



**Stratégie & Solutions  
IBM Tivoli**

**Franck Besnard, Consultant Tivoli**  
[besnard@fr.ibm.com](mailto:besnard@fr.ibm.com)

**ARRÊTONS**  
DE NAVIGUER À VUE.  
**COMMENÇONS**  
À PRENDRE LES COMMANDES.

# Agenda

- Stratégie Tivoli
- IBM Service Management
- Aperçu de la suite Tivoli
- Solutions Tivoli
- Tivoli for New Enterprise DataCenter



## L'Innovation afin d'accélérer la croissance de l'entreprise

**Innovation** est le processus consistant à délivrer de nouveaux produits, services, processus et « business models » afin d'accélérer la croissance et créer des avantages concurrentiels uniques.



“CEOs indicate that **Innovation** is the preferred path to achieving business objectives in today’s environment”...but how?

**PARLONS MOINS AGISSONS**



# Permettre l'intégration des technologies dans le métier

## Objectifs Métiers

**Croissance &  
Avantages  
concurrentiels**

**Conformité & Gestion  
du Risque**

**Optimisation des  
Investissements**

## IBM Service Management

*Fournit une visibilité, un contrôle et une automatisation intégrées et ce au travers de l'ensemble des actifs métiers et technologiques, nécessaires afin d'atteindre les objectifs de l'entreprise.*

**Visibilité**

**Contrôle**

**Automatisation**

Processus métier

Information

Compétences

Technologie

Actifs Métier

de l'Information

Processus IT

Actifs de l'entreprise

**PARLONS MOINS AGISSONS**



# Composantes principales de l'IBM Service Management

## Visibilité



***Réponses plus rapides***

***Prises de décision meilleures***

## Contrôle



***Amélioration de la qualité de services***

***Diminution du risque***

## Automatisation



***Coûts plus bas***

***Rapidité de déploiement***

**PARLONS MOINS AGISSONS**



# Visibilité, Contrôle et Automatisation

## *Cinq points d'entrée au Service Management*

IBM Service Management

Best Practices, Methodologies & Services

Service Management Platform

### IBM Service Management:

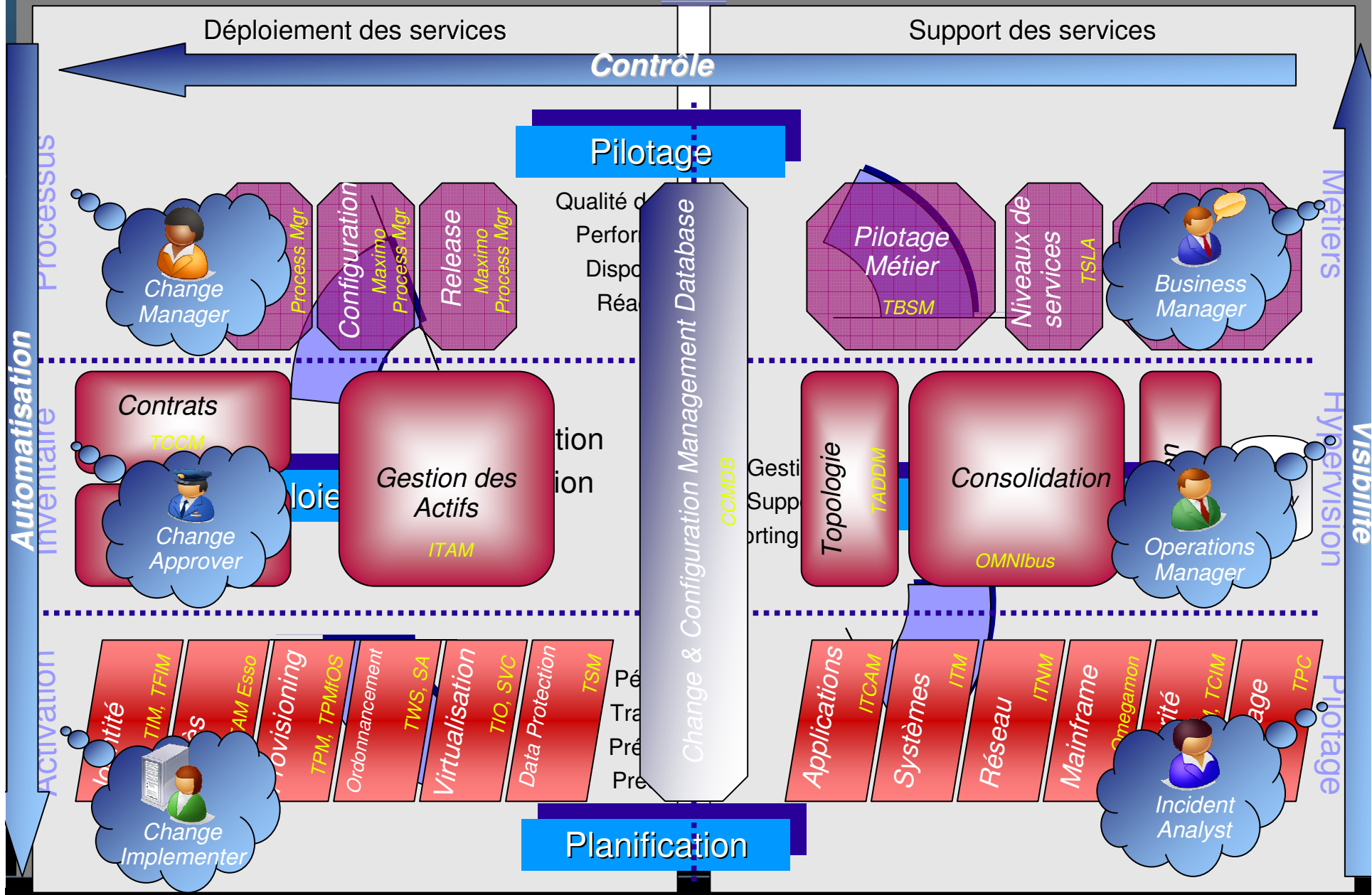
**Permettre à nos clients de délivrer une bonne qualité de service grâce à *Visibilité, Contrôle & Automatisation***

