

超自动化

成本更低、速度更快、准确性更高，更好的
IT和用户体验，“鱼和熊掌”可以兼得

ivanti[®] Neurons



前言

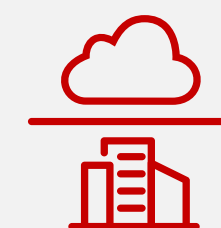
这份白皮书将带给您这样的启迪和收获：

唯一不变就是变化，尤其对于企业 IT 部门而言——任务越来越多，越来越重，预算和资源却没有得到线性的匹配。例如，要为代际跨度越来越大的老中青员工服务，IT 互动过程中的各种偏好在不断发生变化，还得随时随地投入工作……这些都对传统的 IT 服务交付和服务体验方式提出了挑战。此外，在边缘设备越来越多地连入网络，开展通信和生成数据的各类端点与重要工作场所物联网设备数量暴涨的情况下，潜在安全威胁也在增加，这就要求在 IT 资产及其用户的安全保护和服务方面推动变革。

Ivanti 应对这些趋势的方法是帮助企业从手动或半自动流程转向超自动流程。通过超自动化，IT 环境持续不断地对设备进行自我修复和自我保护，并为终端用户提供个性化的自助服务体验。企业 IT 团队通过与自动化机器人携手合作来增强自身能力，达到自主感知、预测和修复问题的目的；为传统和现代设备提供安全保护和服务；并将人置于体验的中心，从而实现长期竞争优势。

关于本白皮书

本白皮书将描述 Ivanti Neurons 超自动化平台如何实现真正的主动支持；如何为一线员工赋能；如何加快威胁响应；以及如何提供即时、准确和实用的 IT 资产和支出信息。通过这些例子您将看到如何改善终端用户和 IT 员工的体验，为组织中的每个人提供更好的成果。



到 2022 年

超过 50% 的企业生成数据将是在数据中心或云以外的地方创建和处理的。¹

伦敦金斯敦大学的学生和教职员工因笔记本电脑电池开始老化失效而丧失生产力。

借助 Ivanti Neurons, 团队引入了一项规则：当保修期内机器健康指标下降到 40% 以下时, 就会在服务管理中提出一个事件, 并向硬件供应商发送电子邮件, 安排他们更换电池。

真正的主动服务

防患于未然方为上策。更何況假如你不需要额外付出就能坐享其成那岂不是更妙？

Ivanti Neurons 超自动化平台拥有一个机器人小队, 它们不断翻找出潜在问题, 然后标记它们, 甚至直接帮助用户解决这些问题。既然有机器人随时待命为您标记这些场景, 为什么还要干等用户来投诉诸如应用崩溃之类的性能问题呢？现在, 您可以自动完成一些“简单”的事情, 比如在用户的防火墙或 BitLocker 被意外关闭时, 将其重新打开, 从而消除一个潜在安全隐患。所有这些自动解决方案都会得到跟踪记录, 并被添加到您的绩效指标和满意度评分中——而这只是您可以通过超自动化实现的成果之一。

Ivanti Neurons 通过警报和趋势报告节省时间并改善体验, 当某个活动的相关参数超出组织界定的范围时, 例如电池因老化导致充电周期受限, 就会通知操作人员。

在设备保修期结束前对电池等消耗品汰旧换新, 从中你能节省多少时间和金钱？安装了 Ivanti Neurons 代理后, 就可以轻松查询 IT 部门管理的所有设备, 并获得实时洞见。交互式报告让 IT 分析人员能够深入研究各种响应数据, 从中获得单个设备的详细信息, 并主动采取行动。同时, 针对其他常见投诉（如太多“蓝屏”）增加主动行动, 准备聆听那些终端用户发出“哇塞”的惊叹吧。

此外, Ivanti Neurons 让真正的主动服务成为现实, 消除了 IT 的复杂性, 更快地提供更好的服务, 并减轻了 IT 人员的工作量, 并且丝毫不影响安全性。

“向左前移”

为一线员工赋能

想象一下，假如 80% 的升级上报事件都能在第一通电话时得到解决，难道不是很了不起吗？升级上报是 IT 日常工作的一部分。但是如果能限制上报到您这边的工单数量，就意味着能减少琐事干扰，有更多时间去做更酷的事情。借助 Ivanti Neurons，您将能够把更多时间用于满足用户对解决方案的期望，让每个人的职场生活更加轻松。

Ivanti Neurons 还可以帮助您发现、诊断和修复以前需要上报给专家解决的事件。Ivanti Neurons 可将发现、自动机器人和实时资产洞见结合为一个功能强大的套件，减少与大多数事件升级相关的复杂性、漫长等待时间和高昂成本。终端用户享受到了出色体验，并且事件能更快更好地解决，同时不影响他们的其他活动。

