模拟环境中使用生成式人工智能工具。这种实践经验有助于他们更好地理解人工智能的能力和功能，并鼓励他们在日常工作中更频繁和有效地使用这些技术。



鼓励开展 实验项目

鼓励团队开展涉及人工智能工具的小规模实验项目。提供一个安全的环境，让员工可以在没有立即大规模实施压力的情况下探索人工智能功能，从而使使用过程能够循序渐进、更加舒适。



反馈与激励计划

实施一个反馈系统，让人们可以分享使用人工智能工具的经验和挑战。将其与奖励创新想法和成功人工智能集成的激励计划相结合，促进积极主动地采用人工智能。

应用

本节将探讨人工智能在 IT 服务管理 (ITSM) 中的应用情况，研究企业如何通过整合人工智能来提升服务管理能力。我们将重点分析人工智能在事件处理和客户互动等关键领域的作用，并评估这些创新如何影响 IT 专业人士的角色和运营策略。主要关注点包括人工智能的应用程度、带来的好处，以及在 ITSM 向更加以人工智能为中心的时代过渡时遇到的挑战。

贵组织在 IT 支持和 ITSM 运营中采用人工智能方面处于什么阶段？

选项	比例
研究	48%
试点	23%
部分实施	17%
完全整合	4%
未考虑采用人工智能	8%

大多数受访者表示，他们的组织正在研究人工智能的可行性或进行试点项目，但只有少数组织已经将人工智能部分或完全融入业务中。完全整合人工智能的早期采用者较少，这说明许多组织在从试点阶段过渡到全面实施时可能会遇到挑战或持谨慎态度。

从试点项目到全面整合的过程非常重要，这可能是由于技术、资金或文化等障碍所致。这种不同阶段的采用情况显示，制定针对性的战略以解决特定的组织挑战是必要的，从而更有效地发挥人工智能的潜力。未来几个月，各组织如何迅速适应并认真整合人工智能，这种平衡会如何迅速发生变化，让我们拭目以待。

您目前在 IT 服务管理运营中使用了以下哪些人工智能驱动的技术？（多选）

选项	比例
为最终用户提供支持的虚拟助理	34%
辅助知识管理	33%
辅助自助服务	32%
无	26%
智能自动化	21%
事件预防预测分析	19%
自动补救或自动修复	19%
辅助摘要	18%
事件管理的智能终端管理	16%
用于洞察和决策的智能数据分析	15%

ITSM 专业人员表示，他们在工作中使用了多种人工智能工具，以满足不同的功能需求。虚拟助理、辅助知识管理和自助服务等技术表现较好，有超过 30% 的受访者使用了这些技术。这表明，人们多将重点放在提升最终用户体验、发展自助服务文化和提高运营效率上。尽管一些人工智能技术得到了广泛应用，但其他技术的使用频率较低，例如智能数据分析技术（用于洞察和决策）表现最差。这种选择性采用可能反映了对不同人工智能技术的认知、感知效用或实施复杂性的不同。还有 26% 的受访者在服务运营中没有使用任何形式的人工智能技术。

某些人工智能技术的较高采用率表明，ITSM 环境需要量身定制的人工智能解决方案，以应对其独特的运营挑战和目标。采用率的差异也可能突显现有的障碍，如预算不足、缺乏熟练员工或与现有 IT 基础设施的整合难度等。

贵组织为人工智能的实施制定了哪些管理框架？(多选)

选项	比例
不知道	13%
内部指南	35%
行业标准	20%
我们目前正在制定管理框架	34%
我们没有实施人工智能的管理框架	25%
其他（请注明）	0%

35% 的 ITSM 专业人员表示，他们已经积极的制定了内部管理准则。然而，25% 的受访者表示，他们的组织没有正式的人工智能治理框架，因为他们认为这可能会在合规性、安全性和道德使用方面带来重大风险。此外，还有13% 的受访者不确定他们的治理框架，这表明他们在制定治理政策时可能是因为缺乏沟通、清晰度或理解。34% 的受访者表示他们正在制定治理框架，这表明很多组织正在向更有条理的监督过渡。

随着人工智能技术的发展并更深入地融入服务运营，建立健全的治理框架变得至关重要。这些框架应涵盖道德考量、合规要求和风险管理。

如果没有适当的治理，组织可能面临法律和道德挑战，破坏信任并阻碍人工智能技术的应用。有效的治理不仅对管理风险至关重要，而且对营造安全和有效使用人工智能的环境也是至关重要的。

