

IBM: l'automazione dell'IT si fa più resiliente e meno cara con l'AI

Basato su Red Hat OpenShift, Watson AIOps gira su ogni tipologia di cloud e collabora con un ecosistema di partner, inclusi Slack e Box. Nuove funzionalità anche con Accelerator for Application Modernization

Durante la [Think Digital Conference](#), IBM ha presentato un'ampia gamma di nuove funzionalità e servizi basati sull'intelligenza artificiale, progettati per aiutare i CIO ad automatizzare le infrastrutture IT rendendole più resilienti in caso di future interruzioni e per contribuire a ridurre i costi.

La nuova offerta, chiamata [IBM Watson AIOps](#), è in grado di aiutare le aziende nel rilevamento e nella diagnosi delle anomalie e nel ripristino rapido dei servizi, il cui impatto è sia di tipo reputazionale sia economico. Basti pensare, queste le stime della società di ricerca [Aberdeen](#), che un'interruzione può tradursi in una perdita pari a 260.000 dollari all'ora.

L'adozione dell'intelligenza artificiale peraltro è foriera di innegabili vantaggi. Come ricorda IDC, le aziende che adotteranno soluzioni in questo ambito entro il 2024 saranno in grado di rispondere a clienti, competitor, legislatori e partner con una velocità superiore del 50% [1].

Watson AIOps consente alle organizzazioni di automatizzare le infrastrutture IT ed è progettata per supportare i CIO nel prevedere e indirizzare i risultati, allocare la forza lavoro su attività a maggior valore e costruire reti più reattive e intelligenti al fine di garantirne il funzionamento senza soluzione di continuità.

La nuova soluzione si basa sull'ultima versione di Red Hat OpenShift per funzionare in ambienti cloud ibridi e lavorare con le tecnologie che sono al centro degli ambienti di lavoro distribuito, come Slack e Box. Watson AIOps è integrabile anche con le soluzioni di IT monitoring tradizionale come Mattermost e ServiceNow.

IBM ha annunciato anche [l'Accelerator for Application Modernization with AI](#) all'interno del servizio di Cloud Modernization di IBM. Questa nuova funzionalità è progettata per consentire alle aziende di ridurre lo sforzo complessivo e i costi associati alla modernizzazione delle applicazioni. Fornisce una serie di tool progettati per ottimizzare il percorso di modernizzazione end-to-end, accelerando l'analisi e i suggerimenti delle varie opzioni di architettura e microservizi consigliate. L'acceleratore sfrutta l'apprendimento continuo e i modelli interpretabili di IA per adattarsi alle pratiche di ingegneria del software preferite dal cliente e rimanere aggiornato con l'evoluzione della tecnologia e delle piattaforme.

Molte [tecnologie alla base](#) di Watson AIOps e Accelerator for Application Modernization sono sviluppate da [IBM Research](#).

"La più grande sfida per le organizzazioni è quella dell'allineamento - dichiara Stewart Butterfield, CEO e co-fondatore di Slack - e il nostro software risulta molto prezioso quando si integra perfettamente con gli altri tool utilizzati ogni giorno per veicolare informazioni critiche sul business. Usandolo con Watson AIOps, i responsabili IT possono collaborare in modo efficace sulle soluzioni per gli incidenti, dedicandosi alla risoluzione dei problemi anziché alla loro identificazione".

"In questa nuova era caratterizzata dal lavoro in remoto - afferma Aaron Levie, CEO di Box - sono più importanti che mai la condivisione sicura e l'accesso ai file in qualunque momento e attraverso qualsiasi app. Noi siamo orgogliosi di rafforzare la partnership con IBM per poter offrire contenuti e collaborazione tramite Watson AIOps e abilitare le organizzazioni a lavorare in modo più veloce, semplice e sicuro."

"Ciò che abbiamo imparato dalle aziende di tutto il mondo è che sono tre i fattori principali capaci di determinare il successo dell'AI nel business: il linguaggio, l'automazione e la fiducia. La crisi COVID-19 e l'aumento del lavoro a distanza - spiega Rob Thomas, Senior Vice President, Cloud and Data Platform, IBM - stanno rendendo necessaria l'automazione dell'IA a una velocità e a un ritmo senza precedenti. Con l'automazione, stiamo offrendo ai CIO e ai loro team l'opportunità di dare priorità al lavoro fondamentale per le imprese digitali di oggi: gestire ed estrarre informazioni dai dati per applicare insight predittivi che contribuiscono all'efficacia del business e alla riduzione dei costi".

In uno scenario economico particolarmente dinamico, i clienti di tutti i settori apprezzano particolarmente le nuove funzionalità.

