

De uma maneira melhor de executar TI a uma nova maneira de fazer negócios

Apresentando o *IBM Services Platform with Watson*, que impulsiona a inovação e o desempenho máximo

01

A pressão para oferecer inovação e desempenho de TI sem falhas aumenta diariamente

Atualmente, o sucesso de um negócio está interligado com o desempenho da sua área de TI.

Entretanto, à medida em que os ciclos de negócios ficam mais curtos e os ambientes de TI se tornam cada vez mais complexos, a tecnologia que deveria ajudar, agora está além da capacidade de gerenciamento humana. Para serem bem-sucedidas, as empresas deverão repensar como elas usam a tecnologia para serem mais responsivas do que nunca.

As empresas precisam capacitar as suas áreas de TI para que elas se concentrem na integração de serviços ao invés de serem apenas integradoras de dispositivos e sistemas. As empresas procuram uma abordagem que permita construir uma estrutura ágil de TI como serviço (IT as a Service – ITaaS). Comece com um catálogo de ofertas para aproveitar ao máximo os serviços modulares da IBM. Este ambiente deve integrar ininterruptamente os serviços, em escala, para impulsionar a adaptabilidade de TI, acelerar a inovação, estabelecer uma governança de ponta a ponta e melhorar a relação custo x benefício. Mais importante ainda, ele deve estar sempre funcionando, sempre em conformidade e sempre seguro.

Aproveitar os dados operacionais e aplicar a inteligência artificial – ou a tecnologia de soluções cognitivas – para fornecer dados práticos e impulsionar a automação estão no centro dessa transformação. Empoderar pessoas com tecnologias de soluções cognitivas permite que as empresas gerenciem e otimizem os seus ambientes de TI de forma mais independente, com base nas necessidades do negócio. Isso, por sua vez, permite que os líderes de TI se concentrem na inovação para oferecer um melhor desempenho, aumentando a inteligência de seus especialistas com insights de soluções cognitivas para decisões mais rápidas e assertivas no que diz respeito a governança de operações de TI. O resultado é a qualidade de serviço que antecipa problemas, reduz erros e responde mais rápido a incidentes e solicitações de suporte.

Imagine se você possuísse um modelo de soluções cognitivas de TI que oferecesse qualidade de serviço superior; redução do tempo de inatividade; custos operacionais otimizados e maior agilidade para **inovação de negócios** continuamente.

As organizações de TI podem transformar o desafio de complexidades de difícil gestão em uma oportunidade para acelerar a mudança e superar os seus concorrentes usando a tecnologia de soluções cognitivas para tornar os processos de TI mais rápidos, fáceis e como fonte de insights.

02

Transforme a TI com novos blocos modulares de soluções cognitivas de TI

A agilidade é aprimorada quando os inovadores podem rapidamente montar novas soluções com blocos modulares em uma plataforma integrada e aberta.

A agilidade é ainda maior quando essa plataforma suporta todo o ciclo de vida de solução e permite que os desenvolvedores usem ambientes de cloud híbrida, para entrega contínua.

Empresas ágeis exigem TI ágil. **O modelo do ITaaS fornece uma solução de negócios e tecnologia, permitindo que os aplicativos consumam serviços de TI gerenciados por meio de autoatendimento automatizado.**

Mas junto com a flexibilidade e a escolha oferecida pela nuvem híbrida vêm questões de maior complexidade em TI e gerenciamento de serviço.

Quando essa complexidade é composta por ciclos rápidos de negócios, as pessoas encontram dificuldades de gerenciar o ambiente sozinhas. Para lidar com os desafios de gerenciar os serviços de TI em um ambiente híbrido, a IBM provê soluções de **automação avançada e analíticas através dos recursos de soluções cognitivas do Watson.**

Essas funcionalidades são críticas para projetar, construir e executar serviços de TI de forma mais efetiva. Elas proveem a qualidade e a agilidade de serviço completo:

Projetando soluções de TI para atender os objetivos de negócio.

O Watson aprende com experiências e provê insights que ajudam os líderes de TI moldarem a estratégia de negócios e de TI – e também ajuda os CIOs a usarem soluções que são compostas para desenhar a infraestrutura ideal que irá atender os objetivos estratégicos de negócios.

Gerenciando as operações de TI para manter o ambiente saudável e sempre ativo.

A tecnologia cognitiva Watson antecipa problemas e toma medidas preventivas para evitar a necessidade de recuperação. E quando ocorrem incidentes inesperados, o Watson direciona o ambiente para que ele se recupere automaticamente.

