

AI CYBERSECURITY SUMMIT

Az AI nem az IT-üzemeltetést váltja ki, csak a régi modellt

2026. 09. 08. 15:50

Innovation Hall

HUN · 20 perc

**Dorn András**

Vezérigazgató · DAM Invisible Technology



Dorn András, a DAM Invisible Technology Zrt. vezérigazgatója, keretet hoz létre az AI-alapú IT-műveletek és szolgáltatáskezelés felé vezető elkerülhetetlen átmenethez.

MIRŐL VOLT SZÓ

A prezentáció az AI-ügynökök IT-szolgáltatáskezelésben való fejlődését vizsgálja, kiemelve a Gartner előrejelzését, miszerint az AI-ügynökök 2030-ra az IT-műveletek 80%-át fogják elvégezni. Dorn András elmagyarázza, hogy a változás azt jelenti, hogy az emberek koordinálják és engedélyezik az autonóm ügynököket, nem pedig egyszerűen csak eszközöket használnak, például ügynökök, amelyek önállóan kezelik az élő rendszereket, hibákat oldanak meg és kéréseket teljesítenek.

A megbeszélés ezeknek a technológiáknak a gyakorlati megvalósítását öleli fel, a General Gen AI Virtuális Segítségtől az Agentic ITSM-ig. Dorn András hangsúlyozza a „Customer Zero” stratégia fontosságát, ahol egy vállalat tökéletesíti az AI-t saját belső folyamatain, mielőtt külsőleg alkalmazná, például az értesítési felületek konszolidálásával és a CMDB, valamint a monitorozó rendszerek automatizálásával.

KIEMELT MEGÁLLAPÍTÁSOK

- A Gartner szerint 2027-re az ügyfélszolgálati munka 50%-át AI-ügynökök fogják elvégezni.
- A magyar piacon a lakosság 71%-a fér hozzá az AI-hoz, Radványi László szerint.
- Az ITSM-ben történő AI-implementáció gyakran sikertelen a rossz adatok, a kaotikus CMDB-k és a szükséges készségek hiánya miatt.

ÜZLETI HATÁS

AI ügynökök bevezetése jelentős hatékonyságnövekedést eredményez, például 85%-os megoldási arányt az alacsony szintű diszpécseri feladatoknál, és 30%-os megtakarítást az ismétlődő 2. szintű feladatoknál, mint a naplóellenőrzések és biztonsági ellenőrzések. A siker a minőségi és irányítási alapok tisztázásától függ, hogy biztosítsa a mérhető megtérülést és elkerülje az „ügynöktisztítás” vagy a hype-vezérelt kudarcok csapdait.

KÖVETKEZTETÉS

Dorn András szerint az MI nem helyettesíti az emberi munkavállalókat, hanem inkább azok, akik hatékonyan használják az MI-t, leváltják azokat, akik nem. Ajánlás, hogy gyors eredmények eléréséhez, például eseményintelligencia, prompt-fejlesztés és visszakeresésen alapuló generálás (RAG) területén koncentráljanak, hogy heteken belül mérhető eredményeket érjenek el.

AI CYBERSECURITY SUMMIT

AI Does Not Replace IT Operations, Only the Old Model

2026. 09. 08. 15:50

Innovation Hall

HUN · 20 perc

**András Dorn**

CEO · DAM Invisible Technology



András Dorn, CEO of DAM Invisible Technology Zrt., establishes a framework for the evolution of IT operations through the integration of AI agents and automated workflows.

WHAT WAS DISCUSSED

András Dorn highlights that Gartner predicts AI agents will handle 50% of customer service work by 2027 and 80% of IT operations by 2030. The presentation distinguishes between simple chatbots and autonomous agents that can plan, execute, and supervise tasks independently, such as restarting systems or resolving errors based on knowledge bases. For example, the speaker describes a system where monitoring detects a failure and an agent autonomously retrieves information to perform a restart.

The discussion covers the transition from General Gen AI Virtual Assistance to Agentic ITSM, emphasizing the importance of high-quality data and governance to avoid common pitfalls like chaotic CMDBs or lack of skills. András Dorn shares the "Customer Zero" strategy, where the company first automated its own processes, including consolidating interfaces and automating security monitoring. These elements signify that AI will not replace human workers but will instead transform the nature of operations by automating routine tasks.

KEY TAKEAWAYS

- Gartner predicts that AI agents will perform 80% of IT operations by the year 2030.
- The "Customer Zero" strategy involves a company implementing and perfecting AI technologies on its own internal processes before offering them to clients.
- Quick wins for AI implementation include Event Intelligence to reduce noise, prompt engineering for complex tasks, and RAG for knowledge base integration.

BUSINESS IMPACT

The practical application of these technologies allows for significant efficiency gains, such as achieving an 85% resolution rate for low-level dispatch tasks and a 30% saving on repetitive level 2 tasks. By reducing noise in monitoring systems through Event Intelligence, organizations can optimize human resources and focus on complex issues. These metrics demonstrate that a clean data foundation and structured automation lead to measurable ROI and improved service desk performance.

CONCLUSION

András Dorn concludes by stating that AI will not take jobs away from humans, but rather humans who do not use AI will be replaced by those who do. He encourages the audience to download the Orbit survey results to understand current trends in the Hungarian market and offers to answer further questions regarding AI integration.