

Amélioration la relation métier, gestionnaires et informaticiens Apport de l'offre logiciels IBM Tivoli

Michel Dorion Cousinat
ITIL Foundation Certified
Département Technique Logiciels Tivoli
michel_dorion@fr.ibm.com



Sommaire

- **La culture service**
- **La relation service – infrastructure**
- **Démonstration**
- **Le support aux bonnes pratiques**
- **Le suivi de la qualité des services**

Enjeu : l'attente de l'entreprise vis à vis de l'informatique

Un acteur à part entière de la réalisation des objectifs de l'entreprise



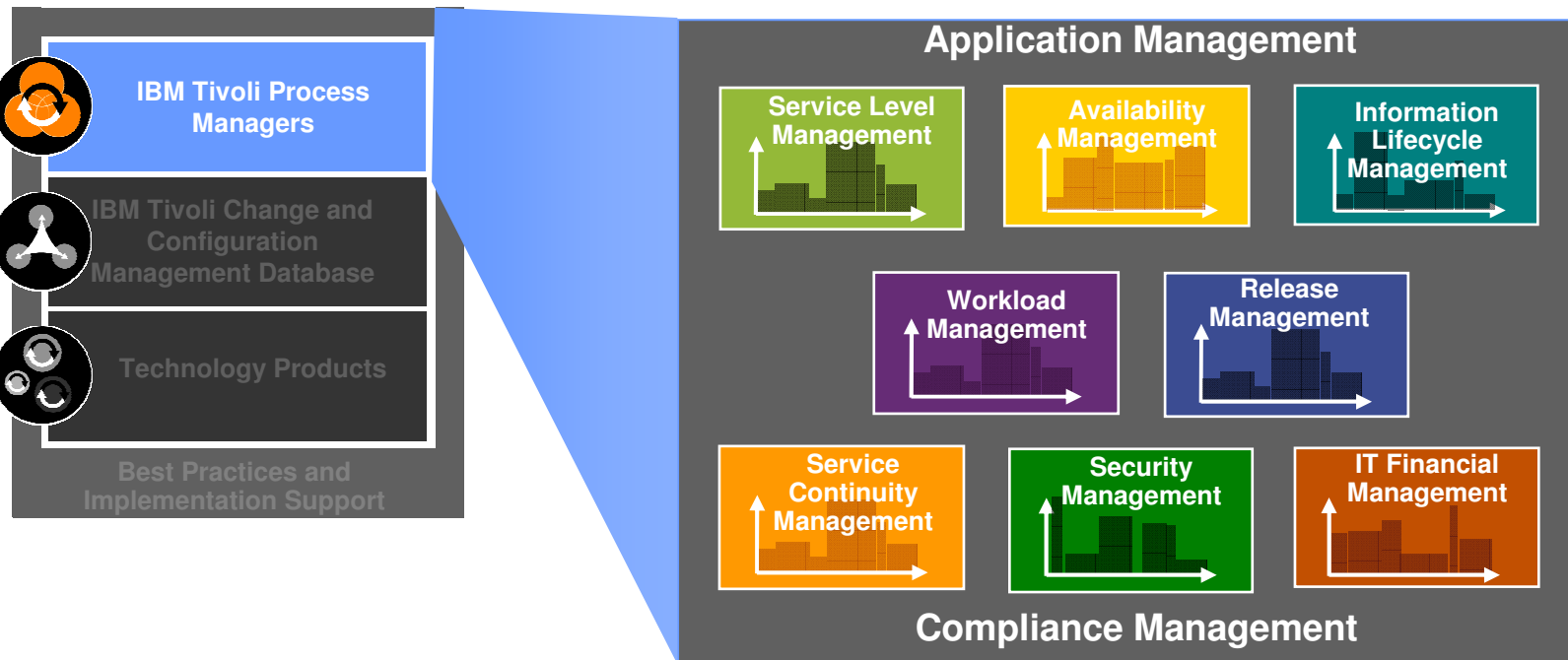
- **Changements** : adaptation rapide et flexible
- **Satisfaction client** : traitement plus efficace des incidents qui impactent la marche de l'entreprise
- **Conformité** : normes internes, règles externes et bonnes pratiques de l'industrie



“Nous affrontons un énorme entrelacs de complexité informatique dans le temps même où les exigences vis-à-vis de nos services ne cessent de croître. Nous sommes bousculés des deux côtés. Que faisons-nous ? Nous mettons en place une organisation capable de s'adapter à la fourniture de services à la demande guidée par les besoins de l'entreprise.”

– George Surdu, Director, Global Information Technology Infrastructure, Ford Motor Company, September 2005

Solution IBM orientée Processus, sur la base des bonnes pratiques ITIL



"IBM has been a thought leader in the process automation and integration space for a long time - this new direction will allow Tivoli to be an absolute industry leader."

– Michael Todd, Chief Technology Officer, Northwind Consulting

Les difficultés dans la fourniture des services aujourd'hui

- **Un changement sur un composant : évaluer, planifier**
=> quel impact potentiel sur les services aux métiers ? quel SLA pour ce/ces services, quel niveau fournit-on actuellement
- **Suivi de la disponibilité des services : évaluer, renforcer**
=> quels composants interviennent, dans quelles conditions architecturales ?
- **Un incident parmi n : priorité en fonction des besoins métiers**
=> quels services sont impactés, quels SLAs convenus; quel niveau fourni actuellement ?

Les efforts manuels pour lier l'infrastructure aux services fournis aux métiers n'arrivent à suivre :

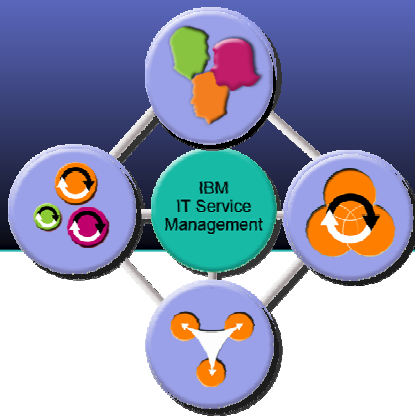
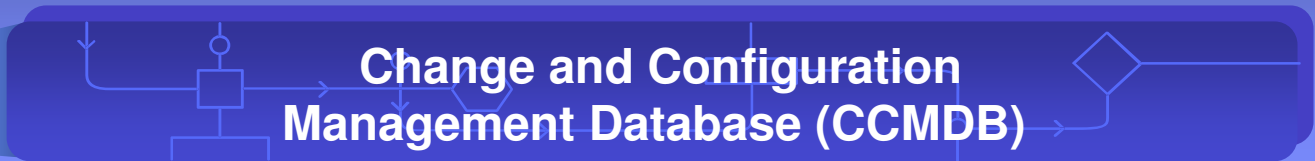
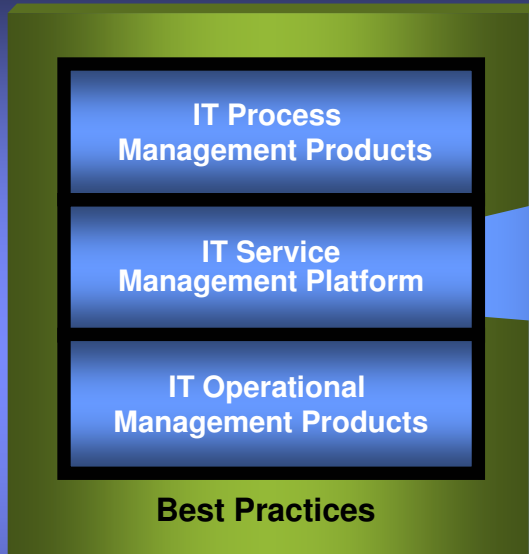
- ni les besoins des administrateurs systèmes, ni celui des industrialisateurs applications, ni celui des gestionnaires de la qualité des services
- ni les projets stratégiques d'amélioration coût/qualité/conformité des production informatique (de type ITIL)

