



Tivoli



Session 36

**TIVOLI : 100% DES UTILISATEURS SATISFAITS
AVEC TIVOLI SERVICE DESK !**

**Selma Turki
Bertrand Raillard**

1^{er} et 2 octobre 2007





Tivoli

ITIL en pratique: Offre de services IBM Accelerator

Selma Turki

ITSM Solution Leader SouthWest Europe

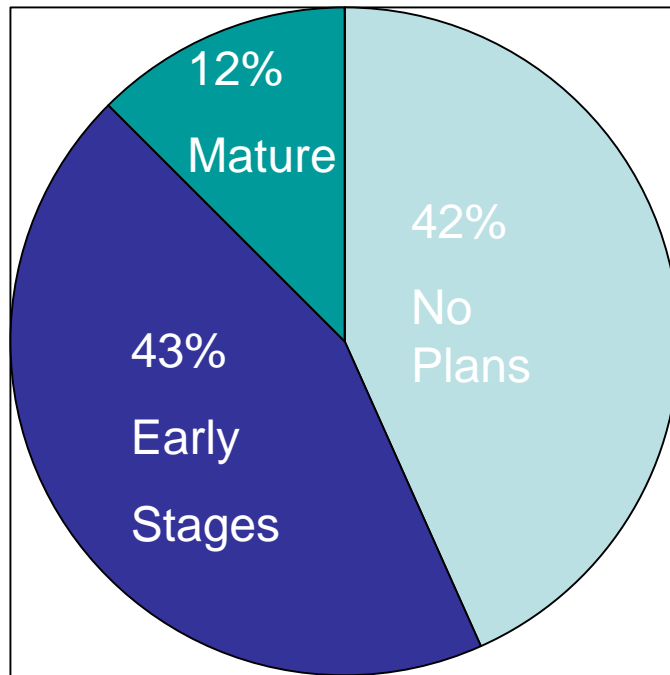
IBM Global Technology Services

1^{er} et 2 octobre 2007



Etat des lieux de la « Gestion des services »

Mise en oeuvre des bonnes pratiques ITIL

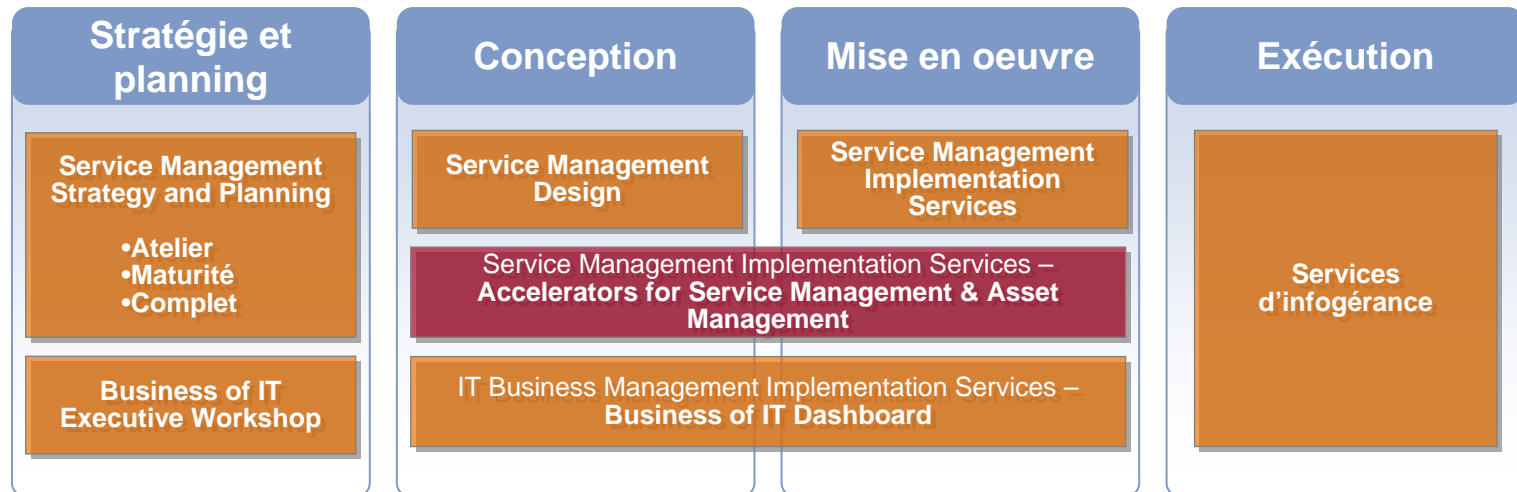


Selon le groupe Gartner, plus de 70% des mises en oeuvre de Gestion des services échouent, parce que le processus et l'organisation n'ont pas obtenu l'importance appropriée.

Source : Information Week survey - 2006



GTS possède un portefeuille complet pour l'IT Service Management



Les 4 « composants clés » nécessaires à la mise en oeuvre d'une solution d'IT Service Management sont intégrées dans l'offre IBM Accelerator

Organisation

- Rôles, équipes et fonctions
- Besoins en compétences
- Descriptions des rôles
- Programme de formation
- Formation du personnel



Processus

- Besoins en technologie et en informations
- Règles et gouvernance
- Spécifications du processus
- **Workflows détaillés**
- Procédures



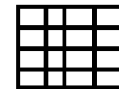
Technologie

- Architecture ITSM
- Besoins en outillage
- Installation des outils
- Personnalisation et intégration
- Test
- Déploiement

