



Tivoli

*Maximisez la valeur métier  
des investissements IT avec  
le Service Management !*

Pascal PAISANT  
Pascale DESANOIS

1<sup>er</sup> et 2 octobre 2007

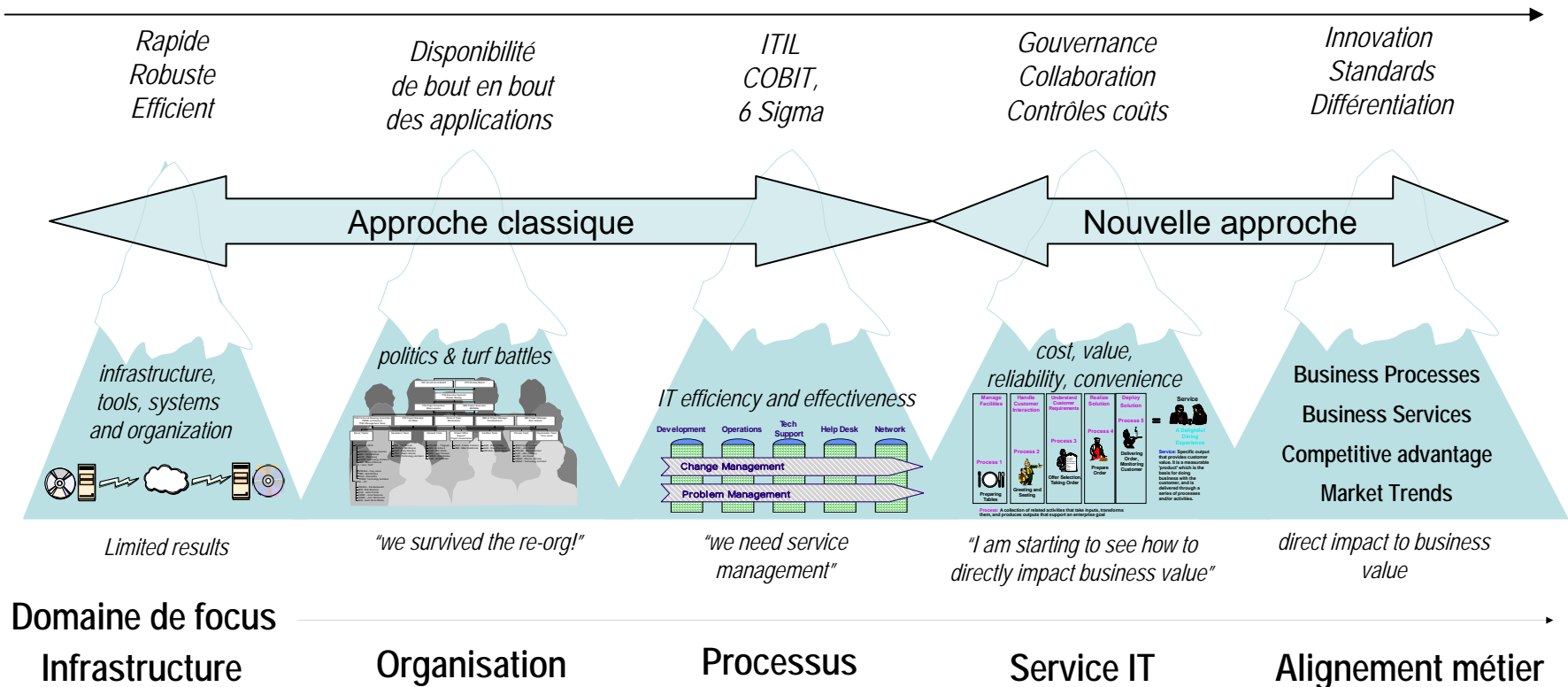


# Sommaire

- Pourquoi sommes-nous là ? Quelles sont vos attentes ?
- Comment allons-nous procéder : atelier → interactif

L'objectif des directions informatiques est de maximiser la valeur métier apportée par l'IT. Pour cela, elles doivent évoluer, en terme de maturité, d'un niveau « processus » vers un niveau « alignement métier » avec une phase intermédiaire qui est l'approche services.

## Maturité de management IT



Au quotidien, les DSI doivent décliner les objectifs de l'entreprise au sein de leur organisation pour maîtriser les coûts, garantir la fiabilité de l'IT et satisfaire les clients.