您是否同意 "在我的组织中，将人工智能与现有 ITSM 工具和流程集成非常容易 "这一说法？

选项	比例
强烈同意	1%
同意	37%
不同意	51%
强烈不同意	11%

值得注意的是，62% 的受访者表示，将人工智能集成到现有的 ITSM 工具中是具有挑战性的。这可能是由于现阶段的技术兼容性问题、人工智能系统的复杂性、缺乏足够的支持结构，甚至缺乏必要的技能。尽管有 38% 的受访者认为人工智能集成是可控的，但大多数受访者认为这还是有些困难，这凸显了组织在准备程度、技术基础设施、ITSM 工具集成能力和技能方面的差异。

将人工智能集成到现有的 ITSM 系统的过程可能会非常复杂，往往会展现出技术和操作上的一些障碍。这种复杂性可能是因为传统系统在设计时未考虑与人工智能技术的兼容性，或者需要对工作流程和流程管理进行重大调整。集成难易程度的差异也可能反映了组织在必要技能和资源方面的潜在缺口。这些问题可能会阻碍团队有效利用人工智能技术，从而影响整体生产力和创新能力。

这些反馈意见表明，需要针对 ITSM 环境的具体需求进行更具战略性的规划和资源分配，以确保人工智能工具能够顺利且有效地集成。

促使贵公司在 ITSM 运营中采用人工智能的 三大因素是什么？（多选）

选项	比例
降低成本和简化流程	81%
创新和可扩展性	67%
领导层的指示	32%
劳动力或技能短缺	32%
竞争优势	31%
企业文化	28%
环境压力	8%

81%的受访者认为降低成本是采用人工智能的主要驱动力，这表明人们非常重视利用人工智能来简化操作、降低管理费用和提高整体运营效率。此外，创新需求和高效扩展运营的能力也是关键因素。

促使贵公司在 ITSM 运营中采用人工智能的 三大因素是什么？（多选）

选项	比例
技能和专业知识短缺	38%
预算限制	29%
缺乏明确的人工智能战略	28%
安全和隐私问题	27%
我们尚未采用人工智能	27%
资源可用性	25%
当前的 ITSM 平台缺乏人工智能功能	21%
与当前 IT 基础设施的兼容性问题	18%
投资回报率问题	17%
缺乏道德和监管指导	12%
认为收益未达到预期	12%

选项	比例
抵制变更	12%
道德方面的考虑	10%
缺乏第三方援助	6%
其他 (请注明)	4%
没有挑战	3%

在服务运营中采用人工智能面临的最大挑战是缺乏必要的技能和专业知识，这表明当前员工队伍可能尚未为有效利用人工智能技术做好准备。资金限制也是一个令人担忧的问题，这表明尽管人工智能有潜在优势，但高昂的实施成本可能使一些组织望而却步。此外，缺乏明确的人工智能战略以及对安全和隐私的担忧也凸显了在战略规划和操作执行中的差距。

要在 ITSM 中成功采用人工智能，不仅需要技术准备，还需要战略远见、资金投入和文化适应能力。每一个领域都有其自身的一系列挑战，需要全盘应对。缺乏明确的人工智能战略可能导致人工智能能力与业务目标不匹配、领导层支持不足、创新散乱，以及人工智能投资优先级排序方面的问题。为应对这些挑战，企业应考虑以下措施：举办战略协调研讨会，制定详细的人工智能应用路线图，提高各级运营人员的人工智能素养，咨询外部人工智能专家，并建立持续评估和调整机制。这种方法有助于确保人工智能计划与组织目标有效整合，最大限度地发挥人工智能在服务支持中的潜在优势。

目前由人工智能处理或支持的终端用户支持互动 占多大比例？

选项	比例
0-20%	79%
21-40%	10%
41-60%	6%
61-80%	4%
81-100%	1%

近 80% 的受访者表示，目前多达 20% 的最终用户支持互动是由人工智能处理的。调查数据表明，在许多组织中，采用人工智能处理最终用户互动仍处于萌芽阶段。各组织在使用人工智能处理用户互动的程度差异明显，这可能受到组织规模、行业、资源、预算或 IT 基础设施差异的影响。

这种谨慎的应用步伐表明，组织仍在评估人工智能技术的实际效果和可扩展性。对人工智能在处理细微交互、保持个性化以及敏感地管理用户数据的能力存在担忧，这可能会延迟其更广泛的应用。拥有先进 IT 基础设施和开放技术态度的组织，可能会更积极地整合人工智能。而那些系统较旧或对技术较为保守的组织，可能采用人工智能的速度较慢。组织在制定人工智能部署策略时，通常需要平衡提高效率和节约成本的好处与服务体验非个性化和自动应答可能出错的风险，这种平衡也会影响人工智能在支持环境中的应用速度和程度。