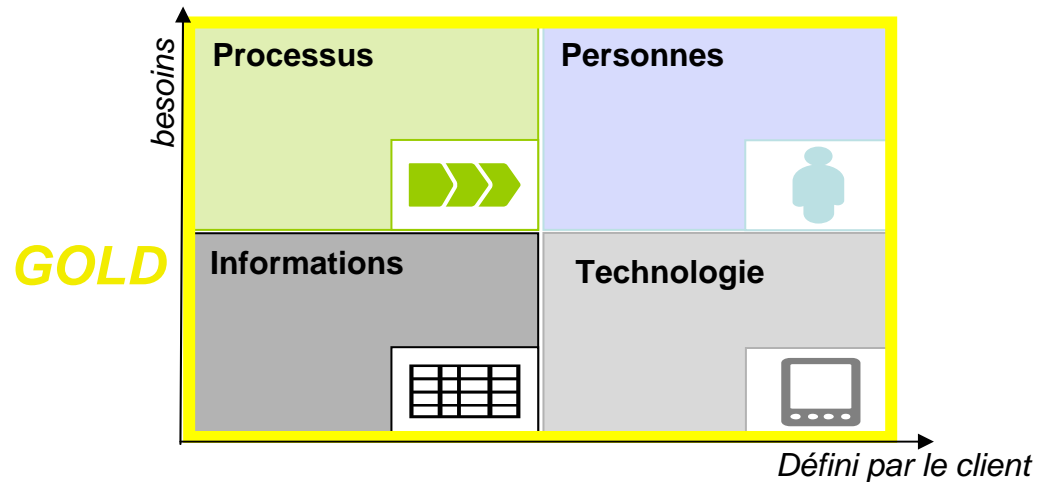
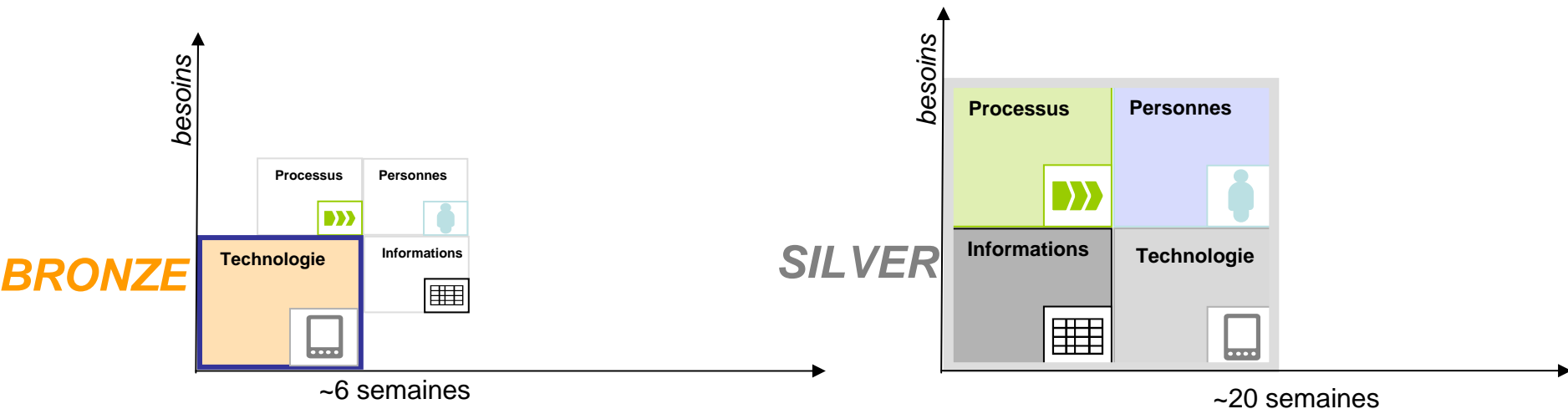


Informations

- Besoins en informations
- Modèles de données
- Flux d'informations
- Mesures
- Rapports
- Indicateurs de performance



L'Accelerator est une méthodologie de mise en œuvre rapide et structurée des processus ITIL



Quelques exemples de livrables de l'offre IBM Accelerator

Description détaillée du processus	Rôles et responsabilités		Plan de Projet		Procédure de support technique	Architecture de la solution
Références détaillées du processus	Atelier Considérations organisationnelles	Atelier Gestion des changements organisationnelles	Atelier de personnalisation	Besoins en informations	Aperçu de la solution déployée	
Technologie testée et pré configuré	Installation du code personnalisé		Support technique	Plan de communication modèle		Atelier de formation "Former le formateur"
Procédure de validation du code de base		Documentation de la solution	Guide des opérations	Considérations de déploiement	Plan de formation modèle	



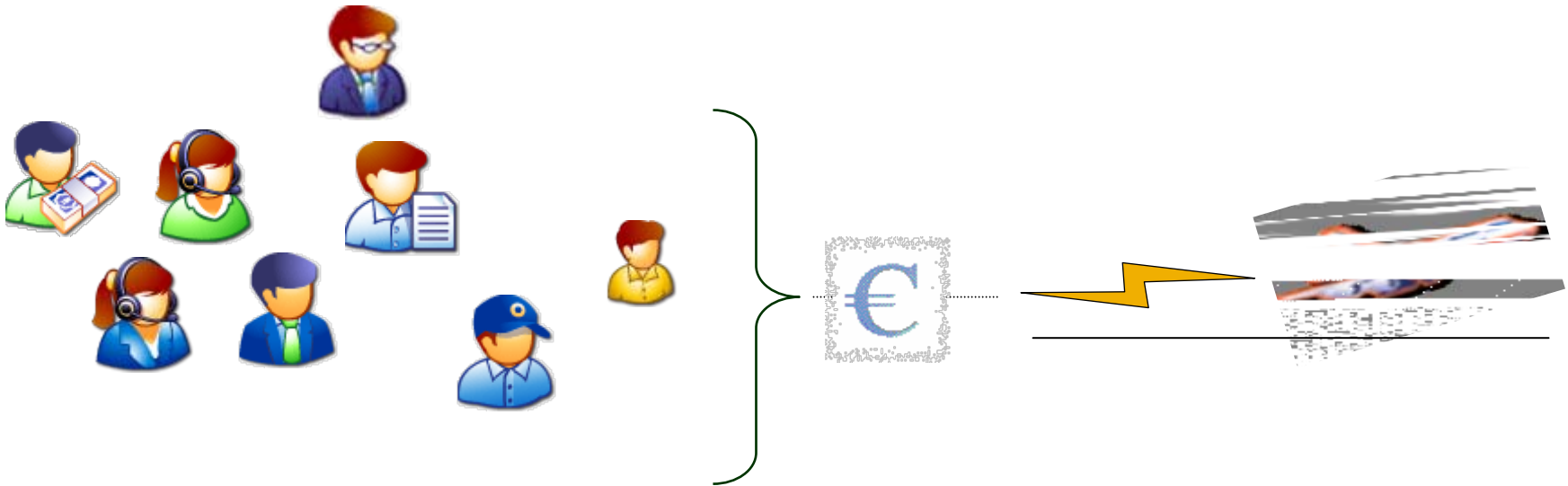
Les avantages de l'offre IBM Accelerator