<b>Découvrir</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre l'infrastructure et les dépendances métiers</li></ul>
<b>Piloter</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Surveiller la santé de l'infrastructure et sa conformité</li></ul>
<b>Protéger</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer que l'infrastructure est sécurisée et résiliente pour parer aux menaces et aux crashes majeurs</li></ul>
<b>Industrialiser</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Améliorer les workflows et les processus pour obtenir des résultats consistants et répétables malgré la montée en puissance</li></ul>
<b>Intégrer</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aligner et intégrer les opérations et les métiers pour une efficacité optimale</li></ul>

**PARLONS MOINS AGISSONS**



# Du pilotage métier ....

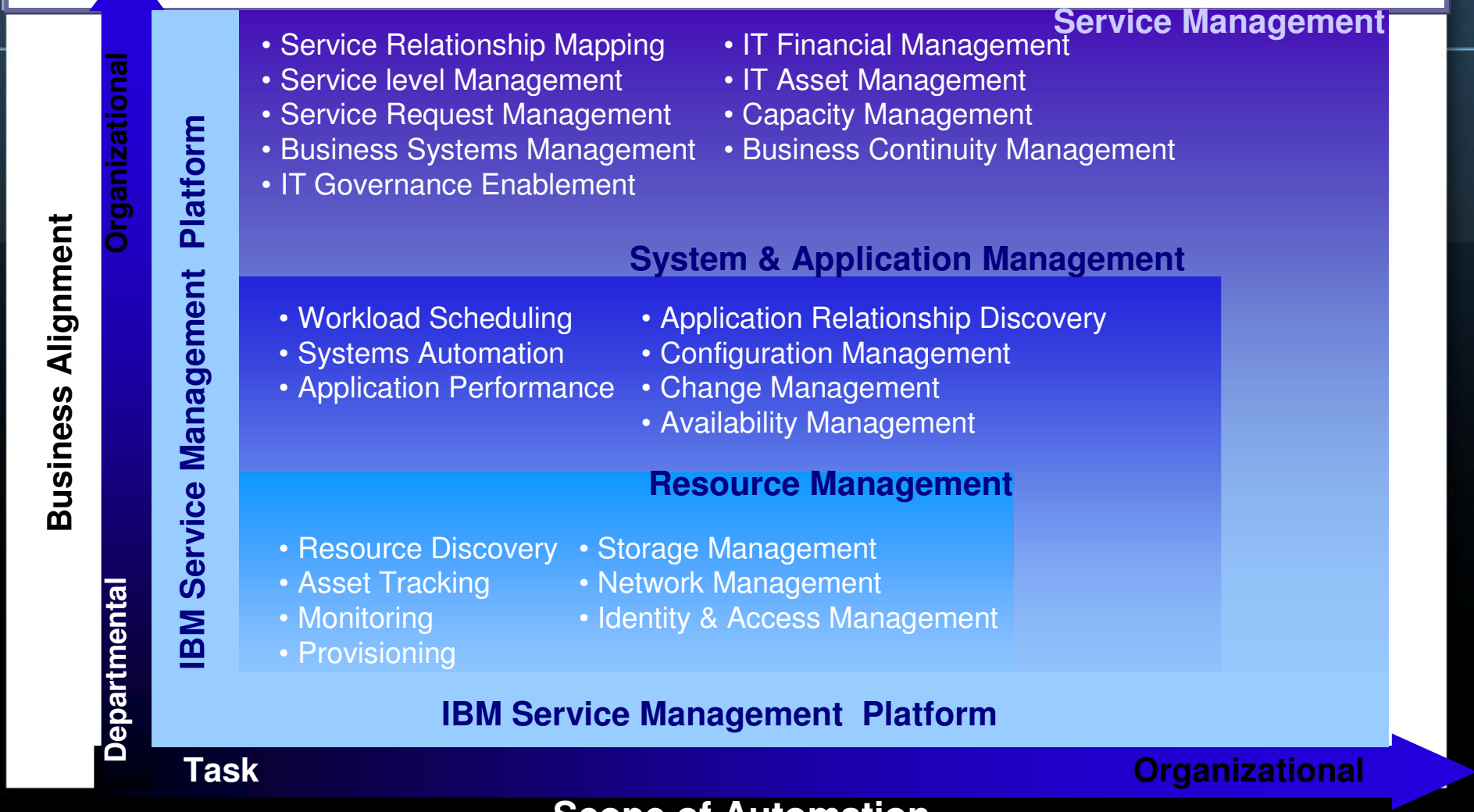


**PARLONS MOINS AGISSONS** A l'assurance métier ...



# Mise en oeuvre de l'IBM Service Management

*Une approche flexible et correspondant aux besoins de nos clients*