Ptak, Noel & Associates

=> Automatiser la gestion des configurations

Plate-forme IBM Service Management

IBM Service Management



Sommaire

- **La culture service**
- **La relation service – infrastructure**
- **Démonstration**
- **Le support aux bonnes pratiques**
- **Le suivi de la qualité des services**

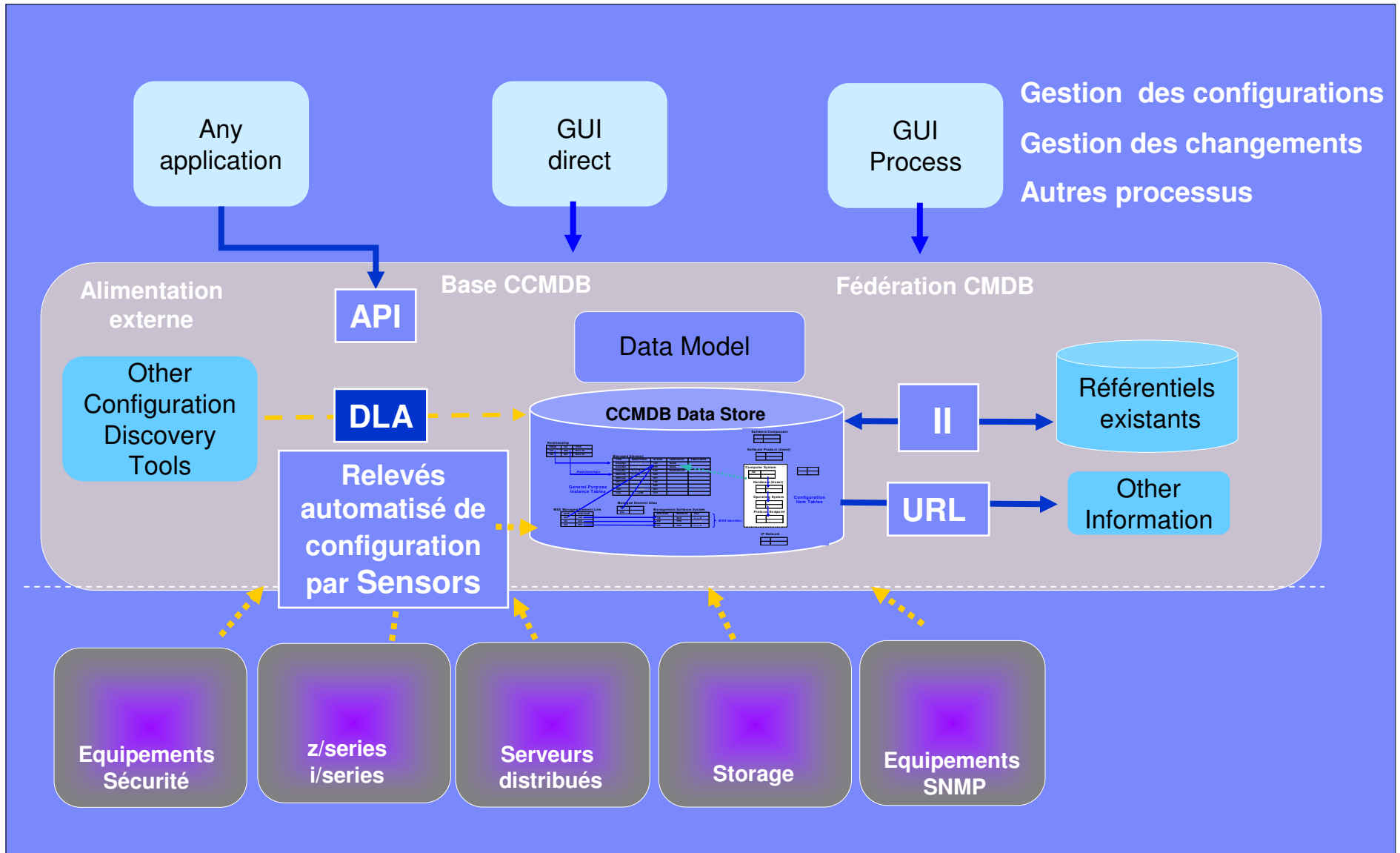
CCMDB de quoi s'agit-il ?



- **D'automatiser la tenue de la cartographie infrastructure de production des applications (Application Mapping)**
- **Il faut plus que l'inventaire traditionnel des composants :**
 - Il faut découvrir les relations techniques entre les composants
 - Il faut définir un service en terme de composants caractéristique : telle table et tel EAR – et non tel serveur ou tel module
- **Il faut aller chercher l'information là où elle est , dans les fichiers de configuration, avec chacun leur particularités techniques**