- + Rapidité de mise en œuvre et de déploiement de la solution (gain de temps relatif à la mise en œuvre, à l'analyse et au développement)
- + Approche structurée basée sur les meilleures pratiques ITIL (processus et procédures) permettant la personnalisation de la solution selon votre environnement et votre organisation
- + Solution prête à être utilisée avec des rôles et des responsabilités pré-établis (basés sur ITIL)
- + Accompagnement et formation de l'équipe projet et des utilisateurs de la solution
- + Mise à disposition de livrables personnalisés (guide de procédure, guide de processus, guide de formation, Architecture, Guide de test...)
- Approche basée sur la plateforme Tivoli (Périmètre et adaptation liées à la roadmap produit)



Exemple d'un service IT : Système de transport de frêt aérien

- › L'infrastructure IT est critique pour cette activité
- › Chaque expédition doit avoir les documents nécessaires
- › Le coût moyen des commandes expédiées par le magasin est d'environ de 2.500 €
- › L'organisation exécute 150 commandes par heure
- › **Si le service IT n'est pas disponible,**
il existe un risque de perte de revenu de 375 000 €/ heure



Définir une stratégie gagnante pour la gestion des services

Les branches d'activité & les gestionnaires de service conviennent de niveaux de service

Le besoin de la direction :

- La force de vente peut saisir des commandes entre 6h et 10h, 5/7 j
- Avec une panne maximum de 8 heures par an

Manager



Support IT

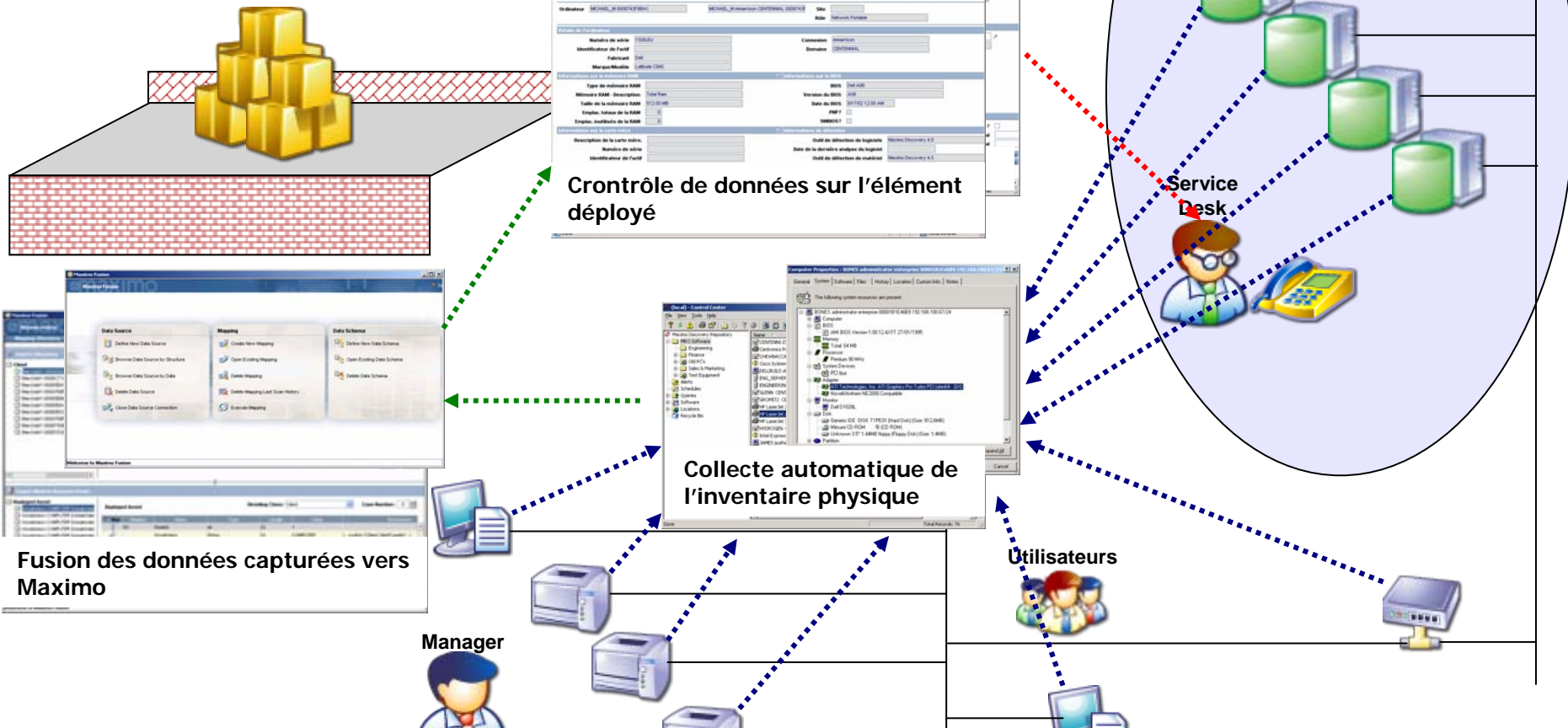


L'IT traduit le besoin en SLA :

- *99,8% de taux disponibilité annuelle pour le service de saisie des commandes*
- *Réponse en 3 min pour les incidents concernant la saisie des commandes urgentes pendant les heures de bureau*
- *Résolution en 1 heure pour les incidents concernant la saisie des commandes urgentes pendant les heures de bureau*
- *Incidents de saisie de commande hors des heures ouvrables et pendant les vacances considérés comme non-urgents*

