

IBM annuncia la prima piattaforma di servizi cognitivi per trasformare il business

La nuova piattaforma IBM Services Platform with Watson aiuta i fornitori di servizi IT a supportare in modo più veloce, sicuro ed efficiente i propri clienti anche attraverso una gestione proattiva delle problematiche infrastrutturali

Armonk - 12 lug 2017: IBM ha annunciato la prima piattaforma di servizi basata su Watson e sviluppata su IBM Cloud, in grado di migliorare le attività di gestione IT dei service provider grazie all'impiego di tecnologie cognitive. Tali tecnologie permettono di avvalersi di funzioni di intelligenza artificiale a supporto delle capacità degli operatori, ottimizzando così l'automazione dei processi e permettendo alle diverse figure professionali di concentrarsi sulle attività di più alto livello e valore.

IBM Services Platform with Watson viene già utilizzata da Danske Bank, una tra le prime imprese ad adottare la piattaforma nell'ambito di un nuovo contratto di servizi IT della durata di 10 anni.

La piattaforma offre alle aziende funzionalità di intelligenza artificiale e analisi dati che supportano e aumentano le capacità di intelligenza e deduzione umane, permettendo di prevenire e anticipare la correzione di potenziali problemi sulle infrastrutture in modalità sempre più automatizzate. In questo modo è possibile ottenere una drastica riduzione delle interruzioni dei processi di business e un sostanziale aumento della sicurezza nell'ambiente IT.

"In un mondo in cui in ogni mercato nessuna interruzione nell'ambiente IT è più accettabile, i clienti si aspettano la capacità di fornire servizi di eccellenza in ogni luogo, momento e tipo di sistema" afferma Martin Jetter, IBM Senior Vice President di Global Technology Services.

"IBM Services Platform with Watson cambierà le modalità di erogazione dei servizi e la loro qualità, offrendo ai clienti sostanziali vantaggi competitivi."

Le funzionalità cognitive della nuova piattaforma permettono di prevedere eventuali problemi e di utilizzare proattivamente l'automazione per migliorare la qualità del servizio. Allo stesso tempo forniscono al personale IT informazioni sintetiche ed essenziali per prendere più rapidamente decisioni fondate sui dati raccolti. Nei prossimi tre anni ogni settore d'attività si troverà a dover affrontare una vera e propria esplosione di dati, in considerazione del ritmo con cui procede la digitalizzazione dei processi spinta dall'adozione delle tecnologie legate al mobile e all'IoT. Da una recente ricerca di IBM è emerso che circa il 50% dei CEO intende adottare il cognitive computing entro il 2019 e si aspetta un ROI del 15% da questo investimento.

Con la IBM Services Platform with Watson, gli strumenti di automazione possono fare molto più che eseguire semplici istruzioni. Possono infatti condurre complessi test diagnostici ed eseguire conseguenti azioni mirate a eliminare le cause dei problemi. Possono inoltre interpretare il linguaggio naturale e non strutturato di chat ed e-mail e utilizzare le informazioni così acquisite per risolvere i problemi senza alcun intervento manuale. I requisiti tecnici possono essere compresi più rapidamente, così come si possono individuare lacune nei processi correnti e progettare soluzioni personalizzate. La nuova piattaforma è in grado di attingere alle vaste basi di dati e conoscenza già disponibili per estrarre informazioni sintetiche che gli specialisti tecnici possono

utilizzare per trovare molto più rapidamente le soluzioni a problemi IT complessi.

La piattaforma cognitiva supporta l'intero ciclo di vita dei servizi gestiti, dalla progettazione alla realizzazione, dall'integrazione alla conduzione, attraverso la capacità di auto adattamento e di aumento progressivo del proprio livello di competenza tramite funzionalità di machine learning.

La speciale partnership con Danske Bank prevede l'impiego di IBM Services Platform with Watson per lo sviluppo e la realizzazione di un sistema di erogazione di servizi cognitivi, unico nel suo genere. Attraverso il suo utilizzo Danske Bank vuole ottenere l'assenza di interruzioni nelle sue operazioni bancarie e una sostanziale riduzione nel numero degli incidenti in ambito IT, impattanti i suoi critici processi di business.

"Dopo aver testato con successo la soluzione cognitiva di monitoraggio (IBM Operations Analytics Predictive Insights) che fa parte della nuova piattaforma, abbiamo registrato una drastica riduzione degli incidenti a carico dei server", ha dichiarato Jan Steen Olsen, Executive Vicepresident e CTO, Danske Bank. "La piattaforma di servizi cognitivi di IBM ci permette di agire nel momento in cui viene identificata una situazione anomala o potenzialmente pericolosa, prima quindi che avvenga un effettivo incidente, permettendoci così di realizzare un ambiente IT integrato, automatizzato e sempre operativo".

