

IBM Watson AIOps

一個以 AI 支援的 IT 事件解決應用程式，能充分運用自家資料

需要單一事實來源

在 21 世紀，IT 基礎架構的作用就像是企業、政府及其他複雜組織的中樞神經系統一樣。CIO 要負責管理每年龐大的企業技術投資，提供創新和新興的技術給利害關係人，同時還要降低成本，因此承受比以往更多的壓力。

現今的技術導向局勢中，就算 IT 服務中斷時間再低，還是會造成不可抹滅的經濟影響。IT 領導者指出，營運中斷時間代價最高的就是營收損失 (53%)、生產力停擺 (47%) 及企業聲譽一落千丈 (41%)¹。

IT 團隊要從拓撲、日誌、事故單、警示等更多內容中篩選資料，才能把 IT 服務中斷狀況預測得更準，然後再加以反應解決。透過這些不同的資料來源和不連貫的工具，團隊仍舊缺乏一種可從單一共用觀點

重點

- 不必費心猜測，能先發制人地解決接下來的 IT 服務中斷問題
 - 在任何雲端上合併結構化和非結構化資料
 - 管理複雜的多雲和多供應商環境，輕鬆迎合 IT 實務
 - 在現有的 ChatOps 環境內取得洞察見解
 - 使用預先訓練的模型，快速產生洞察見解，加速發揮價值
 - 說明所提供的決策和建議
-

中一次解決服務中斷問題的角度。

若系統偵測到問題，團隊就要使用多個平台一一通知成員，然後透過網路標準執行手冊來診斷問題。團隊通常使用的工具都有時間戳記，不會在現有的協作環境內把服務中斷問題彙整成一個有凝聚力的對話。

釋出 IT 團隊

全球 IT 專家已被資料搞得焦頭爛額，卻又往往分辨不出真正重要的洞察見解。網站可靠性工程師 (SRE) 大部分時間都浪費在篩選多個資料來源上，但他們其實應該把時間拿來處理關鍵任務工作負載。

團隊必須敏捷靈活，才能快速在多個部門之間運作。當服務中斷狀況發生時，IT 專家通常會診斷問題，然後使用執行手冊研擬危機計畫。

不過執行手冊建議的動作，並未為專業人員提出佐證。SRE 經常要試過好幾個解決方案後才能解決一個問題，無法直接獲得最佳可能的解決方案。

為 IT 發揮 AI 力量

為了回應平台日益增長的需求，像是彙總各式各樣的 IT 資料，包括事故單、日誌及警示，於是 IBM 打造了 Watson™ AIOps。

這套工具擁有 IBM Research 核發逾 120 張專利，並由 Watson 最厲害的技術（例如 NLU、機器學習及 NLP）提供支援，還提供強大的事件管理、異常偵測及事件群組功能，因此 Watson AIOps 可說是每個企業都不可或缺的一項利器。Watson AIOps 能協助使用者準確偵測和診斷應用程式與 IT 基礎架構的相關問題，縮短運作中斷時間，有助保護品牌聲譽，支持財務盈虧情況。

Watson AIOps 會在存取日誌、事故單、警示及拓撲資料時，整合現有的工具鏈。然後運用預測模型，使應用程式日誌異常與計量型警示產生關聯，再把這些潛在問題對應到特定的位置。

Watson AIOps 是一種 AI 支援的應用程式，能善用 IT 環境之間的資料和佐證，擴增 CIO 的工作流程，並透過 ChatOps 向跨部門團隊顯現最重要的關鍵任務事件。Watson AIOps 會主動聯繫 IT 維運人員，以便診斷異常並解決事件。它會說明從所選 IT 工具集之間顯現的洞察見解，讓 IT 維運人員可以自動解決日後同一類型的事件。

AI 預測與模型是否值得信賴而且足夠透明，是全球企業最大的疑慮。Watson AIOps 可以透過相關性、因果關係及型樣識別，提出明確的建議。

立即解決接下來的 IT 服務中斷問題

CIO 辦公室必須要從技術投資和無縫整合中快速獲得成果，Watson AIOps 提供現成可用的 AI 根本原因模型，鎖定 IT 運作網域中的問題。技術整合現有 IT 運作工具，就能進行模型客製化。有了這項產品，企業就能在各自不同的系統之間即時評估、診斷及應變異常狀況，提高公司的可靠性和可用性，協助企業提高投資報酬，保護他們數位化的名聲。