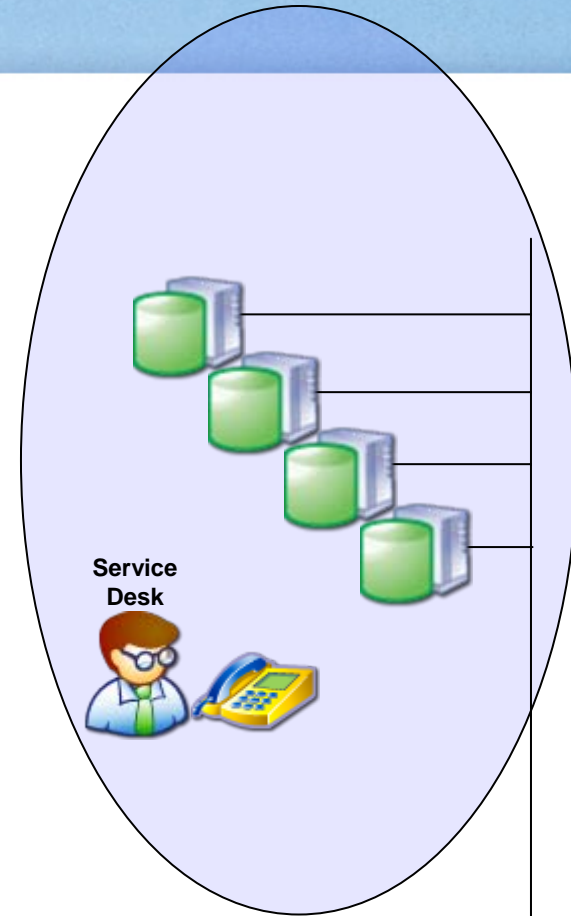
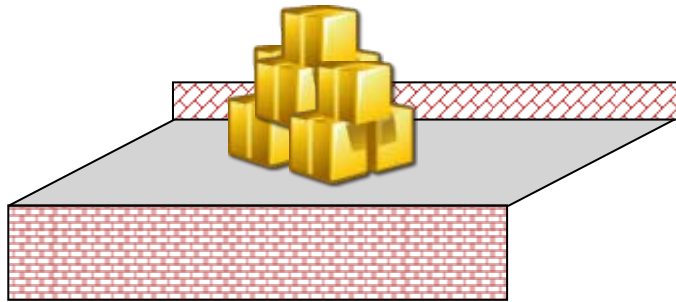


Visibilité de l'infrastructure par le Service Desk

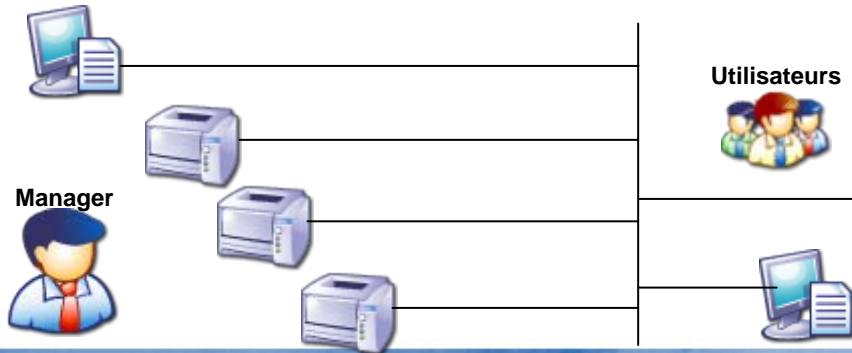


Connaissance détaillée des infrastructures informatiques

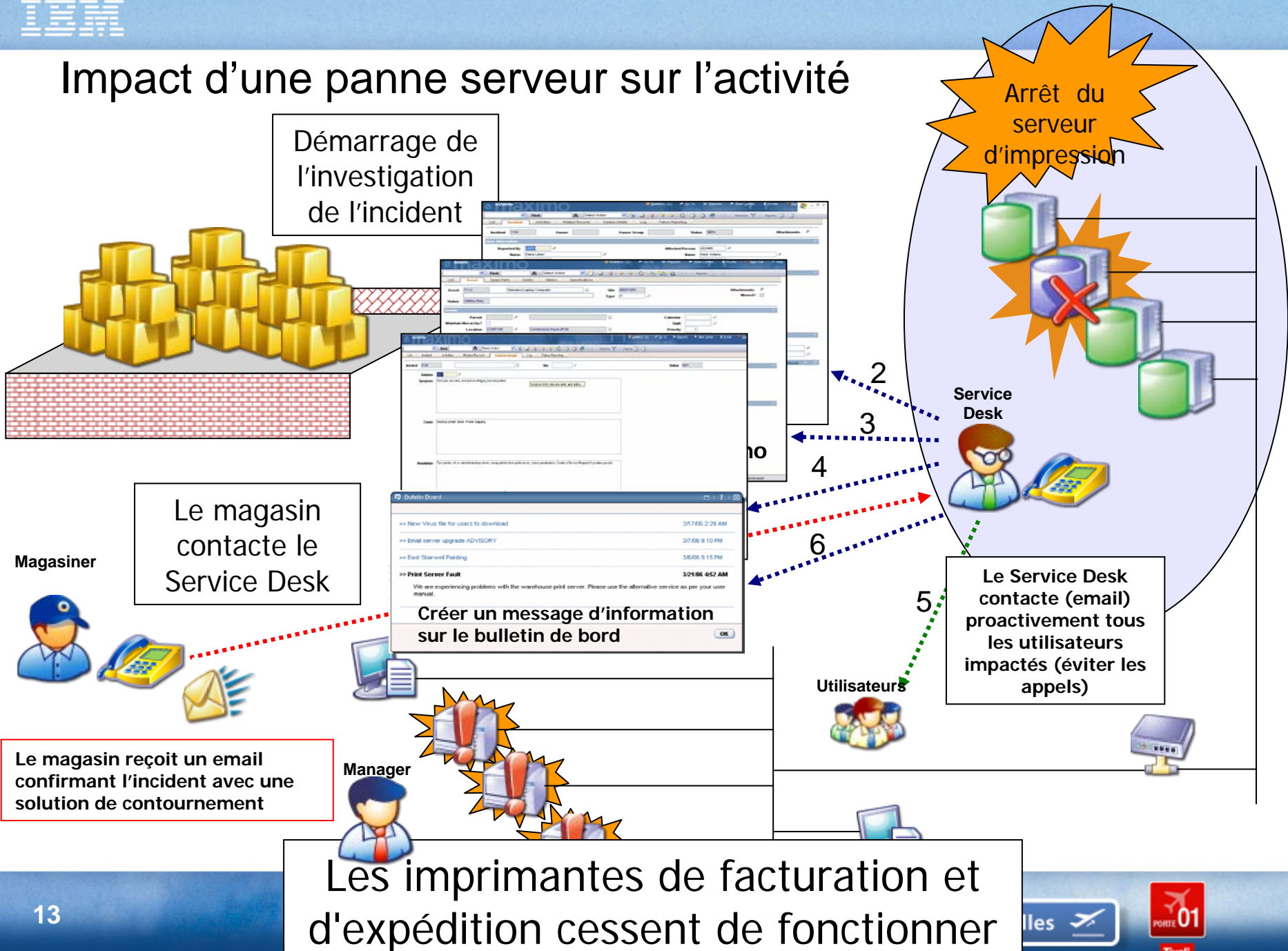
Impact d'une panne serveur sur l'activité



