

CYBERSEC 2024
臺灣資安大會

5/14_{Tue} — 5/16_{Thu}
臺北南港展覽二館

**Generative
Future**

Brand Day

AI 助攻, HCL BigFix 徹底改變端點管理與資訊安全

C. K. Lin (林傳凱)

北亞區首席技術顧問

Chuankai.lin@hcl-software.com

個人簡介

負責管理BigFix在台灣、香港、大陸和南韓的技術規劃與支援, 超過25年跨國網路與資訊安全解決方案整合及SIEM (SOC) 規劃與建置經驗, 曾任職

IBM Global Network Services

AT&T

英普達(China)

TTN

ISS

IBM ISS (GTS)/CDL

HPE ESP

Cisco Secure

等網路服務與資訊安全產品與研發部門。



端點管理市場痛點

數位業務轉型正在推動新應用程式、服務、工具和技術的激增，從而增加了數位資產的複雜性。並給IT帶來了巨大的壓力。



孤立的投資決策阻礙了這些結果



協作工具

促進無縫的團隊合作和溝通，
使員工能夠在世界任何地方
輕鬆協作

管理員助手工具

通過人工智慧驅動的協助提升服
務台座席(Helpdesk))的能力，
確保高效解決問題和卓越的客戶
支援

修正工具

自動識別和解決技術問題，減少
關機時間並提高可靠性

監控工具

提供對系統性能和使用交互的
即時洞察，實現主動故障排除和
優化

客戶協助工具

提供個人化和無縫的客戶體驗，
培養忠誠度和品牌擁護度



人工智慧和智慧自動化

人性化 AI 以解決現實世界的問題，擴展重複性任務是業務增長的關鍵。AI將說明每個企業在DNA層面做出明智的決策

HCL Software的解決方案

- 人工智慧和智慧自動化 – BigFix AEX、IntelliOps、BigFix Runbook AI
- 安全的DevOps
- 工作負載自動化

100M

每天管理和保護的斷點



18M

每年處理的事件和服務請求



**Increasing
Impact**



1M

每天在單一業務流程引擎上執行的作業



2M

每年零接觸解決事件

BigFix 11 –增強的平台安全性 – 包含在所有 BigFix 產品中！！



最新的 OpenSSL 版本，確保最大限度地保護網路流量 – TLS 1.3 啟用



所有 BigFix 內容(Content)和動作(Action)在每一步都經過驗證，具有更強的Hash



根據 FIPS 140-2 標準對加密演算法進行認證 2023 年 8 月 23 日取得認證

[Cryptographic Module Validation Program | CSRC \(nist.gov\)](https://csrc.nist.gov/Cryptographic-Module-Validation-Program)



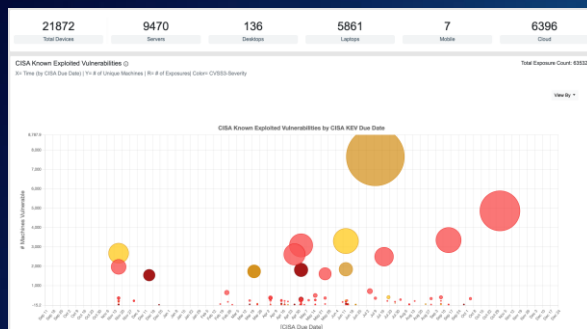
基於 Common Criteria Protection Profile 的認證 - 計劃內

CyberFOCUS

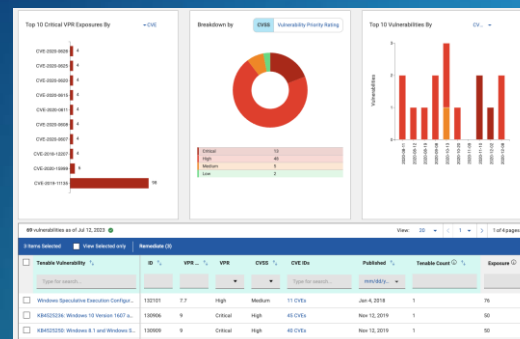
“第一個風險型弱點修復解決方案，可幫助團隊協作確定弱點**優先順序**，制定**最有效的**修復策略，通過修復進行保護，並證明更好的網路安全結果。”



