

# ITSM中人工智能代理的出现： 认知与未来影响



ManageEngine 于2025年4月上半月开展了一项关于人工智能代理在 ITSM 中应用的调查。本次报告聚焦人工智能（AI），整理了300位来自英国、与 IT 服务管理工具或平台相关的 IT 专业人士的反馈和数据分析。详细的人口统计信息见附录1。

## 整理总结

ManageEngine 的调查《人工智能代理在 ITSM 中的应用》表明，IT 组织在采用人工智能方面已经取得显著进展。不仅引入了 AI 驱动的功能，也认识到了建立治理框架的必要性。调查还发现，那些已经应用 AI 功能的组织，其成员更倾向于信任 AI 代理的作用和价值，这一发现也与其他关于“ITSM 中人工智能”研究结果相呼应。

从统计角度来看，这些观点反映出以下三个内容：

1. 人工智能的应用已经非常普遍，82% 的受访者表示他们的组织已经在 ITSM 实践中实施了人工智能的功能和能力。
2. 企业对在 ITSM 中引入人工智能代理持开放态度，93% 的受访者表示他们的企业对此持开放态度。
3. 人工智能治理、数据安全和隐私问题（45% 的受访者）是在 ITSM 中引入人工智能的首要问题。

更多调查细节请见下文“调查要点”与“详细调查结果”。

## 调查要点

- 82% 的受访者表示，他们的组织已经在 ITSM 实践中实施了人工智能功能和能力。员工人数较多的组织最不可能采用人工智能特性和功能。
- ITSM 中的前三大人工智能用例分别是流程优化（在 246 个拥有人工智能功能的受访者中占 48%）、风险咨询（46%）和知识发现（42%）。然而，组织规模不同，私营和公共部门组织之间也存在差异。
- 93% 的调查对象表示，他们的组织愿意在 ITSM 中使用人工智能代理。
- 人工智能代理的前三种用例被认为是流程挖掘和工作流程生成（50%）、流程自动化和定制脚本生成（50%）以及起草和记录事故后审查（49%）。在所有规模的组织中，这两个内容创建选项都排在前三位，只是位置不同。
- 虽然 93% 的调查对象表示他们的组织对使用人工智能代理持开放态度，但只有 8% 的调查对象对人工智能代理的实施没有任何顾虑。
- 对使用人工智能代理的三大担忧分别是：人工智能治理、数据安全和隐私问题（45%）、人工智能代理的可靠性（39%）和实施的复杂性（34%）。这些问题在组织规模上差别不大。不过，公共部门组织最担心的是人工智能代理的可靠性。
- 只有 32% 的受访者希望人工智能代理能够自主执行服务操作。49% 的受访者希望人工智能代理在获得人工批准的情况下执行服务操作，另有 18% 的受访者希望人工智能代理仅限于提供背景信息和提供建议的操作。在以上结果中，私营部门和公共部门组织之间的差异很小。

不过，不同行业之间还是有差异的。

- 已经采用人工智能特性和功能的组织的受访者更有可能信任人工智能代理及其使用。
- 59% 的受访者认为，人工智能代理将在 IT 员工队伍中取代人类。这一观点在不同规模的组织中都差不多。
- 62% 的受访者认为，为 ITSM 引入人工智能代理将改变其组织的招聘计划（包括未来要招聘的技术人员数量）。只有 12% 的受访者认为不会，另有 26% 的受访者表示现在还为时过早。不同规模组织的受访者意见水平相似。不过，公共部门组织不太可能认为人工智能代理会影响 IT 招聘计划。

## 详细调查结果

ManageEngine 对 ITSM 中人工智能代理的使用情况进行了调查，向 300 名受访者提出了 10 个问题，内容涉及他们对在 ITSM 中使用人工智能代理的了解、经验和看法；特别是那些目前嵌入到 ITSM 工具或平台中的人工智能代理。

### 人工智能在 ITSM 中的应用水平

82% 的受访者表示，他们的组织已经在 ITSM 实践中实施了人工智能特性和功能。相比之下，只有 17% 的受访者表示尚未实施。

Q1. 您是否在 ITSM 实践中实施了任何人工智能的功能？

回答	百分比
是	82%
否	17%
不清楚	1%

N = 300

奇怪的是，调查数据显示，员工人数较多的组织最不可能采用人工智能特性和功能。另一项数据也证明了这一点，即规模较大的组织对使用人工智能代理的开放程度较低。因此，收入超过 2.5 亿英镑的组织更有可能尚未采用人工智能功能和能力，这一点也就不足为奇了。