Magasinier



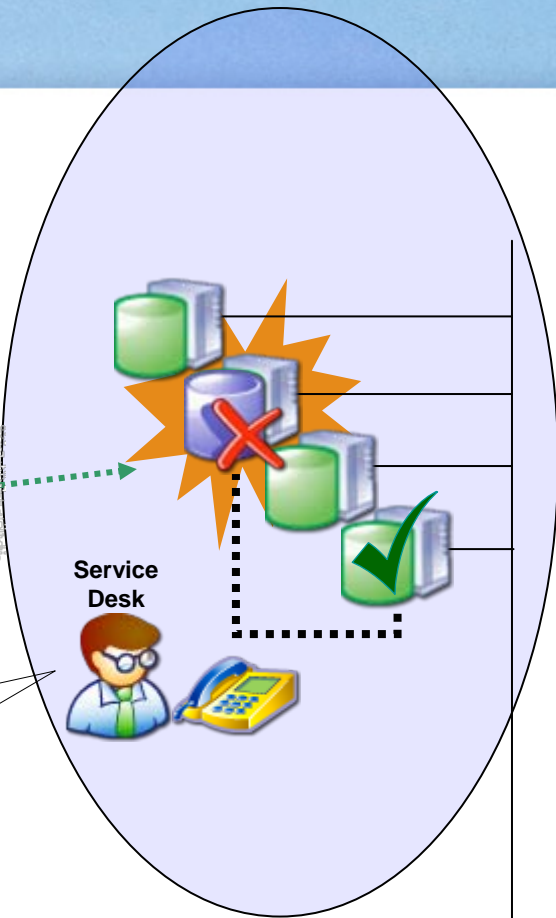
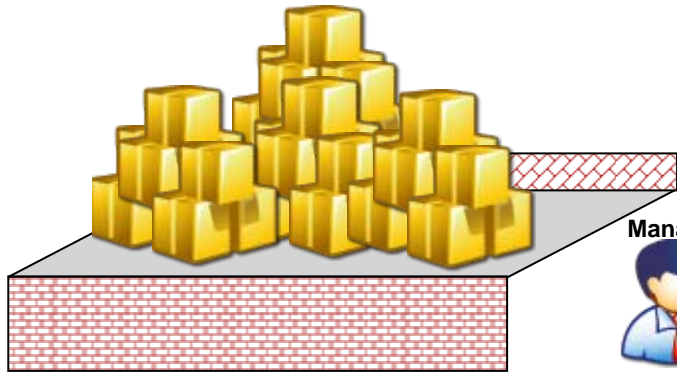
Impact d'une panne serveur sur l'activité



Les imprimantes de facturation et d'expédition cessent de fonctionner

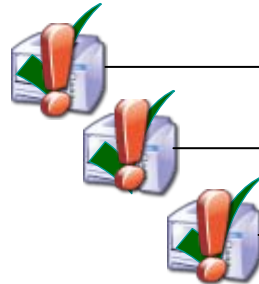
Le support Niveau 1 rétablit le service

La panne IT empêche l'expédition des marchandises, l'impact est donc direct sur l'activité



Le service (critique) est rétabli
 Le Service Desk implémente une solution de contournement et définit un serveur d'impression alternatif