人工智能在 IT 支持中的应用如何影响最终用户的满意度？

选项	比例
明显改善	18%
略有改善	53%
无变化	0%
中度恶化	5%
显著恶化	0%
为时尚早	24%

在 IT 支持领域实施了人工智能的受访者中，71% 表示人工智能的使用提高了最终用户的满意度。其中，18% 的受访者表示人工智能显著提高了最终用户的满意度。这是人工智能技术在 ITSM 中的认知价值和影响的一个重要指标。

许多人认为，人工智能在 IT 支持方面面临的挑战在于如何利用技术实现服务交付的自动化和流水线化，同时又不牺牲从客户体验角度来看至关重要的个性化服务。在利用人工智能提高效率和保持人工参与之间找到适当的平衡是一个关键的考虑因素。人工智能工具必须能够适应不同的用户需求和偏好，企业需要根据最终用户的反馈不断改进人工智能技术，以确保达到或超过他们的服务期望。

您是否同意以下说法：“在 IT 支持中使用人工智能将大大提高我所在机构的最终用户满意度”？

选项	比例
强烈同意	32%
同意	49%
不同意	15%
强烈不同意	4%

81% 的受访者认为，人工智能技术能提升用户满意度，特别是在提高效率、缩短响应时间和提供更一致服务方面具有很大的积极影响。虽然大多数人对前景很乐观，但还有 19% 的人对人工智能是否真的改善用户满意度有疑虑。这可能是因为他们担心人工智能无法像人类代理那样细致入微地处理复杂的用户交互。

虽然人工智能可以大大提升运营效率和一致性，但重要的是要平衡自动化和人类的判断。如果完全依赖人工智能而缺乏足够的人工监督可能会导致服务质量下降，尤其是在需要情感理解和背景分析复杂场景。人工智能系统的适应能力和从互动中学习的能力可能是一把双刃剑。如果管理和更新不当，它可能会变得过时，无法满足用户期望，从而导致用户的不满。

把人工智能有效整合进现有的 ITSM 平台是至关重要的。如果整合不好，可能会导致用户体验脱节，降低满意度，进而减少人工智能的优势。

综述

在 ITSM 运营中，很多组织还处于研究或试点阶段，对人工智能的全面整合仍然较少，这表明它在许多地方仍是一项新技术。

目前，虚拟助理、辅助知识管理和自助服务是最常用的人工智能技术，反映出企业对提升自助服务文化化的重视。

许多受访者表示，组织内还缺乏专门的人工智能管理框架，或者这些框架还在制定中。这说明需要一个结构化的管理方案来指导人工智能的整合。

不少人认为将人工智能与现有 ITSM 工具集成很有挑战性，这可能是因为兼容性问题或需要更适应的解决方案。

采用人工智能的主要驱动力是降低成本和提高可扩展性，而领导层的支持也发挥了重要作用，显示了技术采用中的自上而下影响。

主要挑战包括技能不足、预算限制和安全问题。要充分发挥人工智能在服务支持中的作用，需要解决这些问题。

虽然大多数人认为人工智能在提高最终用户满意度方面很有效，但也有少数人认为现在判断其全部影响还为时尚早，建议继续调整和评估。

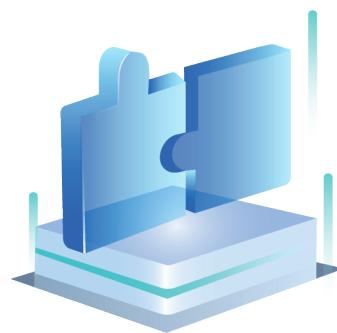
总的来说，虽然有强烈的信念认为人工智能能提高用户满意度，但也有不同意见，这可能反映了不同的经历或期望。

根据调查结果，以下是应对已发现挑战和有效利用人工智能的五个可行想法：



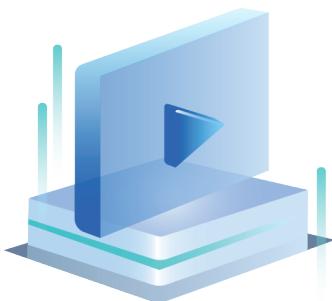
建立人工智能管理框架：

在 ITSM 中探索和制定使用人工智能的具体管理框架。这些框架应定义明确的政策、责任和道德准则，以管理人工智能集成，确保所有人工智能计划都符合组织目标和合规标准。



开箱即用的解决方案 简化了人工智能集成：

在 ITSM 中探索和制定使用人工智能的具体管理框架。这些框架应定义明确的政策、责任和道德准则，以管理人工智能集成，确保所有人工智能计划都符合组织目标和合规标准。



