

APEX AIOps Incident Management

Workflow de cycle de vie des incidents basé sur l'IA pour optimiser la disponibilité de l'infrastructure numérique

99 % de réduction du bruit des événements¹

50 % de réduction des tickets¹

93 % de réduction des problèmes signalés par les clients¹

La **réduction du bruit des événements** permet de passer de plusieurs millions d'événements bruts à quelques milliers d'alertes uniques

La **corrélation des alertes** corrèle des milliers d'alertes en incidents exploitables uniques avec cause première probable

Les **informations sur la situation en temps réel** détectent proactivement l'impact sur l'activité à mesure que les incidents se produisent

Le **workflow collaboratif basé sur le travail d'équipe** rationalise la communication entre les équipes et les outils à l'aide de la salle des opérations

Les **connaissances algorithmiques** capturent et codifient les connaissances tribales des incidents précédents pour les réutiliser, telles que la façon dont les incidents passés ont été résolus

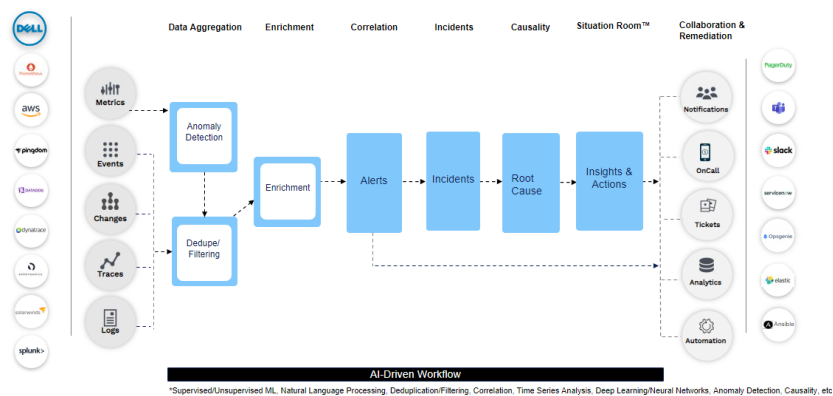
L'**intégration ITSM et Runbook** déclenche des tickets, des remontées en escalade et des mesures correctives grâce à l'intégration avec des outils informatiques tiers

Assurer la disponibilité de votre infrastructure numérique devient de plus en plus difficile à mesure que vos applications, vos données et vos ressources de calcul, de stockage et de réseau augmentent en nombre dans tous les datacenters, des sites de périphérie et du Cloud. Les événements et les alertes provenant des outils de surveillance de tous les domaines technologiques rendent difficiles la localisation de la cause première des incidents par les équipes ITOps, DevOps et SRE, et entravent la résolution de ces mêmes incidents, au détriment de vos clients, de vos collaborateurs et de votre entreprise.

Vous avez besoin d'une solution basée sur l'IA pour simplifier les choses.

APEX AIOps Incident Management, qui fait partie du logiciel as-a-service APEX AIOps, automatise la disponibilité de votre infrastructure numérique grâce à des workflows de cycle de vie des incidents automatisés et basés sur l'IA.

APEX AIOps Incident Management ingère les données de tous vos outils informatiques hétérogènes et utilise l'IA pour convertir les événements et le bruit des alertes en incidents uniques exploitables, identifier la cause première probable et mobiliser le personnel compétent pour collaborer avec précision et résoudre les incidents plus rapidement.



Workflow automatisé Incident Management : convertit le bruit en incidents exploitables et rationalise la collaboration et les mesures correctives pour accélérer la résolution des problèmes affectant les services.

Réduire le bruit des alertes et obtenir des informations exploitables sur les incidents affectant les services

Incident Management est pré-intégré à plus de 100 outils tiers de surveillance et de gestion informatiques, et utilise l'apprentissage automatique (ML) en temps réel et d'autres algorithmes d'IA pour identifier la pertinence et les relations des données opérationnelles ingérées. Une interface simple d'utilisation vous permet d'effectuer vous-même des intégrations supplémentaires.