Source: Tivoli Primary Research 2005

CCMDB : grandes lignes



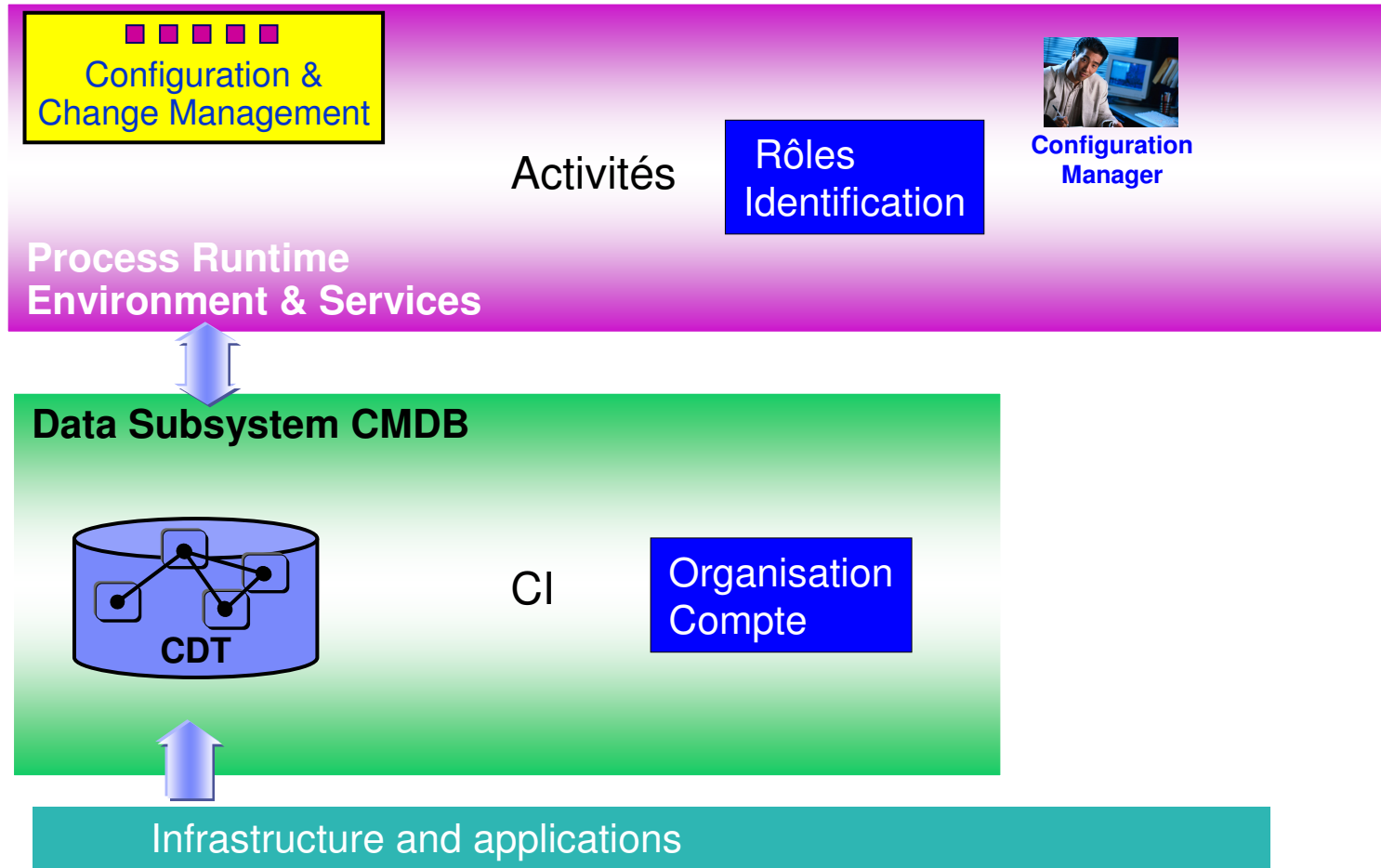
Sommaire

- **La culture service**
- **La relation service – infrastructure**
- **Démonstration**
- **Le support aux bonnes pratiques**
- **Le suivi de la qualité des services**

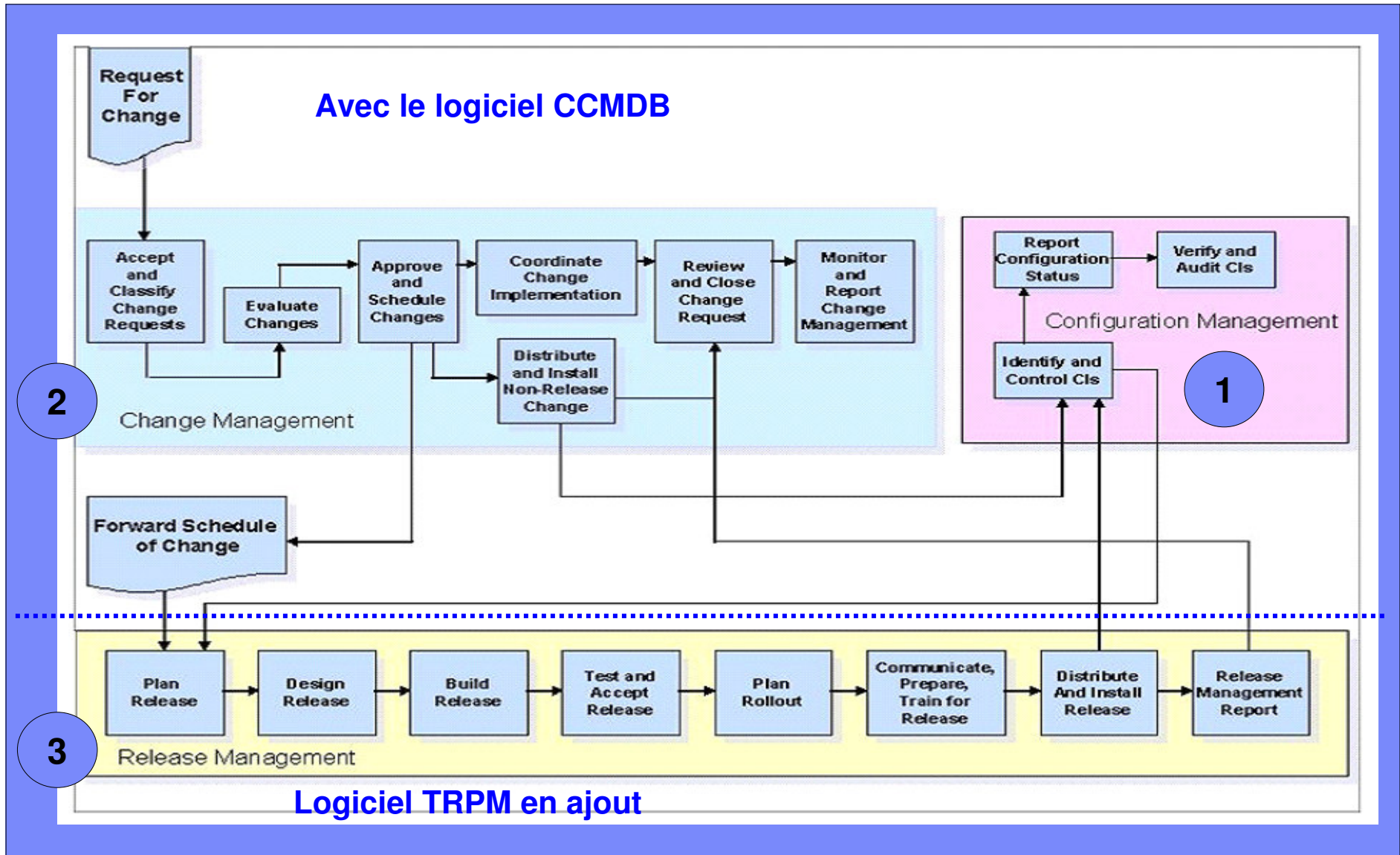
Sommaire

- **La culture service**
- **La relation service – infrastructure**
- **Démonstration**
- **Le support aux bonnes pratiques**
- **Le suivi de la qualité des services**