定期举办人工智能宣传会议：

定期组织会议，让 ITSM 员工了解人工智能技术的潜力和基础知识。这些课程有助于揭开人工智能的神秘面纱，鼓励更多员工思考如何将人工智能融入他们的工作流程。



建立人工智能试点， 明确成功指标：

从在特定领域实施人工智能的小规模试点项目开始，例如使用生成式人工智能进行知识创造或开发人工智能代理。确定明确的衡量标准来衡量这些试点项目的成功与否，这将有助于就更广泛的部署做出决策。



建立来自最终 用户的反馈：

实施简单的反馈机制，让最终用户报告他们对人工智能驱动的支持的满意度。这种反馈可以为了解人工智能工具在多大程度上满足了用户需求提供有价值的见解，并有助于确定需要改进的地方。

风险

人工智能与 ITSM 的整合带来了独特的挑战和风险，需要加以充分理解和管理。本节研究将深入探讨我们的受访者如何看待他们的组织对风险的理解，以及他们自己对与服务运营中实施人工智能相关风险的理解。

您是否同意 "我所在的组织了解与人工智能相关的风险？

选项	比例
强烈同意	21%
同意	44%
不同意	28%
强烈不同意	7%

在我们的受访者中，有 65% 认为他们的组织对人工智能相关风险的理解很有信心，这显示了一个积极的前景。不过，也有 35% 的受访者不太自信，这表明他们也许在风险意识和管理策略方面可能存在一些不足。这些数据可能表明，一些组织可能没有充分认识到或处理与人工智能实施相关的复杂性和潜在隐患，比如数据隐私、安全漏洞、道德问题以及人工智能可能引发的意外后果等问题。

随着人工智能技术越来越多地融入 ITSM，了解和管理这些风险变得非常重要。这不仅包括技术和安全风险，还涉及可能影响组织品牌声誉和服务运营的道德和监管问题。对人工智能风险缺乏深入了解的组织可能会在有效和负责任地部署人工智能解决方案时遇到困难，这可能导致人工智能计划受挫，并可能违反法律和道德规范，从而损害利益相关者的信任。

您是否同意 "我了解人工智能的相关风险？

选项	比例
强烈同意	14%
同意	57%
不同意	25%
强烈不同意	4%

71% 的 ITSM 专业人士认为自己对人工智能的风险理解得很好，这个结果挺积极的。不过，有 29% 的人不太确定，这可能和他们的教育背景、经验差异，或者他们组织在人工智能方面的成熟度有关。通常，人工智能在组织服务管理中用得越广泛，员工对这些风险的理解就会越深。在人工智能进程中走得更远的组织，其员工对人工智能的了解程度可能更高。

不过，正如我们在“应用”部分看到的，只有 4% 的受访者说他们已经完全采用了人工智能，40% 的人表示正在试用或已经部分使用。这说明，我们不能仅靠对风险的理解来判断情况，因为没有直接的基准来衡量他们的理解深度。

了解人工智能的风险，比如数据隐私、决策透明度、安全漏洞和道德问题，对于接下来安全利用人工智能技术是非常重要的。认识不足可能会导致各种问题和漏洞的出现，从而影响服务质量，并对组织和客户的信任造成损害。因此，整个行业需要更标准化的风险教育和培训，以缩小这些知识差距。

贵机构的信息安全管理业务在应对人工智能整合带来的挑战方面准备得如何？（单选）

选项	比例
准备的非常到位	15%
已准备	26%
适度准备	37%
完全没有准备	22%

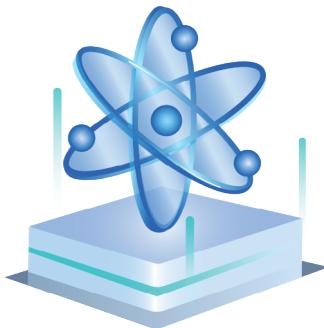
15% 的受访者对自己组织处理人工智能相关安全问题的能力非常自信，而其他人则承认他们在这方面还有很大差距。这表明，在安全基础设施和战略规划上存在潜在的差异。对于准备不足的组织来说，这种缺乏准备可能会导致更高的风险，比如数据泄露、未经授权的访问，以及滥用人工智能功能，这些都可能严重影响运营的完整性和合规性。

随着人工智能技术在 ITSM 中应用越来越广泛，确保信息安全框架能够处理这些新技术变得尤为重要。这不仅涉及传统的安全威胁，还包括人工智能特有的威胁，比如对抗性攻击和模型篡改。没有足够安全措施的组织可能面临直接的运营风险，也可能遭遇长期的声誉损害和监管审查。因此，制定全面的安全战略是非常必要的。