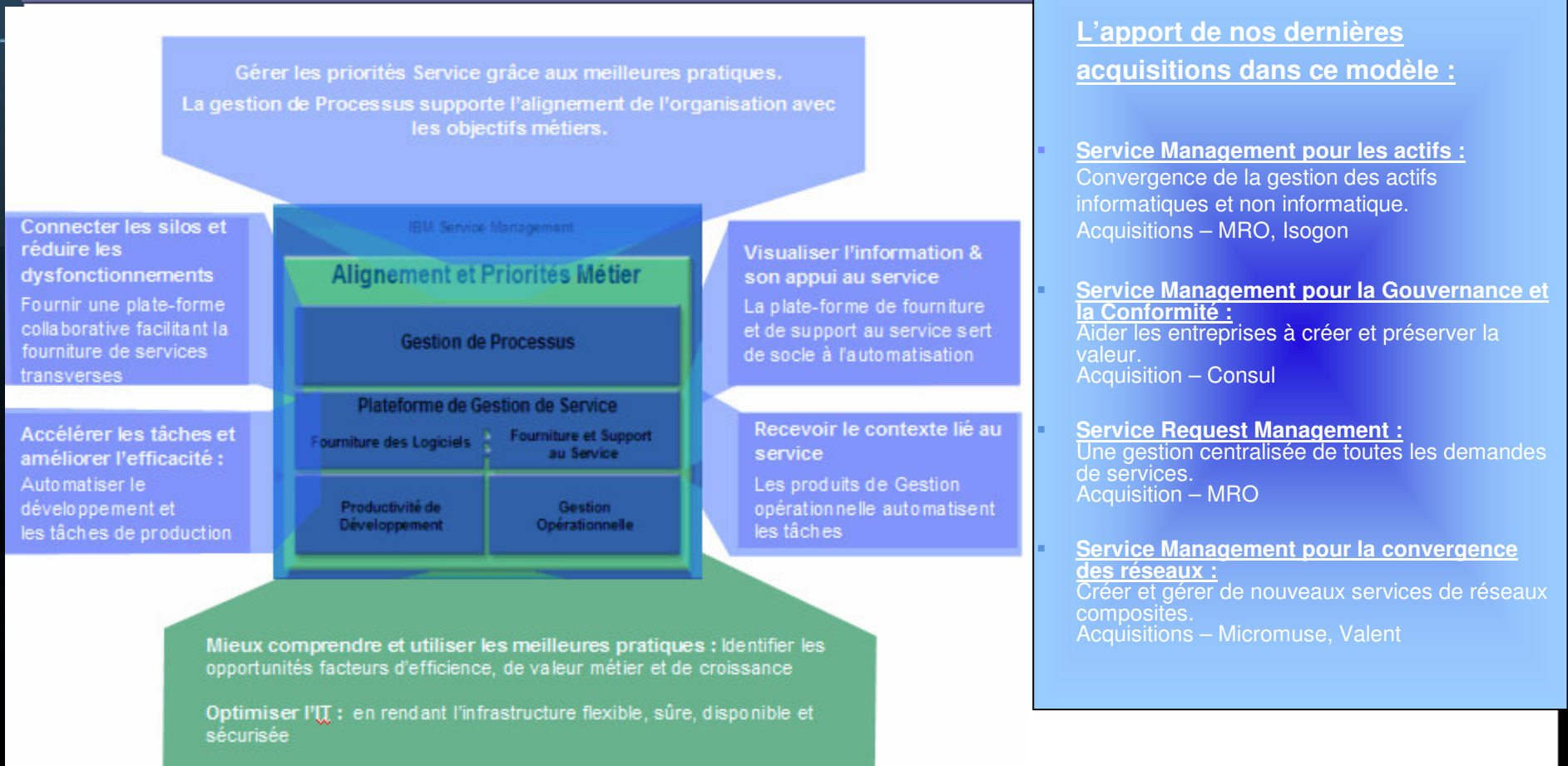


**PARLONS MOINS AGISSONS**





# Apport des acquisitions dans la valeur de l'IBM Service Management



## L'apport de nos dernières acquisitions dans ce modèle :

- **Service Management pour les actifs :**  
Convergence de la gestion des actifs informatiques et non informatique.  
Acquisitions – MRO, Isogon
- **Service Management pour la Gouvernance et la Conformité :**  
Aider les entreprises à créer et préserver la valeur.  
Acquisition – Consul
- **Service Request Management :**  
Une gestion centralisée de toutes les demandes de services.  
Acquisition – MRO
- **Service Management pour la convergence des réseaux :**  
Créer et gérer de nouveaux services de réseaux composites.  
Acquisitions – Micromuse, Valent

PARLONS MOINS AGISSONS



## Les différentes solutions Tivoli

*IBM Service Management est la solution de pilotage la plus complète de l'industrie, permettant aux entreprises d'adresser tous leurs besoins critiques.*