私营部门组织采用人工智能特性和功能的可能性略高于公共部门组织。这种差异也反映在他们对采用人工智能代理的开放程度上。

部门或行业对采用人工智能的看法非常有趣，不同行业或支持或“反对”人工智能。例如，建筑、工程与建设、艺术与文化以及旅游与交通都是低采用水平的行业。与此同时，金融、医疗保健、IT 和电信都是高接受度行业。

至于人工智能功能在哪些领域被用于提高IT运营和ITSM能力，调查发现前三大用例是：

- 流程优化（在 246 个拥有实时人工智能功能的受访者中占 48）
- 风险咨询（46）
- 知识发现（42%）。

有趣的是，ITSM AI用例的AI能力常被视为“poster child”--面向最终用户的虚拟代理和面向 IT 员工的虚拟助理--仅以 39% 的比例并列排在第四位（与问题预测并列）。

Q2. 您刚才选择了“是”，请选择您目前正在使用的人工智能功能？

回答	百分比
流程优化	48%
风险咨询	46%
知识发现	42%
问题预测	39%
对话式虚拟助理	39%
智能分类	37%
通知和电子邮件回复的内容生成	36%
智能指派和升级	34%

N = 246

不过，目前使用最多的三种人工智能功能因组织规模而异，具体如下：

- 100 - 249 名员工--风险咨询、知识发现和对话式虚拟助理
- 250 - 500 名员工--风险咨询、流程优化和智能分类（全部并列第一）
- 500 人以上 - 流程优化、问题预测和知识发现。

组织规模的相对权重（见附录 1）明显影响了综合调查问题的结果。

私营部门和公共部门组织之间也存在差异，前三个领域如下：

- 私营部门--风险咨询、流程优化、事件分类和对话式虚拟助理（并列第三）
- 公共部门--知识发现、流程优化和问题预测。

有趣的是，私营和公共部门组织都将流程优化排在第二位，但两者之间的差异足以使其在总体上排在第一位。

## 在 ITSM 中使用人工智能代理

ManageEngine的“人工智能代理在ITSM中的应用”调查专门询问了受访者在 ITSM 中使用人工智能代理的情况。几乎所有受访者（99%）都熟悉人工智能代理，只有 1%不熟悉。

Q3. 您是否熟悉人工智能代理的概念？

回答	百分比
熟悉 (净值)	99%
非常熟悉 - 我对此非常了解	64%
有点熟悉--我知道一些这方面的情况	35%
不太熟悉 - 我只听说过	1%
完全不熟悉--我从未听说过	0%
不熟悉 (净值)	1%

N = 300

在所有角色类型中，C-suite 受访者最有可能“非常熟悉”人工智能代理的概念，但奇怪的是，他们并不愿意使用人工智能代理（尽管只有 8 位受访者）。不足为奇的是，在已经采用人工智能特性和功能的组织中，对人工智能代理的了解程度和对其使用的开放程度更高。

对于下一个调查问题，我们提供了以下定义，以帮助提高受访者回答的准确性：

“人工智能代理是一种智能模型，可以从工单、电子邮件或对话中检测用户意图，并自主收集上下文数据、做出决策和执行任务。人工智能代理可部署用于服务台任务，如事件管理或服务请求执行。”

在此背景下，人工智能代理的前三大用例被认为是

- 流程挖掘和工作流程生成 (50)
- 流程自动化和定制脚本生成 (50)
- 起草和记录事故后审查 (49%)。

虽然“L1 事件故障排除和解决”的比例仍为 38%，但其相对较低的定位却出乎意料。

这可能是调查对象的人口统计学特征造成的。

Q4. 在这种情况下，您认为人工智能代理最适合代替人工IT服务台技术人员开展哪类活动？

回答	百分比
流程挖掘和工作流程生成	50%
生成脚本，实现流程自动化和定制	50%
起草和记录事故后审查	49%
复杂的工作流程，如重大事故响应	44%
服务交付流程 如员工入职	42%
L1 事故故障排除和解决	38%
变更规划和风险评估	37%
不确定	1%
其他，请说明	0%