### Coûts IT

- Réduire la dépense IT et réaffecter les investissements à l'innovation et à la création de nouveaux produits



### Fiabilité IT

- Fournir un service IT fiable, efficace et efficient
- Aligner les services IT sur les besoins actuels et futurs

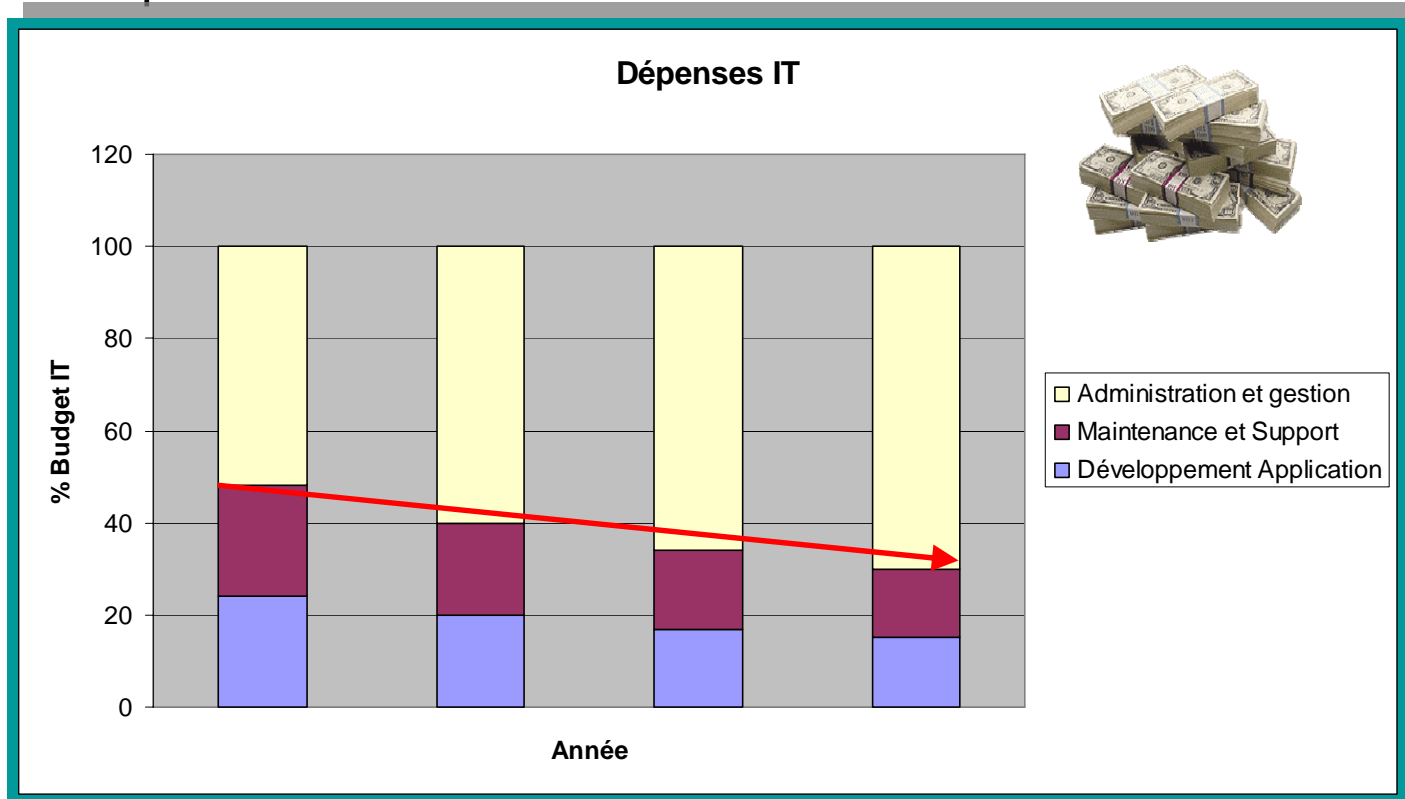


### Excellence en services

- Mieux accompagner les métiers
- Prendre en compte la diversité des clients



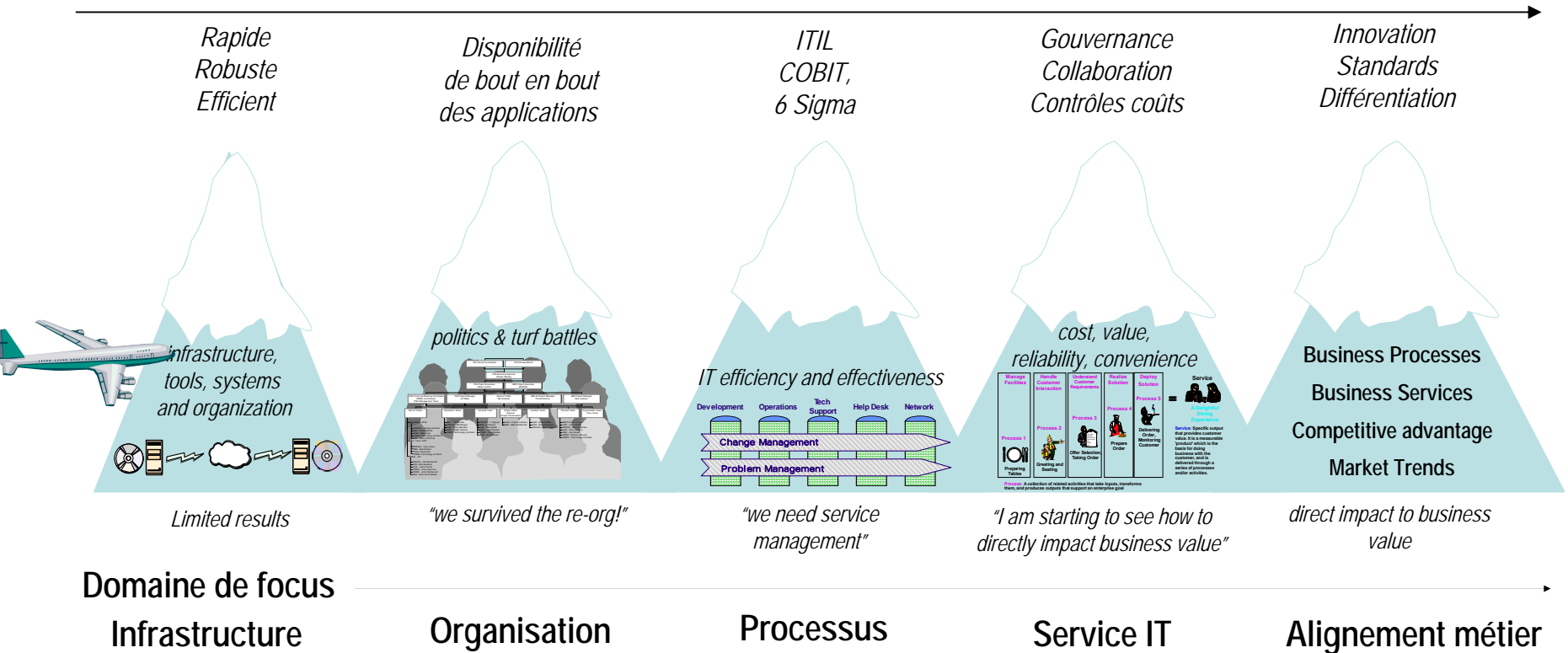
La part du budget relative à l'innovation est en constante diminution par rapport aux coûts opérationnels : est-ce un moyen de maximiser la valeur métier apportée par l'IT ?



La part dévolue au développement et au support des applications n'est plus que de **30%** contre **70%** pour les coûts opérationnels



## Maturité de management IT



Pour aider le DSI dans sa réflexion et sa prise de décisions, IBM propose une démarche articulée autour d'un atelier de travail «CBM BoIT », qui s'appuie sur une structuration de l'IT en composants fonctionnels.

## La démarche « Component Business Model for the Business of IT » :

- **a pour objectifs**

de définir et partager une vision de l'IT en terme de **direction stratégique**, de performances opérationnelles et de priorités d'investissement, en cohérence avec les attentes des métiers.

- **s'appuie sur un modèle**

Une structuration du métier de l'IT en composants fonctionnels contribuant à la réalisation du « business » IT.