"Il nostro settore è stato duramente colpito dalla pandemia - evidenzia Roland Schuetz, Executive Vice President e Chief Information Officer di Lufthansa Group - e il lavoro svolto negli ultimi anni nel campo dell'intelligenza artificiale ci aiuterà ad affrontare alcune delle sfide che ci attendono nel futuro. Lavorare con IBM Watson ci ha consentito di accelerare e modernizzare gli strumenti che usiamo nel campo della data science. Noi ricorriamo all'intelligenza artificiale per automatizzare quei processi che ci consentono di essere molto reattivi nell'assistenza ai clienti e nelle aree operative. In questo modo, stiamo dando un contributo importante per un buon inizio dopo la crisi".

Oltre all'automazione delle operazioni IT, IBM ha presentato una serie di nuove funzionalità progettate per fornire ai CIO una strategia con cui operare in questo nuovo ambiente.

• Automazione del business planning: [IBM Cloud Pak for Data](#), la piattaforma di IBM che integra dati e AI, è stata aggiornata con una serie di [nuove funzionalità](#) progettate per aiutare il top management ad automatizzare l'accesso a dati di business. Ad esempio, nella

piattaforma sono state introdotte estensioni come [IBM Planning Analytics](#) - per abilitare la pianificazione automatizzata, la definizione del budget e la capacità previsionale - e funzionalità [DataOps](#) come [IBM InfoSphere Master Data Connect](#) che consente agli utenti di effettuare deployment MDM a livello locale.

- Automazione delle business operation: Un nuovo importante aggiornamento di [IBM Cloud Pak for Automation](#), software per la progettazione, la creazione e l'esecuzione di app di automazione, consente ai clienti di creare più facilmente soluzioni di automazione AI "digital worker". I digital worker automatizzano il lavoro di routine e collaborano con le persone. Le [nuove funzionalità](#) possono aiutare a semplificare il modo in cui le organizzazioni digitalizzano e automatizzano in modo intelligente alcuni processi come l'acquisizione di dati e il business routing.

- Automazione dei call center: [IBM Watson Assistant](#), la piattaforma per rendere più efficace ed efficiente l'interazione tra persone e sistemi informativi aziendali, è stata aggiornata per aiutare ad automatizzare in modo intelligente le interazioni più complesse e che richiedono una conoscenza più approfondita per aumentare la soddisfazione dei clienti riducendo, al contempo, i costi operativi. Watson Assistant ora ha un'interfaccia utente precostituita che non richiede alcuno sforzo di sviluppo ed è progettata secondo le best practice degli utenti. Inoltre, le nuove integrazioni ad alcune delle principali piattaforme di customer service preservano gli investimenti esistenti e consentono di connettersi alle live con facilità. Infine, una nuova funzionalità di "autoapprendimento", attualmente in fase di sviluppo il cui lancio è previsto per questa estate, imparerà dal comportamento dei clienti per fornire risposte migliori e più pertinenti a nuove domande sullo stesso argomento. Come gli assistenti umani migliorano le proprie performance imparando dalle interazioni con i clienti, la funzionalità di "autoapprendimento" offrirà capacità simili agli assistenti virtuali.

"Per operare efficacemente nel contesto attuale - dichiara Erdem Eskigun, Director, Supply Chain Data Analytics and Operations Research di T-Mobile - la nostra azienda garantisce una supply chain più reattiva e agile, risparmiando sui costi e offrendo un servizio clienti di qualità superiore. IBM Cloud Pak for Data connette tutti i dati aziendali che risiedono in location diverse e ci consente di testare e sviluppare modelli analitici per progetti che vanno dal rifornimento delle scorte in magazzino all'ottimizzazione dei trasporti, alle previsioni di vendita e di resi nonché all'ottimizzazione della supply chain. In questo modo possiamo passare dall'idea all'azione molto più rapidamente."

Le novità introdotte si applicano anche alle soluzioni recentemente [annunciate](#) per far fronte alla crisi provocata dal COVID -19. Le principali aziende e istituzioni si stanno affidando ai servizi e alla leadership di IBM in ambito cloud, dati e IA per far fronte alla fase di ripresa post pandemia.

Informazioni su IBM Think Digital

All'evento Think Digital 2020, IBM approfondisce lo scenario di mercato e il ruolo di tecnologie chiave, come AI e Cloud, mette in luce come i clienti accelerano le operazioni di recovery e il processo di digital transformation sulla scia della COVID-19.

Sul sito <https://www.ibm.com/events/think/watch> è disponibile il programma completo dell'evento livestream.

È possibile seguire la conferenza su Twitter attraverso [#think2020](#) e [@ibmlive](#). Per ulteriori informazioni, visitare l'area dedicata di IBM Think 2020: <https://newsroom.ibm.com/think>.

[1] IDC FutureScape: Worldwide Digital Transformation 2020 Predictions, Doc # US45569118, Oct 2019

Per ulteriori informazioni: IBM Media Relations Claudia Ruffini cla@it.ibm.com +39 335 6325093

<https://it.newsroom.ibm.com/Think2020AIforIT>