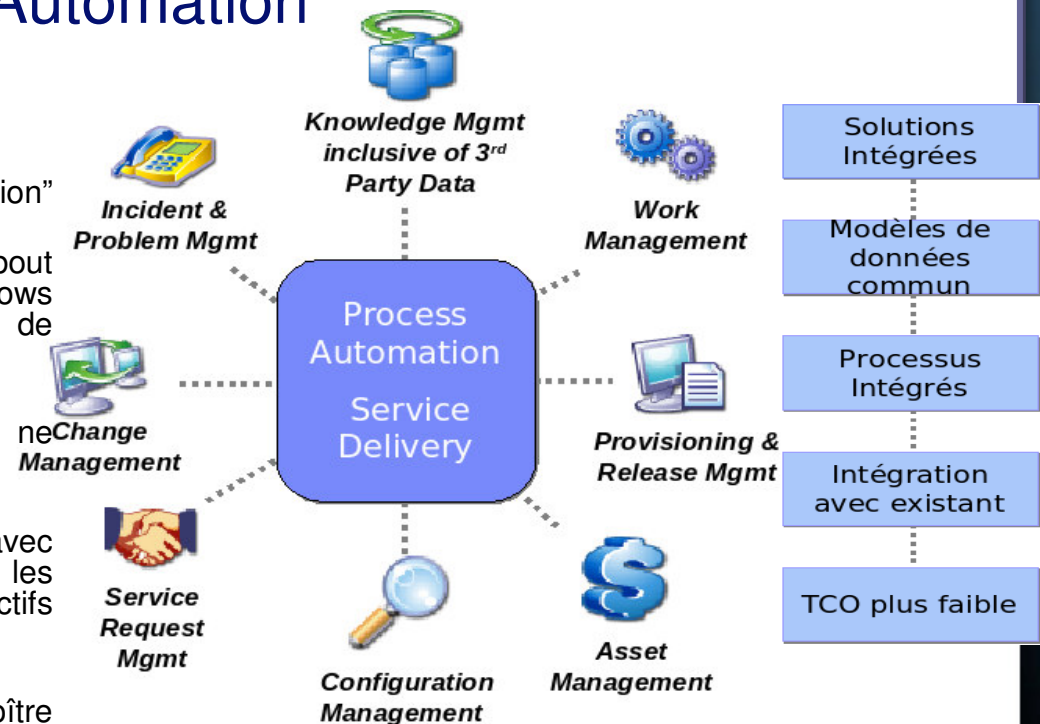
<b>IT Operations</b>	<i>Service Delivery &amp; Process Automation</i>	▶ Contrôle des coûts et de la qualité de services délivrées grâce à l'automatisation et à l'optimisation des processus
	<i>Service Availability &amp; Performance</i>	▶ Optimisation de l'utilisation de l'infrastructure et de la disponibilité des services en passant d'un pilotage réactif à un pilotage proactif
	<i>SOA Management</i>	▶ Délivrer un infrastructure de WebServices qui est flexible, performante et sécurisée
<b>Security Operations</b>	<i>Security, Risk and Compliance Management</i>	▶ Maîtriser les menaces internes et externes sur les données, les systèmes et les applications
<b>Storage Operations</b>	<i>Storage Management</i>	▶ Création d'une infrastructure de stockage résiliente, protection des actifs et de l'information, conformité avec les politiques de rétention de données, de sécurisation des données et de maîtrise du risque
<b>Enterprise Operations</b>	<i>Asset and Financial Management</i>	▶ Maximise la performance et la valeur du cycle de vie des actifs métiers à travers l'entreprise
<b>Service Provider Ops.</b>	<i>Service Assurance</i>	▶ Améliore la flexibilité, réduit les dépenses opérationnelles, améliore la satisfaction client et intègre avec succès les futures technologies réseau.

**PARLONS MOINS AGISSONS**

# Service Delivery & Process Automation

La solution Tivoli de "Service Delivery & Process Automation" permet de:

- Automatiser le déploiement de services de bout-en-bout grâce à une architecture unifiée et des workflows complètement intégrés avec les processus de gouvernance ;
- Identifier et résoudre les incidents avant qu'ils deviennent un problème, améliore la satisfaction ;
- Intègre les actifs IT et les « Configuration Items » avec une gestion du changement coordonnée qui réduit les interruptions de service et assure d'atteindre les objectifs de conformité ;
- Utilise les processus des bonnes pratiques pour accroître le taux de déploiement grâce à un meilleur planing, gestion et reporting sur le déploiement des release;



## Technologies Tivoli mises en oeuvre

- Service Request Management
- Incident & Problem Management
- Asset, Change, Configuration Mgmt
- Server & Application Provisioning and Release Management

## Bénéfices

- Réduction des coûts liés au traitement des requêtes de service
- Amélioration de la satisfaction client & diminution du temps de résolution des incidents
- Réduction significative des interruptions de services
- Diminution du temps de déploiement des releases et amélioration de l'auditabilité



# Proposition de valeur: Service Delivery & Process Automation



**Incident and Problem Mgmt**

Adds self-help to LOB for reduced costs and call volume

e.g. SRM

**Service Request and Fulfillment**

Adds automation of service deployment reducing errors

e.g. SRM

**Service Request and Fulfillment**

Adds automation of service deployment reducing errors

e.g. SRM

**Asset, Change & Configuration Mgt**

Adds Awareness, Change and Cost Control of Deployment

e.g. AMIT, TADDM, CCMDB

**Incident and Problem Mgmt**

Adds proactive awareness of incidents due to changes

e.g. SRM, TEC

**Server & Application Provisioning Release Mgmt**

Adds Automated Changes to Configurations further reducing errors

e.g. TPM

**Server & Application Provisioning Release Mgmt**

Adds Automated Deployment of Service Requests

e.g. TPM, RPM

**Server & Application Provisioning Release Mgmt**

Adds Automated Changes to Configurations

e.g. TPM

**Asset, Change & Configuration Mgt**

Add Control and Discovery, reducing errors due to changes

e.g. AMIT, TADDM, CCMDB

**Service Request and Fulfillment**

Automate end user requests into IT

e.g. SRM



**Asset, Change & Configuration Mgt**

Discovery and App Mapping to understand environment

e.g. TADDM



**Incident and Problem Mgmt**

Identify and Resolve incidents BEFORE they become a problem

e.g. SRM, TEC



PARLONS MOINS AGISSONS



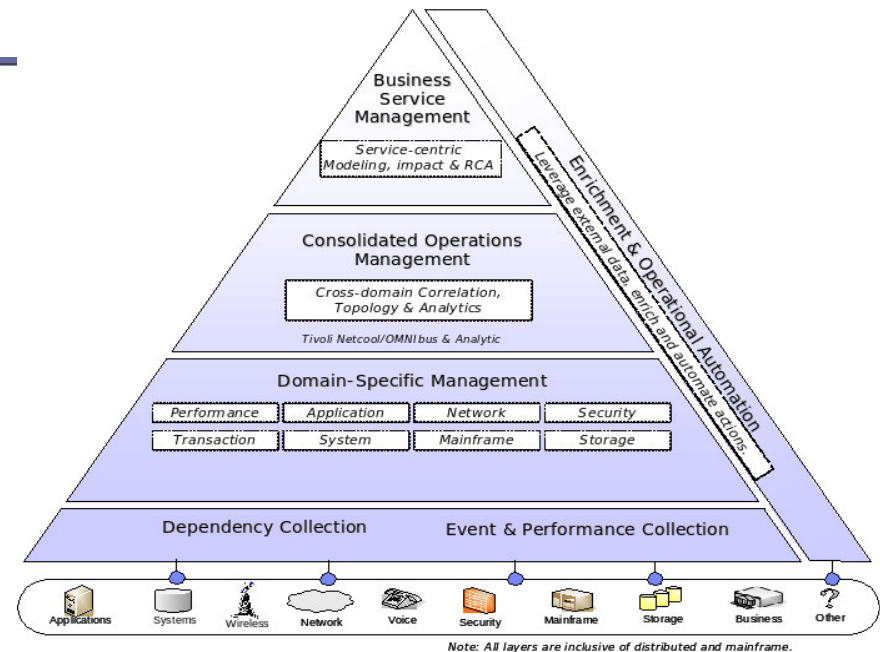
# Service Performance & Application Management

