

D'une meilleure exploitation de l'informatique vers une nouvelle façon de conduire les activités

Introduction à *IBM Services Platform with Watson* qui libère l'innovation et optimise la performance

01

Les pressions pour innover en permanence et assurer une performance informatique irréprochable s'intensifient jour après jour

Aujourd'hui, la réussite d'une entreprise est étroitement liée à sa performance informatique.

Mais alors que les cycles métier s'accélèrent et que les environnements informatiques deviennent de plus en plus complexes, il est désormais impossible pour les individus de gérer par eux-mêmes une technologie qui est supposée les aider. Pour réussir, les entreprises doivent repenser la façon dont elles utilisent la technologie pour disposer d'un pouvoir plus étendu que jamais.

Les entreprises ont besoin d'adopter un nouvel état d'esprit qui permette à l'informatique de se centrer sur l'intégration des services, par opposition à l'intégration des objets et des systèmes informatiques. Ces entreprises ont besoin d'une approche qui leur permette de mettre en place un cadre ITaaS (informatique sous forme de service) agile, ceci en commençant avec un robuste catalogue d'offres grâce auquel elles vont tirer pleinement parti des services modulaires proposés à la fois par IBM et par son écosystème. Cet environnement doit intégrer les services en toute transparence et à grande échelle de façon à favoriser l'adaptabilité de l'informatique, à accélérer l'innovation et à établir une gouvernance de bout en bout qui va permettre de limiter gaspillage et prolifération. Et surtout, cet environnement doit toujours rester disponible, conforme et sécurisé.

Au cœur de cette transformation : la capacité à tirer parti des données opérationnelles et à mettre en œuvre l'intelligence artificielle – ou technologie cognitive – pour disposer de connaissances exploitables et promouvoir l'automatisation. Familiariser les individus avec les technologies cognitives permet aux entreprises, en toute autonomie, d'exploiter et d'optimiser leurs environnements informatiques sur la base des besoins métier. En retour, les responsables informatiques sont en mesure de se concentrer sur l'innovation pour assurer une performance inégalée. Ils équipent leurs experts d'intelligence cognitive pour leur permettre de prendre plus rapidement des décisions basées sur les données et de gérer de manière plus autonome les opérations informatiques. La qualité de service se trouve ainsi accrue avec une anticipation des problèmes, une réduction des taux d'erreurs et une meilleure réactivité face aux incidents et aux demandes de service.

Imaginez

Vous bénéficiez d'un modèle informatique cognitif offrant une qualité de service inégalée, des temps d'indisponibilité réduits, des coûts d'exploitation optimisés, une sécurité omniprésente ainsi qu'une agilité métier et une capacité d'innovation accrues avec un pipeline continu de nouvelles fonctionnalités.

Dans leur combat face aux écrasantes complexités, les organisations peuvent voir une occasion d'accélérer le changement et de devancer leurs concurrents en exploitant la technologie cognitive pour accélérer et simplifier les processus tout en améliorant leurs connaissances.

02

Transformez votre environnement informatique avec les technologies cognitives

L'agilité se trouve accrue dès lors que les équipes peuvent rapidement assembler de nouvelles solutions à partir de blocs fonctionnels étayés par une plateforme intégrée et ouverte.

L'agilité est encore supérieure si cette plateforme prend en charge l'intégralité du cycle de vie des solutions et permet une approche DevOps pour une prestation de services en continu au sein d'environnements cloud hybrides.

Les entreprises agiles ont besoin d'une informatique agile. Un **modèle ITaaS fournit une solution à la fois métier et technologique en permettant aux applications de consommer des services informatiques gérés via un traitement automatisé.**

Mais avec la flexibilité et le choix offerts par le cloud hybride viennent les problèmes liés à une complexité accrue de la gestion de l'informatique et de ses services.

Quand cette complexité se trouve aggravée par l'accélération des cycles métier, les individus ne peuvent plus gérer l'environnement par eux-mêmes. Pour relever les défis associés à la gestion des services informatiques dans un environnement hybride, IBM a élargi ses prestations de services avec **Watson dans les domaines de l'automatisation, de l'analyse et du cognitif.**

Ces fonctionnalités sont cruciales pour concevoir, mettre en place et réaliser des services informatiques efficaces. Elles permettent d'assurer une qualité de service et une agilité de bout en bout, ce qui consiste à :

Concevoir des solutions informatiques supérieures pour répondre aux objectifs métier.