Comme indiqué dans le schéma de workflow (page 1), Incident Management inclut des filtres et ignore les événements entrants de faible niveau, tels que les signaux de pulsation, et déduplique les autres événements consécutifs, tels que les pannes de composants matériels ou les événements liés à la latence des applications, qui nécessitent une action. Cela permet de réduire plusieurs millions d'événements (ainsi que les modifications, traces, journaux et anomalies) en quelques milliers d'alertes uniques et importantes.

Ensuite, un moteur de corrélation algorithmique, qui utilise l'apprentissage automatique à la fois non supervisé et supervisé, déduit les relations des alertes et leurs attributs pour des impacts métier spécifiques, puis les intègre dans un incident unique.

Les incidents sont créés en temps réel à mesure qu'ils se déroulent en production, tandis que les algorithmes regroupent des incidents similaires pour réduire davantage le bruit.

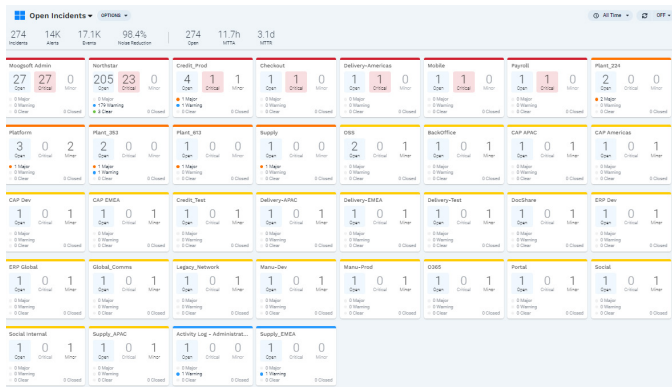
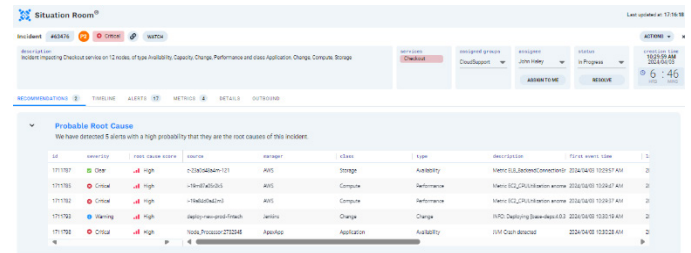


Tableau de bord en temps réel : les tableaux de bord personnalisés offrent une visibilité immédiate sur l'état actuel des incidents dans toute l'entreprise. Les tableaux de bord peuvent être facilement personnalisés pour répondre aux besoins uniques des équipes du centre d'opérations, DevOps, SRE, des serveurs, du stockage, du réseau, etc., ainsi qu'à ceux des responsables opérationnels ou d'autres dirigeants.

Accélérer la localisation de la cause première

Les algorithmes de causalité identifient les modifications apportées aux nœuds critiques dans les topologies physiques et logiques afin d'évaluer et de comprendre l'impact des alertes. L'apprentissage automatique supervisé et non supervisé analyse les schémas, les incidents précédents et les chronologies, la proximité et les aspects linguistiques des alertes et des modifications afin d'identifier la cause la plus probable de chaque incident.

La cause première probable identifie les alertes clés comme cause première plutôt que de demander aux utilisateurs d'analyser potentiellement des centaines d'alertes.

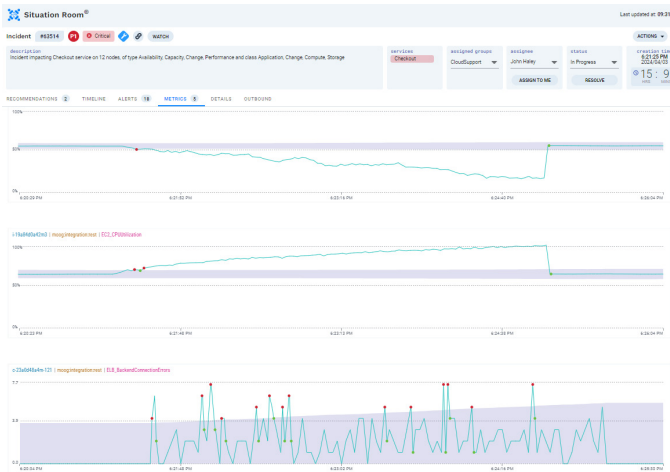


Cause première probable : en fonction du modèle formé, l'algorithme affiche une ou plusieurs alertes associées à l'incident comme cause première probable afin d'accélérer le processus de correction.