- **une méthode**

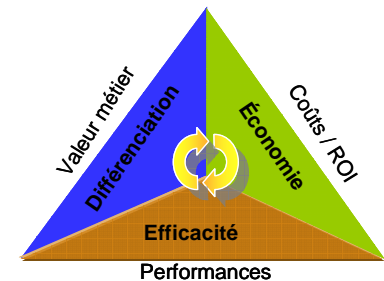
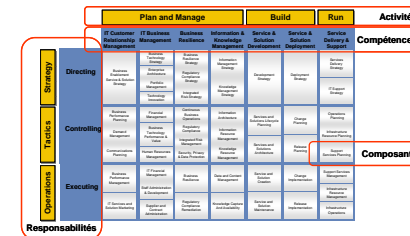
– Chaque composant fonctionnel est évalué selon les axes

- Économie : ETP & coûts opérationnels

- Efficacité : atteinte de la satisfaction client final

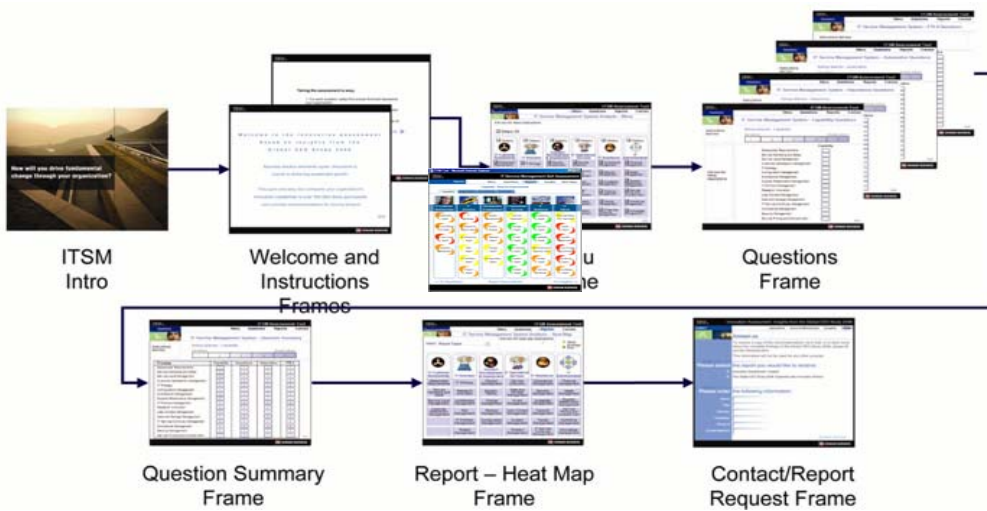
- Différenciation : un savoir-faire propre, important pour l'entreprise, **orienté métier**

– Elle s'articule autour d'un travail préparatoire et d'un atelier de travail réunissant l'équipe de management de la DSI



L'ITSM Assessment est une technique pour déterminer le niveau de maturité des processus IT et détecter les axes d'amélioration majeurs.

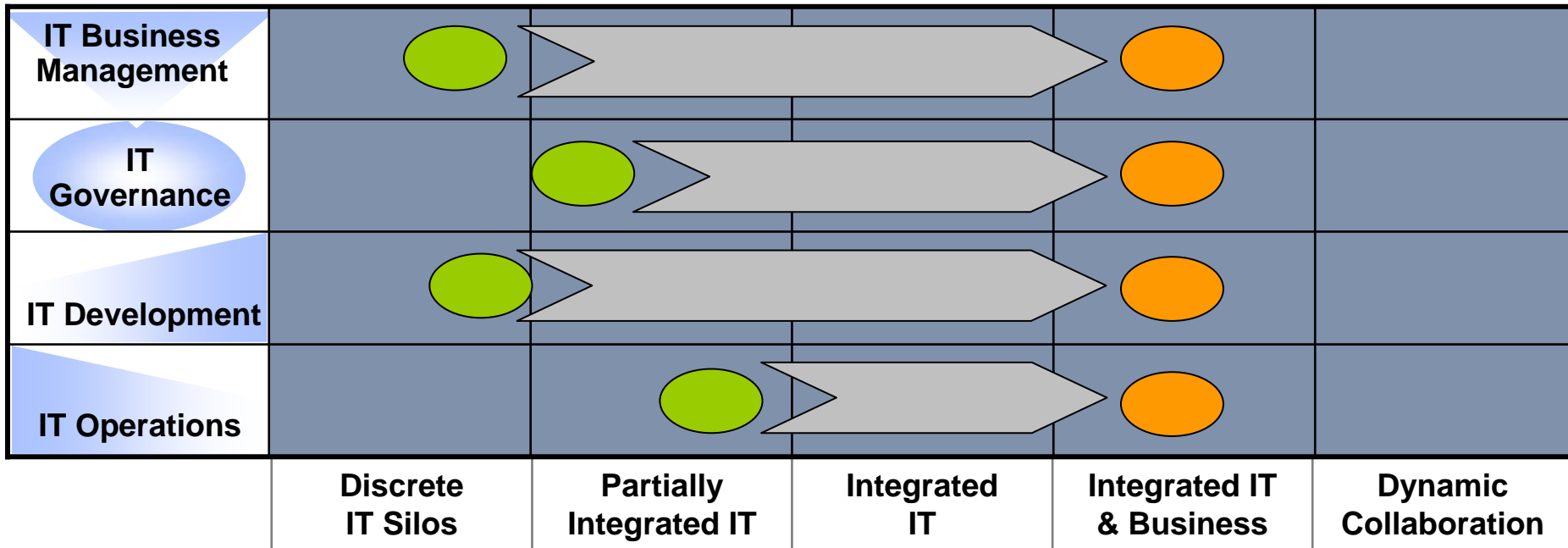
- Vise à identifier les priorités du client dans le domaine de l' IT service management
- Se focalise sur l'évaluation de la **maturité** des processus en termes de capabilities, importance, niveau d'automatisation et efficacité de la gouvernance.
- Permet d'établir un dialogue avec vous, dans le cadre d'un "Flash Assessment" ou d'une évaluation de maturité plus approfondie





