

Incident Management van APEX AIOps

AI-gestuurde workflow voor incidentlevenscyclus voor het optimaliseren van de beschikbaarheid van digitale infrastructuur

99% noise reduction van gebeurtenissen¹

50% afname van probleemtickets¹

93% afname van door klanten gemelde problemen¹

Noise reduction van gebeurtenissen brengt miljoenen onbewerkte gebeurtenissen terug naar duizenden unieke waarschuwingen

Correlatie van waarschuwingen correleert duizenden waarschuwingen tot enkelvoudige uitvoerbare incidenten met waarschijnlijke hoofdoorzaak

Realtime situatie-inzicht detecteert proactief de impact op het bedrijf terwijl incidenten zich voordoen

Collaboratieve team-gebaseerde workflow stroomlijnt de communicatie tussen teams en tools met behulp van de Situation Room

Algoritmische kennis legt stamkennis van eerdere incidenten vast en codificeert deze voor hergebruik, met bijvoorbeeld informatie over hoe soortgelijke incidenten in het verleden zijn opgelost

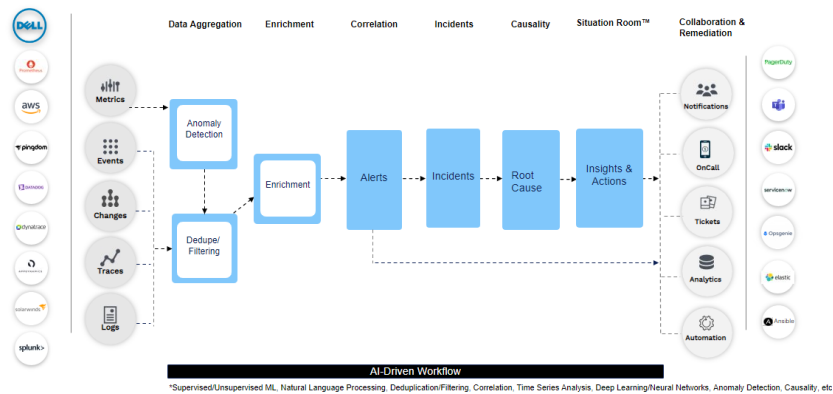
ITSM- en Runbook-integratie activeert tickets, escalatie en herstel via integratie met IT-tools van derden

Het waarborgen van de beschikbaarheid van uw digitale infrastructuur wordt moeilijker naarmate uw applicaties, data en rekenkracht-, storage- en netwerkbronnen worden geschaald in datacenters, edge-locaties en de cloud. Gebeurtenissen en waarschuwingen van monitoringtools in alle technologiedomeinen maken het moeilijk voor IT Operations, DevOps en SRE om de hoofdoorzaak van incidenten te achterhalen en verhinderen een oplossing zonder dat uw klanten, werknemers en bedrijf eronder lijden.

Wat u nodig hebt is een AI-gestuurde oplossing om deze complexiteit te beteugelen.

APEX AIOps Incident Management, onderdeel van de APEX AIOps software-as-a-service, automatiseert de beschikbaarheid van uw digitale infrastructuur via geautomatiseerde, AI-gestuurde workflows voor de levenscyclus van incidenten.

Het neemt data op van al uw multi-vendor IT-tools en gebruikt AI om incidenten en waarschuwingsruis te reduceren tot enkelvoudige uitvoerbare incidenten. Het identificeert de waarschijnlijke hoofdoorzaak en mobiliseert het relevante personeel om nauwkeurig samen te werken en incidenten sneller op te lossen.



Geautomatiseerde workflow voor Incident Management: zet ruis om in uitvoerbare incidenten en stroomlijnt samenwerking en herstel voor een snellere time-to-resolution van problemen die de service nadelig beïnvloeden.