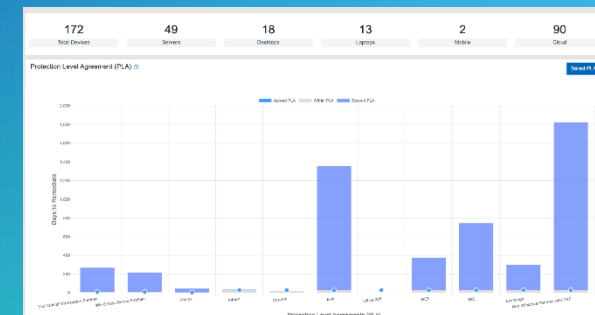
您接觸過已知的攻擊者(APT Group)嗎？



您暴露於已知弱點？
(CISA KEV)



您暴露於已發現的弱點？
(IVR)



提供最高管理層經過驗證的資安風險降低？

The Digital+ Endpoint Management Platform

Enterprise

Integrated IT
Management

Enterprise
+
Zero Touch
Automation



Multi-platform
Patching



Manage Server
Lifecycle



Discover, Analyze,
Automate, Remote
Control



AI Runbook
Automation



Vulnerability
Remediation with
powerful insights



Continuous
Compliance



Datacenter to
Cloud to Container



Software Asset
Management



Digital Employee Experience



Self Healing



**Discover, Analyze,
Automate, Remote
Control**



AI Chat Virtual Assistant



Vulnerability Remediation with powerful insights



Continuous Compliance



Mobile to Laptop to Kiosk



Software Asset Management

BigFix Runbook AI 簡介



更少的時間

壓縮 **MTTR** – 平均修復時間 – IT 任務 (事件、服務請求或變更請求)

