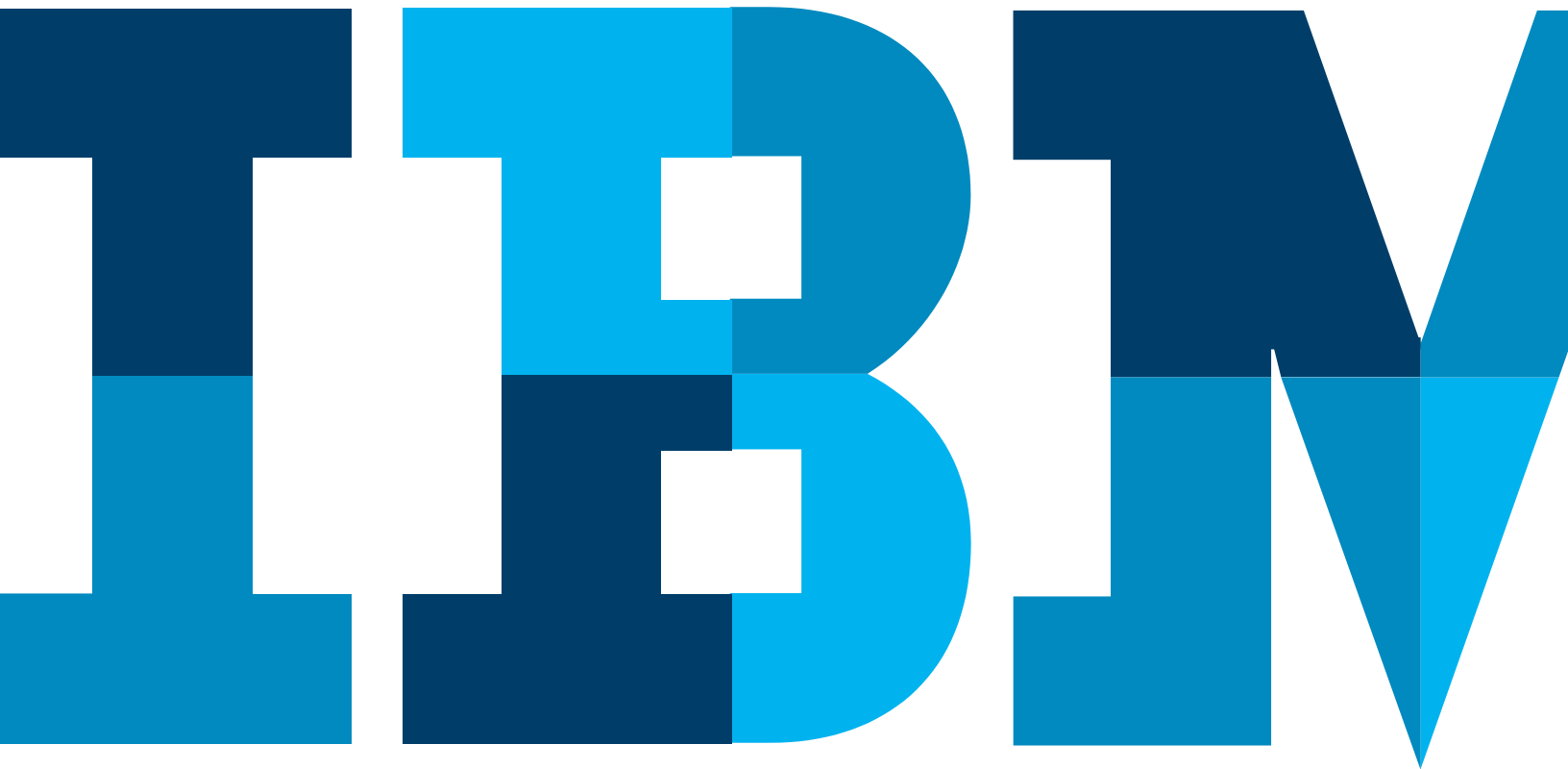


认知 IT 服务管理

发掘洞察，更主动地运营业务



目录

- 2 引言
- 3 什么是认知 IT 服务管理?
- 4 IBM 如何提供帮助
- 5 结语
- 5 了解更多信息

引言

当今的消费者都希望获得互动性更强且响应更迅速的体验，而获得这类体验的途径也是非常之多。随着主动权向消费者大幅倾斜，最近的一项调研显示，近 80% 的全球 CEO 希望利用技术来加强客户关系，这一结果完全在人们的意料之中。¹