“L’ITSM adoption model” vise à déterminer la liste des initiatives (solutions + services) à lancer pour atteindre la cible fixée conjointement

C’est le GPS du Service Management :  
 Pour déterminer « où en sommes-nous ? », et trouver le meilleur chemin (ensemble de **projets**) vers la cible



La transformation des services est une démarche itérative, dont deux des étapes clés sont la définition d'un catalogue de services et la mise en place de mécanismes de facturation de ces services.

Cette transformation s'appuiera sur la mise en place d'**outils** pour automatiser les processus clés, mesurer la qualité de service et gérer l'infrastructure et les applications.

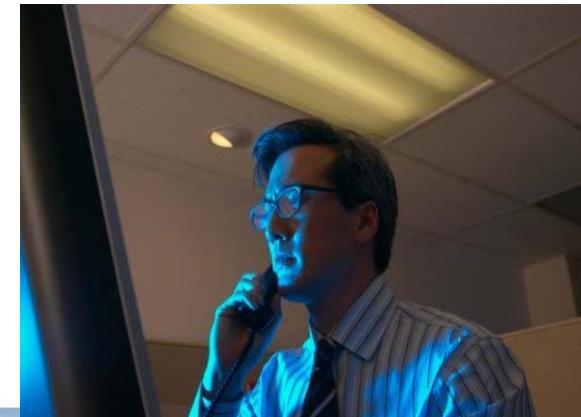
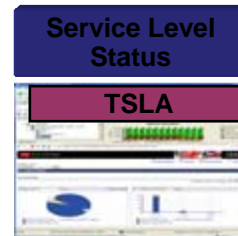
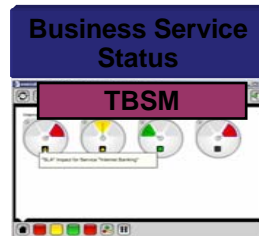
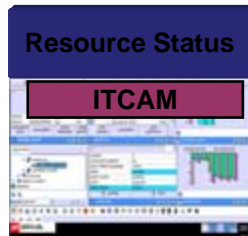
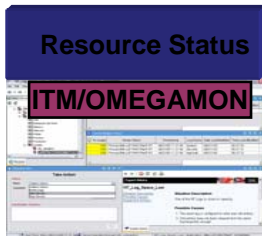


## Le Business of IT Dashboard (BSM) est une nouvelle approche pour améliorer l'alignement de l'IT et des métiers

- Mettre l'accent sur les priorités métier, (pas sur celles de l'IT, ou des applications)
- Avoir une vue claire des dépendances de bout en bout (pas seulement au niveau de l'infrastructure) et des performances
- Comprendre en temps réel la criticité et l'impact métier
- Suivre des métriques orientées métier et des SLAs métier
- Améliorer la proactivité, la communication et la prise de décision
- Automatiser pour maîtriser les coûts
- En s'appuyant sur les produits Tivoli BSM, WebTop, Omnibus and Impact.



- Automatiser la détection des mauvaises performances d'une application ?
- Identifier quels changements ont été effectués ?
- Donner une priorité aux problèmes et incidents en fonction des SLA impactés ?
- Déterminer les relations entre ressources et identifier le composant en panne ?
- Dynamiquement lancer l'outil de diagnostic souhaité depuis un tableau de bord ?
- Baser les actions correctrices sur des meilleures pratiques et des conseils d'experts ?
- Vérifier que le problème a effectivement été résolu ?