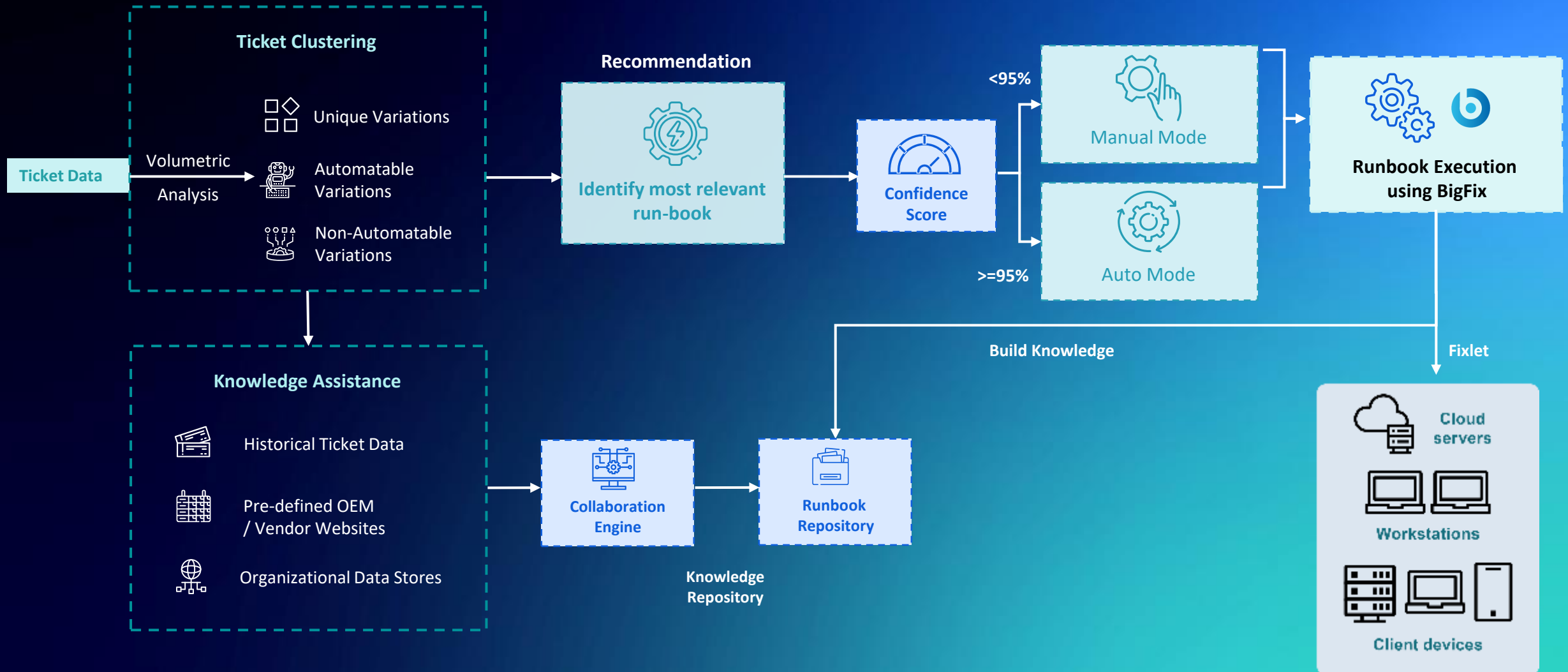
更少的錯誤

大幅減少因在設備上
手動執行活動而導致
的人為錯誤

降低IT成本

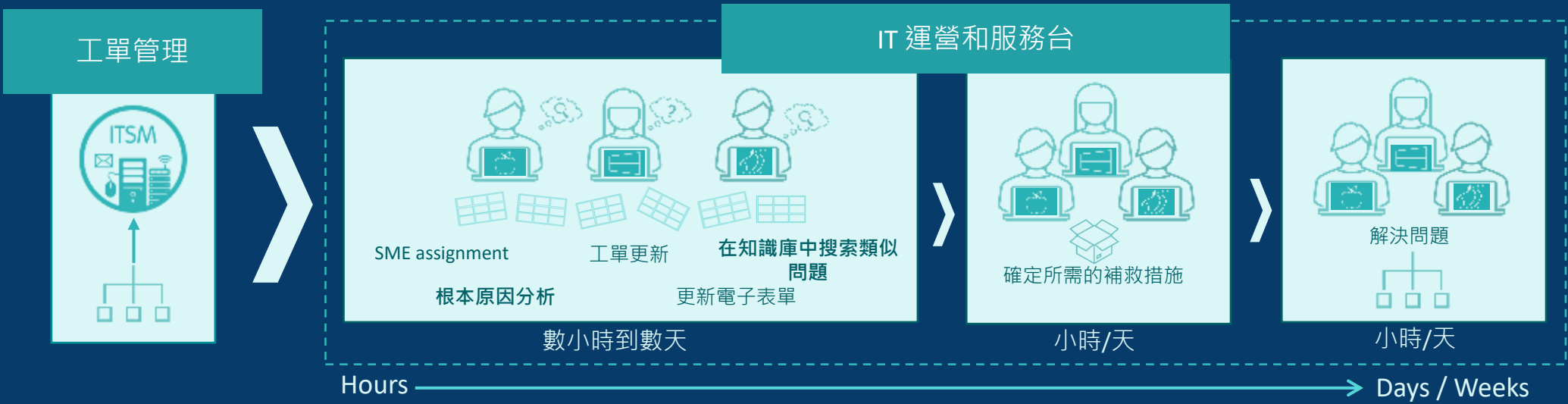
通過授權管理員在**不瞭解操作系統或應用程式**的情況下
完成任何操作，最大限度地
降低IT成本