然而，对创新型用户体验的这一需求却让环境日趋复杂，管理难度也在不断加大。诸如移动和云之类的颠覆性技术也加剧了这种复杂性，因为它们需要与核心系统集成，由此产生了混合环境。

虽然这些技术是实现业务敏捷性和创新的关键，但同时也会增加宕机风险。如果应用或底层基础架构中的任何地方出现瓶颈，连锁效应就会引发宕机或导致性能低下，最终丧失生产力和收入，并损害声誉。

在客户体验至上的时代，每一分钟的宕机或响应降级都会随着受影响的用户数倍增。

应用相关问题的平均修复时间 (MTTR) 通常为 3 到 6 小时，平均宕机时间为 95 分钟，每小时成本超过 50 万美元。^{2,3} 高于 1 级支持的问题通常至少需要 3 到 4 个人平均花费 5 到 7 个总工时，而这些时间本该用于开展创新。⁴

很显然，监控并管理应用性能至关重要。而要了解正在发生的状况、可能发生的状况以及确实发生这一状况后造成的影响，就需要具备端到端可视性。一般的企业都有多个监控解决方案，这意味着需要手动设置、维护并响应性能阈值，这不仅效率低下，还成本高昂。

为满足这些需求，下一阶段的服务管理已日趋成熟。认知能力彻底改变了服务管理，超越了现行的监控工具，可在问题尚未出现时就及早发现其萌芽，检测出单凭固定阈值无法确定的服务影响。本文探究了 IBM 的认知服务管理解决方案将如何及时主动地发掘切实可行的洞察，确保应用和系统正常启动并运行，同时让开发人员参与到业务关键型计划中来。

什么是认知 IT 服务管理?

步入更主动的运营状态后，企业便能及早发现问题，避免问题严重后而措手不及。但若没有相称的必要深厚专业知识来处理日趋复杂的 IT 运营，诊断和修复问题就会变得十分耗时且令人沮丧。将认知计算能力运用于服务管理有助于加速事件和模式的诊断过程。通过从 IT 系统中挖掘深刻洞察，一旦有异常行为可能会对服务造成影响或削弱性能，就可以及早发出预警。

认知 IT 服务管理与传统服务管理主要有三大不同。这些功能共同为以用户为中心的主动体验奠定了基础。

持续学习

认知服务管理使用机器学习来了解应用和资源的行为，真正掌握了企业的正常运营情况。传统服务管理功能可能会支持您确定季节性活动，而应用认知能力则使您能够更进一步，找出季节性活动的模式，然后利用这些洞察来设置和管理用于监控数据的阈值。认知能力能够越过单一综合视图，监控日志、指标、事件、支持文档和问题单，了解应用和资源间的关系，进而预测服务影响。

有了这些深刻的洞察，企业便可以快速高效地解决问题，大幅节省运营成本，提高员工效率。

预测和调整

任何异常的背后都隐藏着一个潜在的服务中断，这也正是监控解决方案旨在检测的问题。新增运营分析有助于发现指标，从而找出规律性发生的异常。此类信息反过来可以更准确地预测可能出现的服务降级。随着环境越来越复杂，变革的步伐也日益加快，人力资源早已跟不上其发展速度。认知能力可帮助企业根据瞬息万变的环境迅速做出调整，并以智能方式列出问题的先后次序。

建议操作

虽然各团队一直在不懈努力，尽可能地实现高效运营，但在发现和修复应用与系统问题方面，效率甚至更为紧要。通过运用认知能力，可在众多详细方式和视图中迅速搜索 TB 级结构化和非结构化数据，从而加速找出问题。此类信息能够揭示之前未曾检测到的模式，同时给出明智的修复操作建议。

IBM 如何提供帮助

作为 IT 服务管理领域的全球领导者，IBM 经验丰富，可帮助您使用高级认知能力从被动应对转变为主动预防。在 IBM Watson™ 功能的支持下，IBM 提供了一系列认知服务管理解决方案。

欧洲的一家全球银行和金融服务公司在 IBM Operations Analytics – Predictive Insights 检测后 7 个小时就找到了新出现的用户账户访问问题。