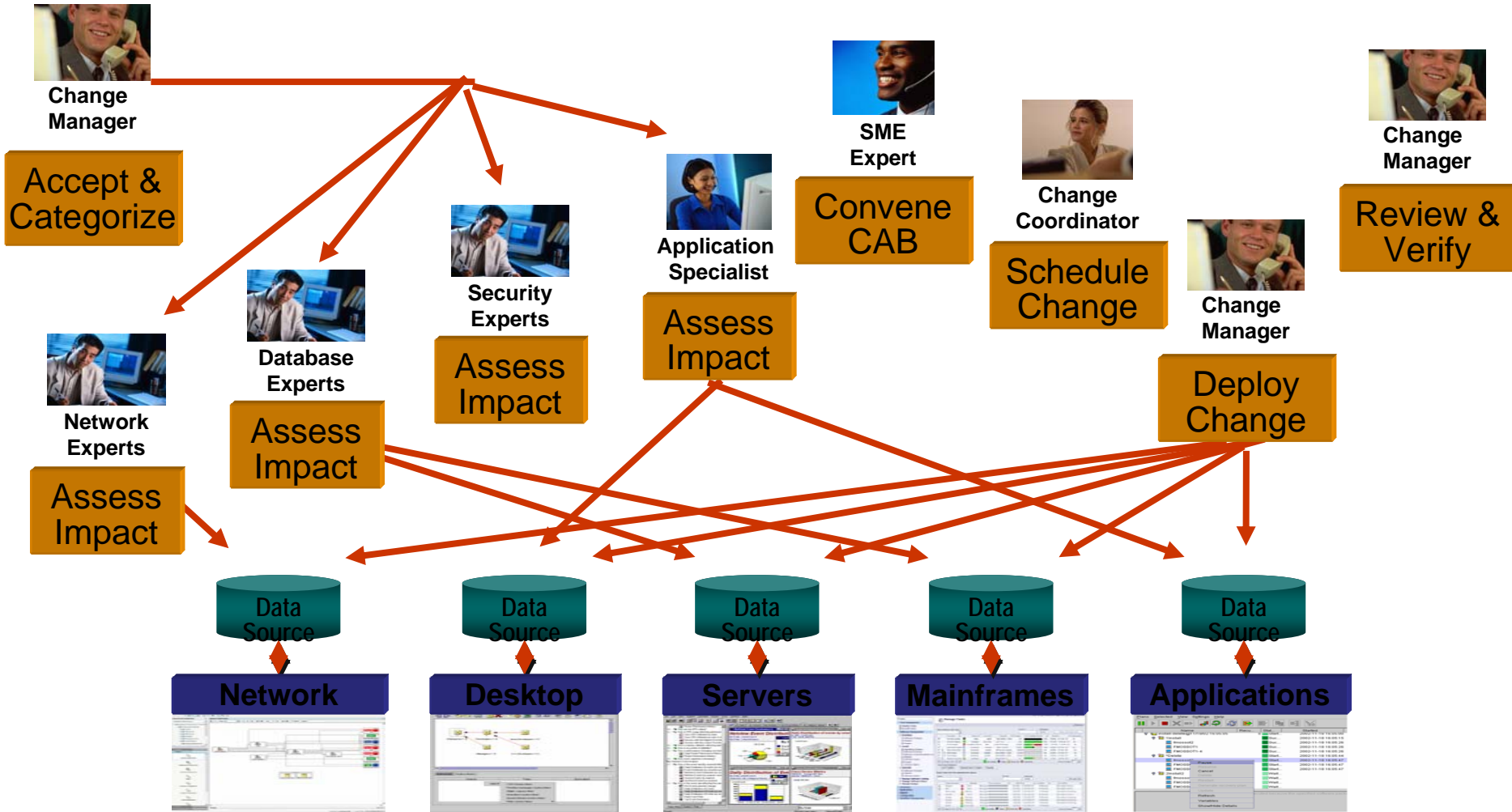


- **Réduction du temps de résolution**
  - Automatiser la corrélation d'incident pour une identification rapide du problème
  - Améliorer le taux de résolution au premier contact
  - Contrôler les problèmes proactivement en analysant les données de supervision et en identifiant des tendances
- **Amélioration des performances au regard des SLAs**
  - Réduire les impacts financiers
  - Niveau de satisfaction plus élevé des métiers avec les services IT
- **Disponibilité accrue des services métiers critiques**
  - Classification exacte et affectation d'une priorité adéquate aux problèmes
  - Satisfaction client plus élevée
- **Rentabilité accrue de l'utilisation des coûts fixes IT**
  - Meilleure productivité et efficacité des équipes
  - Réduire le volume global d'incidents et de problèmes

