

IBM presenta una nueva Inteligencia Artificial diseñada para automatizar las operaciones de TI, reduciendo costes

La nueva Watson AIOps está diseñada para automatizar las infraestructuras de TI y lograr un mayor control, eficiencia y continuidad del negocio

Construida sobre Red Hat OpenShift, Watson AIOps funciona en cualquier nube y trabaja en colaboración con partners como Slack y Box

ARMONK, N.Y., 5 de mayo de 2020 - Los desafíos a los que se enfrentan hoy los directores de TI (CIOs) son más complicados y críticos que nunca, ya que tienen que ayudar a sus empresas a recuperarse y reiniciar sus actividades tras una pandemia global. Para ello, IBM (NYSE: [IBM](#)) ha presentado durante su [conferencia Think Digital](#) una nueva oferta de capacidades y servicios potenciados con inteligencia artificial, diseñada para ayudar a los CIOs a automatizar sus infraestructuras para ser más resistentes a futuras interrupciones y para ayudar a reducir costes.

La consultora IDC predice que, en año 2024, las empresas que utilicen IA serán capaces de responder a los clientes, competidores, reguladores y socios un 50% más rápido que aquellas que no la utilizan¹.

IBM ha presentado [IBM Watson AIOps](#), una nueva oferta que utiliza la IA para automatizar la forma en que las empresas detectan, diagnostican y responden a las anomalías informáticas, en tiempo real. Los incidentes e interrupciones imprevistos de TI pueden tener un coste para las empresas tanto a nivel de ingresos como a nivel reputacional. La empresa de investigación de mercados [Aberdeen](#) ha cuantificado el coste de una interrupción en unos 260.000 dólares por hora.

Watson AIOps permite a las organizaciones introducir la automatización a nivel de infraestructura y está diseñada para ayudar a los CIOs a determinar y predecir mejor los resultados futuros, centrar los recursos en trabajos de mayor valor y construir redes más sensibles e inteligentes que puedan permanecer en funcionamiento durante más tiempo.

La nueva solución se basa en la última versión de Red Hat OpenShift para ejecutarse en entornos de nube híbridos, y funciona en conjunto con las tecnologías que se encuentran en el entorno de trabajo actual, como Slack y Box. También trabaja con proveedores de soluciones de monitorización de TI tradicionales, como Mattermost o ServiceNow.

“ Grupo Lufthansa.
"Trabajar con IBM para aplicar sus tecnologías de IA nos ha ayudado a acelerar la modernización de nuestras herramientas de datos. De esta manera, contribuiremos a conseguir un comienzo más sólido después de la crisis". ”

Como parte de este despliegue, IBM también ha anunciado el [Acelerador para la modernización de aplicaciones con IA](#). Esta nueva capacidad está diseñada para ayudar a los clientes a reducir el esfuerzo y los costes generales asociados a la modernización de las aplicaciones. Para ello, proporciona herramientas de optimización del proceso de modernización de extremo a extremo, acelerando el análisis y las recomendaciones para distintas opciones de arquitectura y micro servicios. El acelerador aprovecha el aprendizaje continuo y los modelos de IA interpretables para adaptarse a las prácticas de ingeniería de software preferidas por el cliente, y se mantiene al día con la evolución de la tecnología y las plataformas.

Muchas de las [tecnología subyacentes](#) de Watson AIOps y al Acelerador para la modernización de aplicaciones ha sido desarrollados por [IBM Research](#).

"Slack es más valioso cuando se integra con las otras herramientas que los clientes utilizan a diario, llevando la información empresarial crítica a canales en los que se puede colaborar por equipos", ha comentado el CEO y cofundador de Slack, Stewart Butterfield. "Al utilizar Slack con Watson AIOps, los operadores de TI pueden colaborar eficazmente en la solución de incidentes, permitiéndoles pasar más tiempo resolviendo problemas en lugar de tener que identificarlos".

"En esta nueva era de trabajo a distancia, compartir y acceder a los archivos de forma segura, en cualquier momento, y a través de todas sus aplicaciones, es más importante que nunca", ha señalado Aaron Levie, CEO de Box. "Estamos encantados de ampliar nuestra colaboración con IBM para ofrecer contenido y colaboración a través de Watson AIOps, permitiendo a las organizaciones y empresas de TI realizar el trabajo de forma más rápida, sencilla y segura".