La solution Tivoli de “Service Delivery & Process Automation” permet de:

- Événements opérationnels IT et métiers intégrés dans une seule et même console. Lancement de la console opérationnelle pour l'analyse de root cause;
- Accès aux données en temps réel, et ce de l'ensemble des sources à travers l'organisation;
- Vues opérationnelles consolidées sur les performances et la disponibilité;
- Couverture complète avec plus de 1000 types d'équipements;
- Réponse automatique aux événements en se basant sur des règles pré-définies (failover, déploiement de nouvelles ressources, résolution de problèmes);

## Bénéfices

- Réduction du temps moyen de résolution d'un incident
- Réduction des dépenses de capital et d'opérations IT
- Visibilité sur la qualité de service délivrée
- Amélioration de l'utilisation des ressources
- Réduction des dépenses énergétiques



## Technologies Tivoli mises en oeuvre

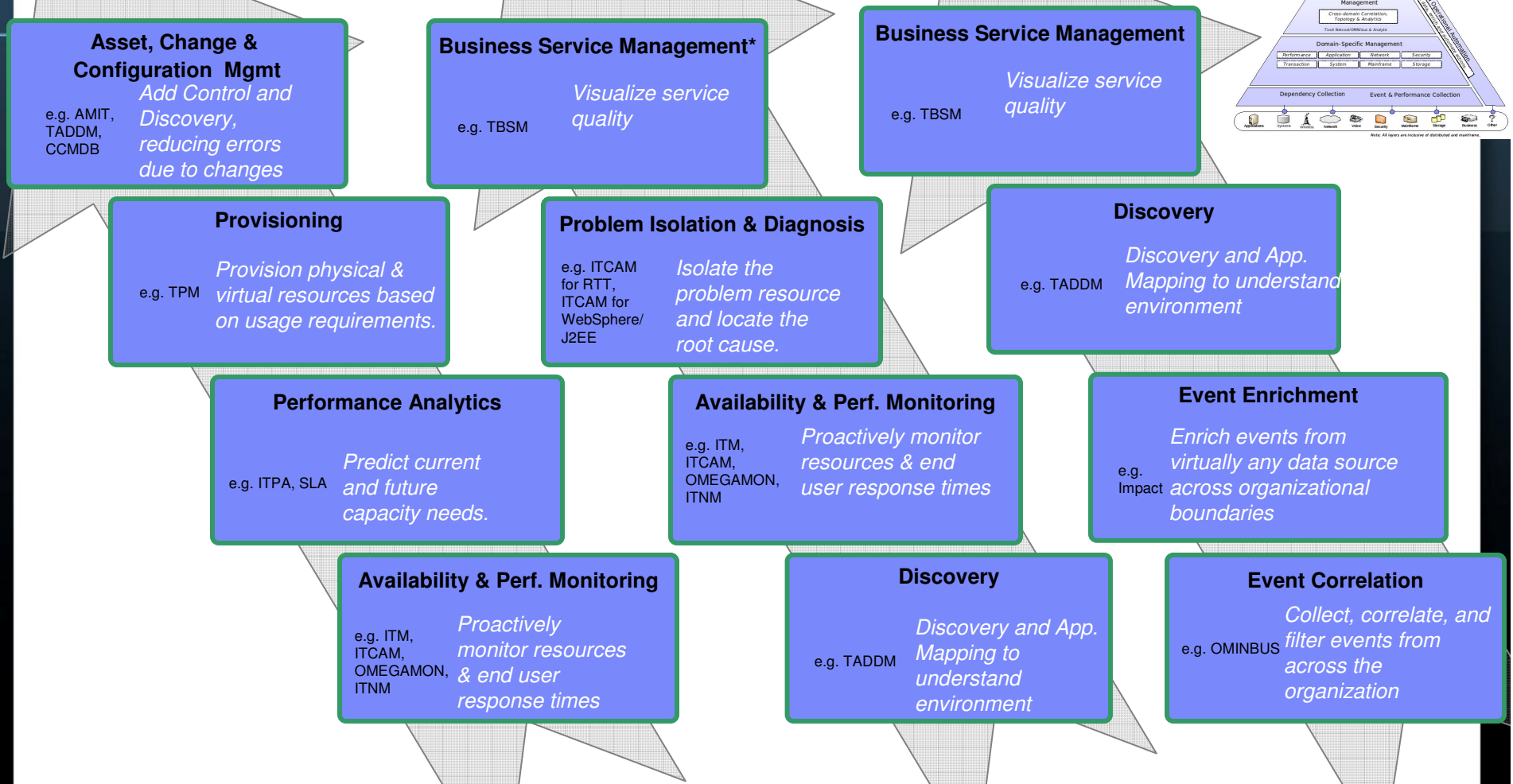
- Business Service Management
- Application Availability
- Consolidated Operations Management
- Virtualization Optimization
- Green Data Center