综述

- 虽然大多数人认为他们的组织对与人工智能相关的风险有一定了解，但仍有不少人持不同意见，这显示出不同组织在风险意识和准备上的差异。
- 调查结果显示，大多数组织在应对人工智能带来的安全挑战方面有一定的准备，但也有不少组织完全没有做好准备，说明 ITSM 运营中可能存在潜在的风险领域。
- 大部分受访者认为他们了解与人工智能相关的风险，大多数人表示同意或非常同意。这表明，ITSM 专业人员在风险意识方面达到了一个合理的水平。

根据与人工智能相关的信息安全挑战的准备情况以及 ITSM 专业人员对人工智能风险的个人理解相关的调查结果，以下是供各组织解决这些调查结果的五个可行想法：



标准化 风险教育计划：

实施标准化的人工智能风险教育计划，确保对人工智能风险有统一的认识。这些计划应包括识别、降低和管理人工智能相关风险的培训，最好是所有参与 ITSM 的员工都必须参加。此外，还应将人工智能风险意识作为所有新员工入职流程的标准组成部分，尤其是那些担任 ITSM 职务的员工。这可确保员工从入职第一天起就了解组织管理人工智能风险的方法。



定期举办 人工智能风险研讨会：

定期组织以人工智能风险为重点的讲习班或研讨会，为组织内不同部门量身定制。这将有助于确保所有员工，无论其职责如何，都对人工智能涉及的潜在风险有一个基本的了解。



增强人工智能的安全协议：

审查和加强专门针对人工智能实施的现有信息安全协议。这应包括制定针对人工智能的安全措施，如数据加密、访问控制和定期安全审计，以应对人工智能技术带来的独特挑战。



创建全面的 人工智能风险手册：

制定人工智能风险手册，记录与组织内使用人工智能相关的所有已识别风险。该手册应定期更新，并用于指导风险管理战略和安全强化措施。



促进 风险意识文化：

在组织内部培养风险意识和主动风险管理文化。鼓励公开讨论人工智能风险，鼓励员工分享他们的见解和担忧。这种文化转变有助于及早识别和降低潜在风险。

变化

人工智能无疑会成为影响业务实践和专业角色的重要力量。在这一部分，我们将深入了解人工智能对 ITSM 的影响，并看看企业如何适应这种技术改革。我们会探讨企业为了整合人工智能所做的调整和战略变化，比如修改现有流程和 IT 专业人员如何适应新的角色。此外，我们还会关注这些变化对 ITSM 未来的广泛影响，重点关注专业人员和组织如何看待和管理正在向更多人工智能驱动的运营过渡。

您认为哪些 ITSM 实践会受到人工智能的最大影响？（多选）

选项	比例
事件管理	79%
知识管理	73%
服务请求管理	67%
问题管理	43%
变更管理	22
其他 ITIL® 4 实践（请注明）	7%

在谈到人工智能对ITSM（IT服务管理）的影响时，大多数受访者认为事故管理和知识管理将受到最大的影响，紧随其后的是服务请求管理。由于我们的受访者主要集中在服务台领域，这样的结果也在我们的预期之内。

人工智能有可能能够彻底改变事件管理，因为它能自动进行初步诊断，解决常见事件，并根据模式和历史数据分析和响应事件。同时，人工智能还可以通过自然语言处理（NLP）提供支持，自动分类和路由请求，并自动回复常见问题，从而减少等待时间，改善最终用户体验。此外，人工智能还可以通过数据分析来预测潜在的系统故障，并实现主动维护，从而防止问题发生，减少停机时间。

在利用人工智能时，ITSM 面临的挑战是如何在提高效率的自动化和改善最终用户体验的个性化之间找到平衡。过度自动化如果忽视了终端用户体验，可能会导致用户不满。将人工智能有效集成到现有 ITSM 流程中可能会非常复杂，需要大量的时间和资源投入。组织应确保人工智能工具能与现有工作流程良好结合，在不干扰现有操作的情况下真正增强 ITSM 实践。

从服务台的角度来看，我们希望看到人工智能能够通过自动化更多日常任务，解放员工的时间，让他们能够专注于更复杂、更需要人类判断的问题。这种转变有望提高效率，缩短响应时间。同时，也要求重新定义服务台的角色，技能要求将更多地偏向于高级故障排除、批判性思维和客户服务。为了确保顺利转型并保持员工的积极性，组织需要进行有效的变更管理和持续的组织培训。随着工作角色从被动应对转向更具战略性，服务台员工可能会因为能够参与更有意义、更具影响力的工作而获得更多的工作满足感。然而，组织也需要解决道德问题，并确保人工智能应用的透明度，以便培养一种将技术进步视为发展和改进机会的文化，而不是仅仅将其视为节省成本的手段。