当您的“左移”计划成为现实时，用户会有更多工具来自我服务，而一线支持分析员则有能力去完成传统上需要升级上报给专业人士的任务。IT 组织在各类指标上都实现了改进。他们缩短了平均结案时间、减少了升级上报次数，提高了用户满意度，降低了事件成本。

诊断和修复延迟问题不需要花很长时间。Ivanti Neurons 能够检测到超过规定上限值的延迟，采取纠正措施，并验证结果。如果仍未解决，Ivanti Neurons 将创建一个帮助台工单，包括诊断结果和所尝试的修复举措。随之，支持分析人员使用预先建立的远程能力和行动来排查范围已经缩窄的潜在根因，而不需要把问题升级上报给专家。



诊断和修复延迟问题不需要花很长时间。Ivanti Neurons 能够检测到超过规定上限值的延迟，采取纠正措施，并验证结果。



实现“14 天内修复漏洞”的 SLA

多达 60% 的安全风险涉及相关漏洞已有补丁却未得到应用的情况。² 有了对威胁面的准确了解，您可以优先考虑风险因数最高的漏洞，可能消除每五个事件中的三个。您晚上肯定能睡得更香一点！

Ivanti Neurons 使用监督和非监督机器学习算法帮助您加快修复漏洞。考虑到您的安全运维团队所面临的安全威胁在严重性和频率上都与日俱增，这对他们来说是一个重要的自动化“帮手”。安全和其他 IT 团队可以更好地协调——执行审计以找出不合规的系统，并轻松快速地收取可付诸行动的合规报告。

超自动化让您能够对风险进行排序，并更快地对威胁作出反应。“14 天内修复漏洞”的 SLA 不再是好高骛远、不缺实际的目标，而是可兑现的承诺。倚仗更好的补丁可靠性数据和实用情报，安全团队有能力缩短您打补丁的时间。数据是从各种公开性众包数据源拉取获得——并通过其中的高质量洞见促进自适应安全。

威胁分子能够在漏洞出现后不到一个月的时间内对其加以利用。Ivanti Neurons 帮助企业赶在这些坏蛋前面，压缩风险敞口及相关风险的时间窗口。汇总来自信誉良好的公共数据源的数据，为安全团队提供洞见，他们再据此对威胁加以排序，加快漏洞修复速度，并更有效地确保合规。

安全和 IT 团队可以更好地协调——消除重复工作，同时将花在漏洞修复上的时间减少 75% 之多。

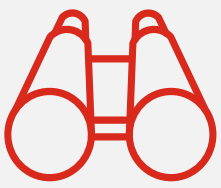
即时、准确且实用的资产和支出信息

随着边缘设备数量激增，而且范围扩大到把传统笔记本电脑和智能手机以及物联网设备都包括了进来，企业必须准备好为所有这些设备提供发现、管理、支持和保护服务。

平均算下来，有 30% 的 IT 固定资产属于“幽灵”资产——未被发现的遗漏资产。³ 您有多愿意去承担这些未知和可能未经授权的设备带来的安全风险？企业每周平均花费 10 个小时来解决数据准确性问题，而 32% 的企业每周花费超过 25 个小时。⁴ 如果您能在几分钟内洞察您的 IT 资产及其给您带来的成本，且不必再费力更新资产电子表格，那会怎么样？

Ivanti Neurons “连点成图”，从多个数据源汇总得出准确的资产信息。它扫描您的网络，并且不要求您在其中所有设备上安装代理。完全自动化的规范化和核对流程为您节省超过 25% 的 FTE 工时。对于那些与您的 IT 基础设施中每个系统互动的设备，无需在其间执行参比与核对操作。输出结果帮助您确认那些构成重大安全风险的遗漏和未收录设备。Ivanti Neurons 提供准确的资产和支出信息，通过更好地利用现有资产和提高安全性来提高成本效率。

例如，当自动核对报告称，有数以万计的 IT 资产没有被正常收录但却被用来访问企业数据源，您可以考虑下这为企业确认了多少价值。资产可见性得到改善后，就能够利用所获得的洞见对硬件和软件资产进行管理并节省大量资金，或者发现潜在安全威胁，比方说这些设备是否没有掌握在授权公司员工手中。此外还有一个好处是可以让该全职员工腾出时间来推进战略项目。



一家大型都市列车服务机构正在使用 Active Directory 和 Microsoft Endpoint Configuration Manager，并对其库存数据充满信心。然而，在换一种解决方案对其网络执行了一次发现扫描后，结果显示与内部数据有差异。结果如何？该列车服务机构发现的设备比它认为的要多 30%——这 30% 资产它不知道它们存在、在哪里、如何使用，而且也没有对其加以保护。



