



# AUTOMATISIERTE UNTERSTÜTZUNG BEI IT-INCIDENTS MIT SAS ID

Martin Herold, Fraport AG



# AGENDA

- Hintergrund zum Thema IT-Betrieb der Daten und Analytics Plattform
- Use Case IT-Incident Bearbeitung
- GenAI eröffnet neue Möglichkeiten
- Lösungsarchitektur
- Demo
- Lessons Learned
- Next Steps

# PRODUKTE IN DER DATEN UND ANALYTICS PLATTFORM



BIAF = Business Intelligence Architecture Framework

Ingestion



Process



Analyze



Scheduling



Storage



ORACLE®



Access



# IT-BETRIEB DER DATEN UND ANALYTICS PLATTFORM

- Fraport BIAF-Team-Mitarbeiter mit Rufbereitschaft 7-17/7
- Indisches Team mit Rufbereitschaft 24/7
- ServiceNow als ITSM-Tool
- IT-Service Desk nimmt Tickets an und wählt einen „Service“ aus.

The screenshot shows the 'Incident - Neuer Datensatz' (New Record) screen in ServiceNow. The top navigation bar includes buttons for 'Neu', 'In Bearbeitung', 'Angehalten', 'Gelöst', 'Geschlossen', 'Abgebrochen', 'Absenden', and 'Speichern'. The main form is divided into several sections:

- Allgemeine Informationen:** Contains fields for 'Nummer' (Number), 'Kontaktyp' (Contact Type: Telefon), 'Zustand' (Status: Neu), 'Markieren als' (Mark as: Keine), and 'Fälligkeitsdatum' (Due Date).
- Kontaktinformationen:** Shows 'Geöffnet von' (Opened by: Martin Herold (51857)), 'Melder' (Reporter: \* Melder), 'Ansprechpartner' (Contact Person: \* Ansprechpartner), and 'Standort der Störung' (Location of the disturbance: Standort der Störung).
- Klassifizierung:** Includes 'Ausweitung' (Scope: \* Ausweitung: Keine), 'Dringlichkeit' (Urgency: 3 - Niedrig), and 'Priorität' (Priority: 5 - Sehr niedrig).
- Zuweisung:** Contains fields for 'Zuweisungsgruppe' (Assignment group) and 'Zugewiesen an' (Assigned to).
- Beschreibung:** Includes 'Kurzbeschreibung' (Short description) and 'Beschreibung' (Description).

A red arrow points from the 'Zuweisung' section to a callout box titled 'First Level Informationen' containing the following text:

ACHTUNG: Rufbereitschaft nur MO-SO von 7 - 17 Uhr! Bitte nicht außerhalb der Rufbereitschaft anrufen. Bei Incidents auserhalb der Servicezeit bitte ab 7 Uhr anrufen.

Bitte anhand der Fragen im KB Artikel genauer definieren wo das Problem vorliegt und in der Incident Beschreibung aufnehmen:

1. Ist "Power BI Desktop" oder "Power BI Online" betroffen
2. Welcher "Bericht" oder welche "App" ist betroffen

Bitte Fragenkatalog im KB Artikel berücksichtigen.

# IRGENDWAS FUNKTIONIERT NICHT...

Kurzbeschreibung BIAF: Tagesbericht wird nicht versendet

Beschreibung Siehe alte Tickets.

Kurzbeschreibung Power BI: Daten werden nicht aktualisiert

Beschreibung AW meldet das die Daten nicht aktualisiert werden.

Kurzbeschreibung BIAF: Der Zeitstempel ist nicht akutell

Beschreibung Der aktuelle Bericht zeigt 14:45 Uhr an. Der Zeit Stempel ist nicht aktuell.  
Laut Herr [REDACTED] sind alle Tische davon betroffen.



# ES GEHT ABER AUCH BESSER...

## Beschreibung

Kurzbeschreibung BIAF - Keine Anzeige von Daten

Beschreibung Siehe INC0208098  
Hr. [REDACTED] meldet, dass keine Daten in den Folgenden Systemen angezeigt werden:  
BIAF FQM,  
PowerBi SLA LCAG Monitor,  
PowerBi SLA LCAG CLEARING  
PowerBi SLA LCAG Vorleistung