在为您的组织评估新的 ITSM 平台时，人工智能功能的可用性是否是一个关键因素？

选项	比例
重要因素	5%
首要因素，但非重要因素	60%
次要	32%
完全不重要	3%

许多ITSM专业人士（65%的受访者）认为，人工智能功能在评估ITSM平台时是一个重要因素，这表明他们已经认识到人工智能在提升运营效率、优化决策以及改善用户体验方面的潜力。然而，不同组织对人工智能的重视程度可能有所不同，这可能与组织规模、行业、技术成熟度以及特定的运营需求有关。随着越来越多的ITSM平台集成复杂的人工智能功能，这类功能可能会成为平台选择的关键标准，反映出自动化、智能分析和系统智能化的行业趋势。因此，ITSM软件提供商需要密切关注市场对人工智能功能的需求，因为这可能对市场产生重大影响，并促使市场份额向那些拥有强大人工智能功能的平台倾斜。

将人工智能功能集成到ITSM平台中可以显著提升服务管理的战略效益，比如实现自动解决事件、预测性维护以及个性化用户支持等。然而，面临的挑战在于如何选择与企业目标和用户需求相匹配的人工智能功能。虽然数据显示人工智能功能备受重视，但重要的是在这些功能与ITSM平台的整体可用性之间找到平衡。过度依赖人工智能而忽视用户体验或平台核心功能，可能会导致功能的实际利用率低下，用户抵制这些功能，甚至绕过它们，直接寻求与人类的互动。

人工智能技术的快速发展要求企业具备高度的灵活性和适应性，确保其ITSM平台能够顺畅地与最新的人工智能技术集成，而不需要频繁的大规模改造。对于ITSM工具供应商来说，这种适应能力也同样重要。如今，企业更换ITSM供应商比以往任何时候都更容易。如果供应商不在其系统中投资于灵活的人工智能功能，他们可能会在竞争中落后。

您预测未来 5 年 人工智能将在ITSM 流程中占多大比例？

选项	比例
0-20%	24%
21-40%	25%
41-60%	34%
61-80%	11%
81-100%	6%

根据调查，51%的受访者预测，未来五年内将有41%到100%的ITSM流程由人工智能驱动，这意味着有一半的企业计划在ITSM中大规模应用人工智能。与此同时，另外49%的受访者则认为，人工智能在ITSM流程中的应用比例将在0%到40%之间，其中24%的人预计这一比例仅为0%到20%。这些预测的巨大差异反映了各组织在战略、准备情况以及特定需求方面的不同。

人工智能驱动流程的增长预期表明，ITSM运营将逐渐转向更多自动化、提高效率和数据驱动的模式，这将彻底改变服务管理和交付的方式。不过，这种转变并非易事。组织将需要进行大量的准备工作，包括技术投资、操作流程的调整、新技能的培养和员工的培训。尽管前景看好，但在整个ITSM流程中实施人工智能也将面临诸多挑战，如管理变革的阻力、数据隐私的保护、确保透明度，以及维护人工智能系统的可靠性。未来，如何在人工智能驱动的流程和人工监督之间找到适当的平衡，将是确保成功转型的关键。这种平衡不仅能最大化人工智能的优势，还能保留人为因素的重要性，确保服务管理既高效又人性化。

您有多担心人工智能对您工作保障的影响？

选项	比例
非常担心 我认为人工智能会对我的工作产生负面影响	9%
有点担心 我认为人工智能可能会改变我的工作性质	14%
中立 我还不确定人工智能会如何影响我的工作	36%
不太担心 我觉得人工智能不会对我的工作产生重大影响	19%
完全不担心 我相信人工智能会提升我的工作而不是威胁	22%

在谈到人工智能对工作保障的影响时，41% 的受访者表示他们并不担心或完全不担心，这表明他们对人工智能的前景持相对乐观的态度。然而，这其中有多少人已经在某种程度上接触或使用过人工智能尚不明确，这可能是他们态度积极的原因之一。从整体来看，IT 专业人士对人工智能的看法各不相同。一些人担心人工智能会威胁到他们的工作安全，而另一些人则可能将其视为一种机遇而非威胁。此外，有 36% 的受访者表示不确定人工智能将如何影响他们的工作。