IVANTI NEURONS

从云端到边缘以超自动化方式实现自我修复、自我保护和自我服务

Ivanti Neurons 是一个超自动化平台，旨在满足企业呈指数级增长的 IT 需求。它提供一整套自我修复、自我保护和自我服务解决方案，以此改善 IT 部门服务交付的成本、速度和准确性。自动化机器人通过检测问题并提供专家级的应对举措使您的 IT 事件“左移”。

Ivanti Neurons 以非破坏性的主动式解决方案加强 IT 能力，推动用户体验转型。它能增强您手头现有系统的价值，从 Ivanti 和第三方系统中拉取准确的数据，因此 IT 团队能够在一个平台上对资产加以发现、管理、保护和服务。在简单设置后，企业就能开始实现管理成本降低和价值实现时间缩短等收益。

不妨将 Ivanti Neurons 视为您的 IT 自动驾驶仪，其强大的自动化能力使您的“左移”和自助服务计划更容易实现。Ivanti Neurons 为您提供明智建议和洞见，帮助您做出更合理的决策，提供自动解决方案和规范化行动，并通过速度、准确性、成本节约和更好的体验结果来改善用户体验，例如：

- 发现 30% 的隐形资产，改善安全态势
- 将风险设备的数量减少 50% 之多
- 将计划外服务中断降低 63% 之多
- 在用户报告之前就将多达 80% 的端点问题予以解决
- 将部署安全更新的时间减少 88% 之多

Ivanti Neurons 消除了 IT 的复杂性，更快地提供更好的服务，并减轻了 IT 专业人员的工作量——而且丝毫不削弱安全性。您让 IT 团队有能力管理和服务从网络到边缘的传统和现代端点。

Ivanti Neurons 功能

Ivanti Neurons for Discovery

Ivanti Neurons for Discovery 可在几分钟内提供准确实用的资产信息。它使用主动和被动扫描以及第三方连接器, 为您提供实时可见性。这些都能提供规范化的硬件和软件库存数据、软件使用信息和实用洞见, 从而能够有效地为配置管理和资产管理数据库提供数据。

Ivanti Neurons for Edge Intelligence

Ivanti Neurons for Edge Intelligence 让 IT 部门得以使用自然语言处理 (NLP) 技术对所有边缘设备进行查询, 在几秒钟内便可获得整个企业的实时情报。它利用基于传感器的架构, 为所有边缘设备提供快速运营感知、实时库存和安全配置。

Ivanti Neurons for Healing

Ivanti Neurons for Healing 提供了一支自动化机器人大军, 它们能够主动检测、诊断和自动修复配置漂移、性能和安全问题, 并维护端点的合规性。常规任务的自动化为营造一个真正的自我修复环境铺平了道路, 减少了时间和成本, 改善了员工体验。

Ivanti Neurons for Patch Intelligence

Ivanti Neurons for Patch Intelligence 利用监督式和非监督式机器学习算法, 帮助您在漏洞修复项目上能够更快实现 SLA 目标。集中统一管理, 轻松地进行研判和排序, 为您的补丁管理计划提供更好的洞见。补丁可靠性数据的优点在于能够自动提供实用情报, 从而帮助您更快地对威胁采取行动, 并减少打补丁的时间。

