



Agentic AI promete transformar o trabalho de TI empresarial. Para os CIOs e líderes de TI, isto significa maior eficiência operacional, tomada de decisões baseada em dados e inovação acelerada. A capacidade da Agentic AI de avaliar condições de mudança nas operações de serviço (ServiceOps) e recomendar proativamente etapas para reduzir falhas de mudança diferencia a tecnologia da IA tradicional e das ferramentas de [automação](#).

Mas antes de explorarmos o impacto potencial da IA de agência nas ServiceOps, vejamos o processo de aprovação de mudanças na maioria das grandes empresas. Tradicionalmente, o gestor do conselho consultivo de mudanças (CAB) coordena as equipes e as partes interessadas, toma as decisões finais para aprovar ou rejeitar as mudanças propostas e dirige a implementação das mudanças.

No entanto, as equipes de DevOps que lançam novos recursos constantemente na mesma organização não passam pelo processo tradicional de aprovação de alterações. O DevOps pode realizar milhares de alterações diariamente, e o processo CAB é simplesmente muito lento. As equipes de DevOps seguem suas próprias práticas de uso de ferramentas de integração contínua e implantação contínua (CI/CD) para mesclar automaticamente alterações de código e automatizar etapas de teste para implantar alterações com mais frequência e confiabilidade.

A falta de uma abordagem única para entregar mudanças aumenta o risco de introdução de



bugs ou problemas de desempenho na produção. Quando ocorre uma mudança, muitas vezes as organizações não têm visibilidade e compreensão do impacto da mudança no ecossistema de TI da organização.

Com a complexidade das operações de negócios modernas e o ritmo acelerado de mudanças impulsionado pelo DevOps, as organizações enfrentam uma demanda crescente por uma maneira mais simples para as equipes de serviços e operações de TI equilibrarem velocidade e risco.

O que você vai ler:



- [Agentic AI e o novo agente AI](#)
- [GenAI e IA de agência: o futuro das ServiceOps](#)
- [Seguindo em frente](#)

Agentic AI e o novo agente AI

Algumas das capacidades mais interessantes da IA de agência são a capacidade de interagir com uma ampla variedade de ferramentas e dados, gerando insights e executando tarefas de maneira proativa. Imagine um agente de IA projetado especificamente para orientar equipes de gerenciamento de mudanças e DevOps a implantar alterações de sistemas e software de maneira mais rápida e confiável. O agente de IA identifica proativamente mudanças arriscadas analisando dados de operações e gerenciamento de serviços em conjunto, fornecendo uma pontuação de risco de mudança, resumindo os insights e recomendando as melhores ações – tudo em um só lugar. Com essas informações, as equipes podem fazer perguntas adicionais ao agente de IA, como “Devo aprovar a mudança?” ou “Posso ver mudanças semelhantes?” Usando um agente de IA, as equipes CAB e DevOps obtêm as respostas necessárias para determinar com [segurança](#) as próximas melhores ações.

Por exemplo, quando uma atualização de banco de dados é solicitada, o agente Change Risk Advisor AI do BMC Helix AIOps reúne operações históricas e dados de serviço relevantes para o serviço de banco de dados, ajudando as equipes de TI a compreender o risco de implementar a mudança. O agente Change Risk Advisor AI analisa situações ou problemas passados e avalia o status atual de integridade do serviço para recomendar as melhores ações.

Se for recomendada uma devida diligência adicional, as equipes de gerenciamento de mudanças ou DevOps podem interagir com o agente de IA para fazer mais perguntas como “Quem é o proprietário da mudança?” ou “Posso ver a colisão de mudanças?” A visibilidade do cenário de implantação em tempo real e o contexto adicional em torno da mudança



permitem que as equipes CAB e DevOps colaborem e apliquem ações melhores que reduzam as falhas nas mudanças.

GenAI e IA de agência: o futuro das ServiceOps

A IA generativa ([GenAI](#)) e a IA de agente desempenham um papel poderoso no ServiceOps. Quando usadas para complementar a IA preditiva e causal, as equipes de serviços e operações podem usar a avaliação de riscos baseada em IA para mudanças. O BMC ServiceOps oferece um novo modelo operacional para acelerar mudanças e, ao mesmo tempo, prever e gerenciar riscos em toda a empresa.

Ao integrar dados e fluxos de trabalho entre ferramentas de ITSM e AIOps, o agente de IA agente BMC HelixGPT Change Risk Advisor permite uma tomada de decisão mais inteligente e baseada em dados. Com IA agente, as equipes CAB e DevOps obtêm:

- Insights e recomendações ao longo de todo o processo de mudança
- Previsões proativas de risco de mudança para todas as mudanças
- Redução de interrupções causadas por mudanças de alto risco
- Implementação acelerada de mudanças sem ansiedade de mudança
- Taxas de sucesso mais altas, reduzindo as falhas de mudança

Seguindo em frente

Estamos em uma nova era de operações e gerenciamento de serviços de IA. O BMC Helix já está abrindo caminho para resultados de sucesso com o BMC HelixGPT, um sistema de agente integrado à plataforma BMC Helix que potencializa o ServiceOps.

Descubra como a IA de agente pode simplificar o gerenciamento de mudanças e transformar ServiceOps em uma força proativa que melhora os resultados de negócios em sua organização. Visite [aqui](#) para mais informações ou entre em contato com a BMC.