Otimizando o desempenho de TI para aprimorar os resultados de negócios.

O Watson identifica continuamente formas de melhorar o desempenho do ambiente de TI e com isso faz com que este se ajuste automaticamente. O Watson também provê insights para os arquitetos na identificação e implementação de mudanças no sistema para melhorar o ambiente.

Muitas são as inovações e mudanças que estão acontecendo na tecnologia, conheça mais sobre ITaaS e o conjunto de serviços modulares de TI, juntamente com o IBM Cloud e a tecnologia cognitiva IBM Watson. Através das soluções **IBM Services Platform with Watson.**




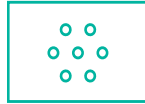





03

A TI como serviço (ITaaS) torna possível uma infraestrutura customizável, escalável e disponível de acordo com suas necessidades

No passado, as soluções de TI foram em grande parte integrações de sistemas, executadas de maneira mais lenta, altamente manual e dispendiosa.

Ao mudar para um modelo de serviço gerenciado mais centrado no negócio, a IBM permite que a TI seja consumida como serviço a partir de um conjunto de soluções e que podem ser compostas de um ecossistema de parceiros.

ITaaS otimiza o planejamento, a seleção, a entrega e o gerenciamento de um ambiente híbrido. Ele fornece a estrutura, os processos e as ferramentas de software para ajudar a ativar o provisionamento de autoatendimento, a orquestração de consumo de serviço e a governança de ambientes híbridos. Assim cada carga de trabalho pode ser executada em ambientes e custos ideais.

Workloads	Workloads para soluções voltadas para o cliente	Workloads para soluções de parceiro de negócios	Workloads para soluções da força de trabalho	
SERVIÇOS	Serviços IBM  Cloud  Digital Workplace  Serviços de Rede  Resiliência  Infraestrutura  Suporte  Segurança  Aplicativo IBM		Serviços de Terceiros  Serviço de Terceiro  Serviço de Terceiro  Aplicativo de Terceiro  Serviço de Terceiro  Serviço de Terceiro  Aplicativo do Cliente	
	Brokerage		Orquestração	Operações
	INFRAESTRUTURA DE CLOUD HÍBRIDA  TI tradicional On-premises <i>Focado no cliente</i>	 Cloud privada <i>Focado no cliente</i>	 Cloud pública <i>IBM</i>	 Cloud pública <i>Outro, etc.</i>

Analytics, Soluções cognitivas, Automação, DevOps e Segurança

Ao integrar serviços por meio do modelo ITaaS da IBM, será possível projetar, construir e executar o seu ambiente – cloud e on-premises – com infraestrutura completa.

A oferta de brokerage da IBM garante o uso eficiente de diversos recursos em nuvem e permite que os usuários façam escolhas mais rápidas, mais assertivas, suportadas e governadas. Com o modelo de ITaaS, a sua TI poderá aproveitar soluções de serviços de tecnologia, que fornecerão a integração dos sistemas em nuvem e tradicionais crucial para reinventar o modelo de negócios. Desta forma, a TI direciona ativamente a inovação, em vez de apenas suportá-la.

04

IBM Services Platform with Watson mantém os processos se movendo com treinamento contínuo



A automação, a tecnologia analítica e as soluções cognitivas estão mudando a maneira como os ambientes de TI são executados e gerenciados.

O IBM Services Platform with Watson gerencia de forma automatizada as operações de TI, bem como aprende e impulsiona a sua otimização continuamente. O *IBM Services Platform with Watson* combina capacidades cognitivas e as aplica ao longo de todo o ciclo de vida do serviço de forma segura, gerenciada e confiável. Aqui está uma visão sobre os blocos que constituem esta plataforma:



Automação A facilitação tecnológica da automação de tarefas repetitivas é uma abordagem de otimização comprovada. Assim é possível que sua empresa responda rapidamente às situações e, ao mesmo tempo, aumente a qualidade, conformidade, estabilidade e consistência na entrada de serviços. Há diversas tecnologias para automatizar com profundidade e amplitude – desde gerenciamento de eventos e diagnóstico até a orquestração de processo.