Watson apprend de l'expérience et fait remonter des connaissances qui aident les responsables métier et informatiques à façonner la stratégie informatique – et aident les DPI à tirer parti d'offres de services modulaires pour concevoir l'infrastructure optimale et ainsi atteindre les objectifs stratégiques.

Gérer les opérations informatiques de telle sorte que l'environnement reste disponible en permanence.

Watson anticipe les problèmes et prend des mesures préventives pour éviter toute intervention correctrice. Et quand un incident inattendu se produit, Watson donne à l'environnement les instructions nécessaires pour qu'il se rétablisse de lui-même.

Optimiser la performance informatique pour de meilleurs résultats métier.

Watson identifie en continu des approches permettant d'améliorer la performance, ceci avec un ajustement automatique. Par ailleurs, Watson conseille les architectes sur les modifications à implémenter pour améliorer l'environnement IT.

Avec cette révolution informatique qui nous impacte tous, poursuivez votre lecture pour découvrir plus en détail l'ITaaS, un ensemble plus intelligent de blocs fonctionnels, associant IBM Cloud et Watson : **IBM Services Platform with Watson.**





















03

Avec l'informatique sous forme de service, vous disposez à la demande d'une infrastructure évolutive et personnalisable

Par le passé, les solutions informatiques ont largement consisté en intégrations personnalisées aux systèmes avec une exécution laborieuse, coûteuse et essentiellement manuelle.

En évoluant vers un modèle de service géré plus orienté métier, IBM permet de consommer l'informatique sous forme de service avec un ensemble d'offres modulaires et interopérables proposées par un écosystème de partenaires.

L'ITaaS optimise la planification, la sélection, la distribution et la gestion d'un environnement hybride multi-source. Elle met à disposition la structure, les processus et les outils logiciels qui permettent un provisionnement en libre-service, une orchestration des services et une gouvernance de la consommation d'environnements hybrides de telle sorte que chaque charge de travail puisse s'exécuter au meilleur emplacement et pour un coût optimal.

CHARGES DE TRAVAIL CLIENTS	Charges de travail pour solutions orientée clientèle	Charges de travail pour solutions partenaires commerciaux		Charges de travail pour solutions d'habilitation du personnel			
SERVICES MODULAIRES	Services IBM		Services tiers				
	 Cloud	 Mobilité	 Réseau	 Résilience	 Service tiers	 Service tiers	 App.tiers
	 Systèmes	 Support	 Sécurité	 App. IBM	 Service tiers	 Service tiers	 App. client
Courtage		Orchestration		Opérations			
INFRASTRUCTURE CLOUD HYBRIDE	 Informatique traditionnelle sur site <i>Basé client</i>	 Cloud privé <i>Basé client</i>	 Cloud public <i>IBM</i>	 Cloud public <i>Autres</i>			

Analyse, cognitif, automatisation, DevOps & sécurité

En intégrant les services via le modèle ITaaS d'IBM, vous pouvez concevoir, créer et exploiter l'intégralité de votre environnement – en passant par l'informatique cloud et sur site – en tant qu'infrastructure unique de bout en bout.

L'offre Brokerage d'IBM assure une utilisation efficace des différentes ressources cloud et permet aux utilisateurs de faire des choix plus rapides et plus informés en bénéficiant d'un support et d'une gouvernance. Une fois l'ITaaS en place, votre informatique peut tirer parti d'une riche chaîne d'approvisionnement en services permettant l'intégration du cloud et des systèmes traditionnels, ce qui est crucial pour réinventer le modèle métier de l'entreprise. Ainsi, l'informatique pilote activement la consommation et l'innovation des services au lieu de se cantonner à un simple support.

04

IBM Services Platform with Watson perpétue l'évolution des processus avec un apprentissage en continu



Les technologies de l'automatisation, de l'analyse et du cognitif changent les modalités d'exploitation et de gestion des environnements informatiques.

IBM Services Platform with Watson gère les opérations informatiques de façon autonome avec un apprentissage et une optimisation en continu. Cette plateforme combine les différentes fonctionnalités cognitives et les applique à tous les stades du cycle de vie des services, ceci de façon sécurisée, gérée et fiable. Voici un aperçu des blocs fonctionnels de la plateforme :



Automatisation

L'automatisation des tâches répétitives constitue une approche éprouvée vis-à-vis de l'optimisation : elle permet à votre entreprise de réagir rapidement face aux différentes situations tout en gagnant en conformité, en stabilité, en cohérence et en qualité globales de service. Un grand nombre de technologies sont à disposition pour une automatisation en profondeur et sur un large spectre – depuis la gestion des événements jusqu'aux diagnostics en passant par l'orchestration des processus.