Lien CMDB – processus : la plate-forme IBM System Management



Les processus de gestion : accès implicites à la CMDB



Console personnalisée par rôle

Welcome wpsadmin | My Favorites | My Portal | Administration | ISC | Edit my profile | Help | Log out

Tivoli. IT Service Management

View: No group filter

Work with Configuration Items

Work with Configuration Items

Select the configuration types to search

Account: my BVT win account

Available types: ComputerSystem

Specify the Search criteria

Search

--- Select Action --- Go

Select	Display Name	Type	Description	Date Modified
<input type="checkbox"/>	0512D2WIN	ComputerSystem	0512D2WIN	May 13, 2006 7:35:24 AM
<input type="checkbox"/>	twhw2k38.tivlab.raleigh.ibm.com	ComputerSystem		May 5, 2006 11:24:44 AM
<input type="checkbox"/>	twhw2k08.tivlab.raleigh.ibm.com	ComputerSystem		May 5, 2006 11:24:47 AM
<input type="checkbox"/>	twhw2k05.tivlab.raleigh.ibm.com	ComputerSystem		May 5, 2006 11:25:04 AM
<input type="checkbox"/>	linitam02.tivlab.raleigh.ibm.com	ComputerSystem		May 5, 2006 11:25:04 AM
<input type="checkbox"/>	linitam03.tivlab.raleigh.ibm.com	ComputerSystem		May 5, 2006 11:25:06 AM
<input type="checkbox"/>	twhw2k20.tivlab.raleigh.ibm.com	ComputerSystem		May 5, 2006 11:25:08 AM
<input type="checkbox"/>	surfsup.tivlab.raleigh.ibm.com	ComputerSystem		May 5, 2006 11:25:10 AM
<input type="checkbox"/>	linitam05.tivlab.raleigh.ibm.com	ComputerSystem		May 5, 2006 11:25:29 AM
<input type="checkbox"/>	9.42.37.64	ComputerSystem		May 5, 2006 11:25:34 AM

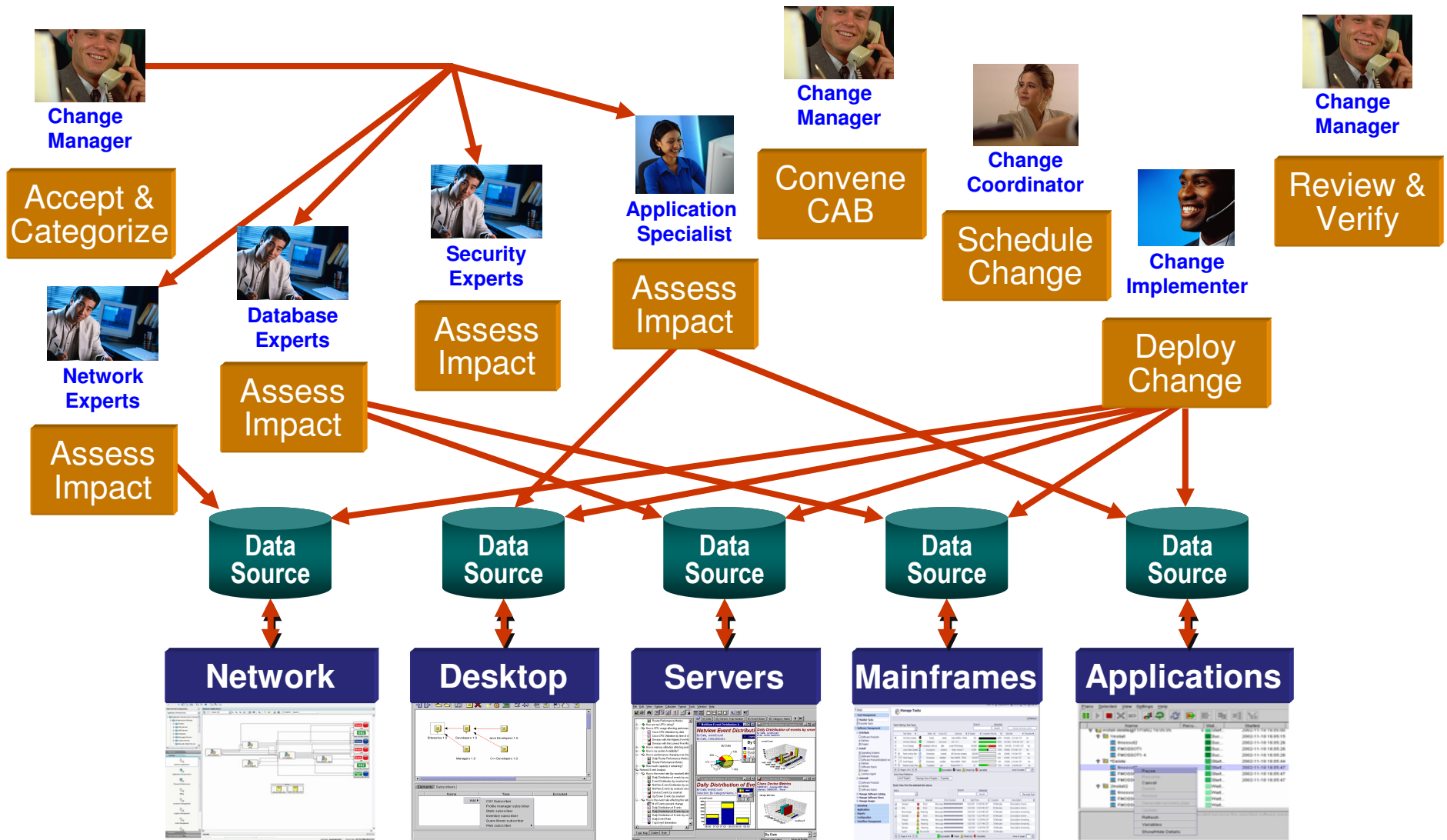
Page 1 of 3 | 1 Go | Total: 62 | Filtered: 62 | Displayed: 30 | Selected: 0

Activités par rôle

Cet exemple qui illustre la recherche des CIs de type ComputerSystem appartenant au compte « my BVT Windows account »