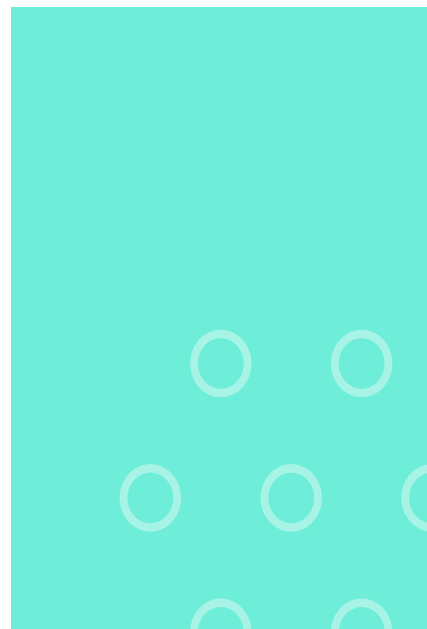
Analytics

O uso da tecnologia analítica permite que você obtenha insights profundos de uma extensa quantia de dados estruturados e desestruturados. Esses insights, aprimorados pelos recursos de soluções da tecnologia cognitiva Watson, direcionam a melhoria de serviço de forma contínua e ajudam a determinar o que é mais apropriado para ser automatizado em seguida.



Plataforma e ecossistema

O *IBM Services Platform with Watson* ativa capacidades de múltiplos fornecedores em um modelo de ecossistema. A plataforma aproveita as soluções dos Serviços IBM, IBM Watson, IBM Cloud e os parceiros preferenciais da IBM, que reúnem capacidades de soluções cognitivas com os serviços gerenciados do modelo ITaaS. O modelo de plataforma oferece aos desenvolvedores de serviços um ambiente seguro para construir e integrar novos serviços e dados. Ela aumenta a velocidade no momento de entrega e reduz o custo de desenvolvimento. A plataforma e a abordagem do ecossistema também permitem a criação de valor contínuo que conta com a participação de um ecossistema de clientes da IBM, profissionais e desenvolvedores da IBM e parceiros. À medida que cada novo usuário do ecossistema inclui dados, conhecimento e serviços à plataforma, é possível aumentar o seu valor.





A vantagem das soluções cognitivas

Ao “entender” os dados desestruturados, descobrindo padrões difíceis de encontrar, descobrindo os insights ocultos e habilitando a correção proativa antes que ocorram problemas, as soluções da tecnologia cognitiva podem elevar a automação e a análise dos ambientes de TI.



Aplicando conhecimento

A partir da extração do grande conjunto de dados disponíveis, juntamente com o conhecimento processado de nossos especialistas e do mercado, a IBM cria insights com base de conhecimento. Assim, melhora o nível de experiência para automação e profissionais, permitindo, por exemplo, a resolução de incidentes mais rápida e mais precisa.



Entendimento da linguagem natural

A plataforma entende e pode lidar com a linguagem natural, analisando documentos de cliente de RFP/RFS bem como texto de formato livre em conversas, chamados, e-mails e formulários. Todas essas comunicações são interpretadas para manter o seu significado, permitindo assim que os profissionais montem soluções automatizadas ou mais apropriada.



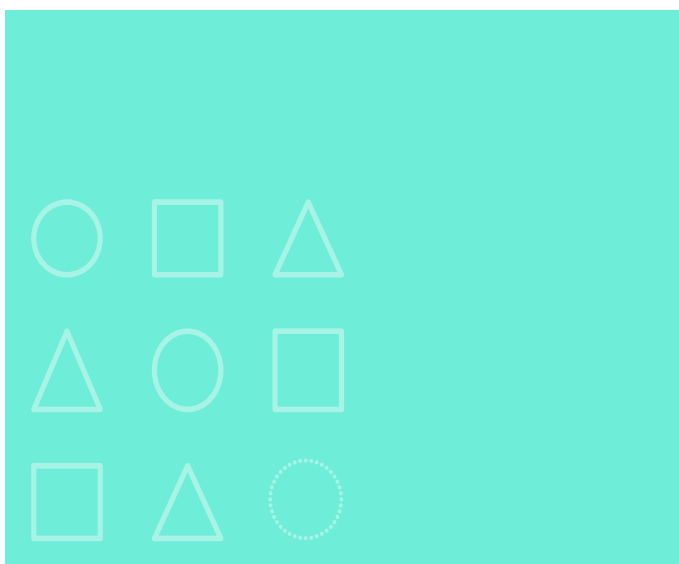
Treinamento

Usando dados históricos de sucessos, a cobertura de automação aumenta à medida que o componente de soluções cognitivas provê insights sobre o que deve ser feito em seguida.



Visibilidade

IBM Services Platform with Watson combina múltiplas origens de dados e aplica análise cognitiva profunda e insights, permitindo que você veja a condição do seu ambiente e obtenha dados que possam ser acessados em tempo real.