IBM Operations Analytics – Predictive Insights 将高级机器学习技术应用于监控数据，持续学习应用和基础架构行为。在了解基础性行为后，它可帮助动态设置并调整几乎所有应用和基础架构监控数据的性能阈值。IBM Operations Analytics – Predictive Insights 通过分析来检测持平线、重大趋势、差异的缩小、异常边界和缓慢的发展变化，从而帮助主动确定新出现的问题，并在问题影响服务之前抓住重要时机修复问题。

高级分析和强大的仪表板增加了上下文和综合视图，方便快速诊断，其中包括多元分析以及历史异常和 KPI 相关指标的关系。预测功能可以预测异常的类似行为，便于在未来识别潜在的关键问题。

IBM Operations Analytics – Log Analysis 通过快速搜索结构化和非结构化数据，帮助诊断应用及其支持基础架构中的服务问题。通过几乎搜索所有数据，包括日志格式、事件数据和问题单，它可提取出通用模式。它将利用文本分析从支持门户、问题单和文档中识别出相应内容，对已知问题自动给出建议解决方案，帮助缩短问题的平均解决时间。

IBM Operations Analytics – Log Analysis 可为 Apache Hadoop 分发版提供支持，实现长期数据存储和历史数据分析，同时支持与 Cloudera 进行集成。其他功能则可以通过定义要摄入的数据类型以及数据的注解和索引方式，提供应用目录，从特定领域中挖掘更多洞察。此外，服务台扩展可让 CIO 了解热点问题，初次便能找到合适的 SME，帮助制定战略性 IT 规划，并减少问题单改动。

结语

成功的企业正在创造极具吸引力的消费者体验，这些体验颠覆了他们原先的互动方式。而支持这些体验的复杂技术应能够持续以最佳性能运行，否则，再有潜力的体验也躲不过失败的命运。传统监控工具可帮助确定问题，缩短平均修复时间，而认知能力则进一步缩短了问题的平均时间 — 更快找到问题的根源，确定其发生诱因，并预测问题何时会再次出现。

IBM 提供了一系列由 Watson 支持的认知产品服务，这些产品服务可与其广泛的 IT 服务管理组合有效集成。这些产品服务覆盖了认知服务管理的所有关键领域，可在以下方面给予帮助：

- 快速搜索 TB 级结构化和非结构化数据，缩短平均修复时间。
- 获取专家建议，快速诊断问题，并帮助缩短问题查询周期。
- 通过了解环境中的异常行为，避免服务中断，同时接收有关新出现运营问题的提前通知，防患于未然。
- 通过高级问题单分析、热点问题洞察以及用于问题单分类的决策支持，提高 IT 运营效率。

更多信息

了解认知 IT 服务管理和 IBM Operations Analytics 如何为企业提供帮助。立即注册并试用：

ibm.com/marketplace/cloud/it-operations-analytics/us/en-us



© Copyright IBM Corporation 2016

IBM Corporation
IBM Cloud
Route 100
Somers, NY 10589

美国出品
2016 年 11 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com 和 Watson 是 International Business Machines Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。如果这些名称和其他 IBM 已注册为商标的名称在本信息中首次出现时使用符号 (® 或 ™) 加以标记, 这些符号表示在本信息发布时由 IBM 拥有这些根据美国联邦法律注册或普通法注册的商标。这些商标也可能是在其他国家或地区的注册商标或普通法商标。Web 站点 www.ibm.com/legal/copytrade.shtml 上“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。本出版物所提到的 IBM 产品或服务并不暗示 IBM 将在开展运营的所有国家或地区提供这些产品或服务。

客户应负责确保自己遵守法律要求。客户自行负责征求具备资质的法律顾问的建议, 以便确定并解释可能影响客户业务的任何法律法规要求, 并让读者采取措施遵守此类法律。IBM 不提供法律建议, 也不表示或保证其服务或产品会确保客户遵守任何法律法规。

- 1 IBM Institute for Business Value (IBV), “Digital reinvention in action: What to do and how to make it happen,” 2015.
- 2 Application Performance Monitoring (APM) 2015, “Industry challenges, State of the Art, and the Case for Unified Monitoring,” (<http://ibm.co/IndustryChallenges>)
- 3 Ponemon Institute, *Cost of Data Outages*, 2016. (<http://ibm.co/PonemonOutages16>)
- 4 Application Performance Monitoring (APM) 2015, “Industry challenges, State of the Art, and the Case for Unified Monitoring,” (<http://ibm.co/IndustryChallenges>)



请回收利用