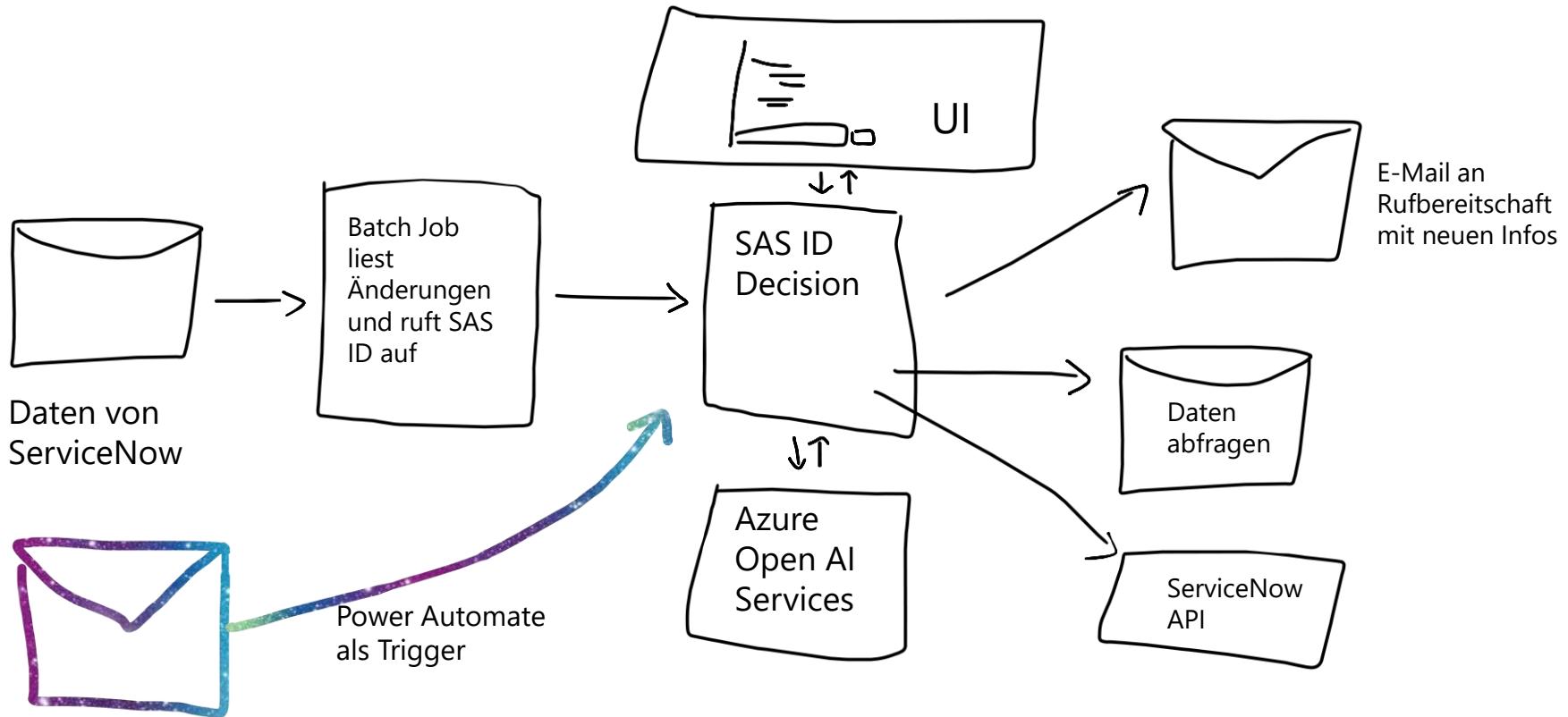
Kurzbeschreibung BIAF - Verkehrsübersicht aktualisiert sich nicht mehr

Beschreibung Der AW meldet, dass ihm BIAF Portal die Verkehrsübersicht (alle Flugzeuge die landen etc.) nicht mehr aktualisiert wird.  
Hier wird ein Datenstand von Dienstag 25.02. um 14:45 Uhr angezeigt.  
Bitte prüfen.

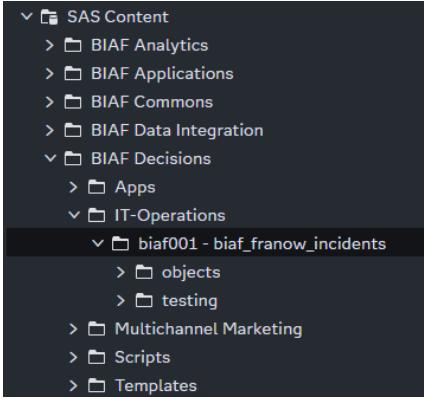
# WIE KÖNNEN WIR DAS PROBLEM LÖSEN?

