

Company: SolarWinds
Company Description: SolarWinds ist ein führender Anbieter von einfacher, leistungsstarker und sicherer Observability- und IT-Management-Software, mit der Kunden ihre digitale Transformation beschleunigen können. Unsere KI-gestützten Lösungen bieten Unternehmen weltweit - unabhängig von Art, Größe oder Komplexität - eine umfassende und einheitliche Sicht auf die modernen, verteilten und hybriden Netzwerkumgebungen.
Nomination Category: Kategorie für Neue Produkte und Produktmanagement Awards
Nomination Sub Category: Business Technology Solution - Künstliche Intelligenz (KI)/ /Lösungen für Machine Learning - Generative KI
Nomination Title: SolarWinds AI zur Transformation des IT-Servicemanagements



1. Releasedatum des neuen Produktes oder der neuen Dienstleistung bzw. Releasedatum der neuen Version

Siehe Pressemitteilung vom 27.05.2024, seither regelmässige Releases, das letzte Release mit neuen Features und Optimierungen gab es am 27.05.2025. Alle Links in hinzugefügtem Anhang.

2. Beschreiben Sie die Merkmale, Funktionen und Vorteile des nominierten Produkts oder der nominierten Dienstleistung (bis zu 350 Wörter).

Total 231 words used.

Wir hören von unseren Kunden aus nahezu allen Bereichen der IT, dass sie mit wachsenden Beschränkungen bei Budgets, Personalzahlen und Ressourcenzuweisungen umgehen müssen. Gleichzeitig haben viele dieser Unternehmen nicht aufgehört zu wachsen, sowohl was ihren Jahresumsatz als auch, was die Zahl ihrer Angestellten betrifft. Doch die Investitionen in IT-Teams haben nicht mit diesem Wachstum Schritt gehalten und von Teams wird erwartet, dass sie größer gewordene Unternehmen mit einer ähnlichen Ressourcenvolumen managen wie in vergangenen Jahren. Daher benötigen IT-Teams heute eine helfende Hand, etwa in Form von Automatisierungen, mehr Self-Service-Möglichkeiten für Angestellte und KI-Funktionen, die Mitarbeiter bei der Arbeit unterstützen.

Zur Bewältigung dieser Anforderungen hat SolarWinds im vergangenen Jahr SolarWinds AI ins Leben gerufen, um den IT-Betrieb zu transformieren und Technikexperten die Möglichkeit zu geben, mit der Komplexität moderner digitaler Umgebungen umzugehen. Das speziell für diesen Zweck entwickelte generative KI-Modul des Unternehmens wurde mit dem neuen AI by Design-Framework des Unternehmens entwickelt, das für Datenschutz, Sicherheit und Zuverlässigkeit beim Entwickeln fortgeschrittener KI-Technologien sorgt.

SolarWinds AI wurde als Erstes in SolarWinds Service Desk eingeführt, der erstklassigen ITSM-Lösung des Unternehmens, um IT-Ergebnisse, Servicebereitstellung und Mitarbeiterzufriedenheit zu verbessern. SolarWinds AI ermöglicht eine transformative neue generative KI-Funktion in Service Desk, mit der Servicemitarbeiter ihre Workflows deutlich effizienter gestalten und IT-Teams Tickets in Minutenschnelle statt in Stunden oder Tagen lösen können. Dieser beschleunigte Problemlösungsprozess minimiert Ausfallzeiten und sorgt für ein herausragendes Nutzererlebnis bei Angestellten im gesamten Unternehmen.

3. Reichen Sie folgende Informationen online ein, um in diesen Kategorien teilzunehmen: Schriftliche Antworten auf die folgenden Fragen ODER ein Video von bis zu fünf (5) Minuten Länge, das alle diese Fragen beantwortet. Bitte wählen Sie eine Möglichkeit aus:

Schriftliche Beantwortung der Fragen

4. Wenn Sie ein bis zu fünf (5) Minuten langes Video einreichen, geben Sie bitte hier die URL des Videos ein ODER fügen Sie das Video über den obigen Link "Hinzufügen von Anhängen, Videos oder Links zu diesem Beitrag" Ihrer Nominierung bei, und laden Sie so eine Kopie Ihres Videos hoch.

Seit seiner Gründung hat Software Anbieter SolarWinds ein offenes Ohr für die IT-Community und schafft für sie fortlaufend Verbesserungen und neue Möglichkeiten. Digitale Umgebungen entwickeln sich immer weiter und SolarWinds verpflichtet sich dazu, Lösungen zu entwickeln, die die IT-Community produktiver machen.