N = 300

人工智能代理最适合取代人工 IT 服务台技术人员的前三个领域也因组织规模而异，具体如下：

- 100 - 249 名员工--复杂的工作流程、服务交付流程、起草和记录事件后审查以及流程自动化和定制化脚本生成（并列第三位）
- 250 - 500 名员工 - 起草和记录事故后审查报告以及流程自动化和定制脚本生成（联合第一）和流程挖掘
- 500 名员工以上 - 流程挖掘以及起草和记录事故后审查以及流程自动化和定制脚本生成（联合第二级）。

这一次，这两个内容创建选项在所有规模的组织中都排在前三位，尽管位置不同。

私营部门和公共部门组织之间也存在差异，前三个领域如下：

- 私营部门 -- 流程挖掘、起草和记录事故后审查以及流程自动化和定制脚本生成（并列第二位）
- 公共部门 -- 流程自动化和定制化脚本生成、流程挖掘和复杂工作流程（如重大事件响应）（并列第二）。

调查对象还非常看好人工智能代理的应用，93% 的受访者表示他们的组织愿意在 ITSM 中使用人工智能代理。只有 4% 的受访者表示他们的组织不愿意使用人工智能代理。

鉴于之前报道的人工智能在 ITSM 中的应用水平已经很高，这些数字并不令人意外。之前的成功很可能为采用更多的人工智能功能建立了信任。

#### Q5. 贵组织是否愿意采用人工智能代理进行服务管理?

回答	百分比
是	93%
否	4%
不确定	3%

N = 300

尽管 93% 的受访者表示，他们的组织对使用人工智能代理持开放态度，但只有 8% 的受访者对人工智能代理的实施没有任何顾虑。相反，调查发现前三位（受访者）担心的问题是：

- 人工智能治理、数据安全和隐私问题 (45%)
- 人工智能代理的可靠性 (39%)
- 实施复杂性 (34%)。

受访者最关心的问题与 2025 年开展的其他人工智能--ITSM 相关调查不谋而合。例如，ITSM.tools 针对 2025 年最需要的 ITSM 内容所做的调查显示，治理（包括人工智能治理）排在首位。

Q6. 对于在日常 IT 服务管理操作中部署人工智能代理，您是否有任何顾虑？

回答	百分比
人工智能治理、数据安全和隐私问题	45%
人工智能代理的可靠性	39%
实施的复杂性	34%
未经验证的技术	33%
投资回报率不明确	29%
缺乏人才	27%
计算资源短缺	24%
领导层不信任	21%
我没有任何顾虑	8%
其他	1%

N = 300

使用人工智能代理的前三大担忧因组织规模不同而差别不大：

- 100 - 249 名员工--人工智能管理、数据安全和隐私问题、人工智能代理的可靠性以及实施复杂性（与汇总结果一致）
- 250 - 500 名员工--人工智能管理、数据安全和隐私问题、人工智能代理的可靠性、实施复杂性和未经验证的技术，并列第三（与汇总结果相同）
- 超过 500 名员工--人工智能管理、数据安全和隐私问题、人工智能代理的可靠性以及未经验证的技术（与前两名和第四名的汇总结果一致）。

然而，私营部门和公共部门组织之间仍存在差异，前三个领域如下：

- 私营部门--人工智能治理、数据安全和隐私问题，以及人工智能代理的可靠性和未经验证的技术，并列第二（与前两名和第四名的综合结果一致）
- 公共部门--人工智能代理的可靠性，人工智能治理、数据安全和隐私问题，以及实施复杂性和投资回报率不明确（并列第三）。

在公共部门的调查结果中，人工智能代理的可靠性排在第一位，投资回报率不明确排在并列第三位，这可能表明私营和公共部门组织对人工智能采取了不同的方法。调查样本中私营机构的数量是公共部门的两倍，这一事实也会影响两者之间的差异。

这些首要问题中的第二个问题反映在对有关向人工智能代理提供权限的调查问题的答复中。只有 32% 的受访者希望人工智能代理能够自主执行服务操作。49%的受访者希望人工智能代理在获得人工批准的情况下执行服务操作，另有18%的受访者希望人工智能代理仅限于提供背景信息和建议操作。