Magasinier



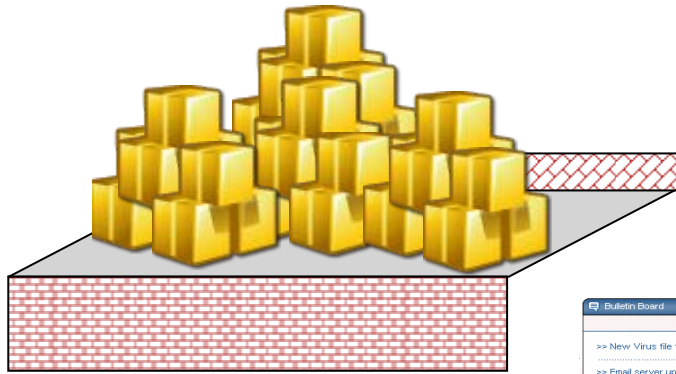
Utilisateurs



SLA ok!, IT a répondu en 3 minutes, un fix a été implémenté dans l'heure



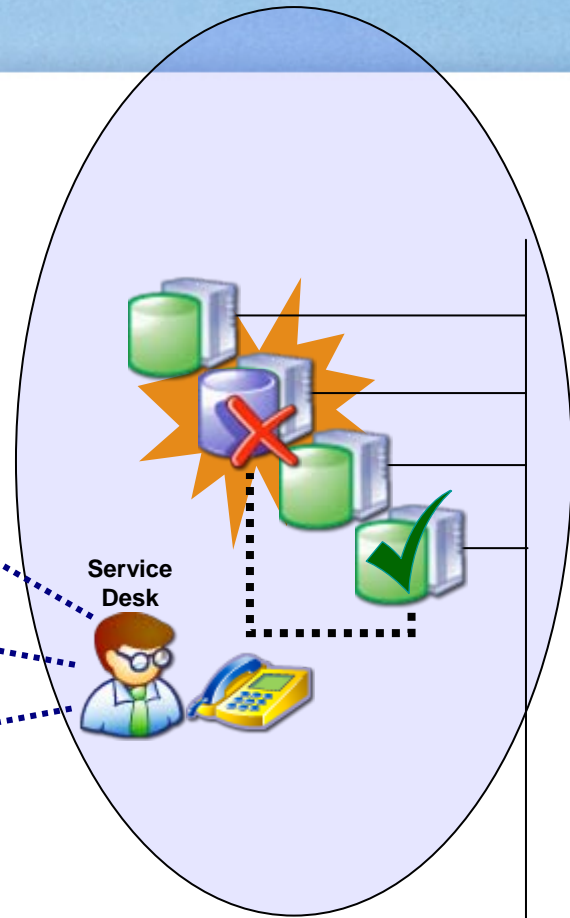
Le service est rétabli



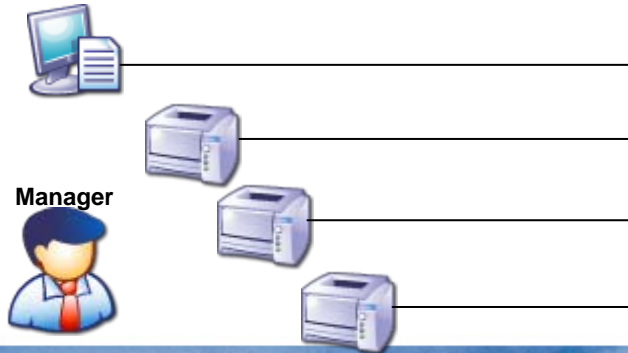
Bulletin Board

- >> New Virus file for users to download 3/17/06 2:29 AM
- >> Email server upgrade ADVISORY 3/7/06 9:10 PM
- >> East Stairwell Painting 3/6/06 9:15 PM
- >> **Print Server Fault** 3/21/06 4:52 AM
We are experiencing problems with the warehouse print server. Please use the alternative service as per your user manual.

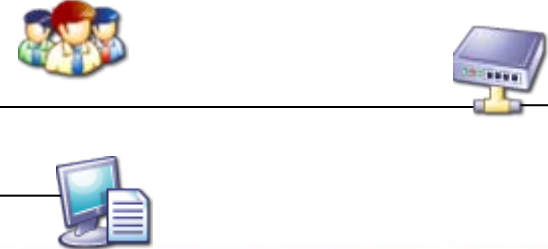
Mise à jour du message sur le bulletin de bord [OK]



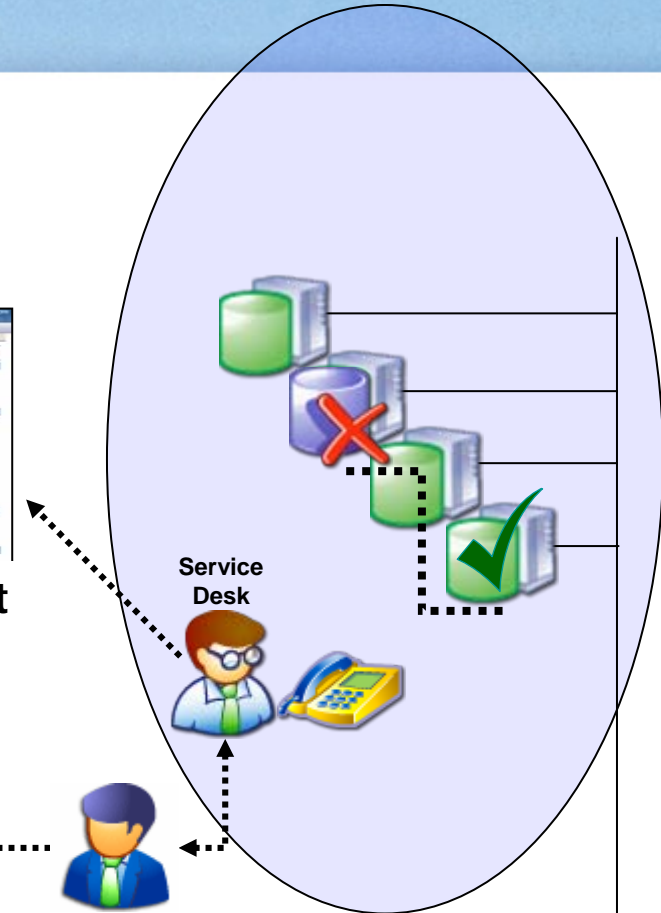
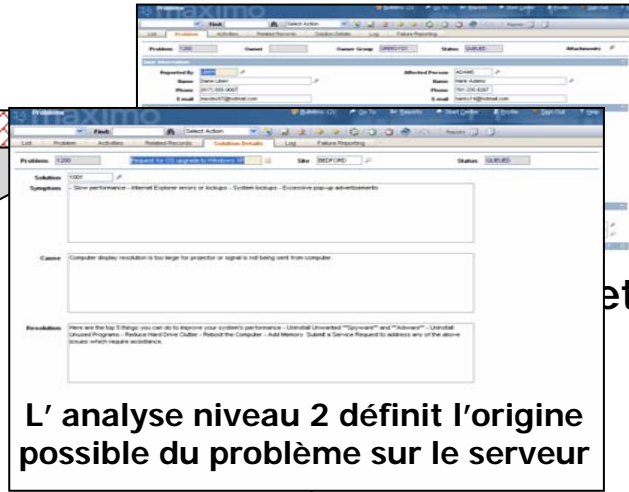
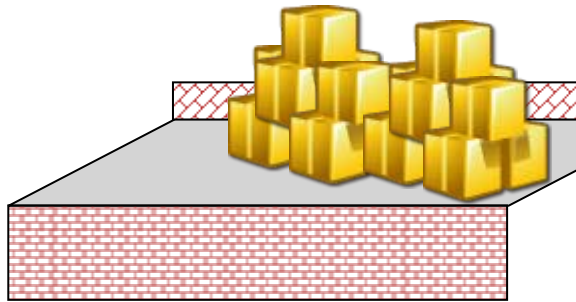
Magasinier