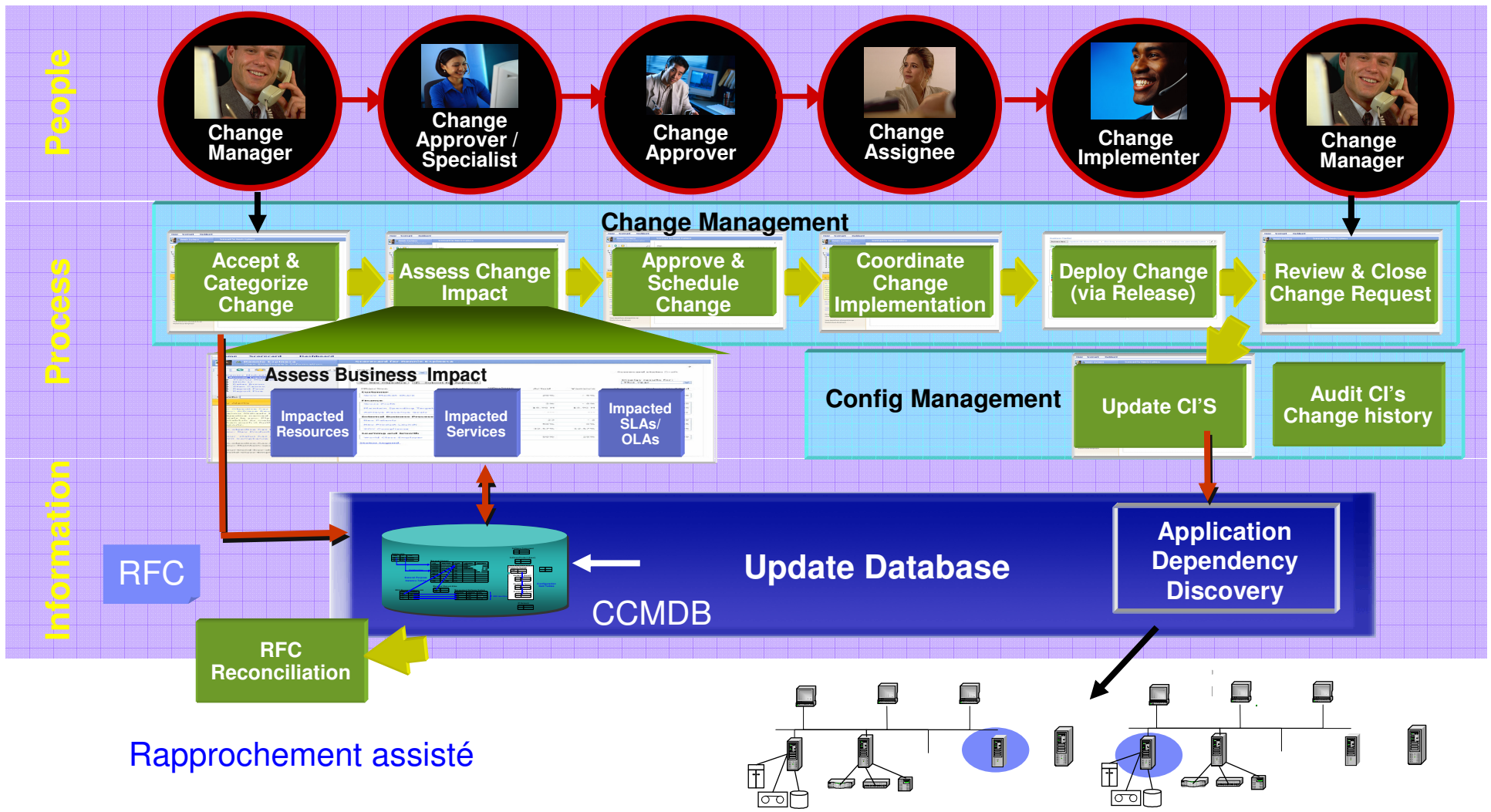
La gestion des changements :

Les processus actuels peuvent entraîner des interruptions de services métiers



IBM IT Service Management

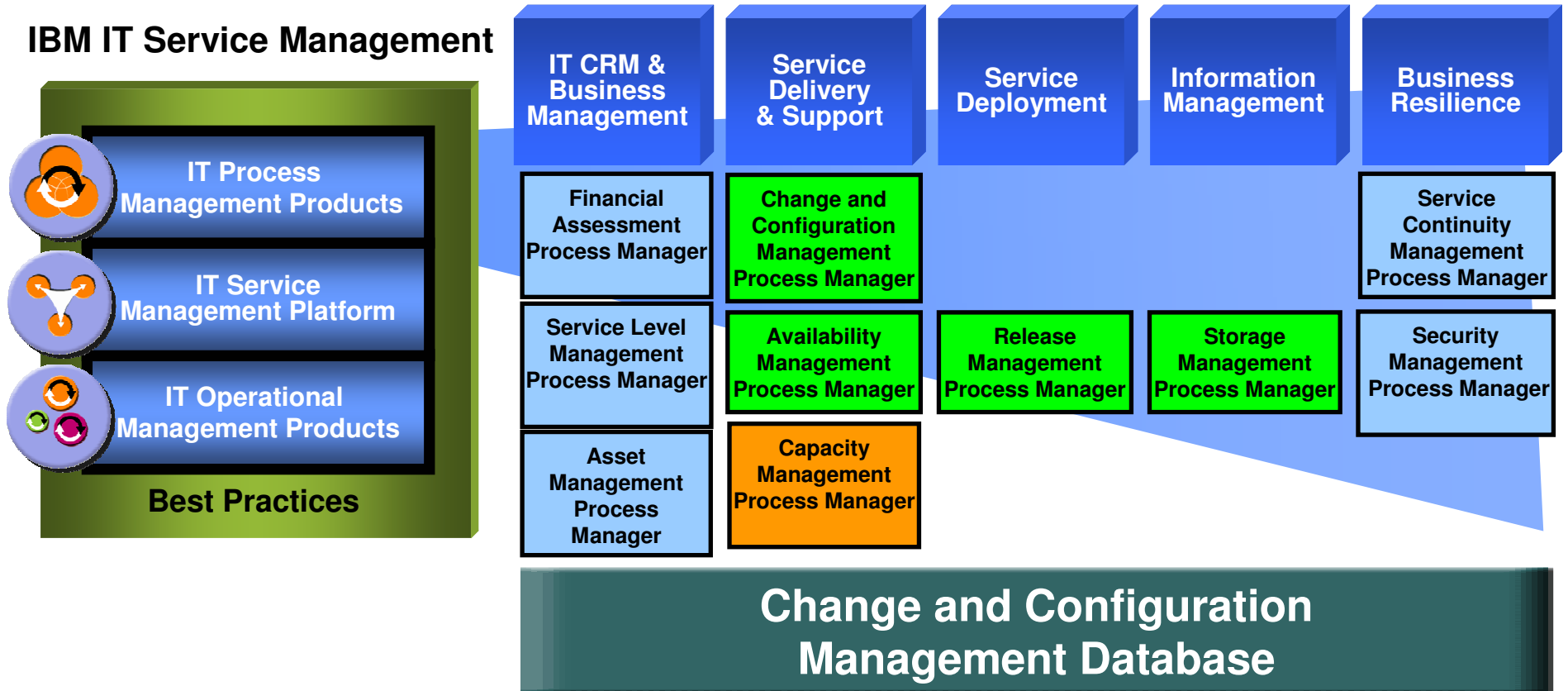
– Automatisation de la gestion des changements



Rapprochement assisté

Le support aux bonnes pratiques : les autres processus d'exploitation

IBM IT Service Management



Disponible (Juillet 2006)