IBM 提供全盤性的即時洞察見解，以及互動式的諮詢交流體驗，讓您能安心無虞，並把業務工作流程變得更敏捷。有了 IBM Watson AIOps，團隊就能獲得洞察見解，而不只是更多成堆的資料，讓營運跟上更快的開發週期，降低技能需求，同時提高超越財務目標的能力。

Watson AIOps 協助企業執行 AI 優先策略，讓他們能運用其資料進行運作，轉型原有的工作流程。未來的 CIO 將能在 IT 環境和開發工具鏈之間使用 IBM 的 AI 支援洞察見解平台，改造內部體驗、降低風險、超越客戶期待，並發揮價值。

彙總

有了 Watson AIOps，您就能將 AI 引進 IT 營運的核心，並在所有業務工作流程中加以套用，把應用程式與基礎架構管理聚合在一起。

IBM Watson AIOps 提供深厚淵博的企業專門知識，來管理複雜的關鍵任務 IT 環境。我們可以協助您將 AI 套用到 IT 營運中，發揮最高的效率、降低成本及維持備援能力與安全性，讓您有更多的機會進行有意義的創新。

詳細資訊

若要進一步瞭解 IBM Watson AIOps，請聯絡 IBM 業務代表或 IBM 事業夥伴，或造訪下列網站：
ibm.com/products/watson-aiops

註腳

¹ 「預期和無預警運作中斷時間的真正成本」，Forrester 商機快照：IBM 於 2019 年 8 月委託進行的客製化研究 ibm.com/downloads/cas/L57KW7ND

IBM Watson AIOps 特色與優點

特色	優點
開放式平台	隨心所欲部署在任何地方。可在自選的雲端上和或偏好的部署選項中使用。
工具鏈整合	連結到任何協同作業平台。直接在團隊偏好的 ChatOps 的體驗中發出警示。
可據以行動的洞察見解	提供可據以行動的洞察見解，提高反應能力。把各自為政的資料和工具之間大量非結構化和結構化資料即時建立關聯，更快發掘隱藏的洞察見解並確定根本原因。
預測建模	在資料之間連結關聯點，更快診斷出問題。透過應用程式為主的方法，將商業環境定義帶進不同的元件中。IT 維運人員花上大把的時間從拓撲、日誌、事故單及警示中篩選資料，而 Watson AIOps 提供清楚透明的異常視圖，並附上來源的鏈結，可以更快調查並解決問題。
智慧工作流程	定義一致的應用程式與部署原則，打造更有智慧的工作流程。在混合多雲環境中自動化保障安全，就是指一致地在各種資源間施行原則，而不是依賴自訂編碼或使用多個軟體套件與手動程序。

為何選擇 IBM ？

IBM Cloud 為企業提供最開放和安全的公有雲，以及新一代混合雲平台、先進的資料及 AI 功能，還有橫跨 20 個產業的深度企業專門知識。

IBM 以逾 170 種產品與服務提供完整堆疊的雲端平台，其中包含資料、儲存器、AI、物聯網及區塊鏈。若要進一步瞭解，請造訪 ibm.com/cloud

© Copyright IBM Corporation 2020.

IBM、IBM 標誌及 ibm.com 是 International Business Machines Corp. 在全球眾多司法管轄區註冊的商標。其他產品及服務名稱可能是 IBM 或其他公司的商標。IBM 商標最新清單可於下列網站之「著作權與商標資訊」("Copyright and trademark information") 網頁上取得：<https://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>，而本文中可能引用的特定第三方商標可於下列網站上取得：https://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml#section_4。

本文件包含下列 IBM 產品之 IBM Corporation 商標及/或註冊商標的相關資訊

所有關於 IBM 未來方針或目的之聲明，隨時可能更改或撤銷，不再另行通知，且該等聲明僅代表目標而已。