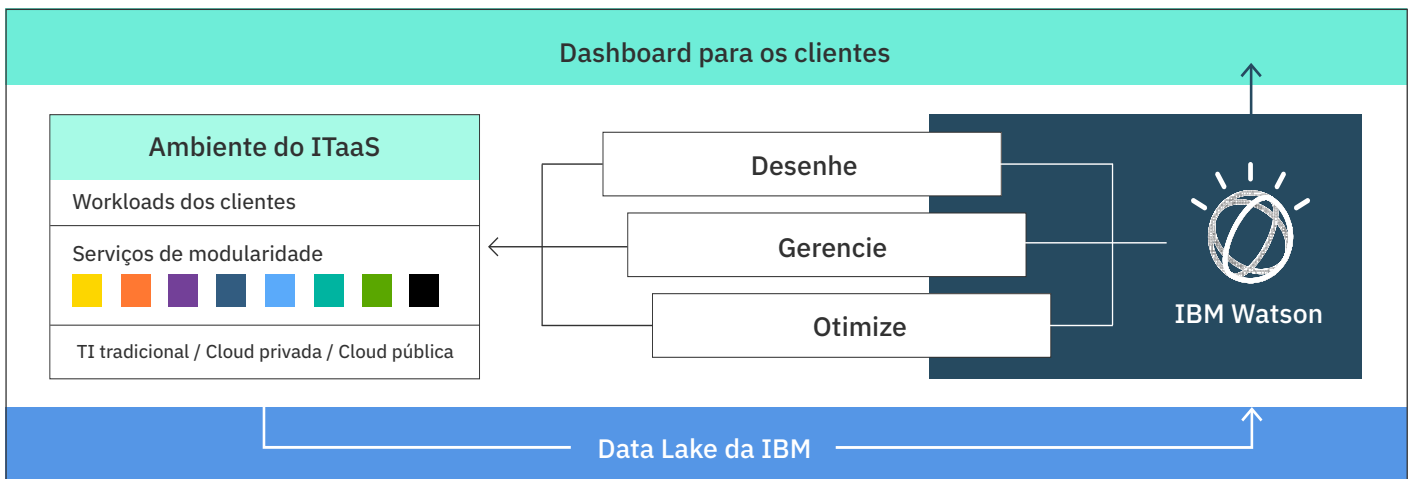


Usando esses blocos modulares, será possível acelerar a transformação da sua empresa e ficar à frente de seus concorrentes. O poder de soluções de tecnologia cognitivas é possível transformar os seus dados estruturados e não estruturados em insights que proveem melhores decisões diariamente. Combine os poderes de soluções cognitivas e de automação da tecnologia IBM Watson com a plataforma do ITaaS, através do *IBM Services Platform with Watson* fornece **resultados seguros, confiáveis**.

05

IBM Services Platform with Watson possibilita um ambiente ITaaS de nova geração

IBM Services Platform with Watson



Os componentes específicos do *IBM Services Platform with Watson* incluem:

Data Lake da IBM

Usado para colher insights, análises e recomendações sobre como melhorar a qualidade e o desempenho do serviço completo. Ele inclui:

- dados operacionais, dados históricos e processados em tempo real
- como relatórios ou insights derivados de dados brutos e armazenados no data lake,
- conteúdo de automação e padrões.
- Conhecimento, incluindo soluções, ofertas, arquitetura de referência,
- interação com o usuário – como uso, feedback e satisfação do cliente
- metadata, incluindo catálogos de dados, taxonomias, classificadores e regras

Desenhe

As tecnologias de soluções cognitivas são usadas durante a fase de desenho da solução para assegurar a melhor qualidade de soluções para o cliente com base no conhecimento coletivo dos especialistas da IBM.

Gerencie

A automação é baseada na análise e assistência das soluções cognitivas. Ela inclui a análise automatizada e a resolução de eventos e incidentes, o autoatendimento, a limpeza prévia do sistema automatizado, a conformidade e a automação de atividades de rotina/manutenção.

Otimize

Dados analíticos completos e insights de soluções cognitivas são usados para determinar problemas em incidentes complexos, incluindo:

- análises para identificar tendências ou problemas ocultos anteriormente que podem ser corrigidos,
- apresentação de insights de soluções cognitivas para aprimorar o gerenciamento de mudanças com risco e assistência de planejamento para solicitações e liberações de serviço complexo
- uma verificação contínua de funcionamento técnico de soluções cognitivas para reduzir riscos operacionais e de segurança

Ambiente do ITaaS

A plataforma oferece diversos recursos de gerenciamento, incluindo brokerage, orquestração e gerenciamento modular para ambiente híbrido, o qual é pré-integrado e testado anteriormente para uma implantação fácil e rápida.