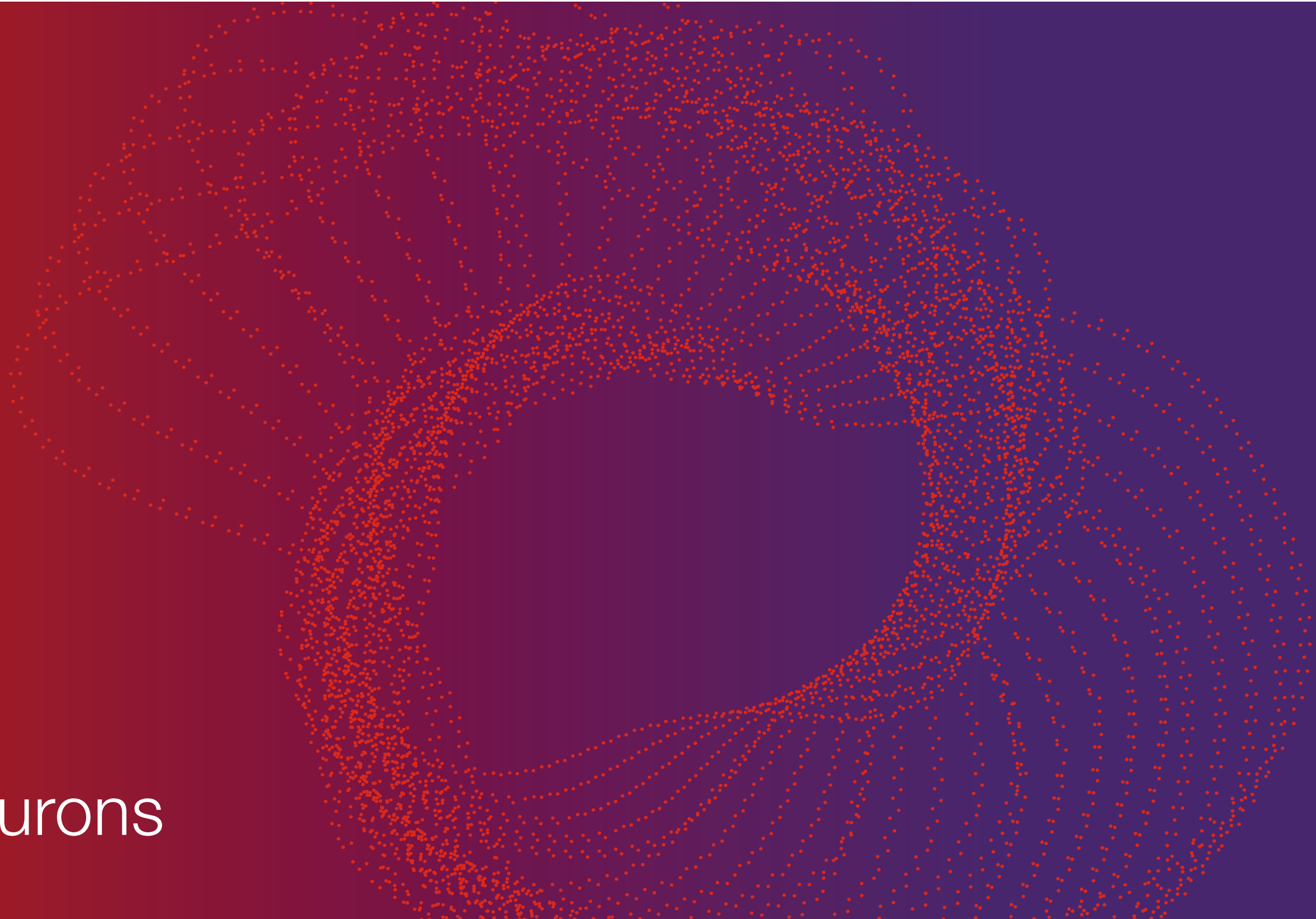
Ivanti Neurons for Spend Intelligence

Ivanti Neurons for Spend Intelligence 让您能够即时洞察自身软件格局和应用支出, 全面覆盖本地、云端和边缘环境, 帮助您改善运营速度和资产可见性、利用率和成本。与复杂的软件许可工具不同, 它使用起来简单而直观, 能更快地实现价值。在几分钟内, 您就可以在美观清晰的仪表盘上看到对您的许可证、采购和实例的详细分析, 从而帮助您更有效地跟踪采购历史、即将到来的许可证续订、合同到期和现行支出情况。突出显示潜在的超支问题和自动回收机会

Ivanti Neurons Workspace

Ivanti Neurons Workspace 提供设备、用户、应用和服务的全景视图, 以及实时数据。这让一线分析员能够解决以前要升级上报给专家的问题。用户和设备视图减少了复杂性、缩短了漫长的等待时间并降低了高昂的升级上报成本, 从而能够更快地为终端用户提供解决方案并提高他们的生产力。





ivanti[®] Neurons

本文件纯属指导性质，不提供也不可期待任何保证。本文件包含 Ivanti, Inc. 及其附属机构（统称为“Ivanti”）的机密信息及/或专有财产。未经 Ivanti 事先书面同意，不得披露或复制。

Ivanti 有权随时更改本文件或相关产品规格和描述，恕不另行通知。Ivanti 对本文件的使用不做任何保证，对文件中可能出现的任何错误不承担任何责任，也不承诺更新本文件中的信息。欲了解最新的产品信息，请访问 www.Ivanti.com。

版权所有 © 2022, Ivanti。保留所有权利。IVI-2405 4/22 RD/BB/DH/MM

参考资料：

1. Gartner, Inc. in Hype Cycle for the Internet of Things, 2020, Alfonso Velosa, Dale Kutnick, Benoit Lheureux, Roger Williams, July 15, 2020.
2. <https://www.csoonline.com/article/3153707/top-cybersecurity-facts-figures-and-statistics.html>
3. M. Day and S. Talbot, “Data Validation the Best Practice for Data Quality in Fixed Asset Management”
4. <https://www.enterprisemanagement.com/research/asset.php/3311>

让我们知道如何为您提供帮助

我们随时准备为您提供所需的解决方案、专业服务和教育知识，以帮助改善您的运营并取得更好的成果。
请联系我们以了解更多信息。

ivanti.com.cn/neurons
8610 85412999
ContactChina@ivanti.com