Utilisateurs



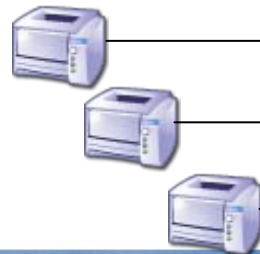
Gestion des problèmes & Analyse des causes originelles



Magasiner



Manager

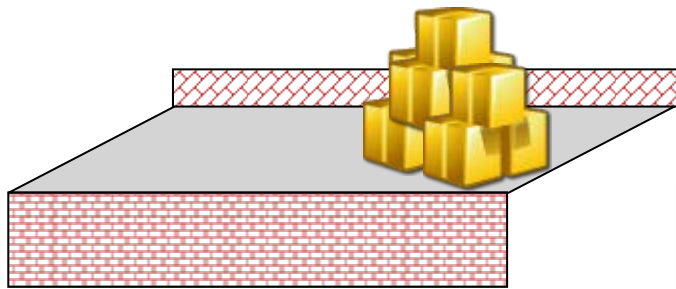


Resp. Problème

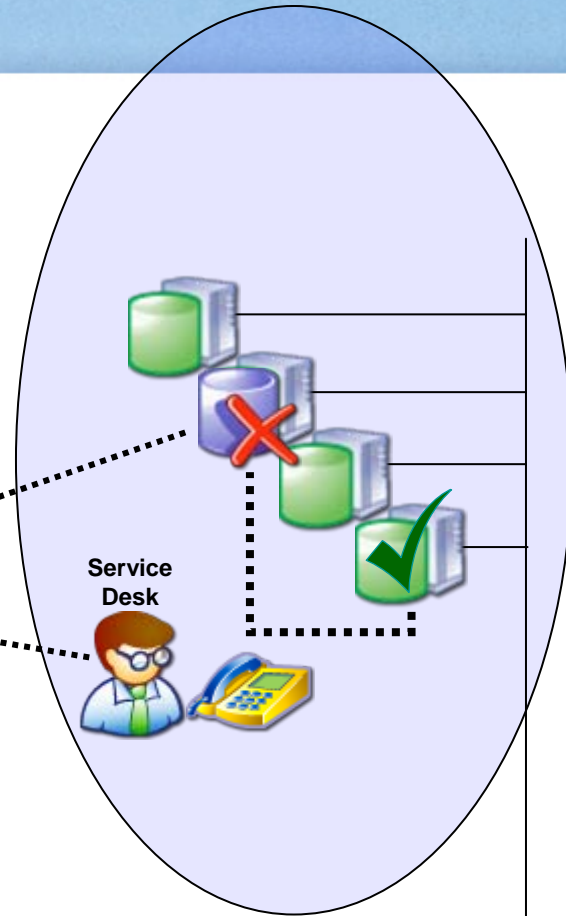
Utilisateurs



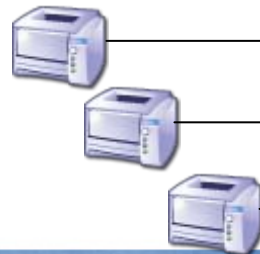
Gestion des problèmes & Analyse des causes originelles