5. Beschreiben Sie die bisherige Marktleistung, kritische Aufnahme und Kundenzufriedenheit mit dem Produkt oder der Dienstleistung. Nennen Sie, wenn möglich, die bisherigen Verkaufszahlen in Geld- oder Stückzahlen und geben Sie an, wie diese im Vergleich zu den Erwartungen oder der bisherigen Leistung ausfallen. Geben Sie Links zu guten Produkt- oder Dienstleistungsbewertungen an. Fügen Sie, falls zutreffend, einige Kundenmeinungen bei (bis zu 350 Wörter).

Total 342 words used.

SolarWinds AI in Service Desk basiert auf Large Language Models (LLMs) sowie proprietären Algorithmen und bietet IT-Teams folgende Möglichkeiten:

- KI-gestützte Vorfallslösung für Mitarbeiter: SolarWinds AI zeigt Mitarbeitern die empfohlenen nächsten Schritte für die Problemlösung auf, sodass Spekulationen unnötig werden. Dies hilft Mitarbeitern, Probleme auf Basis der ursprünglichen Anfrage und der Kommentare innerhalb eines Tickets zu beheben. SolarWinds AI beschleunigt die Entscheidungsfindung und stimmt Lösungsprozesse aufeinander ab, auch wenn mehrere Mitarbeiter ein Ticket bearbeiten.
- Schnellere Kommunikation mit KI-generierten Antworten: SolarWinds AI generiert Antworten basierend auf dem Kontext eines Tickets und den Anforderungen des Endnutzers. So müssen die Mitarbeiter die Antworten vor dem Senden nur noch nach Wunsch anpassen und gewinnen wertvolle Zeit zum Lösen weiterer Tickets.
- Bessere Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern und Teams dank Vorfallszusammenfassungen: SolarWinds AI generiert eine kurze Zusammenfassung aller Kommentare und Kommunikation zu einem Ticket mit einem Klick. Egal ob es um einen langen Thread geht oder einen Vorfall, der zwischen Teammitgliedern oder an andere Gruppen übertragen wurde: SolarWinds AI liefert eine Zusammenfassung der relevanten und nützlichen Informationen, sodass Tickets schneller bearbeitet und aufgelöst werden können.
- Endnutzern die selbstständige Problemlösung ermöglichen: SolarWinds AI führt Endnutzer per Self-Service schneller zu Lösungsmöglichkeiten wie relevanten Wissensdatenbankartikeln und Servicekatalogelementen, was Ticketeinreichungen reduziert und IT-Teams fokussiert hält.

SolarWinds Service Desk kann für seine Kunden bereits deutliche positive Auswirkungen verzeichnen. Bei einer [Umfrage](#) (Link im Anhangdokument) gaben unsere Befragten an, dass sie nach der Implementierung von SolarWinds Service Desk folgende Ergebnisse erzielten:

- Reduzierte Lösungszeit für Vorfalls- und Serviceanfragetickets um durchschnittlich 23 % und teilweise bis zu 45 %
- Reduzierte Zahl der eingereichten Tickets um durchschnittlich 21 % dank der KI-Funktionen von Service Desk; bei einigen Reduktion um bis zu 42 %
- Zeiteinsparungen von durchschnittlich 23 Stunden pro Woche
- Möglichkeit, durchschnittlich 19 % mehr Tickets pro Mitarbeiter zu bearbeiten
- Beobachteter Mehrwert durchschnittlich 24 Tage nach der Implementierung

SolarWinds AI entwickelt sich schnell weiter und wird fortlaufend um neue Intelligence, Automatisierungen und Optimierungen ergänzt. Das Unternehmen hat außerdem KI-Funktionen für seine Observability-Angebote eingeführt, etwa eine anomaliebasierte Warnfunktion, die Warnmüdigkeit reduzieren soll, die aufgrund von zu vielen Warnungen auftreten kann.

6. Optional: Verweisen Sie auf alle beigefügten Zusatzmaterialien, die Sie mit Ihrer Nominierung hochladen und erklären Sie, wie diese Ihre Aussagen, die Sie in der Beantwortung der vorangegangenen Fragen getroffen haben, unterstützen (bis zu 250 Wörter).

Total 20 words used.

Im angefügten Dokumenten mit unterstützenden Ressourcen finden sich Links zu Pressemeldung, Videos, Links zu Produktseiten, Release Notes, Trainingsportal und Kundenreferenzen.

Attachments/Videos/Links:

[SolarWinds AI zur Transformation des IT-Servicemanagements](#)



[REDACTED FOR PUBLICATION]