AI

# ARCHITEKTUR

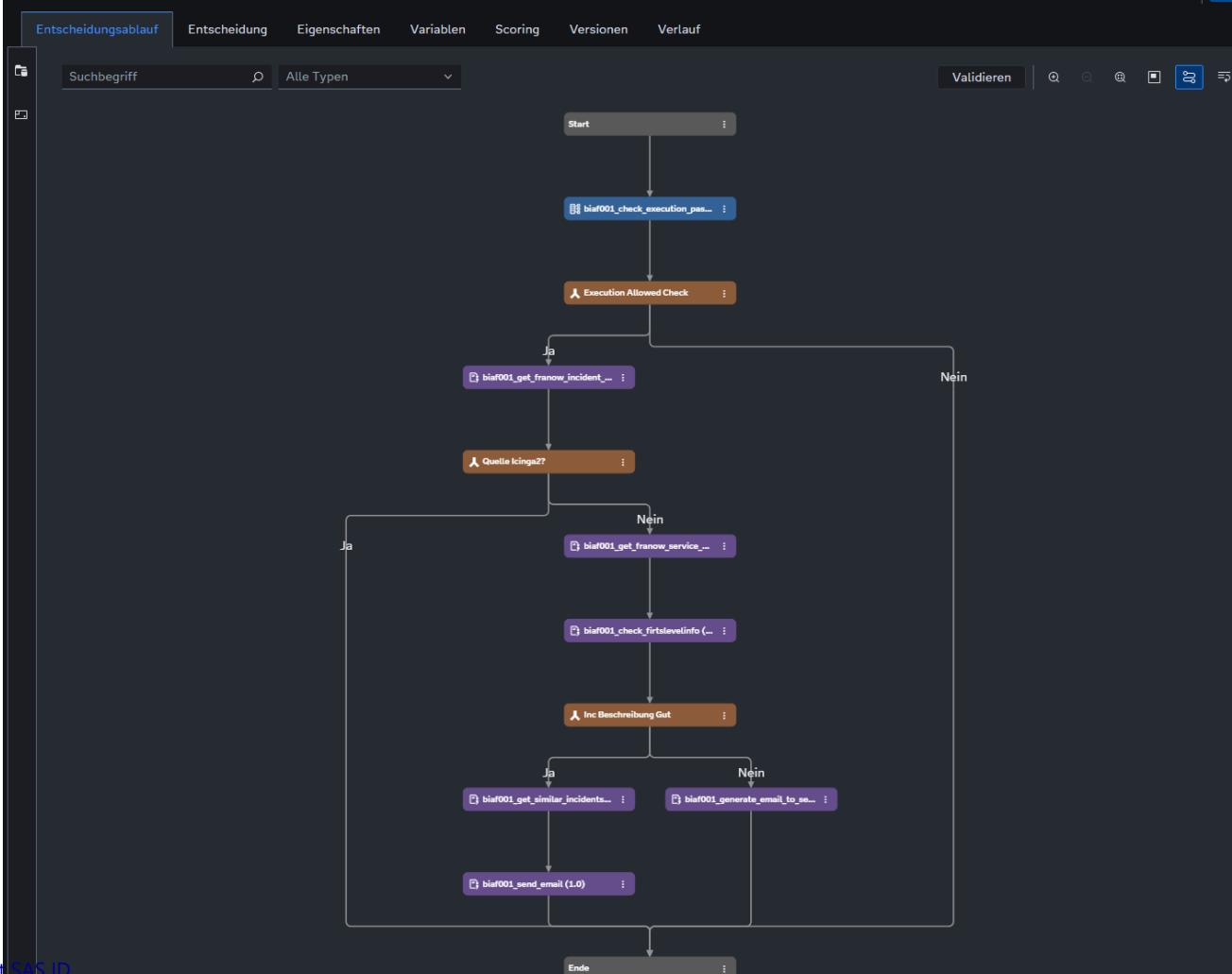


# SAS ID SETUP



- Hauptordner „BIAF Decisions“
- Unterordner je „Bereich“ (kein Data Access, sondern Application-Character)
- Unterordner je „Thema“
- Keine zentrale „Knoten-Bibliothek“
- Deployment in MAS