Equipe gérant les problèmes



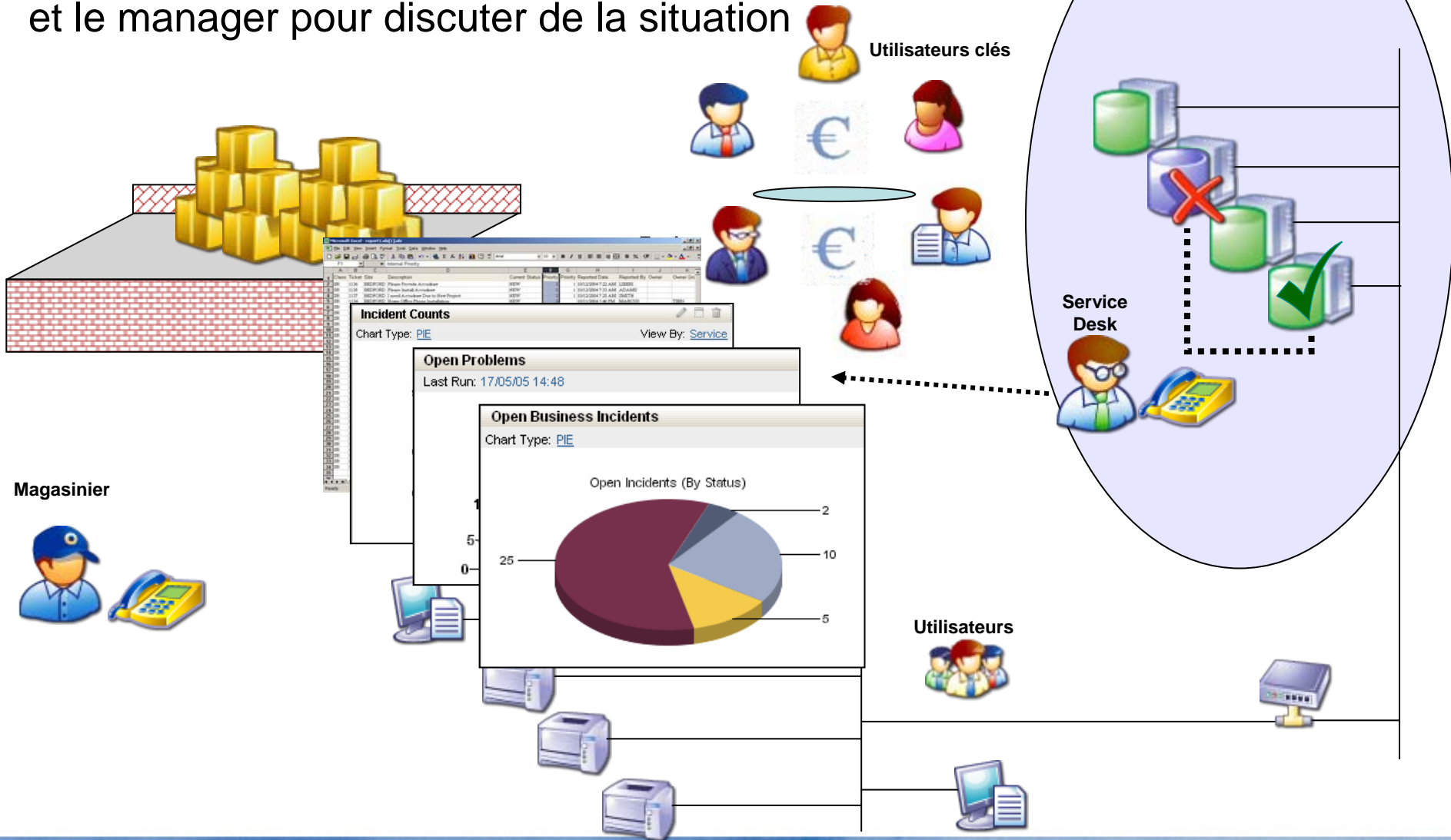
Magasinier



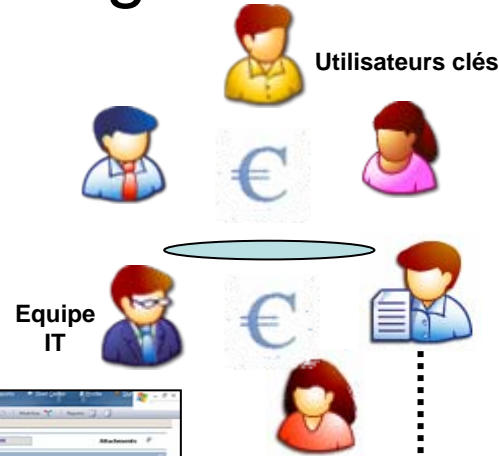
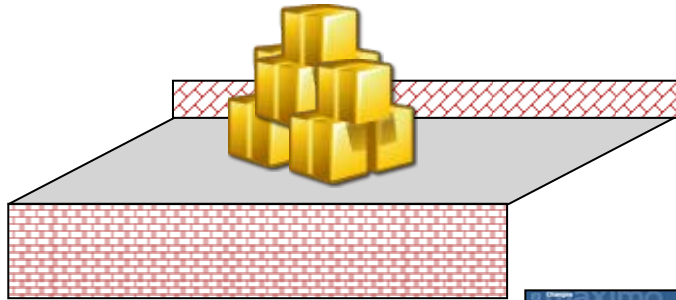
Utilisateurs



Réunion entre le gestionnaire des services et le manager pour discuter de la situation



Une demande de changement est créée



Maximo

Change Request Form

Requested By: JESSIE
 Name: Jessi Fournier
 Phone: 1234 567 8901

Summary: Cart Connect installation

Asset: 7110
 Location: 000000000000
 Asset Location Priority: 000000000000
 Change Type: FAILURE
 Breakdown Change: 000000000000
 Breakdown Reason: 000000000000

Classification: 000000000000
 Description: 000000000000
 Priority: 000000000000
 Service Group: 000000000000
 Service: 000000000000
 Provider: 000000000000
 User: 000000000000
 SLA Approval: 000000000000

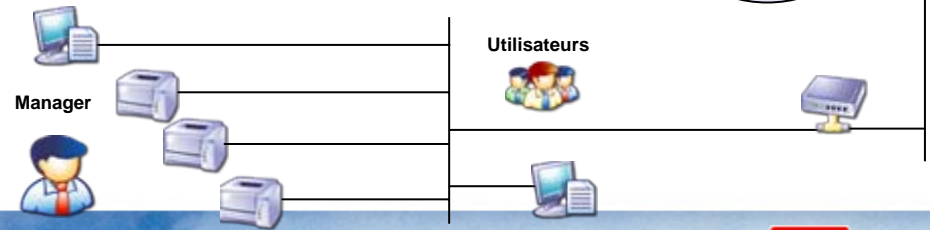
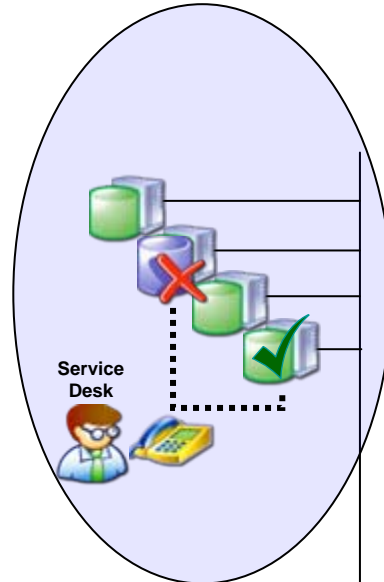
Target Start: 000000000000
 Target Finish: 000000000000
 Estimated Duration: 0000

Scheduled Start: 000000000000
 Scheduled Finish: 000000000000
 Error Processing: 000000000000

Actual Start: 000000000000
 Actual Finish: 000000000000
 Reported Date: 000000000000

Une demande de changement est créée

Magasiner





Tivoli

Démonstration



1^{er} et 2 octobre 2007





Tivoli

Merci

1^{er} et 2 octobre 2007

