

## **L'Intelligence Artificielle pour les opérations IT** **Internet**

Posté par : JerryG

Publié le : 13/11/2023 13:00:00

BMC, leader mondial des solutions logicielles permettant à ses clients d'évoluer vers le modèle d'Autonomous Digital Enterprise et premier éditeur de logiciel à intégrer GPT à son portefeuille de solutions de gestion des services et opérations assistées par l'intelligence artificielle, a annoncé l'intégration de nouvelles capacités d'intelligence artificielle pour les opérations IT (AIOps) à sa solution de gestion des opérations informatiques BMC Helix Operations Management en s'appuyant sur sa solution BMC HelixGPT.

La solution BMC Helix transforme les opérations IT en combinant l'utilisation de gabarits de service (service blueprints) immédiatement opérationnels pour la modélisation dynamique des services, une grande facilité d'explication des situations (explicabilité) et une fonction de reconnaissance des empreintes numériques (fingerprinting) qui mémorise les situations similaires. BMC a par ailleurs amélioré la détection automatique de conteneurs pour approfondir la compréhension des environnements conteneurisés.

À l'heure où les environnements hybrides et multicloud gagnent en complexité et se caractérisent par l'augmentation du volume et de la sophistication des données, les entreprises ont besoin de la puissance de fonctions d'IA et de machine learning avancées pour maximiser la visibilité et l'observabilité, tout en assurant aux services métier une disponibilité et des performances optimales.

« Les entreprises qui modernisent leur environnement en adoptant des technologies hybrides et cloud-natives doivent également adapter leur approche des opérations informatiques, explique Nancy Gohring, directrice des études du cabinet IDC pour le programme Enterprise System Management, Observability & AIOps.

Les capacités AIOps qui s'appuient sur l'IA pour supprimer la complexité en identifiant la cause des problèmes, en guidant les utilisateurs jusqu'à la bonne réponse et en prédisant d'éventuels problèmes à venir jouent un rôle clé pour aider les services métier à obtenir les résultats escomptés. »

La solution de gestion des opérations informatiques BMC Helix combine la puissance de l'intelligence artificielle causale avancée pour identifier la cause profonde des problèmes, de l'IA prédictive pour permettre aux clients d'identifier et de résoudre les problèmes avant leur apparition, et de l'IA générative pour automatiser la synthèse d'avis et la formulation de mesures optimales en vue de traiter les problèmes complexes pour que les équipes sachent exactement ce qu'elles doivent faire.

Ces innovations permettent aux opérations informatiques d'assurer un niveau accru de disponibilité des services et de résilience en augmentant l'efficacité des performances opérationnelles grâce à une visibilité supérieure entre les silos d'outils tout en utilisant des informations clés fondées sur l'IA pour réduire de manière significative les délais moyens d'identification (MTTI) et de réparation (MTTR) des problèmes.

**Principales innovations apportées à la solution de gestion des opérations informatiques BMC Helix :**

**  Gabarits de service :** la solution de gestion des opérations informatiques BMC Helix est le seul logiciel du marché à proposer des gabarits de service (service blueprints) immédiatement opérationnels, ce qui facilite plus que jamais la création et la maintenance de modèles de services dynamiques.

Gr ce à la prise en charge des microservices, de la plateforme Kubernetes, du cloud et de la surveillance des performances applicatives (APM   Application Performance Monitoring), ces modèles de service dynamiques sont automatiquement mis à jour, ce qui garantit lâ€™exactitude des modèles utilisés dans des environnements IT en constante évolution.

**  Explicabilité assistée des situations par lâ€™IA causale :** cette capacité définit une nouvelle référence en matière de résolution d  incidents en mettant les incidents en corrélation avec des  v nements similaires actuels et passés dans lâ€™optique de g nerer la meilleure action possible pour y remédier dans les plus brefs délais.

Les commentaires fournis par les utilisateurs à propos des situations rencontrées améliorent la compréhension du contexte et permettent d ajouter des informations situationnelles qui accélèrent lâ€™identification de la cause profonde de lâ€™incident.

Gr ce à cette fonctionnalité, les entreprises peuvent se rétablir plus rapidement en cas de dysfonctionnement d un service et d autres risques, sans qu il soit nécessaire d analyser manuellement plusieurs journaux d  incidents. La solution BMC HelixGPT rationalise le processus grâce à des synthèses concises qui indiquent en langage clair comment les problèmes ont été résolus. Des rapports sur les causes profondes probables peuvent être générés et à« mémorisés à» en vue d une utilisation ultérieure.

**  Reconnaissance des situations par empreintes numériques AIOps propulsée par lâ€™IA,** GPT et traitement du langage naturel (NLP) : alimentée par une IA causale sophistiquée, la reconnaissance de situations par empreintes numériques (situation fingerprinting) permet de savoir automatiquement si une situation similaire s est déjà produite, éliminant ainsi la nécessité de la (re)diagnostiquer.

Cette fonction facilite lâ€™identification de situations à venir en vue de réduire les délais MTTR, le niveau de bruit et les workloads des équipes, tout en améliorant la performance des services.

**  Amélioration de lâ€™autodétection dans les conteneurs :** grâce aux capacités de découverte avancées de la plateforme BMC Helix, les utilisateurs bénéficient d une détection automatisée et d une compréhension approfondie de leur environnement conteneurisé.

Cette capacité améliore le partage des connaissances entre les ingénieurs chargés de la fiabilité des sites (SRE   Site Reliability Engineers), les propriétaires de services et les équipes opérationnelles responsables des environnements conteneurisés dynamiques de nouvelle génération. Enfin, lâ€™amélioration de la visibilité des conteneurs permet aux utilisateurs de raccourcir les délais de réparation (MTTR) tout en minimisant de manière significative les tâches traditionnelles manuelles.

Les nouvelles fonctionnalités AIOps de BMC complètent les atouts de BMC mis en lumière par le cabinet Forrester dans sa récente étude publiée sous le titre The Forrester Wave   : Process-Centric AI For IT Operations (AIOps), Q2 2023, qui désigne BMC Helix parmi les leaders.

Selon cette étude, à la vision de haut niveau de BMC se concentre sur lâ€™unification de la gestion des services et des opérations, lâ€™exploitation de lâ€™intelligence artificielle et du machine learning (IA/ML) aux fins de proactivité, la promotion de la collaboration entre équipes,

ainsi que la mise en œuvre d'une approche informatique préventive centrée sur les métiers. »

« Repousser les limites de ce que les solutions assistées par l'IA peuvent apporter aux clients de BMC constitue depuis de nombreuses années l'un de nos objectifs majeurs, déclare Margaret Lee, vice-présidente senior et directrice générale, Digital Service and Operations Management, BMC.

Nous continuons d'investir dans l'innovation des disciplines AIOps afin d'aider nos clients à sécuriser les informations dont ils ont besoin pour prendre de meilleures décisions, à accélérer l'automatisation de façon intelligente et à améliorer leur environnement opérationnel de façon continue. »