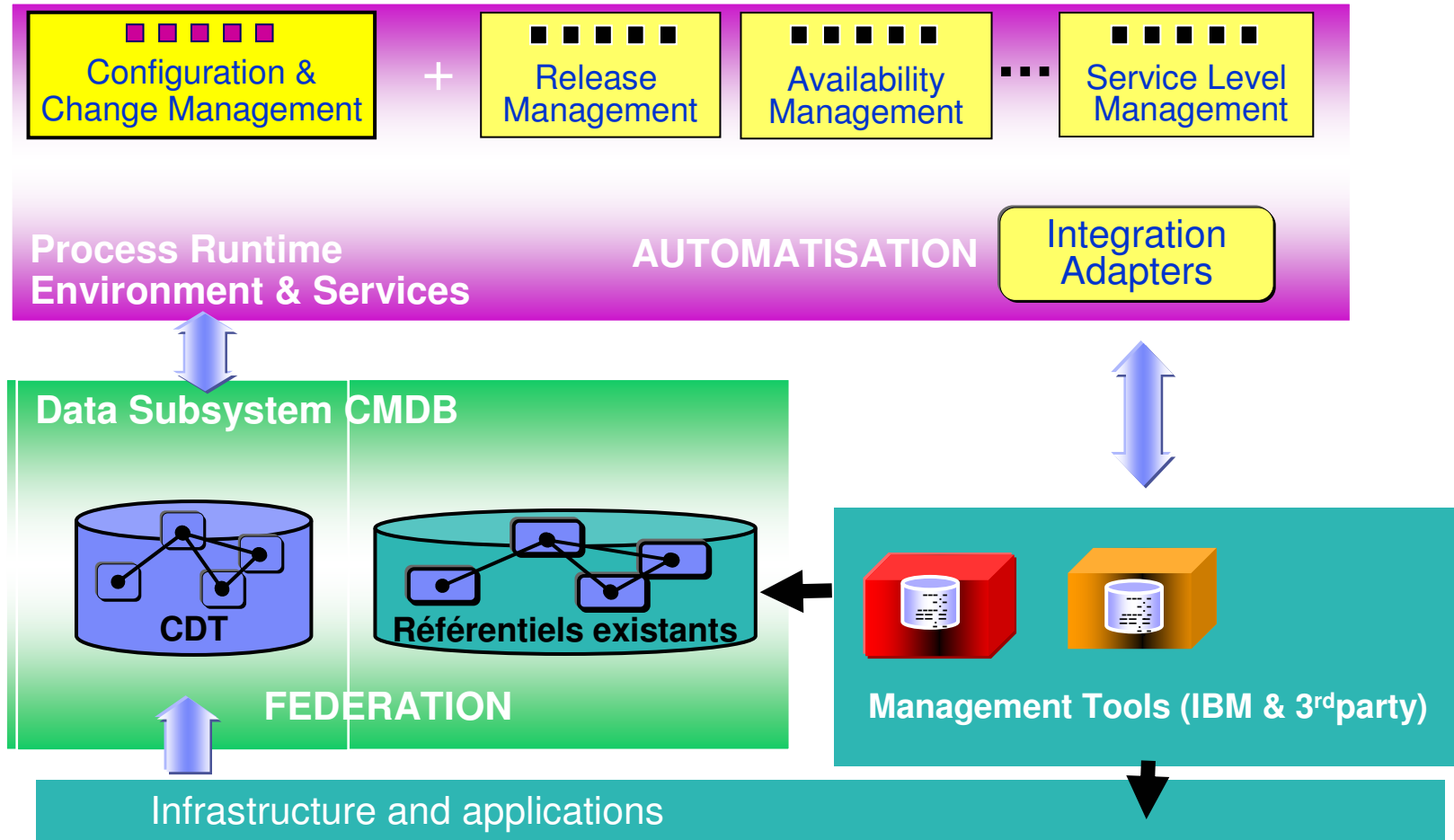
Dispo en 2°S 2006!

Directions 2007

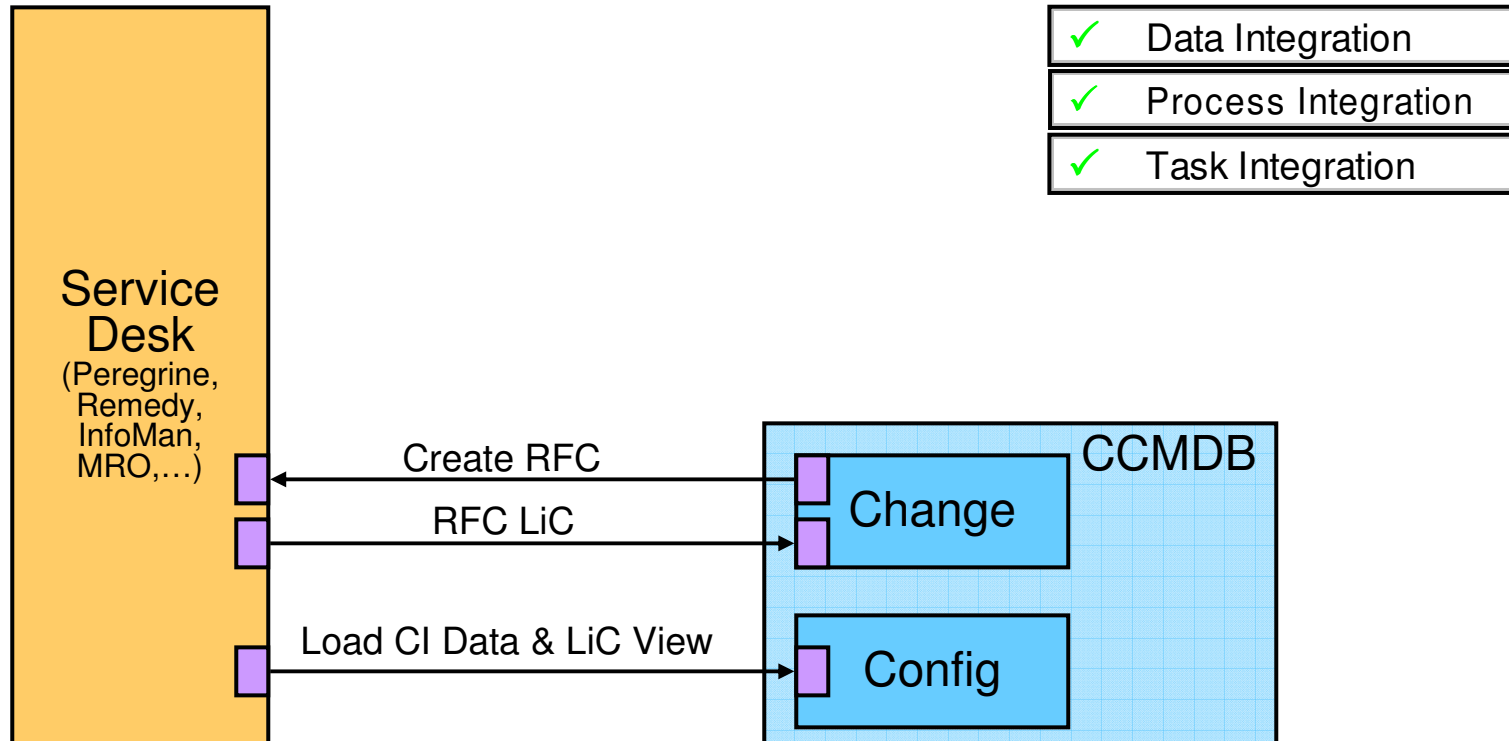
Sommaire

- **La culture service**
- **La relation service – infrastructure**
- **Démonstration**
- **Le support aux bonnes pratiques**
- **Les outils de suivi de la qualité des services**