Éliminer les silos, améliorer la collaboration et accélérer la résolution

Au cœur de la solution Incident Management se trouve un workflow collaboratif qui identifie, à partir d'un incident spécifique, l'équipe qui doit en être informée, puis redirige cette dernière vers la salle des opérations. Il s'agit d'une salle virtuelle permettant aux experts et aux autres parties prenantes de collaborer et de résoudre efficacement les incidents en examinant l'incident, la cause première probable, la chronologie et les détails des alertes.

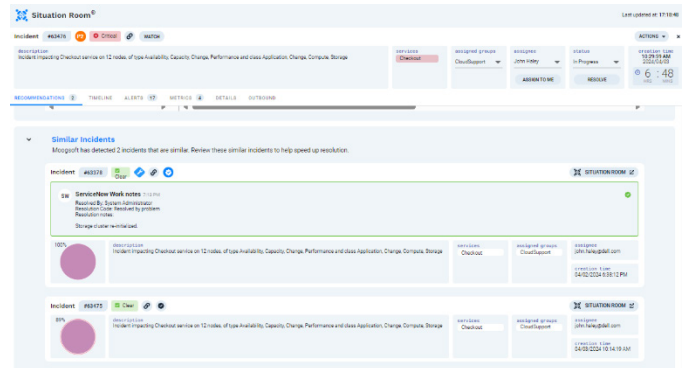
Les algorithmes comparent les incidents actuels et passés. En attribuant un pourcentage de similarité à chaque incident, les équipes peuvent afficher et suivre des conseils pour corriger des incidents similaires archivés. Les équipes peuvent également identifier les problèmes récurrents, car les algorithmes fournissent les informations nécessaires pour prévenir les effets néfastes sur les services de l'entreprise avant qu'ils ne se produisent.



Mesures de séries chronologiques : les anomalies associées à chaque mesure sont affichées de bas en haut (de l'alerte de cause probable aux alertes symptomatiques en cascade) afin de fournir des informations détaillées.

Type	Text	Timestamp
Comment	Confirming the service is restored	3/22/24 16:11
Comment	Packet loss acknowledged	3/22/24 16:01
Comment	Trying to repair storage cluster	3/22/24 15:51
Comment	Seems like a storage issue	3/22/24 15:42
Comment	Looking into the issue	3/22/24 15:33
Alert Closed	Status changed to Solved/OK	3/22/24 15:21
Alert Closed	Status changed to Solved/OK	3/22/24 15:21

Chronologies et détails : des informations supplémentaires sont fournies dans une chronologie regroupant les commentaires des collaborateurs, les mesures prises, les résultats, les changements d'affectation, etc.



Incidents similaires et recommandations : les incidents similaires historiques, ainsi que leurs étapes de résolution, s'affichent pour chaque nouvel incident. Ces étapes de résolution peuvent être appliquées manuellement ou par programmation à l'aide de l'API pour corriger le problème à l'origine de l'incident.

Automatiser l'ITSM, la remontée en escalade et la résolution des incidents

APEX AIOPs Incident Management est pré-intégré à de nombreux outils ITSM courants (par exemple, ServiceNow, Remedy, Jira) pour lancer des tickets de service exploitables, à des outils de communication (par exemple, PagerDuty, Slack, Microsoft Teams) pour notifier et remonter les actions, et à des outils d'automatisation (par exemple, Ansible, Terraform) pour automatiser les actions correctives.

Les mesures correctives peuvent être automatisées ou exécutées manuellement si une approbation continue est requise.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.dell.com/apex-aiops



Consulter les [présentations des produits APEX AIOPs](#)



Voir la [démonstration de APEX AIOPs](#)



[Contacter un expert Dell](#)



Prendre part à la discussion avec les hashtags [#DellAPEX](#) et [#AIOPs](#)

¹Recherche client, Moogsoft, 2024. Les résultats réels peuvent varier.