

APEX AIOps Incident Management

採用 AI 技術的事件生命週期工作流程，可最佳化數位基礎結構可用性

事件噪訊降低 99%¹

工單減少 50%¹

客戶回報的問題減少 93%¹

事件噪訊降低可將數百萬個原始事件減少到數千個不重複警示

警示相互關聯可將數千個警示與單一可採取行動的事件相互關聯，並提供可能的根本原因

即時態勢見解可隨著事件的發展，主動偵測業務影響

協同合作團隊型工作流程使用 Situation Room 簡化團隊和工具之間的通訊

演算法知識可從以前的事件中擷取和編碼部落知識以供重複使用，例如過去事件的解決方法

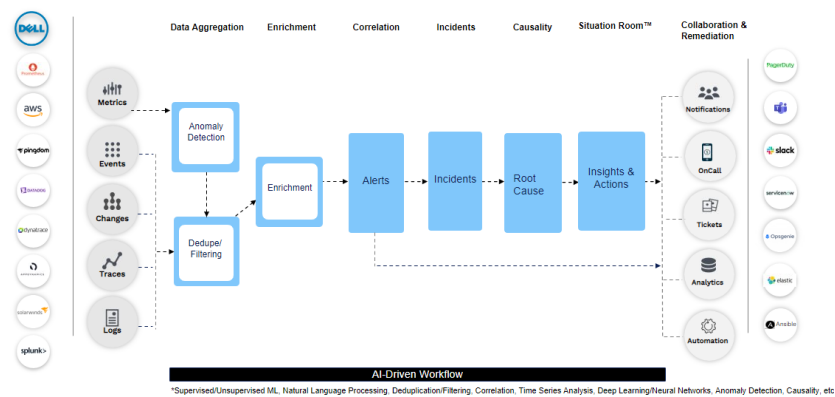
ITSM 與 Runbook 整合可透過與第三方 IT 工具整合，觸發工單、呈報和補救

隨著您的應用程式與資料以及運算、儲存和網路資源在所有資料中心、邊緣位置和雲端擴充，確保數位基礎結構的可用性也變得更加困難。所有技術領域中來自監控工具的事件和警示讓 IT 作業、DevOps 和 SRE 難以查明事件的根本原因，並在您的客戶、員工和業務受到影響時，無法執行解決方案。

您需要一套採用 AI 技術的解決方案來緩解複雜性。

APEX AIOps Incident Management 是 APEX AIOps 軟體即服務的一部分，可透過自動化、採用 AI 技術的事件生命週期工作流程，自動化數位基礎結構的可用性。

這項服務會從您所有的多廠商 IT 工具中擷取資料，並使用 AI 將事件和警示噪訊減少為單一可採取行動的事件、識別可能的根本原因，並動員相關員工精確協同合作，更快地解決事件。



Incident Management 自動化工作流程：將噪訊轉換為可採取行動的事件，並簡化協同合作與補救措施，以更快解決影響服務的問題。

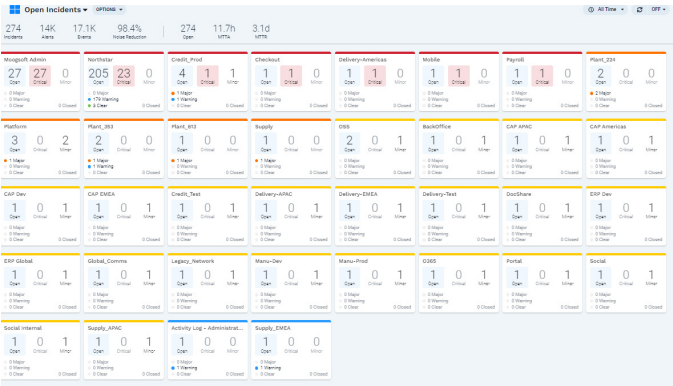
減少警示噪訊，並取得有關影響服務之事件的可行見解

Incident Management 已預先整合超過 100 種熱門的第三方 IT 監控和管理工具，並使用即時機器學習 (ML) 和其他 AI 演算法來識別其擷取之營運資料的相關性和關係。易於使用的介面可讓您自己進行其他整合。

如第一頁工作流程圖所示，Incident Management 瞭解篩選條件並捨棄傳入的低層級事件 (例如活動訊號)，並對其餘需要採取動作的衍生性事件 (如硬體元件服務中斷或應用程式延遲相關事件) 進行重複資料刪除。這將數百萬個事件 (以及變更、追蹤、記錄和異常) 減少為數千個不重複、重要的警示。

接下來，同時採用無監管和受監管機器學習的演算法相互關聯引擎，會推斷警示與其屬性的關係是否有特定業務影響，並將其合併到單一事件中。

事件會於在生產環境中繼續展開時被即時建立，而演算法將聚集類似事件，以進一步減少噪訊。

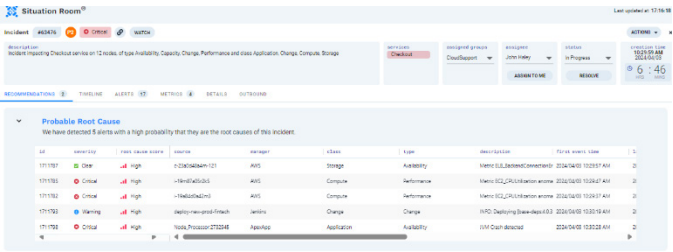


即時儀表板：自訂儀表板針對整個企業的事件目前狀態，提供即時可見度。可以輕鬆自訂儀表板，以滿足營運中心、DevOps、SRE、伺服器、儲存、網路或其他團隊以及業務負責人或其他高階主管之部門的獨特需求。