这些结果反映了受访者对人工智能能力的不同信任程度。深入挖掘调查数据，来自已经采用人工智能功能和能力的组织的受访者更有可能信任人工智能代理及其使用。

Q7. 您希望人工智能代理拥有哪些 ITSM 和相关系统权限？

回答	百分比
经人工批准后执行服务操作	49%
自主执行服务操作	32%
只提供背景信息和建议行动	18%
不适用/不确定/无	1%

N = 300

有趣的是，这些结果在私营部门组织和公共部门组织之间几乎没有差别。不过，不同行业之间还是有差别的。例如，法律公司对人工智能代理应如何运作持非常谨慎的态度。

## 人工智能代理对 IT 服务台的影响

调查的最后三个问题探讨了采用人工智能代理对 IT 服务台的影响。

受访者认为，人工智能代理更有可能与 IT 技术人员合作，而不是取代他们：38% 的受访者认为 IT 技术人员将监督人工智能代理，30% 的受访者认为人工智能代理的使用将解放 IT 技术人员，让他们专注于更复杂的任务。只有 18% 的人认为人工智能代理将取代 IT 技术人员，最后 13% 的人认为 IT 技术人员的角色不会发生重大变化。

虽然这个问题提供了一些有趣的见解，让我们了解受访者如何看待人工智能代理对 IT 技术人员角色的影响，但在回答选项中有相当多的重叠。例如，选择“IT 技术人员将专注于更复杂的任务”并不意味着受访者不认为“IT 技术人员将被人工智能代理取代”。这是最有可能解释为什么问题 9 的结果如此不同的原因。

Q8. 您认为随着人工智能代理的引入，IT 技术人员的角色主要会发生怎样的变化？

结果	百分比
IT 技术人员将担任人工智能驱动流程的监督员	38%
IT 技术人员将专注于更复杂的任务	30%
IT 技术人员将被人工智能代理取代	18%
IT 技术人员的角色不会有重大变化	13%

N = 300

不足为奇的是，来自尚未部署人工智能特性和功能的组织的受访者更倾向于认为 IT 技术人员的角色不会发生重大变化。

问题 8 显示，只有 18% 的受访者预测人工智能代理将取代 IT 技术人员，而一个更集中、范围更窄的问题则发现，有 59% 的受访者认为人工智能代理将取代 IT 劳动力中的人类。

这个数据点可能更好地反映了人工智能代理对 IT 员工队伍的影响。虽然 IT 技术人员将承担人工智能管理角色，并被解放出来从事更复杂的工作，但人工智能代理的效率优势也可能导致对 IT 技术人员的需求减少。

#### Q9. 您认为人工智能代理会取代 IT 行业的人类吗？

回答	百分比
是	59%
否	37%
不确定	3%

N = 300

在不同规模的组织中，受访者的意见水平相当接近。然而，受访者的角色却有所不同。C 级受访者更倾向于认为人工智能代理将取代劳动力中的人类。相比之下，IT 总监则认为它们不会。这可能与工作地点接近有关。

虽然在采用人工智能方面可能没有那么先进，但收入超过 2.5 亿英镑的组织更有可能认为人工智能代理将取代 IT 员工中的人类。各行业的情况也是如此。例如，建筑、工程与建筑、艺术与文化以及旅游与运输组织的受访者都更有可能认为人工智能代理将取代 IT 员工中的人类，尽管他们最不愿意采用人工智能。尽管一种可能的解释是，这两者是相关联的，人工智能被回避是因为可能会导致失业。

62% 的受访者认为，在 ITSM 中引入人工智能代理将改变其组织的招聘计划（包括未来要招聘的技术人员数量）。只有 12% 的受访者认为不会，另有 26% 的受访者表示现在还为时过早。

尽管 IT 技术人员的角色在不断变化，但人工智能代理带来的效率很可能会影响人员数量和成本。 您的企业应该对此进行规划，以便有机地实现任何变化。

Q10. 在 ITSM 操作中引入人工智能代理是否会改变贵组织的招聘计划，包括未来为团队招聘的技术人员数量？

回答	百分比
是	59%
否	37%
不确定know	3%

N = 300

在不同规模的组织中，受访者的意见水平相当接近。

不过，公共部门组织不太可能认为人工智能代理会影响 IT 招聘计划。随着公共部门组织越来越多地面临降低成本的压力，它们不太可能不受人工智能代理的效率和成本优势的影响。