CCMDB : l'automatisation



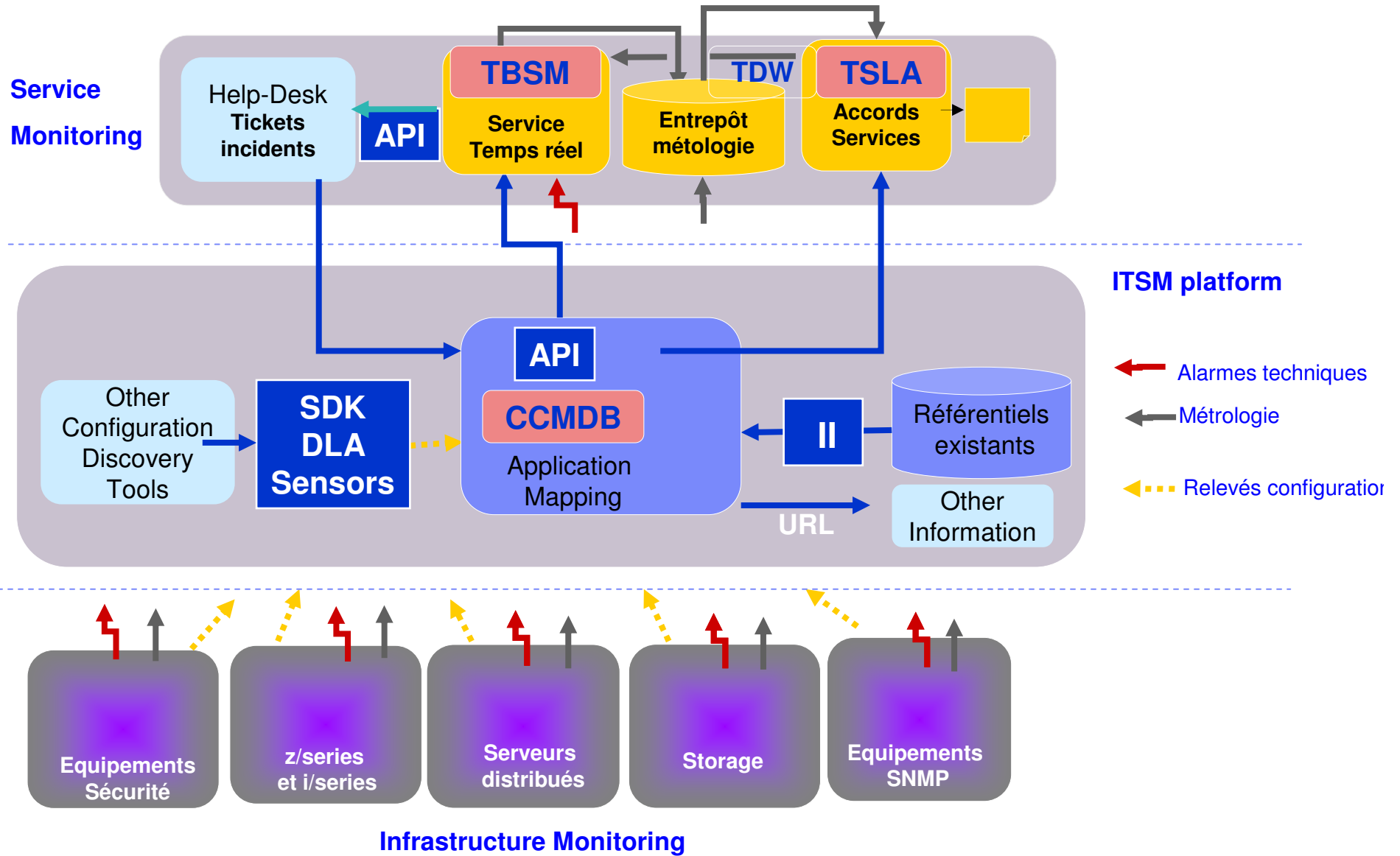
Exemple du Service Desk



Disclaimer: This chart depicts general product direction and should not be interpreted as an agreement of product deliverables. Customers will be required to agree with IBM's Terms and Conditions

LiC = Launch in Context

La gestion des niveaux de service



TBSM : Tivoli Business Service Management

Services

Débit

Incidents

Equities Service Navigator		State	Infrastructure State	% Throughput vs. Baseline	ResponseTime	Historical Baseline	Total Tickets
OnlineTrader		●	●	93%	463	432	125
London		●	●	92%	545	505	30
CancelOrder		●	●	50%	122	61	0
ET_ChangeOrder		●	●	113%	125	141	0
ET_ExecuteBuyOrder		●	●	77%	127	98	0
ET_ExecuteSellOrder		●	●	122%	69	84	18
ET_GetQuote		●	●	150%	12	18	12
ET_Login		●	●	114%	90	2	0
New York		●	●	0%	0	0	38
Tokyo		●	●	0%	0	0	57
ExchangeTrading		●	●	62%	615	381	107
Chicago		●	●	54%	933	510	107
HongKong		●	●	85%	297	252	0
ET_Convert		●	●	46%	99	46	0
ET_Login		●	●	156%	101	157	0
ET_Transfer		●	●	50%	97	49	0
OnlineBanking		●	●	82%	424	349	14
Chicago		●	●	90%	299	271	0
HongKong		●	●	77%	550	428	14
ET_CheckAccountBalance		●	●	100%	81	81	0
ET_Deposit		●	●	69%	162	112	0
ET_Login		●	●	76%	307	235	0
ET_Transfer		●	●	0%	0	0	14

