

## **Deliver faster, better, and smarter IT services with Augmented Intelligence**

### Aplikasi ke IT

Augmented Intelligence untuk mendukung keputusan Tidak Ada Ops Mengotomatiskan sendiri Bisnis mandiri Layanan bisnis TI sebagian besar tugas (misalnya, perubahan risiko rendah & menengah) Otomatis mengidentifikasi penyebab utama & tugas sederhana berikutnya (mis., Perubahan risiko rendah) Manual manual & perbaikan remediasi analisis menggunakan AI- analytics powered action terbaik .

### Mobil Mengemudi Sendiri

#### - Kemudi Manual

- LEVEL 1 Tanpa Otomasi

#### -Peringatan Blindspot

- LEVEL 2 Bantuan Pengemudi

#### -Jalur Parkir Otomatis - Keep Assist

- LEVEL 3 Otomatisasi Sebagian

#### -Autonomous Parking Highway Assist

- LEVEL 4 Otomasi Bersyarat

#### -Mengemudi Sangat Otomatis

- LEVEL 5 Otomatisasi Tinggi

#### - Driving Autonomous

- LEVEL 6 Otomatisasi Penuh

Augmented intelligence adalah suatu kontinum yang logis. Contoh: Peningkatan Layanan Berkelanjutan membutuhkan serangkaian kemampuan analitis yang komprehensif

1. IDENTIFIKASI  
Memahami apa yang sedang terjadi dan mengidentifikasi masalah.
2. INVESTIGATE  
Selidiki masalah yang terjadi dan mengapa.
3. CORRELATE  
Temukan penyebab utama, temukan hubungan tersembunyi
4. PREDICT  
predict memberikan tindakan dan mencegah masalah sebelum terjadi.

## Praktik terbaik untuk Peningkatan Layanan Berkelanjutan

1. Atur proses vendor & tim
2. Memprediksi dan mencegah gangguan layanan
3. Mengurangi biaya layanan
4. Mempercepat pengiriman layanan

## Model prediksi risiko insiden besar pro aktif

1. memanfaatkan pembelajaran mesin untuk mengidentifikasi faktor risiko umum
2. menggunakan kecerdasan buatan untuk memantau kondisi risiko yang menguntungkan
3. memvisualisasikan dan memberi tahu pihak-pihak utama tentang potensi risiko dan dampak yang diperkirakan.

## Pengurangan biaya layanan

Pengurangan Memantau pendorong biaya insiden dan mengatasi melalui tindakan penghindaran dan pergeseran-kiri

- **TEMUKAN HUBUNGAN TERSEMBUNYI**  
Menyelidiki ribuan insiden untuk Mengidentifikasi cluster berdasarkan deskripsi insiden umum, penyebab utama, dan resolusi.
- **MENGELOLA MASALAH STRATEGIS**  
Memantau ukuran dan dampak cluster untuk mengatasi masalah sebelum mereka lepas kendali.
- **MENGAMBIL TINDAKAN**  
Mencegah insiden serupa terjadi kembali dengan menugaskan tim masalah untuk menemukan dan menghilangkan akar permasalahan.

## **Kecepatan percepatan pengiriman layanan**

Meningkatkan kecepatan resolusi insiden dan pemberian layanan

- **DAMPAK BISNIS PENGUKURAN**  
Gunakan langkah-langkah seperti volume permintaan, waktu tunggu untuk menghitung indeks gesekan pengiriman layanan. Lebih memahami dampak operasional dari keterlambatan dalam pemberian layanan.
- **PRIORITISASI OPPS LAYANAN DIRI** Buat keputusan objektif tentang otomatisasi layanan TI dan Bisnis berdasarkan dampak operasional. Kontrol biaya keseimbangan dengan akselerasi pengiriman.
- **AMBIL AKSI**  
Bila memungkinkan, otomatisasi pengiriman layanan dengan indeks gesekan tinggi.

Banyak pemimpin TI berfokus pada otomatisasi tugas rutin untuk meningkatkan keandalan dan kualitas layanan TI sambil mengurangi biaya. Namun, dengan meningkatnya tingkat otomatisasi, semakin banyak tingkat kompleksitas dan masalah yang dapat meningkat dengan sangat cepat jika dibiarkan tidak terkendali. Memantau kesehatan layanan TI Anda menggunakan KPI sederhana tidak cukup lagi ... Anda membutuhkan wawasan lebih dalam yang membantu dengan cepat memutuskan tindakan apa yang harus diambil.

Bagaimana Anda dapat mengurangi biaya layanan TI sambil mempercepat pengiriman layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan?

Amit Shah dari Numerify akan memberikan contoh dunia nyata tentang bagaimana AI dan otomatisasi dapat mengoptimalkan Peningkatan Layanan Berkelanjutan (CSI). Topik yang akan dibahas meliputi:

- Cara menemukan dan memperbaiki masalah secara proaktif dengan kinerja vendor dan tim
- Menggunakan model Machine Learning untuk memprediksi dan mencegah Insiden Besar
- Mengurangi biaya layanan dengan pengelompokan topik yang didorong oleh Natural Language Processing
- Data proses penambangan untuk mempercepat pengiriman layanan dan mengurangi MTTR