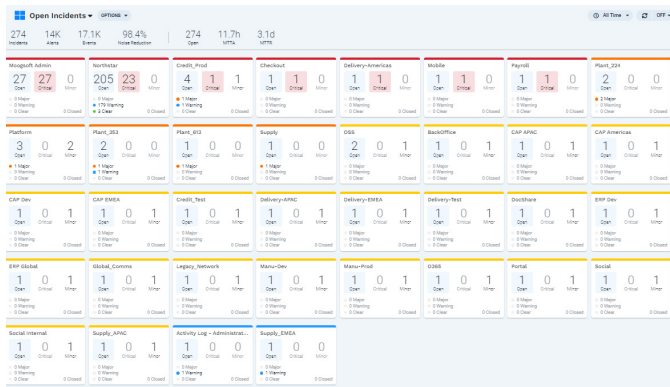
Verminder waarschuwingruis en krijg bruikbare inzichten over incidenten die van invloed zijn op de service

Incident Management is vooraf geïntegreerd met meer dan 100 populaire externe IT-bewakings- en beheertools en maakt gebruik van realtime machine learning (ML) en andere AI-algoritmen om de relevantie en relaties van operationele data die worden opgenomen te identificeren. Met een gebruiksvriendelijke interface kunt u zelf aanvullende integraties uitvoeren.

Zoals te zien is op pagina één, filtert Incident Management binnenkomende gebeurtenissen op laag niveau, zoals hartslagsignalen, en verwijdert het de resterende gevolggebeurtenissen, zoals een storing van een hardwarecomponent of gebeurtenissen met betrekking tot de latentie van applicaties die actie vereisen. Dit brengt miljoenen gebeurtenissen (evenals wijzigingen, traces, logboeken en afwijkingen) terug naar duizenden unieke, belangrijke waarschuwingen.

Vervolgens leidt een algoritmische correlatie-engine, die gebruikmaakt van zowel niet-gecontroleerde machine learning als machine learning onder toezicht, relaties van waarschuwingen en hun kenmerken voor specifieke bedrijfseffecten af en neemt deze op in één incident.

Incidenten worden in realtime aangemaakt terwijl ze zich in de productie blijven voordoen, en algoritmen clusteren gelijksoortige incidenten om ruis verder te verminderen.

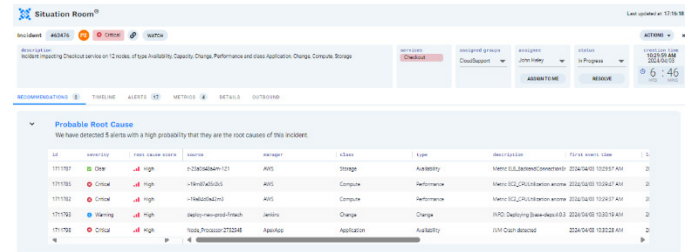


Realtime dashboard: aangepaste dashboards bieden onmiddellijke zichtbaarheid van de huidige status van incidenten in de hele onderneming. Dashboards kunnen eenvoudig worden aangepast aan de unieke behoeften van beheercentrum-, DevOps-, SRE-, server-, storage-, netwerk- of andere teams, maar ook aan de behoeften van bedrijfseigenaren of andere leidinggevendenden.

Verkort de tijd om de hoofdoorzaak te achterhalen

Causaliteitsalgoritmen identificeren veranderingen in kritieke knooppunten binnen fysieke en logische topologieën om de impact van waarschuwingen te beoordelen en te begrijpen. Machine learning analyseert met en zonder toezicht de patronen, eerdere incidenten en tijdlijnen, nabijheids- en taalkundige aspecten van waarschuwingen en wijzigingen om de meest waarschijnlijke oorzaak van elk incident te identificeren.

Waarschijnlijke hoofdoorzaak ('Probable cause') identificeert belangrijke waarschuwingen als de hoofdoorzaak in plaats van gebruikers te verplichten mogelijk honderden waarschuwingen te analyseren.

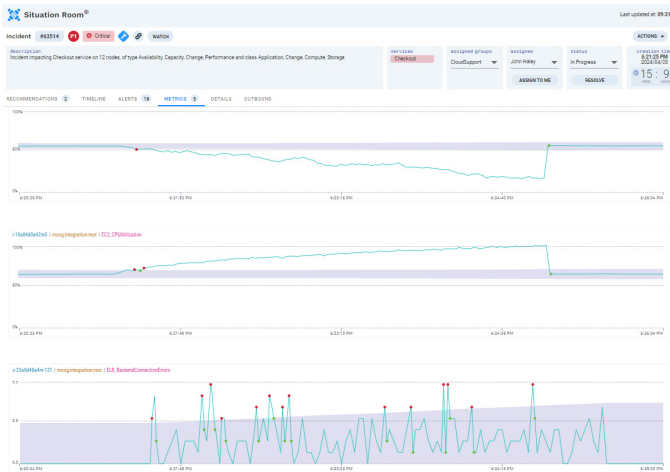


Waarschijnlijke hoofdoorzaak: op basis van het getrainde model geeft het algoritme een of meer waarschuwingen die aan het incident zijn gekoppeld weer als de waarschijnlijke hoofdoorzaak om het herstelproces te versnellen.