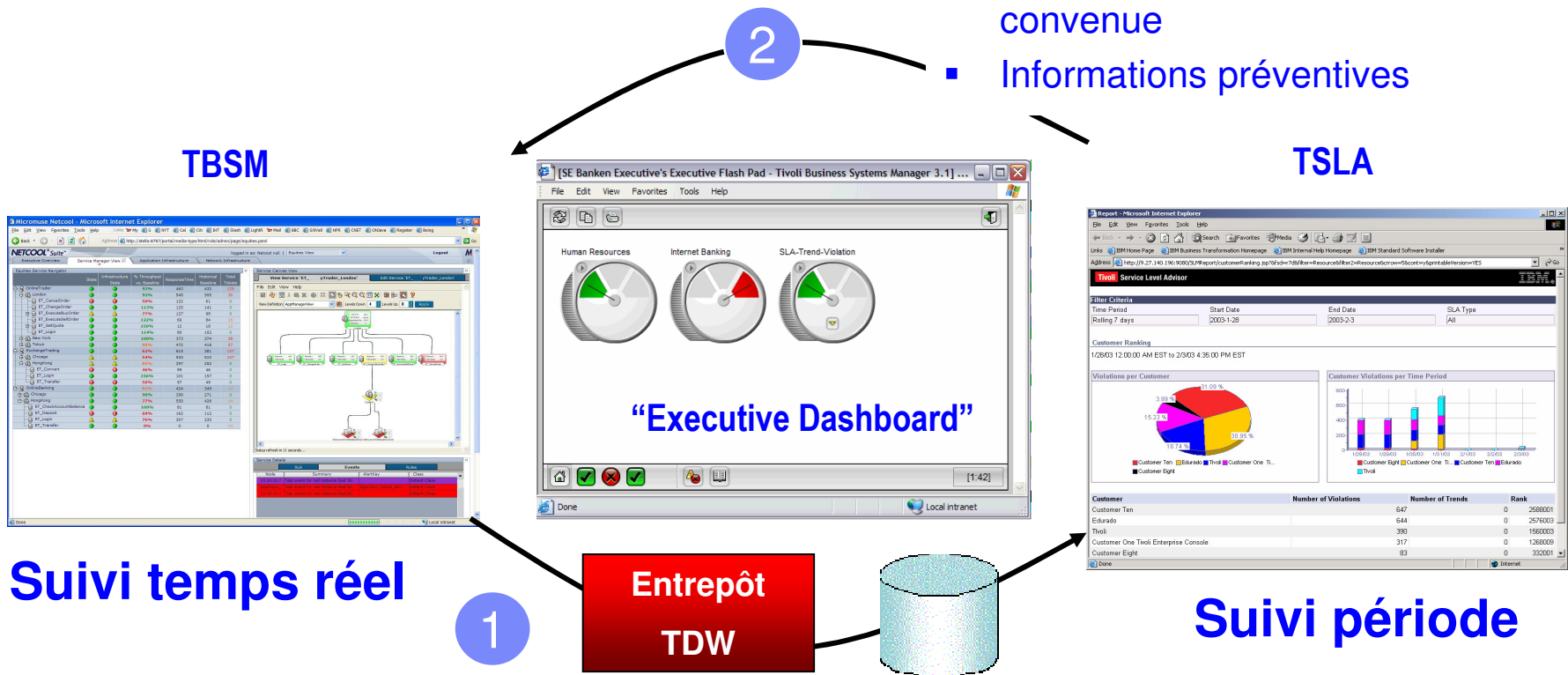
Global

Infrastructure

Temps de réponse

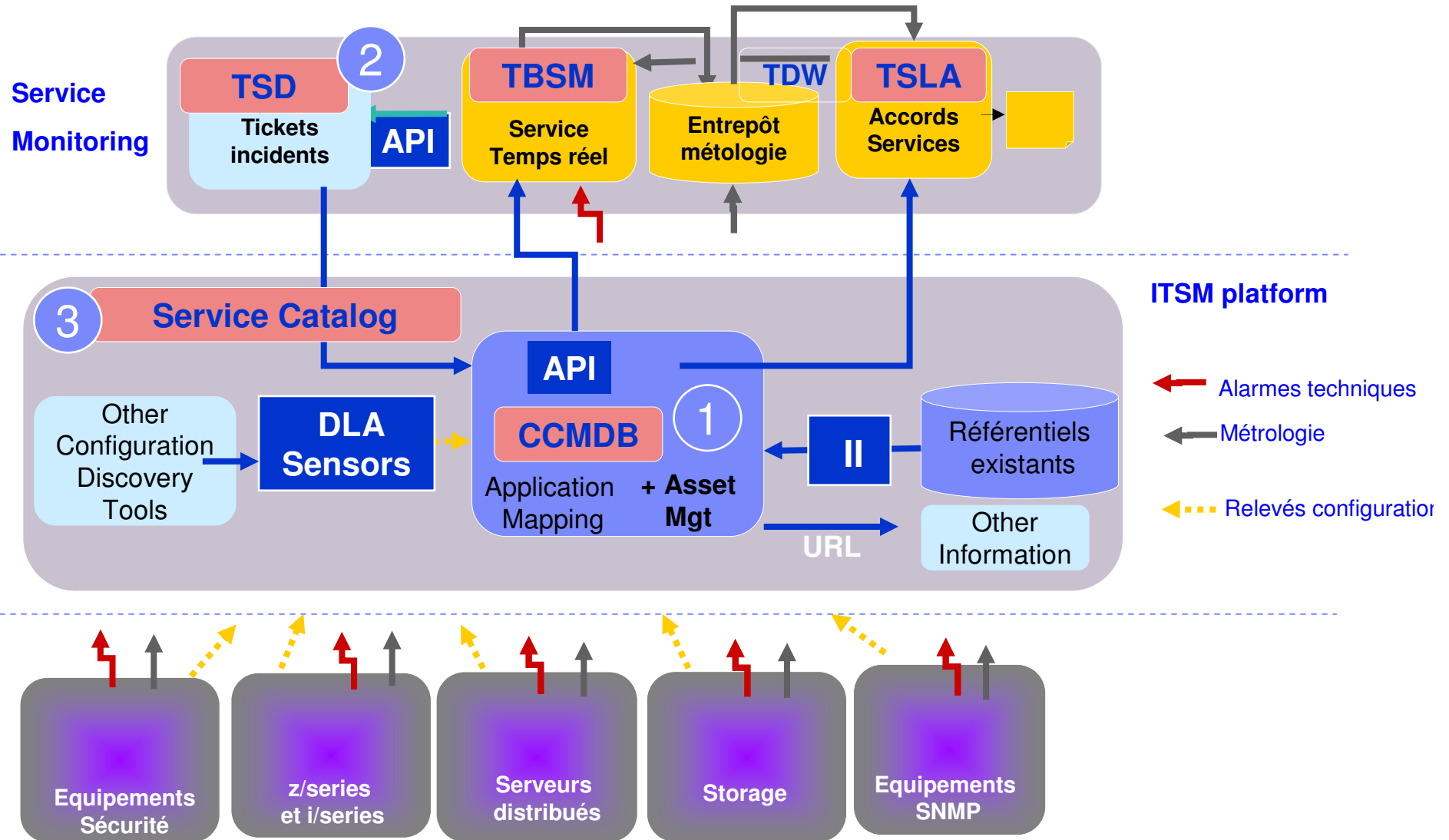
Lien avec le suivi des niveaux de service

- Résultats période en cours
- Alertes de sortie de la qualité convenue
- Informations préventives



- Envoi de mesures d'indicateurs services
- Envoi de mesures d'indicateurs intermédiaires

L'intégration des apports MRO (mi 2007)



Conclusion