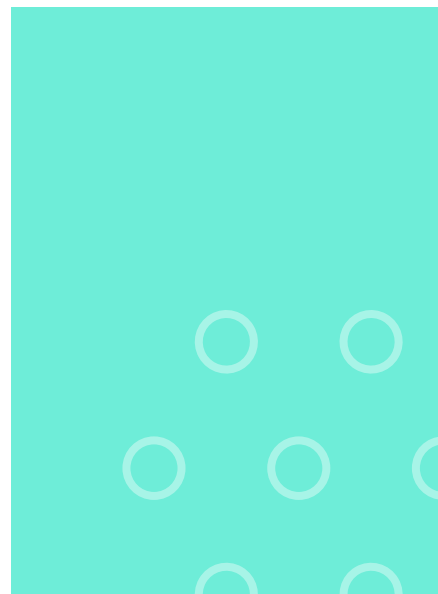
Analyse

L'analyse vous permet de puiser des connaissances approfondies dans les énormes volumes de données structurées et non structurées. Enrichies par les fonctionnalités cognitives de Watson, ces connaissances se traduisent par une amélioration continue des services et aident à déterminer les nouveaux aspects qu'il convient d'automatiser.



Plateforme et écosystème

IBM Services Platform with Watson se prête à des fonctionnalités mises à disposition par une multiplicité d'acteurs intervenant dans le cadre d'un modèle d'écosystème. Cette plateforme tire parti des offres d'IBM Services, IBM Watson, IBM Cloud ainsi que des partenaires IBM privilégiés en associant les fonctionnalités cognitives et les services gérés de notre plateforme ITaaS. Le modèle de plateforme dote les développeurs de services d'un environnement sécurisé pour la création, l'édition et l'intégration des nouveaux services et des nouvelles données. Il accroît la vitesse et réduit les coûts de développement et de distribution grâce au principe de réutilisation. L'approche axée sur la plateforme et l'écosystème permet également une création de valeur en continu via un écosystème composé de clients IBM, d'informaticiens et développeurs IBM, de propriétaires de contenus internes et externes ainsi que de partenaires. À mesure que chaque nouvel utilisateur de l'écosystème ajoute des données, des connaissances et des services à la plateforme, un nouvel incrément de valeur est créé.





L'avantage du cognitif

En « comprenant » les données non structurées, en identifiant des schémas peu accessibles, en découvrant des connaissances cachées et en permettant une résolution proactive des problèmes avant leur survenue, la technologie cognitive peut promouvoir l'automatisation et l'analyse en étendant leurs capacités pour des résultats au-delà de leurs moyens actuels.



Application des connaissances

Avec l'exploitation du vaste réservoir de données « sombres » disponibles, alliée aux connaissances entretenues à la fois par nos experts et par le secteur d'activité, IBM crée du matériel cognitif et des bases de connaissances qui élèvent le niveau d'expertise pour l'automatisation comme pour les informaticiens et permet, par exemple, une restitution plus rapide et plus exacte des incidents.



Compréhension du langage naturel

La plateforme comprend et maîtrise le langage naturel, ceci en analysant les demandes de proposition / solution des clients ainsi que les textes en format libre qui apparaissent dans les conversations, les tickets, les courriers électroniques et les formulaires. Toutes ces communications sont interprétées de façon à retenir leur signification, ce qui permet aux informaticiens d'assembler l'automatisation ou la solution la plus appropriée.



Apprentissage

Avec l'utilisation des données historiques relatives aux réussites passées, la couverture de l'automatisation va s'élargir à mesure que la composante cognitive gagne en confiance quant aux nouvelles initiatives à prendre.



Visibilité

IBM Services Platform with Watson combine différentes sources de données et applique l'analyse en profondeur et les connaissances cognitives, ce qui vous permet de visualiser l'état de votre environnement et de dériver des connaissances exploitables en temps réel.