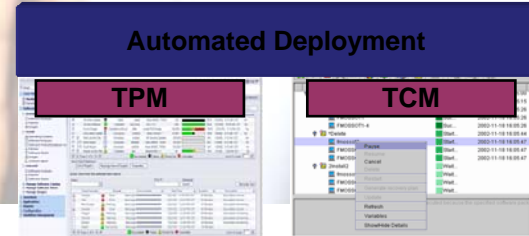
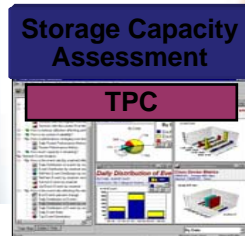
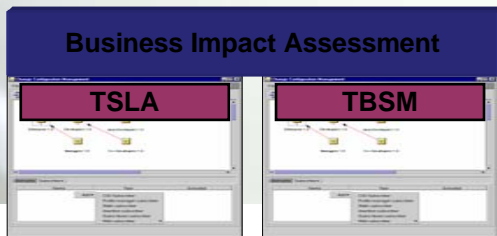


Situation:

Les processus actuels peuvent entraîner des interruptions de services métiers



- Dynamiquement utiliser des workflow prédéfinis et éprouvés par les meilleures pratiques, en fonction du type de changement ?
  - Urgent
  - Majeur
  - Mineur
- Complètement comprendre l'impact métier avant toute implémentation ?
- Automatiquement relier mon processus de gestion des changements avec un processus de mise en production automatisé ?
- Juger de l'état d'un changement à n'importe quel moment du processus ?

