



Η Τεχνητή Νοημοσύνη μετασχηματίζει το ITSM



Η σύγκλιση της Τεχνητής Νοημοσύνης με το ITSM υπόσχεται άλματα αποδοτικότητας, αλλά φέρνει στο προσκήνιο νέους κινδύνους ασφάλειας και συμμόρφωσης. Το πρότυπο ISO/IEC 42001 αναδεικνύεται στον απόλυτο σύμμαχο για τη διασφάλιση της εμπιστοσύνης, προσφέροντας ένα στιβαρό πλαίσιο διακυβέρνησης που κουμπώνει ιδανικά με το ITIL.

ΤΟΥ ΓΙΩΡΓΟΥ ΠΑΠΟΥΛΙΑ

Η ταχεία υιοθέτηση της Τεχνητής Νοημοσύνης (TN) στη Διαχείριση Υπηρεσιών Πληροφορικής (IT Service Management – ITSM) αναδιαμορφώνει τον τρόπο με τον οποίο οι οργανισμοί σχεδιάζουν, παρέχουν και διαχειρίζονται τις υπηρεσίες τους. Από την αυτοματοποιημένη επίλυση περιστατικών και την προγνωστική ανάλυση (predictive analytics) έως τα ευφυή κέντρα εξυπηρέτησης πελατών, η TN ενισχύει σημαντικά την αποδοτικότητα, την ταχύτητα απόκρισης και τη συνολική ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παράλληλα, όμως, η αξιοποίηση αυτών των δυνατοτήτων εισάγει νέους και σύνθετους κινδύνους, καθιστώντας αναγκαία την υιοθέτηση ενός δομημένου πλαισίου διακυβέρνησης που θα διασφαλίζει την εμπιστοσύνη, τη λογοδοσία και την επιχειρησιακή ανθεκτικότητα.

Το διεθνές πρότυπο ISO/IEC 42001 για τη Διαχείριση Συστημάτων Τεχνητής Νοημοσύνης (Artificial Intelligence Management System – AIMS) παρέχει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο διακυβέρνησης για την TN σε ολόκληρο τον κύκλο ζωής της. Στο περιβάλλον λειτουργίας των υπηρεσιών πληροφορικής (IT Service Operations), το πρότυπο υποστηρίζει τους οργανισμούς στον συστηματικό εντοπισμό, την αξιολόγηση και τον περιορισμό των κινδύνων που σχετίζονται με διαδικασίες οι οποίες υποστηρίζονται από συστήματα TN. Παράλληλα, διευκολύνει την ευθυγράμμιση με καθιερωμένα πλαίσια βέλτιστων πρακτικών, όπως το ITIL και το COBIT.

Διαχείριση κινδύνων και επιχειρησιακή ανθεκτικότητα

Κεντρική αρχή του ISO/IEC 42001 αποτελεί η προσέγγιση βάσει κινδύνου. Στο πλαίσιο του ITSM, η αρχή αυτή μεταφράζεται σε συστηματική αξιολόγηση κινδύνων που σχετίζονται με κρίσιμες διαδικασίες, όπως η διαχείριση περιστατικών (Incident Management), η διαχείριση αλλαγών (Change Management) και η διαχείριση αιτημάτων υπηρεσιών (Service Request Management). Για τον λόγο αυτό, οι οργανισμοί οφείλουν να εφαρμόζουν μηχανισμούς συνεχούς ελέγχου και παρακολούθησης της απόδοσης των

μοντέλων, διασφαλίζοντας την αξιοπιστία και τη διαρκή ετοιμότητα τους.

Εξίσου σημαντικές είναι οι αρχές της διαφάνειας και της λογοδοσίας. Τα συστήματα TN που αξιοποιούνται στις λειτουργίες πληροφορικής πρέπει να μπορούν να επεξηγηθούν και να ελεγχθούν, ιδιαίτερα όταν οι αποφάσεις τους επηρεάζουν την ποιότητα των υπηρεσιών ή την εμπειρία των χρηστών. Το ISO/IEC 42001 δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην ύπαρξη σαφούς τεκμηρίωσης, καθορισμένων ρόλων και αρμοδιοτήτων, καθώς και μηχανισμών ανθρώπινης παρέμβασης όπου απαιτείται. Με αυτόν τον τρόπο, η TN λειτουργεί ως εργαλείο υποστήριξης της λήψης αποφάσεων χωρίς να αποδυναμώνει τη λογοδοσία των ομάδων πληροφορικής.

ISO 42001 & ITIL: Μια ισχυρή συνεργασία

Η αντιστοίχιση που παρουσιάζεται στο σχετικό infographic αναδεικνύει τον συμπληρωματικό ρόλο των πλαισίων ISO/IEC 42001 και ITIL. Ειδικότερα, το ISO/IEC 42001 καθορίζει τις απαιτήσεις διακυβέρνησης της Τεχνητής Νοημοσύνης, δηλαδή το «τι» πρέπει να υπάρχει σε επίπεδο πολιτικών, ελέγχων και μηχανισμών διαχείρισης, ενώ το ITIL παρέχει το λειτουργικό πλαίσιο εφαρμογής, δηλαδή το «πώς» αυτές οι απαιτήσεις ενσωματώνονται στις καθημερινές λειτουργίες υπηρεσιών. Η συνεργασία αυτή επιτρέπει στους οργανισμούς να μετατρέπουν τις αρχές διακυβέρνησης της TN σε μετρήσιμη επιχειρησιακή αξία μέσω της αποτελεσματικής διαχείρισης υπηρεσιών, κινδύνων και διαδικασιών συνεχούς βελτίωσης.

Συμπερασματικά, η διαχείριση κινδύνων που σχετίζονται με την Τεχνητή Νοημοσύνη στις λειτουργίες υπηρεσιών πληροφορικής απαιτεί μια ολιστική προσέγγιση που συνδυάζει αποτελεσματική διακυβέρνηση, συστηματική διαχείριση κινδύνων και καθιερωμένες βέλτιστες πρακτικές.

Η Τεχνητή Νοημοσύνη δεν θα πρέπει να αντιμετωπίζεται αποκλειστικά ως αντικείμενο ρύθμισης και περιορισμών, αλλά ως στρατηγικός επιταχυντής του οργανωσιακού μετασχηματισμού, ο οποίος μπορεί να αποδώσει ουσιαστική αξία όταν λειτουργεί εντός ενός ισχυρού και αποτελεσματικού πλαισίου διακυβέρνησης. **NW**