BigFix Runbook AI: 工作流程



比較有和沒有AI自動化的事件解決

在沒有AI自動化的傳統組織中解決事件





使用 BigFix Runbook AI 解決事件



關鍵整合



ITSM





Event Management





Data Repositories

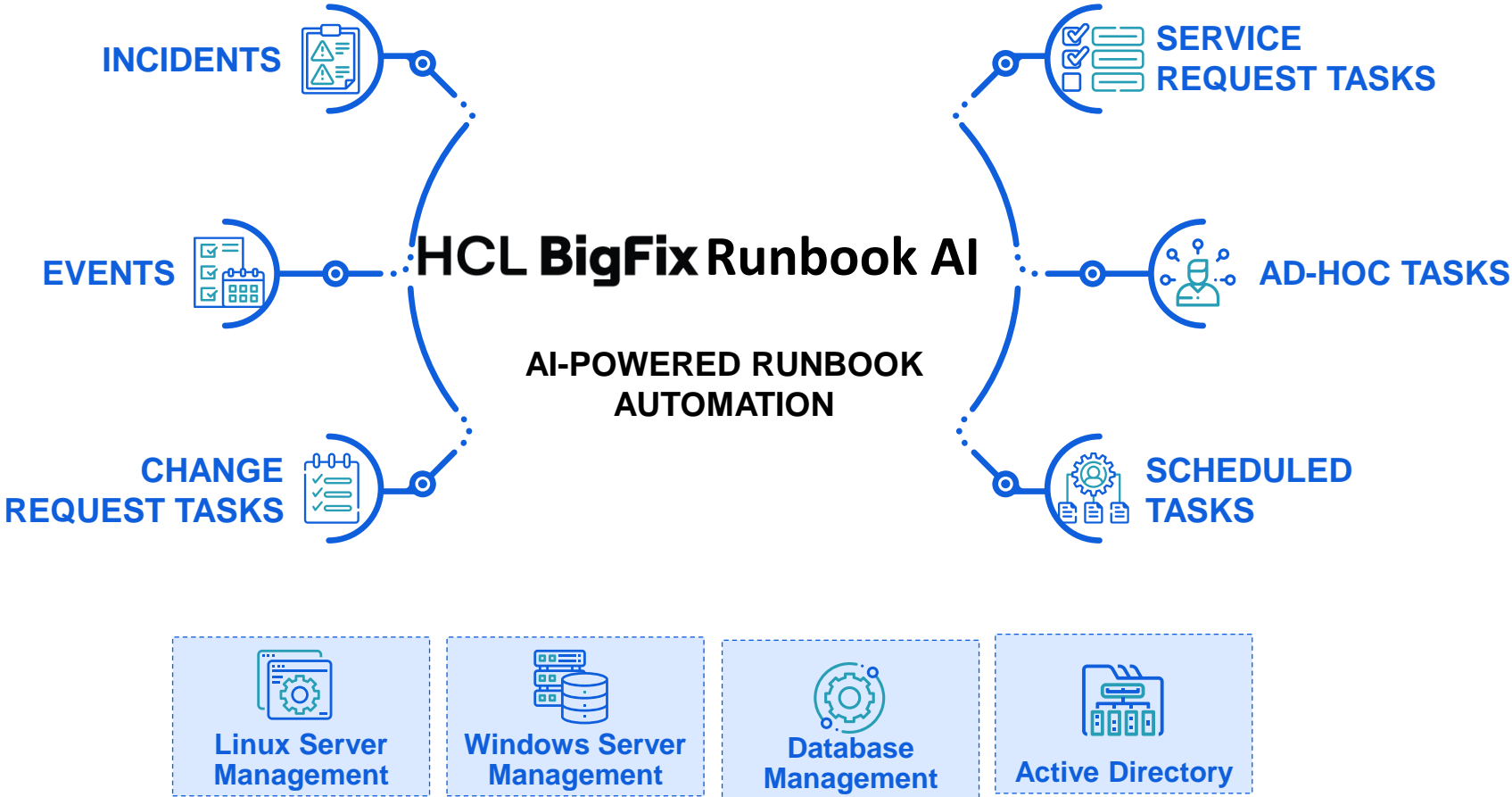


File Folder



Web URL

350+強大的可重複使用 Runbook 儲存庫



Runbook AI 的影響

快速實現價值



幾個小時

確定潛在的自動化候選者



6-8周

實施時程表



4-5個月

零接觸自動化狀態

好處



~ 85%

減少 MTTR



~ 60%

減少人工工作量



~ 20%

SLA 合規性的改進

BigFix AEX (AI-driven Employee eXperience)

