NEWS RELEASE

IBM und ServiceNow: Automatisierung der IT und Reduzierung von Kosten und Risiken mit künstlicher Intelligenz

2020-10-15

FRANKFURT - 15. Oktober 2020 - **IBM** (NYSE: IBM) und **ServiceNow** (NYSE: NOW) geben die Erweiterung ihrer strategischen Partnerschaft bekannt. Gemeinsam wollen sie mit dem Einsatz von künstlicher Intelligenz Unternehmen bei der Automatisierung der IT unterstützen und dadurch Risiken und Kosten reduzieren. Durch diese Zusammenarbeit werden die intelligenten Workflow-Fähigkeiten, die führenden IT-Services sowie die Operations Management-Lösungen von ServiceNow mit der leistungsfähigen KI-gestützten hybriden Cloud-Software von IBM angereichert. Die Lösung wird im Verlauf dieses Jahres verfügbar sein.

Mit der Lösung gewinnen Kunden tiefere, KI-gestützte Einblicke in ihre Daten, erstellen den Idealzustand ihrer IT-Umgebung und können prägnante Maßnahmenempfehlungen zu ungewöhnlichen Vorfällen ergreifen, um IT-Probleme zu verhindern und zu beheben, bevor sie entstehen. Durch die neu gewonnene Zeit und die zusätzliche Verfügbarkeit von IT-Ressourcen, dank der Eliminierung von Wartungsaktivitäten, können sich Unternehmen auf die Durchführung von Transformationsprojekten konzentrieren, die zur Erfüllung der digitalen Anforderungen erforderlich sind.

„KI ist einer der größten Treiber, der den Wandel in der IT-Branche beschleunigt, mit der Konsequenz, dass jedes Unternehmen schnell zu einem KI-Unternehmen wird", sagt Arvind Krishna, Chief Executive Officer von IBM. "Durch die Partnerschaft mit ServiceNow und der marktführenden Now Platform werden Kunden in der Lage sein, KI zu nutzen, um unvorhergesehene IT-Nebenkosten zügig zu vermeiden. Watson AIOps auf der Now Platform von ServiceNow ist eine leistungsstarke neue Möglichkeit für Kunden, Automatisierung zur Umgestaltung ihrer IT-Operationen zu nutzen."

„Für jeden CEO ist die digitale Transformation von der Chance zur Notwendigkeit geworden", erklärt Bill McDermott, CEO von ServiceNow. „Da ServiceNow die Workflow-Revolution anführt, haben wir in IBM einen starken Partner gefunden, der die intelligenten Automatisierungsfunktionen unserer Now Platform mit der Leistungsfähigkeit von Watson AIOps kombiniert. Wir konzentrieren uns darauf, eine generationenübergreifende Optimierung der Produktivität, Innovation und des Wachstums voranzutreiben. ServiceNow und IBM helfen damit ihren Kunden, die digitalen Anforderungen eines Unternehmens des 21. Jahrhunderts zu erfüllen."

Unternehmen stehen unter dem Druck, Innovationen zu liefern und eine großartige Experience für Kunden und Mitarbeitende zu schaffen und dabei gleichzeitig die Effizienz zu steigern sowie Kosten und Risiken niedrig zu halten. Doch in der heutigen technologieorientierten Organisation kann selbst der kleinste IT-Ausfall massive wirtschaftliche Auswirkungen sowohl auf den Umsatz als auch auf eine gute Reputation haben.

Diese Partnerschaft wird Kunden helfen, diese Herausforderungen zu meistern und durch die Automatisierung klassischer, manueller IT-Prozesse und die Steigerung der IT-Produktivität unnötige Einnahme- und Reputationsverluste zu vermeiden.

IBM und ServiceNow konzentrieren sich zunächst auf:

- Gemeinsame Lösung: IBM und ServiceNow werden die erste gemeinsame IT-Lösung dieser Art anbieten, die IBM Watson AIOps mit den intelligenten Workflow-Funktionen sowie den marktführenden Produkten IT Service Management (ITSM) und IT Operations Management (ITOM) Visibility von ServiceNow verbindet, um IT-Probleme umfassend zu verhindern und zu beheben. Jetzt können Unternehmen ServiceNow ITSM verwenden und historische Vorfalldaten in die maschinellen Lernalgorithmen von Watson AIOps einspeisen, um den Idealzustand ihrer IT-Umgebung zu erstellen. Gleichzeitig sind sie in der Lage, Anomalien außerhalb dieses Idealzustands schnell zu identifizieren, was bei einem manuellen Prozess 60 Prozent mehr Zeit erfordern würde. Dies beweisen die Erkenntnisse der ersten Watson AIOps-Kunden. Die gemeinsame Lösung ermöglicht zudem die Steigerung der Produktivität von Mitarbeitenden, einen besseren Einblick in betriebliche Abläufe sowie eine schnellere Reaktion auf Vorfälle und Probleme.
  Zu den spezifischen Produktfähigkeiten gehören:

  - ServiceNow ITSM ermöglicht es der IT-Abteilung, skalierbare Services auf einer einzigen Cloud-Plattform bereitzustellen und damit die Produktivität um 20 Prozent zu steigern.
  - ServiceNow ITOM Visibility liefert automatisch eine nahezu Echtzeit-Visibilität aus einer nativen Konfigurationsmanagement-Datenbank in alle Ressourcen und den tatsächlichen Betriebszustand aller unternehmensweiten Services.
  - IBM Watson AIOps verwendet KI zur automatisierten Erkennung, Diagnose, Reaktion und Behebung von

IT-Anomalien in Echtzeit. Die Lösung wurde entwickelt, um CIOs dabei zu unterstützen, fundiertere Entscheidungen zu treffen, Ressourcen auf mehrwertstiftende Arbeiten zu konzentrieren und reaktionsfähigere sowie intelligentere Anwendungen zu entwickeln, die länger einsatzfähig bleiben können. Durch den Einsatz von Watson AIOps konnte die durchschnittliche Zeit zur Lösung von Vorfällen um 65 Prozent reduziert werden, wie aus einem kürzlich durchgeführten ersten Proof-of-Concept-Projekt mit einem Kunden hervorging.

- Services: IBM erweitert seine globalen ServiceNow-Tätigkeiten, um zusätzliche Funktionen, Beratung, Implementierung sowie Services auf der Now Platform anzubieten. Hochqualifizierte IBM-Experten werden ihr Fachwissen einsetzen und eine schnelle Bereitstellung wertvoller Erkenntnisse und Innovationen für Kunden sicherstellen. Die Experten von IBM Services werden Kunden auch dabei helfen, intelligente Workflows zu nutzen, um die Ausfallsicherheit zu verbessern, IT-Risiken zu reduzieren und Vorfälle schneller zu beheben. ServiceNow investiert gemeinsam in die Schulung und Zertifizierung von IBM-Mitarbeitenden und gewährleistet damit den Erfolg der Kunden.

Mit der gemeinsamen Lösung von IBM und ServiceNow ist ein Finanzinstitut beispielsweise in der Lage, einen transparenten überblick über einen Vorfall von Anfang bis Ende zu erhalten. Mit den Empfehlungen und der umfassenden Diagnose von Watson AIOps kann ein Service-Agent den Vorfall schnell erfassen, ohne die ITSM Plattform von ServiceNow verlassen zu müssen. Watson AIOps nutzt mehr als nur das eigene Wissen und die eigene Recherche eines Agenten und bietet Erkennung von Anomalien zusammen mit automatisierten Empfehlungen aus der historischen Tiefenanalyse früherer Vorfälle. Mit den Vorfallmanagement-Tools von ServiceNow werden alle Aktionen und Erkenntnisse zu Revisionszwecken und zur Nutzung künftiger Erkenntnisse aufgezeichnet. Watson AIOps verschiebt wichtige Zusammenhänge auf Tickets, die nur durch KI-Algorithmen und Baselining-Verfahren entdeckt werden, wodurch die Daten für Agenten nützlicher werden und die KI im Laufe der Zeit neu trainiert werden kann.

„Unternehmen sehen sich einem zunehmenden Druck ausgesetzt, dem digitalen Tempo der Cloud-first-Pioniere gerecht zu werden, um den Anforderungen ihrer Kunden zu entsprechen", so Stephen Elliot, Program Vice President, DevOps and Management Software, IDC. „Die C-Suite transformiert Workflows, um Einblicke zu erhalten und die Automatisierung für effizientere Kundenbindungsmodelle und Strategien zur Kostenreduzierung für das Unternehmen zu ermöglichen. Gleichzeitig wollen sie den IT-Betrieb vereinfachen und die Zusammenarbeit zwischen IT- und Unternehmens-Stakeholdern verbessern."

Die heutige Meldung bekräftigt die zuvor von IBM und ServiceNow **angekündigte** Partnerschaft, die Unternehmen bei der Vereinfachung des IT-Betriebs in Multi-Cloud-Umgebungen unterstützen soll.

Ebenfalls heute gab IBM die Gründung des AIOps-Elite-Teams bekannt - ein neues unentgeltliches Engagement-Team, das sich der Entwicklung von AIOps in einer Kundenumgebung sowie der Erstellung und Vereinfachung von KI-Modellen widmet.

Verfügbarkeit

Die neue gemeinsame Lösung wird durch eine gemeinsame Go-to-Market-Strategie ermöglicht und im Laufe dieses Jahres bei IBM erhältlich sein. Mehr über die erweiterte Partnerschaft zwischen IBM und ServiceNow erfahren Sie hier: **https://www.ibm.com/watson/aiops**