最后，认为人工智能代理将取代 IT 技术人员的受访者毫不意外地认为，在 ITSM 运营中引入人工智能代理将改变其组织的招聘计划。

## 总结和下一步措施

ManageEngine 对 ITSM 中的人工智能代理的调查发现，许多组织已经在其 ITSM 实践中实施了人工智能特性和功能。然而，就像采用 ITIL 一样，采用的范围可能很小，但他们仍然实施了人工智能特性和功能。流程优化（在 246 个拥有人工智能功能的受访者中占 48%）是采用最多的人工智能用例。

93% 的受访者表示，他们的组织愿意在 ITSM 中使用人工智能代理，其中使用率最高的案例是流程挖掘和工作流生成（50%）和内容创建（流程自动化和定制的脚本生成（50%）以及起草和记录事故后审查（49）

对采用人工智能代理的最大担忧是人工智能治理、数据安全和隐私问题（45%）。不同规模的组织在这一点上差别不大。然而，公共部门组织最担心的是人工智能代理的可靠性。

已经采用人工智能特性和功能的组织的受访者更有可能信任人工智能代理及其使用。但仍然存在信任问题。例如，只有 32% 的受访者希望人工智能代理自主执行服务操作。49% 的受访者希望人工智能代理在获得人工批准的情况下执行服务操作，另有 18% 的受访者希望人工智能代理仅限于提供背景信息和建议操作。

62% 的受访者认为，为 ITSM 引入人工智能代理将改变其组织的招聘计划（包括未来要招聘的技术人员数量）。只有 12% 的受访者认为不会，另有 26% 的受访者表示现在还为时过早。

## 关于ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus 是 Zoho 公司企业 IT 管理部门 ManageEngine 推出的人工智能驱动的统一服务管理解决方案。它将 ITSM 要素、资产管理和 CMDB 与企业服务管理功能相结合，为设计、管理和交付 IT 与业务服务提供了一个全面的平台。ServiceDesk Plus 采用专有的人工智能技术和公共 LLM 集成，为员工、技术人员和流程所有者带来无与伦比的效率和体验。

立即免费试用。

[mnge.it/try-itsm](https://mnge.it/try-itsm)

## 关于ManageEngine

ManageEngine 是 Zoho Corporation 的一个部门，也是为全球企业提供 IT 管理解决方案的领先供应商。凭借强大、灵活、人工智能驱动的数字企业管理平台，我们帮助企业随时随地更好、更安全、更快速地完成工作。

了解更多，请查看

[www.manageengine.com](https://www.manageengine.com)



## 附录 1 - 受访者人口统计数据

300 名调查对象的详细人口统计情况如下：

工作头衔 - 以下哪项最能描述您的工作头衔和职位？

职务	百分比
企业所有者	5%
首席执行官	41%
信息技术副总裁	3%
IT 总监	20%
IT 经理	42%
IT 服务交付经理	3%
IT 基础设施经理	3%
其他	0%

行业 - 贵公司属于以下哪个行业？

部门	百分比
建筑、工程与建设	7%
艺术与文化	7%
教育	7%
金融	10%
医疗保健	10%
人力资源	1%

IT 和电信	17%
法律	1%
制造业与公用事业	9%
零售、餐饮与休闲	8%
销售、媒体与营销	7%
旅游与运输	8%
其他	8%

公共部门与私营部门 - 以下哪个行业部门最能描述您工作的公司类型?

部门类型	百分比
私营部门	67%
公共部门	33%

人数 - 您目前供职的公司规模有多大?

收入	百分比
100 - 249 名员工	20%
250 - 500 名员工	28%
超过 500 名员工	52%

收入 - 贵公司的年平均营业额大约是多少？

收入	百分比
1,000 万 - 5,000 万	17%
5,001 万 - 1 亿	14%
1.001 亿 - 2.5 亿	17%
2.501 亿 - 5 亿	25%
超过 5 亿	27%

与我们的产品专家预约  
免费咨询

---