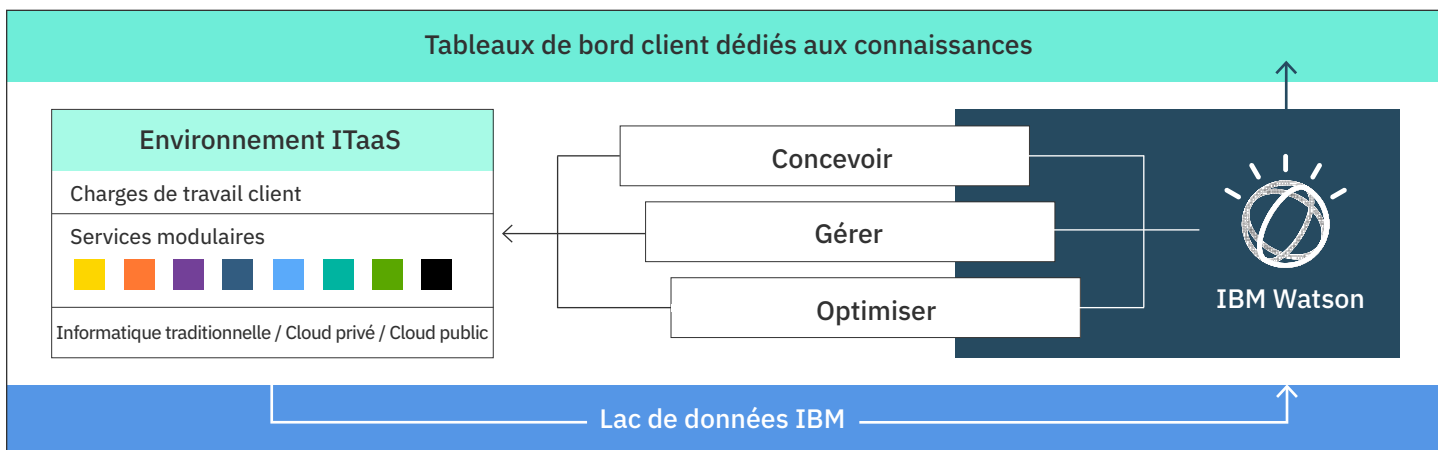


En utilisant ces blocs fonctionnels modulaires, vous pouvez accélérer la transformation de votre entreprise et distancer vos concurrents. La puissance cognitive de Watson convertit vos données structurées et non structurées en connaissances qui contribuent chaque jour à de meilleures décisions. En associant la puissance du cognitif et de l'automatisation de Watson à la plateforme ITaaS gérée et configurable d'IBM via *IBM Services Platform with Watson*, vous avez la garantie de **résultats sûrs et fiables**.

05

IBM Services Platform with Watson ouvre la voie vers une nouvelle génération d'environnements ITaaS

IBM Services Platform with Watson



Les composants spécifiques d'IBM Services Platform with Watson sont les suivantes :

Lac de données IBM

Ce composant permet d'accéder à des services de connaissances, d'analyses et de recommandations pour améliorer la qualité et la performance des services de bout en bout. Il inclut :

- des données opérationnelles et historiques en temps réel
- des données opérationnelles stockées, comme par exemple les rapports ou les connaissances dérivées des données brutes et stockées dans le lac
- des contenus et schémas d'automatisation
- des informations telles que les solutions, les offres, l'architecture de référence, les cartouches ou les ontologies
- des interactions utilisateurs telles que les modalités d'utilisation, les commentaires en retour ou la satisfaction client
- des métadonnées, dont les catalogues de données, les taxonomies, les discriminants et les règles

Concevoir

Les technologies cognitives sont utilisées pendant la phase de conception des solutions afin d'assurer une qualité optimale pour les solutions client, ceci sur la base des connaissances collectives des experts IBM.

Gérer

L'automatisation bénéficie de l'aide de l'analyse et du cognitif. Elle inclut l'analyse et la résolution automatisées des événements et incidents, le libre-service avec traitement rationalisé, l'hygiène préemptive des systèmes automatisés, la conformité et l'automatisation des activités de routine / maintenance.

Optimiser

L'analyse en profondeur et les connaissances cognitives sont utilisées pour identifier les problèmes liés aux incidents complexes, ce qui inclut :

- une analyse visant à repérer les tendances ou problèmes précédemment cachés et qui peuvent faire l'objet de rectifications
- des connaissances cognitives sur les prestations pour améliorer la gestion des changements avec une aide à la planification et à la gestion des risques liés aux changements pour les demandes et publications de services complexes
- un contrôle continu et cognitif pour réduire les risques opérationnels et les risques de sécurité

Environnement ITaaS

La plateforme offre une pile de gestion complète avec Brokerage, Orchestration et une gestion des services hybrides modulaires qui est pré-intégrée et pré-testée pour un déploiement facile et rapide.

Tableaux de bord client dédiés aux connaissances

Des tableaux de bord spécifiques client et des outils consultatifs permettent aux clients de visualiser les résultats et d'obtenir une visibilité totale des différents environnements de façon à pouvoir optimiser la qualité de service en permanence et améliorer les résultats technologiques et métier.