生成式 AI 驅動的座席輔助(agent assist)解決方案，提供智慧自助服務支援，理解員工請求並不斷優化其回應，以增強員工體驗。



生成式 AI

GenAI Studio 透過自動響應、對話流、智慧搜索增強了企業應用程式。



安全

BigFix AEX 提供資料區域靈活性、端點安全性、第三方集成、SAML 和 SSO。



整合和協助

超過25種一鍵式集成、與服務管理平臺的深度整合、RPA功能、帳戶恢復和密碼重置。



使用者自愈

通過改進的自助解決解析、豐富的用戶體驗監控為最終使用者提供支援

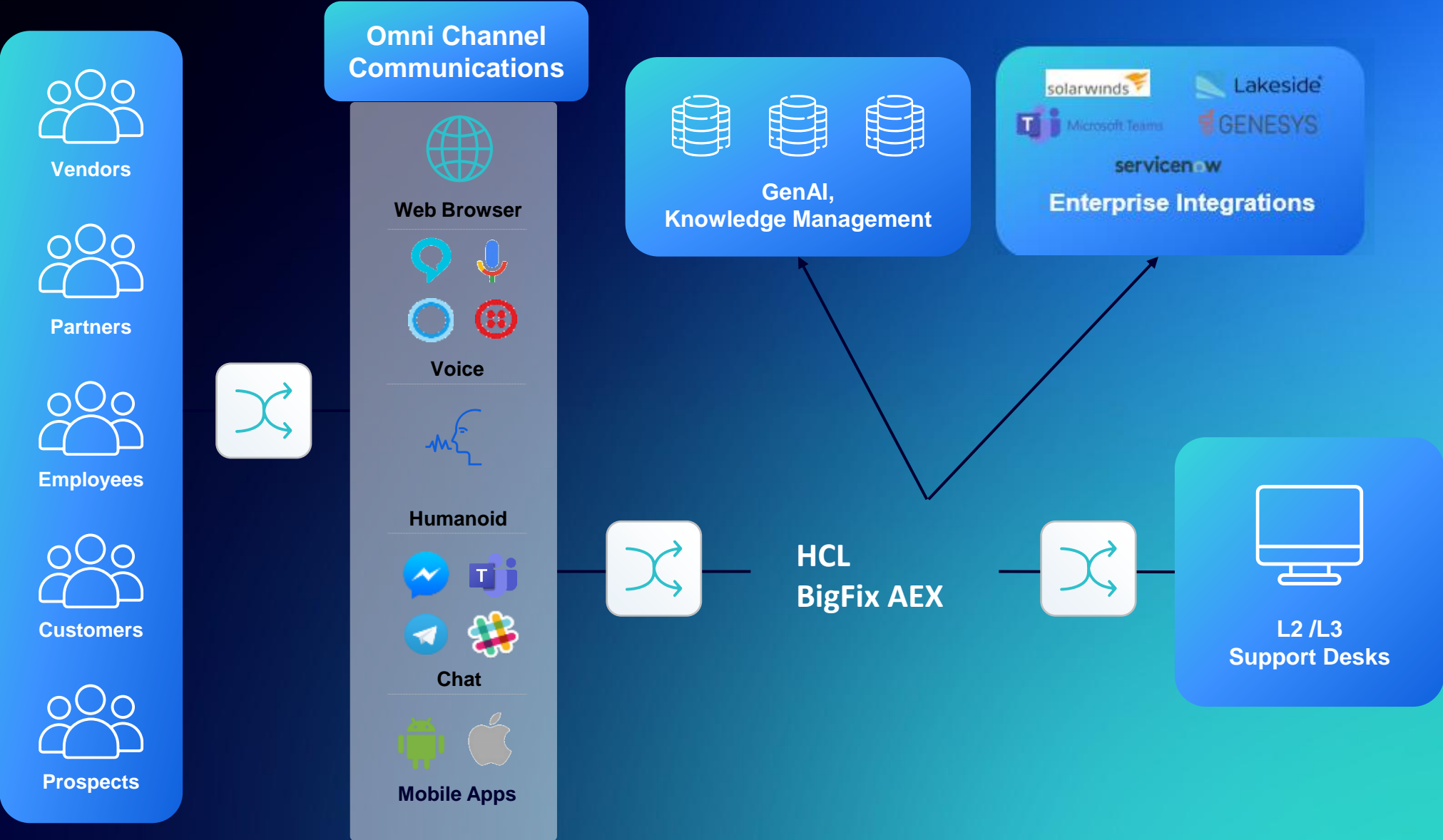


GenAI 驅動的座席助手

與服務台代理無縫連接，Agent Shadow Learning – 即時創建可定製的使用案例回應



BigFix AEX 作為全方位的第一回應者，簡化用戶體驗

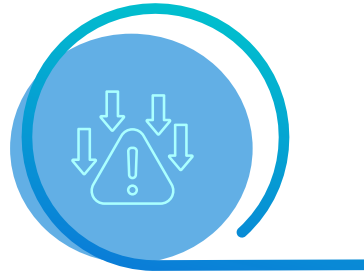


HCL DRYiCE BigFix AEX 優勢



最終用戶權益

- 客戶滿意度（CSAT）得分提高近 80%
- 更快的解析度
- 具有 24x7 全天候可用性的即時支援和服務



業務優勢

- 經濟高效的支援和服務擴展
- 顯著改進服務等級協定（SLA）
- 敏捷、及時的服務和支援
- True left shift with end user healing (Level 0)



IT 和營運優勢

- 工單偏轉率提高近 30%
- 更好地控制用戶體驗
- 詳盡的預先建構使用案例
- 全管道通訊能力
- 消除排隊等候

Demo – BigFix AEX

填問卷回答問題, 可以抽AirPod 2 Pro

HCL Software @ 1F C234