"Lo que hemos aprendido de las empresas de todo el mundo es que hay tres factores principales que determinarán el éxito de la IA en los negocios: el lenguaje, la automatización y la confianza", ha explicado Rob Thomas, vicepresidente senior de Cloud and Data Platform de IBM. "La crisis del COVID-19 y el aumento de la demanda de capacidades de trabajo a distancia están impulsando la necesidad de automatización de la IA a un ritmo sin precedentes. Con la automatización, estamos dando las herramientas a los CIOs de las próximas generaciones y a sus equipos para que prioricen el trabajo crucial de las empresas digitales que gestionan, y puedan extraer datos para aplicar conocimientos predictivos que ayuden a obtener resultados empresariales más impactantes, reduciendo los costes".

En medio del cambiante panorama económico actual, clientes de todas las industrias están respondiendo positivamente a estas nuevas capacidades:

"Nuestra industria se ha visto seriamente afectada por la pandemia. Nuestro trabajo en IA durante los últimos años nos ayudará a mitigar algunos de los nuevos retos ", ha explicado Roland Schuetz, Vicepresidente Ejecutivo y Director de Información de Grupo Lufthansa. "Trabajar con IBM para aplicar sus tecnologías de IA nos ha ayudado a acelerar la modernización de nuestras herramientas de datos. Utilizamos la IA para

automatizar los procesos que dan como resultado beneficios como por ejemplo la atención al cliente o mejoras operacionales. De esta manera, contribuiremos a conseguir un comienzo más sólido después de la crisis".

Además de automatizar las operaciones de TI, IBM ha anunciado diferentes capacidades nuevas y actualizadas para dar a los CIOs una serie de guías para poder operar en este nuevo entorno. Las nuevas capacidades están centradas en ayudar a:

- **Automatizar la planificación empresarial:** [IBM Cloud Pak for Data](#), la plataforma de datos e inteligencia artificial totalmente integrada de IBM, se ha actualizado con una serie de nuevas capacidades diseñadas para ayudar a los líderes empresariales a automatizar el acceso a datos críticos, listos para la empresa. Así, por ejemplo, se agregan a la plataforma, como extensiones, [IBM Planning Analytics](#), diseñado para permitir a los usuarios automatizar la planificación, el presupuesto y la previsión para negocios. Y también capacidades de [DataOps](#), como IBM [InfoSphere Master Data Connect](#), que permite a los usuarios acceder a implementaciones de MDM en entornos *on-premise*.
- **Automatizar las operaciones comerciales:** una nueva actualización importante de [IBM Cloud Pak for Automation](#), software para diseñar, construir y ejecutar aplicaciones de automatización, que permite a los clientes crear, de manera más fácil, soluciones de automatización de inteligencia artificial de "trabajador digital". Los trabajadores digitales automatizan el trabajo rutinario y colaboran con sus homólogos humanos. [Las nuevas capacidades](#) pueden ayudar a simplificar la forma en que las organizaciones digitalizan las habilidades de automatización, como la compilación de datos, la automatización de tareas o el enrutamiento empresarial.
- **Automatizar los centros de llamadas:** [IBM Watson Assistant](#), la plataforma de conversación basada en inteligencia artificial de IBM, también se ha actualizado para ayudar a automatizar, de manera inteligente, las interacciones más complejas e impulsar la satisfacción del cliente, mientras se reducen costes operativos. La solución tiene ahora una interfaz de usuario pre incluida que no requiere ningún esfuerzo de desarrollo para implementarse, y que está diseñada utilizando las mejores prácticas de la experiencia del usuario. Además, las nuevas integraciones con algunas de las principales plataformas de servicio al cliente preservan las inversiones de los clientes ya existentes en estos servicios, y permite a los usuarios contactar con los agentes en directo, de manera sencilla. Finalmente, una nueva característica llamada "autoaprendizaje", que actualmente está en desarrollo, y que está prevista para

este verano, que aprenderá del comportamiento previo del cliente para proporcionar las respuestas más relevantes a nuevas preguntas sobre un mismo tema. Así como los agentes humanos mejoran con el tiempo al aprender con las interacciones con los clientes, este autoaprendizaje ofrecerá capacidades similares para el asistente virtual.

¹ IDC FutureScape: Worldwide Digital Transformation 2020 Predictions, Doc # US45569118, Oct 2019

For further information: Patricia Torralba Tlf.- 637 80 41 48 Comunicación Externa IBM España