Dashboards do cliente

Painéis e ferramentas para consulta específicas do cliente, permitem que os colaboradores vejam resultados e dos ambientes. Assim é possível otimizar constantemente a qualidade de serviço e prover melhor tecnologia obter melhores resultados comerciais.

A tecnologia cognitiva Watson envolve a automação e a análise para atingir melhores resultados

Antes	Exemplo	Resultado	Após	Exemplo	Resultado
Determinante	A automação dinâmica recebe eventos e os combina diretamente com situações que devem ser resolvidas.	Os eventos que possuem mais de uma resolução potencial não podem ser corrigidos pela automação.	Não determinante	A automação dinâmica identifica padrões de eventos, executa diagnósticos associados e, em seguida, executa automações para endereçar a causa raiz.	Eventos com múltiplas causas e potenciais correções podem ser corrigidos.
Estruturado	A automação de processos robóticos só pode processar inputs estruturados.	São necessários catálogos de serviços e formulários para direcionar o comportamento.	Desestruturado	Os significados de e-mails, chamados, bate-papos/ conversas não estruturados podem ser extraído e usado para automatização direta.	Volume elevado de casos de uso que podem ser direcionados sem intervenção humana.
Manual	Os requisitos e os parâmetros de referência são identificados manualmente por meio das solicitações do cliente.	Dias gastos que podem ser melhor utilizados envolvidos em diálogo colaborativo do cliente.	Automático	Os requisitos e as linhas de base são automaticamente extraídos em minutos.	Permite o processo de cocriação com o cliente (ou seja, confirmação rápida das necessidades e ajuste posterior) permitindo soluções de alta qualidade adaptadas aos requisitos de negócio.
Limitado pela atual experiência e status quo	Mude as classificações de risco com base na experiência e estimativa.	Avaliações incorretas levando falta ou excesso de gerenciamento das mudanças, resultando em incidentes causados pelas mudanças.	Comprovado estatisticamente	A análise de mudança e incidente com processamento da linguagem natural, fornece análise de risco preditiva da mudança com base em fatos históricos.	Precisão aumentada da análise de risco resultando em menos incidentes influenciados pela mudança.
Consultas técnicas	Consultas de banco de dados estruturado para extrair informações. Navegação através da visualização de dados.	Mais difícil do que precisa ser, pois você precisa saber o que está procurando e como atingir isso.	Conversa	Discussão de linguagem natural que, em segundo plano, formula e coleta as informações necessárias.	Acesso mais rápido e intuitivo às respostas.
Conhecimento individual e investigação	A informação é extraída de muitas fontes de conhecimento – desde o histórico do chamado até os repositórios de conhecimento mas não é possível obter uma única fonte de informações.	Descoberta lenta e limitada de informações. As respostas são baseadas no melhor que pode ser encontrado.	Grandes volumes de conhecimento extraídos de forma inteligente	Conhecimento proveniente de múltiplos assuntos, reforçado pela experiência e os resultados; acessado através de uma conversa.	Resolução rápida para as melhores respostas. As melhores respostas disponíveis.

O IBM Services Platform with Watson traz consigo um modelo de soluções de tecnologias cognitivas. Ele eleva o Data Lake e a Base de Conhecimento da IBM que contêm dados baseados em mais de 30 anos de experiência operacional. Esta base rica fornece valiosos insights e conhecimento cujas capacidades podem ser extraídas através de soluções cognitivas. O Watson é treinado para execução e transformação da TI e aprende com todos os aspectos do gerenciamento de uma infraestrutura de nuvem híbrida, do começo ao fim, para tomar decisões autônomas. Nós trazemos um modelo comprovado de integração de serviços que oferece aos líderes de empresas e de TI a flexibilidade para compor seus ambientes com os serviços modulares da IBM atendendo as suas necessidades de negócios em uma escala global mais rapidamente.

Desde uma maneira melhor para executar a TI até uma nova maneira de fazer negócios, o *IBM Services Platform with Watson* pode ajudar a colocar as soluções cognitivas para trabalharem para você. Converse com um **especialista IBM** para que você possa implementar a infraestrutura correta para as suas necessidades.

Saiba como o *IBM Services Platform with Watson* ajudou os nossos clientes globais: [Estudo de caso da Sysco](#)