

CompuCom s'associe au leader en automatisation intelligente Arago pour intégrer l'intelligence artificielle à ses solutions d'infonuagique, de centre de données et d'infrastructure

Le logiciel HIRO d'Arago permet à CompuCom d'automatiser ses processus en transformant le soutien de ses clients en matière de TI tout en réduisant les coûts

PLANO/NEW YORK – 28 JUILLET 2016 – [CompuCom Systems, Inc.](#) (« CompuCom[®] »), une importante entreprise de services d'infrastructure technologique, a annoncé aujourd'hui qu'elle s'associe à [Arago](#), un leader en automatisation intelligente basé à Francfort et à New York.

En vertu de cette relation, CompuCom intégrera la solution d'intelligence artificielle appliquée à la résolution de problèmes HIRO^{MC} d'Arago à toutes les solutions de services gérés de CompuCom pour le centre de données. Les clients de CompuCom bénéficieront des fonctions d'automatisation de prochaine génération de HIRO puisque les incidents sont repérés et triés plus rapidement, les résolutions sont identifiées plus efficacement et les mesures correctives sont recommandées avec une plus grande certitude. L'investissement dans HIRO démontre l'engagement continu de CompuCom à promouvoir une excellence opérationnelle qui améliore l'expérience globale liée au centre de données pour ses clients.

« Lorsque la technologie fait défaut, il faut souvent de 15 minutes jusqu'au jour ouvrable suivant pour résoudre le problème pour l'utilisateur, ce qui crée évidemment pour lui une expérience négative », a déclaré Sam Gross, chef des technologies de CompuCom. « Les entreprises avant-gardistes explorent l'apprentissage automatique, l'apprentissage en profondeur, l'automatisation robotique des processus et l'informatique cognitive pour transformer le soutien des TI et réduire le temps de résolution à quelques secondes. Les analystes prédisent un pourcentage important de livraison entièrement automatisée des cas de soutien des TI dans les deux ou trois prochaines années. »

« Ces nouvelles technologies ont élevé l'automatisation au niveau suivant, et l'intégration de HIRO à notre écosystème numérique change les règles du jeu pour CompuCom et ses clients. Nous commencerons à miser sur la solution HIRO dans le cadre de nos services de centre de données puis, avec le temps, nous l'étendrons à toute notre gamme de services », a-t-il rajouté.

HIRO utilise l'intelligence artificielle appliquée à la résolution de problèmes pour automatiser les processus de soutien des TI. Le produit amplifie la connaissance humaine des TI grâce à un apprentissage continu et à une auto-optimisation intégrée – par conséquent, HIRO est capable de résoudre et de réaliser même des tâches et processus de TI complexes de façon autonome.

« Nous sommes heureux d'améliorer sensiblement la plate-forme des TI de CompuCom grâce à notre technologie IA de pointe », a précisé Chris Boos, chef de la direction d'Arago. « HIRO permet aux TI de représenter un avantage concurrentiel à l'ère numérique – il aidera CompuCom à offrir des résultats améliorés à ses clients et à stimuler l'innovation. Pour nous, cette entente de plusieurs millions de dollars avec une entreprise de services d'infrastructure technologique d'un tel calibre est une étape importante dans nos efforts visant à raffermir notre position dans le marché des États-Unis. »

À propos de CompuCom

CompuCom Systems, Inc., une entreprise mondiale dont le siège social se trouve à Plano, au Texas, offre des services gérés de TI, des solutions d'infrastructure, des services de consultation et des produits à des entreprises figurant dans le palmarès Fortune 1000 qui s'engagent à améliorer l'expérience de leurs utilisateurs. Une société privée fondée en 1987, CompuCom emploie environ 11 500 associés. Pour de plus amples renseignements, visitez www.compucom.com.

À propos d'Arago

Arago est une société de haute technologie qui est guidée par l'esprit de l'ingénierie allemande. Fondée par l'informaticien Chris Boos en 1995 et basée à Frankfurt et à New York, Arago offre des solutions d'automatisation intelligente pour les TI d'entreprise. Le produit clé d'Arago est HIRO^{MC}, une plate-forme d'automatisation intelligente des TI qui utilise l'intelligence artificielle appliquée à la résolution de problèmes de TI. KKR, une importante société internationale d'investissement, s'est associée à Arago en octobre 2014 pour promouvoir le développement commercial et l'expansion internationale d'Arago. Pour de plus amples renseignements sur Arago, visitez www.arago.co.

Personnes-ressources avec les médias :

Pour CompuCom :

Jonathan James, directeur des communications
CompuCom Systems, Inc.
Téléphone : +1 919.951.8506
jonathan.james@compucom.com

Pour Arago :

Anna Sperber
Hering Schuppener Consulting
Téléphone : +49 69.921.874.78
asperber@heringschuppener.com

###

© 2016 CompuCom Systems, Inc. Tous droits réservés. CompuCom® est une marque déposée de CompuCom Systems, Inc.

Toutes les citations sont utilisées avec permission.