PARLONS MOINS AGISSONS





# Proposition de valeur: Service Performance & Application Management



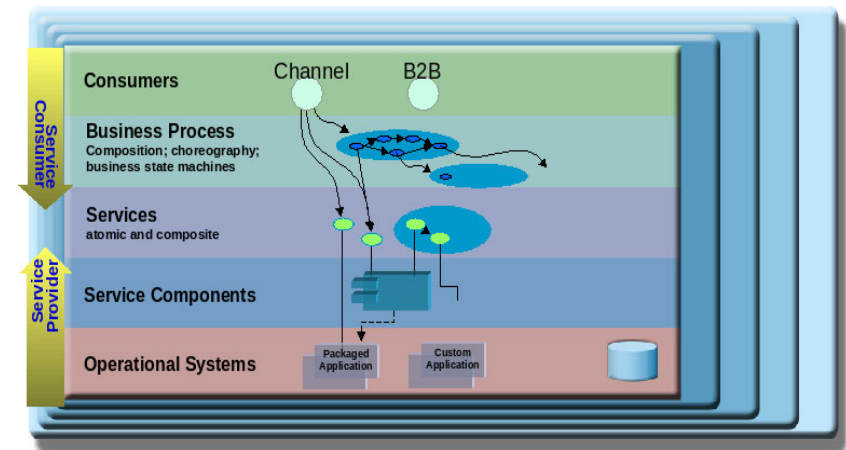
PARLONS MOINS AGISSONS



# SOA Management

La solution Tivoli de “SOA Management” permet de:

- Surveiller les services de bout en bout et d'isoler et de fixer les problèmes;
- Assurer le pilotage de la performance à travers l'ensemble des services;
- Améliorer la disponibilité des applications;
- Propager de bout-en-bout les identités des silos jusqu'aux services;
- Contrôler les niveaux d'accès aux services pour des identités validées
- Mettre en place des politiques de sécurité validées pour les services;



*Technologies Tivoli mises en oeuvre*

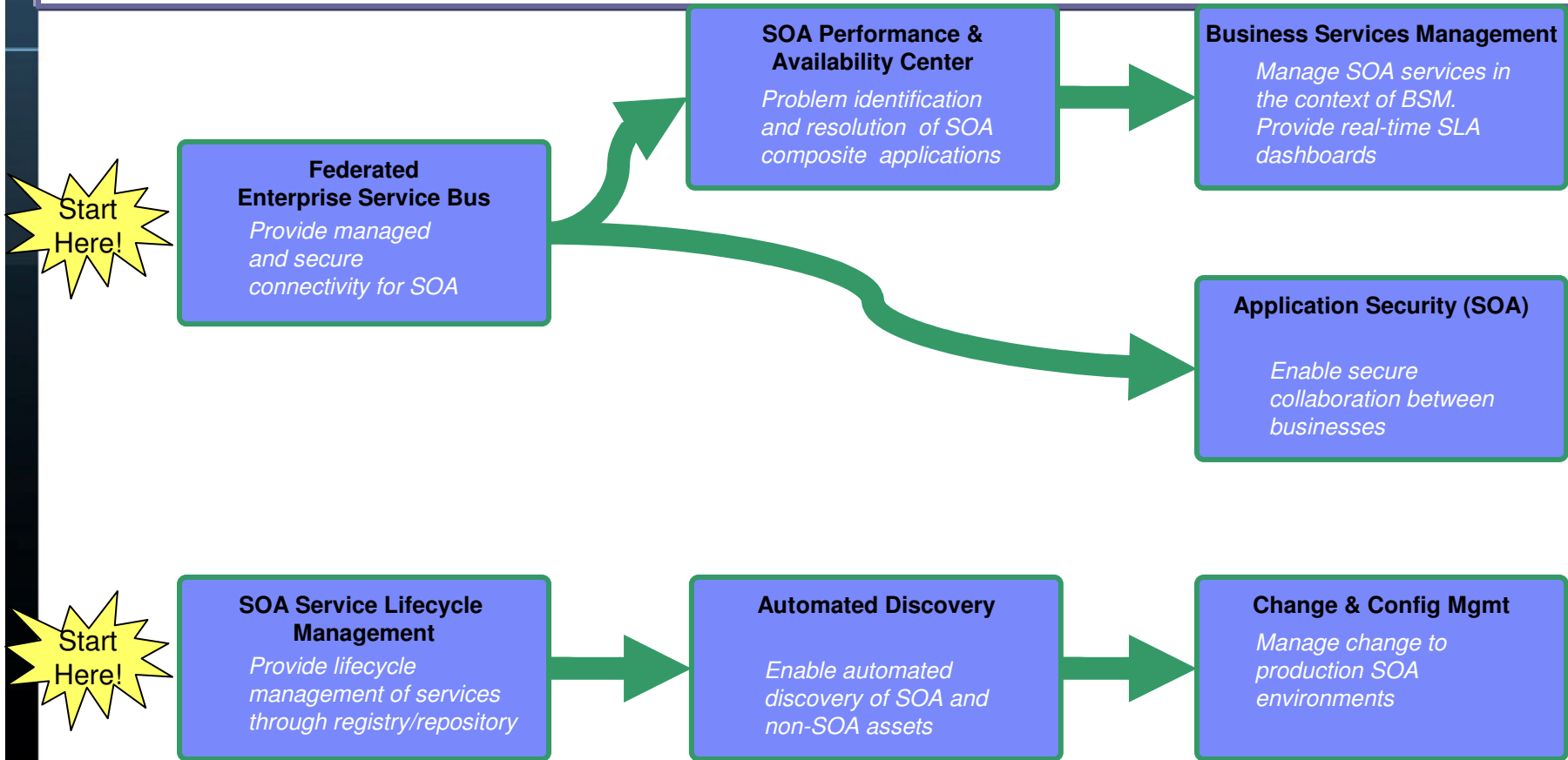
- *Federated Identity Management*
- *Composite Application Monitoring*