縮短查明根本原因的時間

因果關係演算法可識別實體與邏輯拓撲中關鍵節點的變化，以評估和瞭解警示的影響。受監管和無監管 ML 可分析警示和變更的模式、以前的事件和時間表、鄰近性和語言層面，以識別每個事件的最可能原因。

可能的根本原因會將關鍵警示視為根本原因，而不是要求使用者分析可能有數百個的警示。

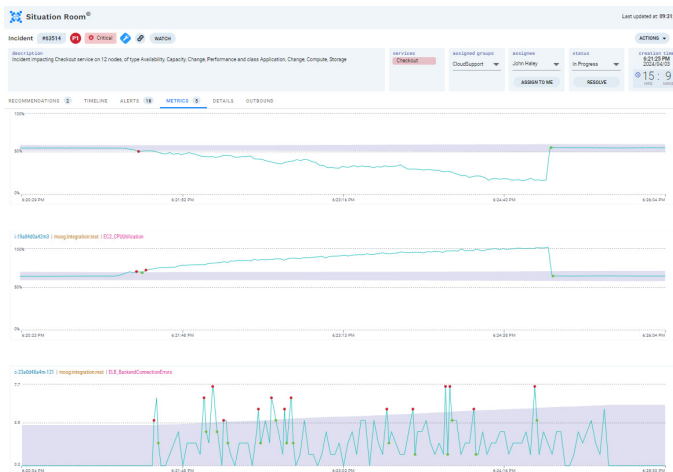


可能的根本原因：演算法會根據經過訓練的模型，將與事件關聯的一或多個警示顯示為可能的根本原因，以加速補救程序。

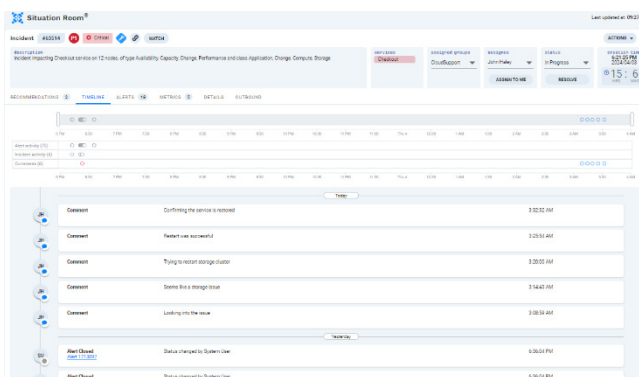
消除孤立倉庫、改善協同合作並加速解決方案

Incident Management 的核心是協同合作型工作流程，該工作流程會自動從事件推斷要通知的相關團隊，並將其導向到 Situation Room。這是主題專家和其他利益關係人的虛擬空間，可讓他們透過檢查事件、可能的根本原因，以及警示的時間表和詳細資料，進行協同合作並有效率地解決事件。

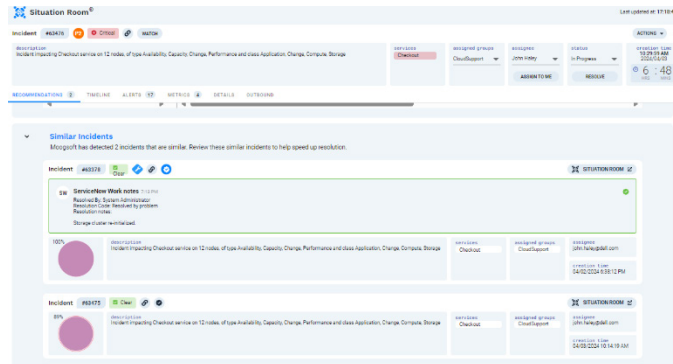
演算法會比較目前和過去的事件。透過為每個事件指派相似性百分比，團隊可以檢視並遵循建議，以補救相似、已歸檔的事件。團隊還可以識別重複出現的問題，因為演算法可提供預防對業務服務的破壞性影響所需的見解。



時間系列指標：在深入見解方面，會由下而上（從可能的原因警示到階層式症狀警示）顯示與每個指標關聯的異常。



時間表與詳細資料：團隊成員註解、採取的行動、結果、指派變更等的時間表會提供其他見解。



類似事件和建議：針對每個新事件顯示過去相似事件及其解決步驟。您可以手動或使用 API 以程式設計方式套用這些解決步驟，以補救導致事件的問題。

自動化 ITSM、呈報及事件解決方案

APEX AIOPs Incident Management 已預先與許多熱門的 ITSM 工具 (例如 ServiceNow、Remedy、Jira) 整合，以啟動可行的服務工單、用於通知和呈報動作的通訊工具 (例如 PagerDuty、Slack、Microsoft Teams)，並觸發自動化工具 (例如 Ansible、Terraform) 以自動化修正措施。

如果需要持續核准，可以自動或手動補救。

如需深入瞭解，請造訪 www.dell.com/apex-aiops



閱讀 [APEX AIOPs 產品摘要](#)



查看 [APEX AIOPs 示範](#)



聯絡 Dell 專家



以 #DellAPEX #AIOps 加入對話

¹客戶研究，Moogsoft，2024 年。實際結果可能有所差異。