Elimineer silo's, verbeter de samenwerking en versnel probleemoplossing

Het hart van Incident Management is een op samenwerking gebaseerde workflow die automatisch uit een incident het relevante team afleidt dat op de hoogte moet worden gesteld, waarna die incidenten worden doorverwezen naar de Situation Room. Dit is een virtuele ruimte voor competente experts en andere belanghebbenden om samen te werken en incidenten efficiënt op te lossen door het incident, de waarschijnlijke hoofdoorzaak, de tijdlijn en details van waarschuwingen te onderzoeken.

Algoritmes vergelijken incidenten uit het heden en verleden. Door aan elk incident een gelijkenispercentage toe te kennen, kunnen teams advies bekijken en opvolgen voor het herstel van vergelijkbare, gearchiveerde incidenten. Teams kunnen ook terugkerende problemen identificeren, doordat algoritmen het inzicht bieden dat nodig is om schadelijke effecten op zakelijke services te voorkomen voordat deze zich voordoen.



Time Series Metrics: voor diepgaande inzichten worden afwijkingen die aan elke statistiek zijn gekoppeld, bottom-up weergegeven, van de waarschuwing voor de waarschijnlijke oorzaak tot trapsgewijze symptomatische waarschuwingen.

Comment	Time	Status
Confirming the service is restored	3:02:25 AM	Completed
Parent issue acknowledged	3:03:51 AM	In Progress
Typing to report storage status	3:03:01 AM	In Progress
Issue being changed to issue	3:04:47 AM	In Progress
Looking into the issue	3:08:39 AM	In Progress
Status changed to System Up	6:00:01 PM	Resolved
Status changed to System Up	6:00:01 PM	Resolved

Tijdslijnen en details: aanvullende inzichten worden aangeboden in een tijdslijn van opmerkingen van teamleden, ondernomen acties, resultaten, wijzigingen in opdrachten en meer.

Meer informatie vindt u op www.dell.com/apex-aiops



Lees [het productoverzicht van APEX AIOps](#)



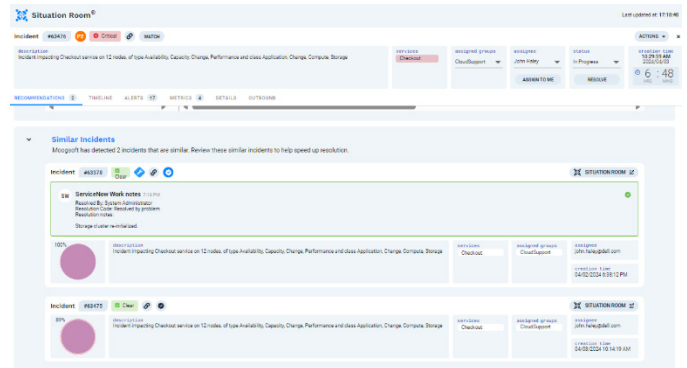
Bekijk [de demo van APEX AIOps](#)



Neem contact op met een Dell expert



Neem deel aan het gesprek via [#DellAPEX](#) [#AIOps](#)



Vergelijkbare incidenten en aanbevelingen: historische en vergelijkbare incidenten en de stappen die ze kunnen oplossen worden voor elk nieuw incident weergegeven. Deze oplossingsstappen kunnen handmatig of programmatisch worden toegepast met behulp van de API om het probleem dat het incident veroorzaakt op te lossen.

ITSM, escalatie en incidentoplossing automatiseren

APEX AIOps Incident Management is vooraf geïntegreerd in veel populaire ITSM-tools (bijv. ServiceNow, Remedy, Jira) om uitvoerbare servicetickets te initiëren, in communicatietools (bijv. PagerDuty, Slack, Microsoft Teams) voor meldingen en om actie te escaleren, en in activatie-automatiseringstools (bijv. Ansible, Terraform) om corrigerende acties te automatiseren.

Herstel kan worden geautomatiseerd of handmatig worden uitgevoerd als doorlopende goedkeuring vereist is.

¹Klantonderzoek, Moogsoft, 2024. De werkelijke resultaten kunnen variëren.