Nell'ambito del contratto, Danske Bank si occuperà di buona parte delle attività di IT operations, mentre IBM fornirà la piattaforma mainframe in modalità Infrastructure-as-a-Service e i Cognitive Services for Mainframe, Distributed and Network, che includono Predictive Insight, Dynamic Automation e Watson for IT Helpdesk. Oltre a ciò, i servizi IBM per il business process management supporteranno Danske Bank nello sviluppo e digitalizzazione dei processi di business, al fine di migliorare la customer experience. Infine, i prodotti e le tecnologie IBM in ambito Cloud, API, Analytics e Cognitive e gli strumenti di Data platform permetteranno alla banca di creare, testare ed erogare nuovi servizi finanziari. La sicurezza della piattaforma sarà assicurata tramite gli strumenti di IT security di IBM QRadar.

Imprese di tutto il mondo stanno traendo vantaggio da questa piattaforma integrata di servizi cognitivi. Oltre 10 milioni di interruzioni delle attività IT sono già state gestite, e milioni di incidenti potenzialmente critici sono mitigati e gestiti ogni mese. I clienti stanno registrando drastici miglioramenti dovuti alla soluzione automatizzata degli incidenti, con una riduzione dei tempi di risoluzione che arriva fino al 90%.

Attraverso l'utilizzo di tecnologie cognitive per l'analisi di evidenze e relazioni tratte dai dati, la piattaforma estende l'uso dell'automazione dalle semplici attività ripetitive ad attività molto più complesse, che prima richiedevano l'intervento umano, quali ad esempio:

- L'analisi continua della compliance di componenti e processi IT agli standard definiti
- La gestione autonoma di molte attività di governance
- Il provisioning automatico e il supporto a funzioni self-service.

IBM Services Platform con Watson include:

- IBM Data Lake, un repository di dati relativi alla gestione di ambienti IT di enormi dimensioni, basato sui dati raccolti e organizzati da IBM in oltre 30 anni di esperienza nella gestione IT nei settori di industria caratterizzati da uso intensivo di dati, quali quello bancario, delle compagnie aeree e del retail. Il Data

Lake funge da principale fonte di dati e conoscenza per la piattaforma.

- Client Insights Dashboard, che consente ai clienti di avere accesso in tempo reale al proprio ambiente IT, il cui controllo viene costantemente raffinato attraverso il continuo apprendimento legato al suo funzionamento.
- Un set di funzionalità automatizzate per l'erogazione dei servizi, che supporta la progettazione, la gestione e l'ottimizzazione degli ambienti IT.
- Alla base del continuo ciclo di feedback opera Watson, che in questo caso funge da motore cognitivo di approfondimento della piattaforma, capace di acquisire enormi quantità di dati strutturati e non strutturati, di aggregarli e analizzarli, di dedurre da essi informazioni di sintesi, di sovraintendere all'automazione, di gestire tutti gli aspetti e i componenti di un'infrastruttura cloud ibrida a livello end-to-end e, infine, di prendere decisioni consapevoli con sempre maggiore frequenza, all'aumentare degli eventi occorsi e del relativo apprendimento.

IBM Services Platform with Watson è una piattaforma basata su open standard che consente l'integrazione di tecnologie avanzate, prevede sistemi pervasivi di sicurezza e data privacy e offre servizi IT cognitivi di nuova generazione e di facile utilizzo.

Con singole componenti della piattaforma già oggi in uso presso 800 clienti a livello internazionale, IBM Services Platform with Watson sta aiutando i clienti a migliorare l'efficienza dei loro processi di business attraverso l'utilizzo di un ambiente IT di maggiore qualità, produttività e innovazione, grazie alla sua capacità di deduzione e sintesi dall'enorme mole di dati strutturati e non strutturati che lo stesso ambiente IT produce.

IBM Global Technology Services

IBM Global Technology Services offre servizi aziendali e di consulenza IT end-to-end, sostenuti da un'impareggiabile rete di delivery globale, in grado di trasformare il business delle imprese nell'era del cognitive e del cloud computing. GTS, in qualità di service-integrator, gestisce servizi e infrastrutture di imprese di tutto il mondo, portando quell'innovazione che le rende maggiormente competitive e in grado di affrontare le più complesse richieste dei clienti.

Contatti

Claudia Ruffini

IBM External Relations +39 335 6325093 cla@it.ibm.com

<https://it.newsroom.ibm.com/2017-06-12-IBM-annuncia-la-prima-piattaforma-di-servizi-cognitivi-per-trasformare-il-business>