## Bénéfices

- *Visibilité opérationnelle intégrée à travers l'environnement SOA pour améliorer la qualité de service;*
- *Aide au diagnostic pour une analyse de cause plus rapide;*
- *Intégration avec les outils de développement afin d'augmenter la productivité;*



# Proposition de valeur: SOA Management



PARLONS MOINS AGISSONS



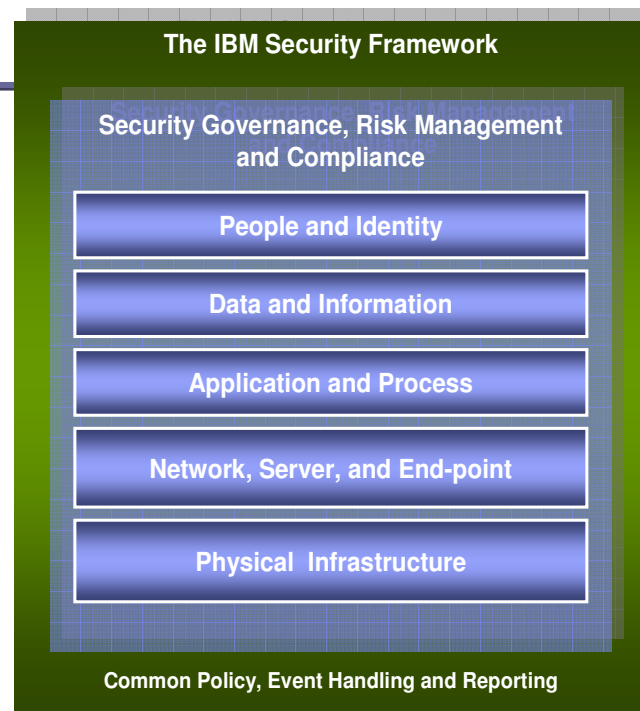
## Security, Risk & Compliance Management

La solution Tivoli de “Security, Risk & Compliance Management” permet de:

- **Conformité sécurité:** alignement des politiques sécurité avec les réglementations, les standards, les lois, les accords (PCI, FISMA...)
- **Identité & Accès:** permettre une collaboration sécurisée avec les utilisateurs internes et externes avec un accès contrôlé et sécurisé aux informations, aux applications et aux actifs;
- **Sécurité de l'information:** protéger et sécuriser les données et les informations;
- **Sécurité applicative:** gère, pilote et audite en continu la sécurité des applications;
- **Sécurité de l'infrastructure:** gestion complète des menaces et des vulnérabilités à travers les réseaux, les serveurs et les points terminaux

### Bénéfices

- *Visibilité en temps réel des risques impactant les métiers et les standards de l'entreprise;*
- *Contrôle plus efficace de l'utilisation des actifs sensibles de l'entreprise;*
- *Automatisation de l'identification des vulnérabilités et des correctifs à mettre en place;*