这种对工作安全的担忧在ITSM中的不同角色之间可能存在差异。例如，那些从事常规、重复性任务的角色，可能比那些需要复杂决策和人际交往技能的角色更容易受到自动化的影响。为了缓解ITSM专业人员的这种担忧，关键在于强调适应性和提升技能的重要性。随着人工智能的普及，一些工作角色的性质将发生变化，专业人员需要转向那些更依赖人工智能支持的新角色，而不是被其取代。人工智能可以承担许多琐碎的任务，使ITSM专业人员能够专注于更具战略性、创造性和人际交往性的工作。

各组织应该就其人工智能战略进行透明的沟通，尤其是关于他们如何使用人工智能以及这对各种角色的具体影响。这种公开的交流有助于减轻员工的恐惧，并建立信任。为了顺利过渡到更加依赖人工智能的工作环境，重新培训和提升技能将是组织的首要任务。这是任何组织在迈向人工智能一体化的未来时需要优先考虑的关键因素。

您预测人工智能在未来 5 年 将如何改变 ITSM 专业人员的角色？

选项	比例
最小影响	2%
有限影响	12%
中等影响	45%
重大影响	35%
革命性影响	6%

41%的受访者认为，人工智能将在未来五年内显著改变ITSM专业人员的角色，另有45%的人则认为这种改变会是适度的。这表明，大家普遍意识到人工智能对IT服务管理的影响，但对于这种改变的深度和方向却存在不同看法。有些人可能对人工智能的潜力持乐观态度，认为它能够提升运营效率、提高决策准确性，并为IT服务管理提供更具扩展性的解决方案。他们预计，人工智能将减少许多重复性任务，让他们可以更专注于战略性工作。另一方面，一些受访者则可能更为担忧，认为人工智能可能导致工作岗位流失、增加IT运营的复杂性，并引发道德和隐私问题，从而带来更复杂的合规挑战。

这些数据反映了对人工智能影响的双重认识，显示出在利用人工智能带来的好处的同时，如何降低其潜在风险的重要性。要做到这一点，需要采取一种平衡的方法，将人工智能整合到工作流程中，以增强而非取代人类能力，并确保其应用符合道德标准。在过渡到人工智能驱动的运营模式时，有效的变更管理至关重要，这不仅包括解决技术问题，还包括关注人力资源方面的影响。清晰的沟通和包容性的规划对于统一团队预期和营造支持性环境也至关重要。随着人工智能重塑工作角色，所需的技能也将发生重大变化。因此，积极主动的培训和再培训计划对于让员工适应新角色至关重要。总的来说，人工智能在ITSM中的未来不仅仅是取代人类的任务，而是通过增强人类能力，协助人类工作，实现无缝集成，从而最大限度地发挥其优势。

综述

- 事件管理、知识管理和服务请求管理预计将受到人工智能的最大影响，这意味着这些领域有可能最广泛地应用人工智能。
- 尽管人工智能功能不是评估新ITSM平台时唯一需要考虑的因素，但其可用性在决策过程中被认为越来越重要，这反映出人工智能在选择平台时的关键角色。
- 多数人预测，在未来五年内，21%-60%的ITSM流程将由人工智能驱动，这表明对人工智能集成的前景持乐观态度。
- ITSM专业人员对与人工智能相关的风险有很好的理解，表明他们对这一技术有较高的认识水平。
- 总体来看，ITSM专业人员对人工智能在服务管理中的未来作用持乐观态度。

鉴于人工智能的发展预计将在未来五年内改变 IT 服务管理，并考虑到其对 ITSM 专业人员角色的潜在影响，以下是每位 ITSM 专业人员现在都应考虑采取的五个实用而积极的步骤：



提高您的 人工智能技能和知识：

企业在采用人工智能时面临的主要挑战包括技能和专业知识短缺、预算限制、安全和隐私问题以及与现有 IT 基础设施的兼容性问题。应对这些挑战对于成功整合人工智能和避免人工智能能力利用不足至关重要。

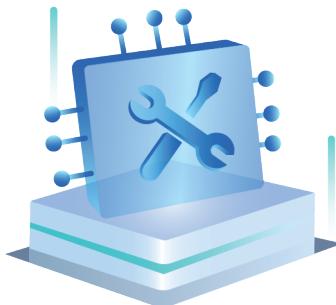
参与 跨学科学习：

拓展传统 IT 技能以外的知识。学习编码、商业分析和人工智能伦理等领域的知识。这种跨学科的方法不仅能提高您的适应能力，还能让您做好准备，在人工智能技能需求发生变化时担任新的角色。