- Auth über Aufruf-Parameter
- Viele Python Code-Knoten



# PROMPT

```
gpt_prompt = """
Hier ist die Beschreibung eines IT-Incidents die vom IT-Service Desk erfasst wurde:
{inc_short_description}
{inc_description}

Hier sind Informationen was der IT-Service Desk prüfen soll:
{service_first_level_info}

Hier ist die Service Beschreibung des ausgewählten IT-Services:
{service_short_description}

Hat der Service Desk alles was er prüfen soll geprüft und abgefragt? Ignoriere Informationen zu den Rufbereitschaftszeiten. Antwort mit einem JSON mit
'description_status' als 'Ja' oder 'Nein' und gib mir eine Prozentuale Einschätzung wie gut die Antwort Description passt in 'description_confidence'. Dann noch ein
feld 'reason' mit einem Satz was fehlt. Sei nicht zu streng. """ .format(
inc_short_description=inc_short_description,
inc_description=inc_description,
service_first_level_info=service_first_level_info,
service_short_description=service_short_description
)
```

# EIN BEISPIEL

Kurzbeschreibung

BIAF AirportMap: BIAF Airportmap zeigt Sperrflächen falsch an

Beschreibung

Es werden zu viele rote Felder angezeigt, so viel kann nicht gesperrt sein. Bitte dringend BIAF Airportmap prüfen.

## gpt\_firstlevelinfo\_response

Formatiert Nur Text

Ja - Die Beschreibung nennt die richtige Applikation (BIAF AirportMap) und die betroffene Funktion (Sperrflächen); es wäre jedoch noch präziser, wenn abgefragt worden wäre, ob der Fehler in einer bestimmten Ansicht oder bei bestimmten Sperrflächen auftritt.

## incident\_similar\_notes

Formatiert Nur Text

Title: BIAF AirportMap: Falsche Sperrflächen

Description: AW meldet das auf der AirportMap der BIAF systeme, Falsche Sperrflächen angezeigt werden.Bitte prüfen. RR: [REDACTED]

Close Notes: Lösung durch Kommunikation mit Flugbetriebstechnik

---

Title: BIAF AirportMap: Fehler bei gesperrten Flächen.

Description: In der AirportMap werden Flächen als gesperrt angezeigt, die nicht gesperrt sind.Als Bsp. konnte der User die Westlandebahn die diverse Taxiplätze nennen. Fehler besteht seit 13:30 Uhr.

Close Notes: Schnittstelle wurde durch [REDACTED] RB neugestartet, danach funktion i.O.

---

Title: ACWP: BIAF AirportMap - Anzeige Pistensperrung aktiv

Description: Nächtliche Pistensperrung wird noch angezeigt, obwohl die Bereiche bereits im System freigegeben wurden.RR: [REDACTED]

Close Notes: Störung konnte durch schnittstellen neustart behoben werden

---

# EIN BEISPIEL – ES WERDEN WEITERE INFOS BENÖTIGT

The screenshot shows an email interface with a dark theme. The recipient is 'Herold, Martin' (indicated by a red dot). The date is 'Mon 10/20/2025 14:36'. The message body is as follows:

Hallo Team, diese Antwort wurde vom BIAF-Incident AI-Bot erstellt. Bitte fragen Sie den Incident Melder nach weiteren Details zum Incident INC0224563.

In der Beschreibung wird die Applikation "BIAF Power BI" genannt, aber es wurde nicht spezifiziert, ob "Power BI Desktop" oder "Power BI Online" betroffen ist. Ebenso wurde nicht angegeben, welcher Bericht oder welche App betroffen ist.

Bitte fragen Sie gezielt nach:

- Ob das Problem in "Power BI Desktop" oder "Power BI Online" auftritt
- Welcher spezifische Bericht (z.B. Verkehrsübersicht, Aktuelle Verkehrsübersicht, Transportservices) oder welche App betroffen ist

Bitte berücksichtigen Sie den Fragenkatalog im KB Artikel KB0015949.

Vielen Dank und viele Grüße  
Ihr BIAF-Incident AI-Bot

# LESSONS LEARNED

- Erster UseCase mit SAS ID
  - Infrastructure Setup braucht etwas Zeit
  - Man kann die ganze App in SAS bauen (Decision, UI, Flow) + OpenAI Services
- Entwicklungsumgebung und Debugging muss laufen
- Prompting muss gelernt sein
- Ohne Daten wird es nichts

# NEXT STEPS

- Verbesserung der Qualität
  - Tuning: Bei gleichem Input oft unterschiedlicher Output
  - Prompting: Überarbeiten der Prompts
  - Data: Anreichern der Daten in ServiceNow mit weiteren Infos
- Realtime Trigger
- UI – Interaktiver Assistent