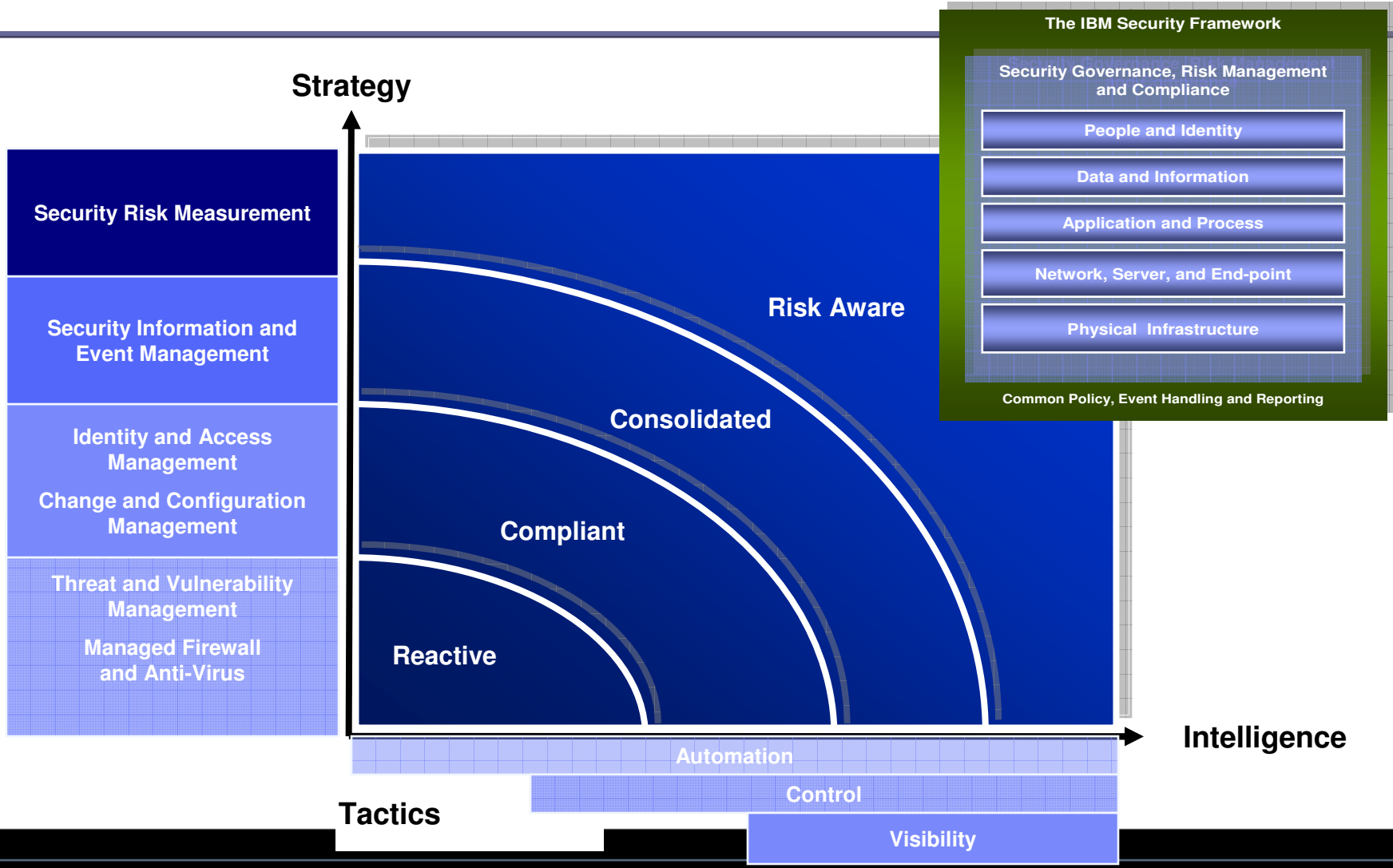
*Technologies Tivoli mises en oeuvre*

- *Security Information & Event Management*
- *Identity & Access Management*

**PARLONS MOINS AGISSONS**






# Proposition de valeur : Security, Risk and Compliance Management



**PARLONS MOINS AGISSONS**



# Grandes références de l'IBM Service Management

	<p>The IBM approach of IT Service Management is taking Enterprise Systems Management at FORD to a new level. Optimization of both the IT infrastructure and IT processes will help to make ITIL best practices a reality and FORD a more flexible and dynamic organization.</p> <p><b><i>George Surdu – Director Information Technology Infrastructure – FORD Motor Company</i></b></p>
	<p>We consistently see IBM Tivoli is the only vendor who understand that all components of IT Service Management have to fit together, and is actively addressing the ITSM «Tower of Babel ». With tools that provide a robust monitoring environment, and a consistent change process, we can determine the business impact of infrastructure changes in a way we have not been able to do so before.</p> <p><b><i>Tony Flora – Senior Vice President Global Services and fulfillment Group – BANK OF AMERICA</i></b></p>
	<p>IT Service Management is a never ending story, and while implementing ITIL best practices has value, there are only part of the story. The IBM IT Service Management strategy promises to provide greater value through enhanced process integration and visualization.</p> <p><b><i>Yves Vlamijnck – Team Manager Network &amp; IT Monitoring - BELGACOM</i></b></p>
	<p>With their IT Service Management strategy, IBM Tivoli is now really focused on the big picture – not only delivering tools but an integrated combination of tools, sharing their data through a central database and supporting ITIL processes.</p> <p><b><i>Andreas Golombek – IT Production - COMMERZBANK</i></b></p>

PARLONS MOINS AGISSONS



# ROI & Bénéfices



## Visibilité

### Problématique

- ✓ Fournisseur leader de solutions intégrées pour les administrations ayant besoin de métriques de performances IT pour gestion de capacité et analyse de tendance

### Solution IBM Service Management

- ✓ Tableaux de bord délivrant en temps réel une visibilité sur les services et gérant au fil de l'eau l'efficacité de l'IT

### Gains obtenus

- ✓ Le pilotage 24x7 permet d'augmenter la productivité de 13%
- ✓ Une augmentation de 15% de la productivité dans la création de rapports pour le management
- ✓ Gain de 6 heures par semaine sur la supervision

## Contrôle

### Problématique

- ✓ Une société d'externalisation IT a besoin de mettre à niveau ses services IT internes et ses opérations de support afin de conserver son rythme soutenu de croissance

### Solution IBM Service Management

- ✓ Système de gestion des actifs IT et des services conformes aux pratiques ITIL

### Gains obtenus

- ✓ Diminution du temps des incidents de 10%
- ✓ Réduction du nombre de tickets services de 22%
- ✓ Réduction du nombre d'appels au support de 110 à 20 par jour
- ✓ Payback en 6 mois

## Automatisation

### Problématique

- ✓ Un leader des services financiers a besoin de faciliter des activités de maintenances, d'assurer une disponibilité continue et de réduire l'impact des futures mises à jour mainframe

### Solution IBM Service Management

- ✓ Une suite d'outils afin d'automatiser les opérations sur le mainframe

### Gains obtenus

- ✓ Augmentation de 59% du ratio des événements clos automatiquement
- ✓ Gain opérationnel équivalent à un expert à temps plein

PARLONS MOINS AGISSONS





## Roadmap – Les principaux axes Themes

- **Amélioration de la plate-forme IBM Service Management**
  - Visualisation, tableaux de bord, analyses et capacités de reporting
  - Modèle de données commun
- **Automatisation des processus IBM Service Management**
  - Adaptateurs d'auto-découverte pour enrichir la CCMDB
  - Facilité d'utilisation et exploitabilité de la CCMDB
- **Etendre la valeur du Service Management**
  - Services convergés et plates-formes de gestion des assets
  - Gestion des réseaux de prochaine génération (triple play, quadruple play...)
  - Solutions d'audit et conformité inter-domaines
- **Intégration pour faciliter l'automatisation**
  - Convergence des technologies
  - Portail intégré
- **Services Oriented Architecture**
  - Piloter et sécuriser les architectures SOA basées sur des applications composites
- **Facilité d'utilisation, Ré-utilisabilité**
  - Installation plus simple, amélioration de la valeur délivrée



## Proposition de valeur de l'IBM Service Management



- Aider les équipes IT à fournir une infrastructure disponible plus facilement et en réduisant les coûts
- Créer une infrastructure IT qui est conforme aux politiques métiers de l'entreprise et aux régulations en vigueur
- Réduire la complexité en mettant en avant les bonnes pratiques, l'intégration des processus et l'automatisation au travers de toute l'infrastructure IT
- Atteindre les objectifs métiers en délivrant des services IT avec rapidité et fiabilité

**PARLONS MOINS AGISSONS**