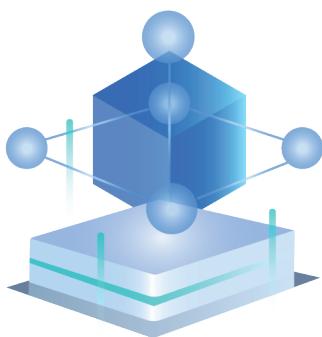
提高 人工智能合作的软技能：

努力提高软技能，如沟通、团队合作和适应能力，这在人工智能增强型工作场所中至关重要。随着人工智能改变了团队的运作方式，能够与人工智能系统和人类同事一起有效工作将变得比以往任何时候都更加重要。



试用 人工智能工具和平台：

亲身体验人工智能工具和平台。许多软件供应商都提供试用版或沙盒环境，您可以在其中学习人工智能工具的操作方法，而无需全面部署。熟悉这些工具可以让您成为贵组织人工智能之旅的重要资产。



在人工智能和 ITSM 领域建立专业网络：

与人工智能和 ITSM 领域的专家建立联系，拓展您的专业网络。参加行业会议、论坛并加入专业团体。与人工智能领域的同行和领导者建立联系，可以深入了解新兴趋势，并为合作和职业发展开辟机会。

结语

人工智能正在重新定义 IT 服务管理的格局，我们的研究揭示了其对服务运营和专业角色整合及影响的复杂轨迹。人工智能的发展表明，预测分析、机器学习、自然语言处理、机器人流程自动化等先进技术的依赖不断增加，而生成式人工智能的新兴影响尤为显著。这些技术正在彻底改变数据分析、服务交付和实时决策的方式，尤其是生成式人工智能有可能深刻地改变支持服务与最终用户互动的方式，提供更动态和个性化的响应和解决方案。这些技术的整合标志着 IT 服务管理向更加智能、响应迅速、以用户为中心的实践转变，能够更好地预测用户需求并简化运营。

尽管人工智能的发展前景广阔，但其集成也带来了复杂性，需要全面的风险管理和对组织结构及技能发展的持续调整。各组织在采用人工智能的阶段不尽相同，从初步探索到高级实施，许多组织仍面临数据隐私、安全以及人工智能能力与现有 IT 基础设施匹配等挑战。人工智能工具在 ITSM 流程中的应用越来越广泛，为服务交付方式的转变提供了重要机遇，使运营变得更加积极主动和数据驱动。然而这种转变也强调了健全管理框架和战略规划的重要性，确保人工智能创新符合道德标准和组织目标。

展望未来，人工智能的整合预计不仅会简化操作，还会通过自动化完成日常任务，使 ITSM 专业人员能够专注于更具战略性和创造性的服务管理任务，从而增强他们的能力。这种转变有望提高工作的满意度，并为 ITSM 领域的专业发展开辟新的途径。然而，专业人员对人工智能的潜在风险仍持谨慎态度，表明必须采取平衡、周到的整合战略，优先考虑技术进步和人为因素。ITSM 的未来不仅依赖于技术能力，还取决于组织如何将这些技术与人力资源协调起来。最成功的组织将是那些不仅能有效采用人工智能，还能培养持续学习和适应能力的文化，确保员工具备负责任和创新性地利用人工智能的能力。

我们向所有为本研究做出贡献的参与者表示感谢。在我们继续探索由人工智能增强的不断发展的 ITSM 的过程中，我们期待在未来的研究中重新审视这些见解，以衡量预测和期望如何演变为实际成果，从而塑造下一代 IT 服务管理。

关于ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus 是 Zoho 公司企业 IT 管理部门 ManageEngine 推出的统一服务管理平台。

ServiceDesk Plus 基于业界推荐的ITSM最佳实践而构建，包含上下文IT和业务集成，帮助服务台团队更好地与组织的业务目标保持一致。ServiceDesk Plus 具有本地企业服务管理功能，并可通过低代码脚本提供无限制的扩展性，可帮助企业设计、交付和支持其业务和 IT 服务。它有三个版本，提供 37 种不同语言。要了解有关 ServiceDesk Plus 及其功能的更多信息，请访问 manageengine.com/service-desk。

关于ManageEngine

ManageEngine是Zoho公司的一个部门，为全球企业和托管服务提供商提供全面的内部部署和云原生IT和安全运营管理解决方案。

包括每10家财富100强企业中的9家在内的成熟企业和新兴企业都依赖ManageEngine的实时IT管理工具来确保其IT基础设施（包括网络、服务器、应用程序、Endpoint等）的最佳性能。

ManageEngine在全球拥有18个数据中心、20个办事处和200多个渠道合作伙伴，帮助企业将业务与IT紧密结合。欲了解更多信息，请访问公司网站，关注公司博客，并在 LinkedIn、Facebook、Instagram 和 X（原 Twitter）上与我们联系。