Watson fait évoluer tous les aspects de l'automatisation et de l'analyse pour de meilleurs résultats

Avant	Exemple	Résultat	Après	Exemple	Résultat
Approche déterministe	L'automatisation dynamique reçoit les événements et les met directement en correspondance avec des automatismes pour résolution.	Les événements pour lesquels plus d'une résolution potentielle est identifiée ne peuvent pas être corrigés via l'automatisation.	Approche non déterministe	L'automatisation dynamique identifie des modèles d'événement, exécute les diagnostics associés puis applique les automatisations pour traiter la cause première.	Les événements avec plusieurs causes et plusieurs résolutions potentielles peuvent être corrigés.
Données structurées	L'automatisation robotisée des processus ne peut traiter que les entrées structurées.	Des catalogues de services et des formulaires sont nécessaires pour contrôler le comportement.	Données non structurées	La signification des données non structurées incluses dans les courriers, tickets et conversations « chat » peut être extraite et utilisée pour contrôler l'automatisation.	Volume accru de cas d'utilisation pouvant être traités sans intervention humaine.
Traitement manuel	Les exigences et les bases de références sont identifiées manuellement sur demande du client.	Des journées passées à dialoguer en collaboration avec le client et qui pourraient être mieux utilisées.	Traitement automatique	Les exigences et les bases de référence sont extraites automatiquement en quelques minutes.	Se prête à un processus de co-création avec le client (avec confirmation rapide des besoins et ajustements en conséquence), ce qui permet de mettre en place des solutions de haute qualité et adaptées aux besoins métier.
Limité par l'expérience du moment et par le statu quo	La notation des risques liés aux changements est basée sur l'expérience et sur l'estimation.	Évaluations incorrectes conduisant à sur- et sous-gérer les changements, avec des incidents consécutifs à ces changements.	Statistiquement éprouvé	L'analyse des changements et des incidents avec traitement du langage naturel permet, sur la base des faits historiques, de conduire une analyse prédictive des risques liés aux changements.	Exactitude accrue de l'analyse des risques liés aux changements, d'où la réduction du nombre d'incidents consécutifs à ces changements.
Requêtes techniques et navigation	Des bases de données structurées sont interrogées pour extraire les informations. Navigation par visualisation des données.	Plus difficile qu'il n'est nécessaire dans la mesure où vous avez besoin de savoir ce que vous recherchez et comment l'obtenir.	Conversation	Discussion en langage naturel qui formule et collecte en arrière-plan les informations requises.	Accès plus rapide et plus intuitif aux réponses.
Connaissances & investigations individuelles	Les informations sont utilisées à partir d'un grand nombre de sources de connaissances, depuis l'historique des tickets jusqu'aux référentiels de connaissances, mais il n'est pas possible de les regrouper en une unique source de références.	La découverte d'informations est lente et limitée. Les réponses sont basées sur le meilleur de ce qui peut être trouvé.	De vaste corpus de connaissances explorés intelligemment	Des connaissances entretenues dans un grand nombre de domaines et enrichies par l'expérience et les résultats ; accès via une conversation.	Résolution rapide sur la base des meilleures réponses. Les meilleures réponses disponibles.

IBM Services Platform with Watson met à disposition un modèle informatique cognitif qui est le premier en son genre. Cette plateforme tire parti du lac de données et de la base de connaissances d'IBM, lesquels contiennent des données entretenues résultant de plus de 30 années d'expérience en matière d'exploitation. Cette riche base de travail fournit des connaissances et des informations précieuses que les fonctionnalités cognitives peuvent explorer. L'IA Watson est formée à l'exploitation et à la transformation de l'informatique et notre propre instance de Watson apprend tous les aspects de la gestion de bout en bout d'une infrastructure cloud pour une prise de décision autonome. Nous introduisons un modèle d'intégration de services éprouvé qui permet aux responsables métier et informatiques de composer en toute souplesse des services modulaires d'IBM et de ses partenaires écosystème pour répondre plus rapidement aux besoins métier à l'échelle planétaire.

D'une meilleure exploitation de l'informatique vers une nouvelle façon de conduire les activités, *IBM Services Platform with Watson* vous aide à mettre le cognitif à votre service. Contactez un **expert IBM pour déployer le mix des meilleures infrastructures adapté à vos besoins.**

Découvrez comment *IBM Services Platform with Watson* a aidé nos clients à l'international : [Étude de cas Sysco](#)