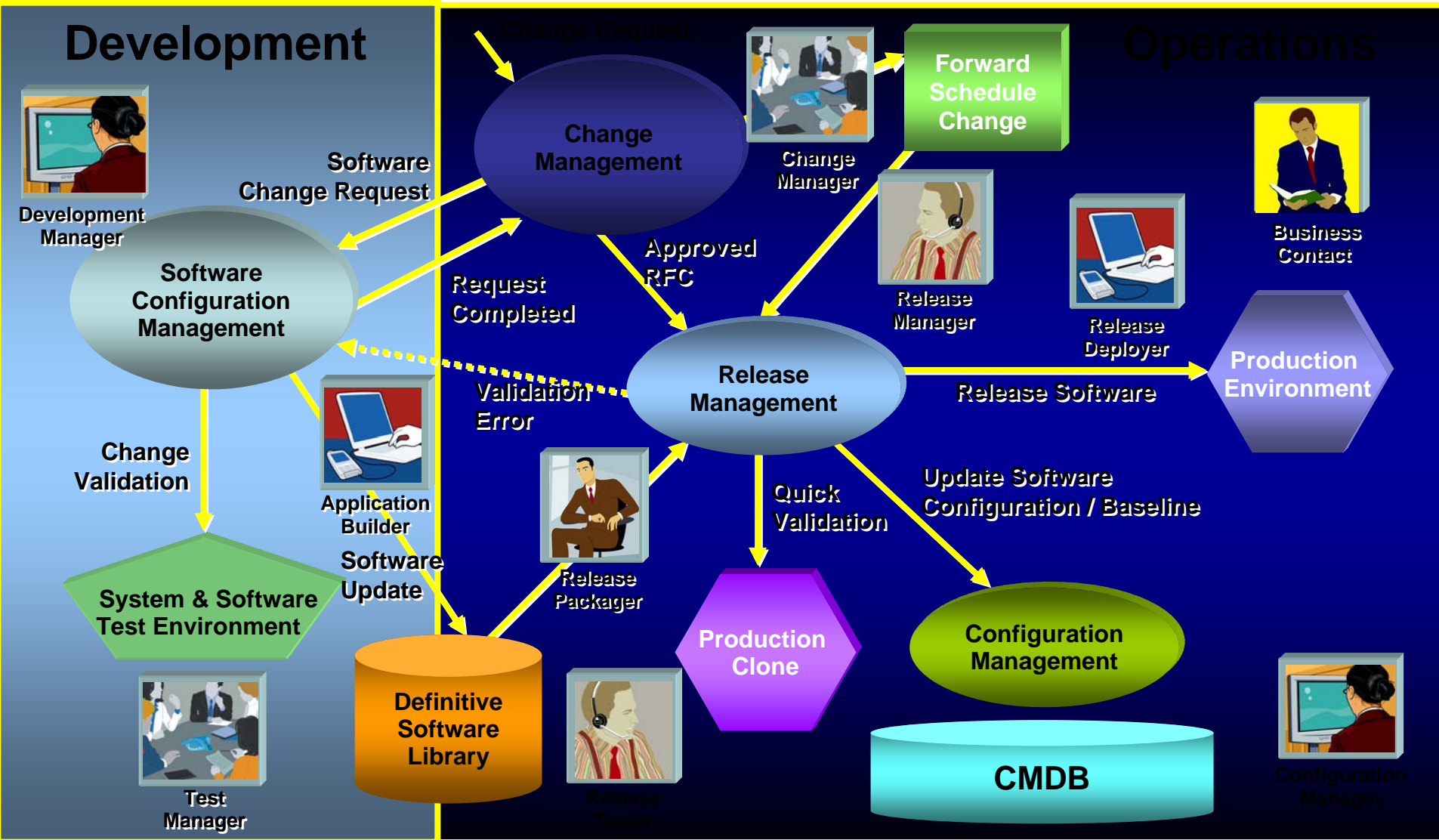


- **Implémentation optimisée des processus basée sur le type de RFC**
  - Processus automatisé basé sur les meilleures pratiques pour évaluer, implémenter et vérifier les changements
- **Évaluation et analyse plus fiable de l'impact**
  - L'impact métier des changements est complètement compris avant toute implémentation
- **Efficacité améliorée de l'intégration avec les gestion des mises en production**
  - Capacité à évaluer l'état d'avancement des changements à n'importe quel moment du processus
- **Collaboration améliorée de part en part des silos de gestion**
  - L'Intégration avec la CCMDB assure que les autres zones de l'IT ont accès au informations sur les changements en cours.
- **Réduction des coûts tout en améliorant la disponibilité applicative**
  - Moins de personnel impliqué
  - Le Workflow permet l'exécution cohérente des processus – diminuant le nombre de pannes

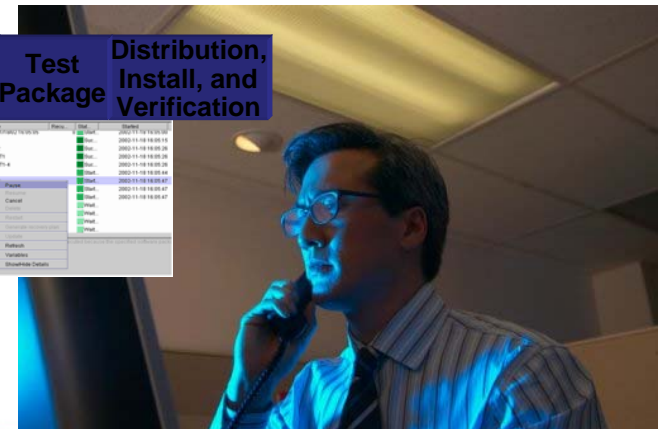
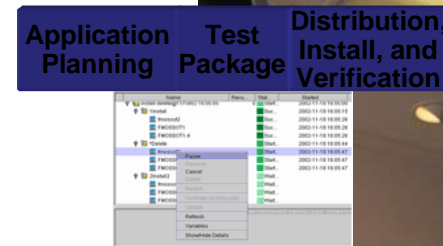
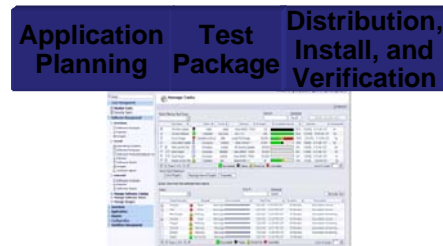
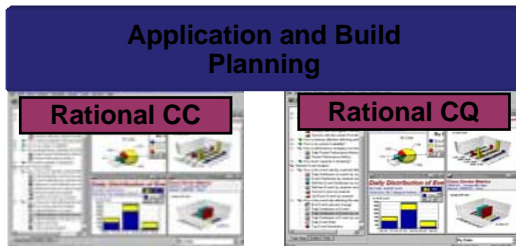




Situation: Lier Developpement et IT Operations lors des mises en productions



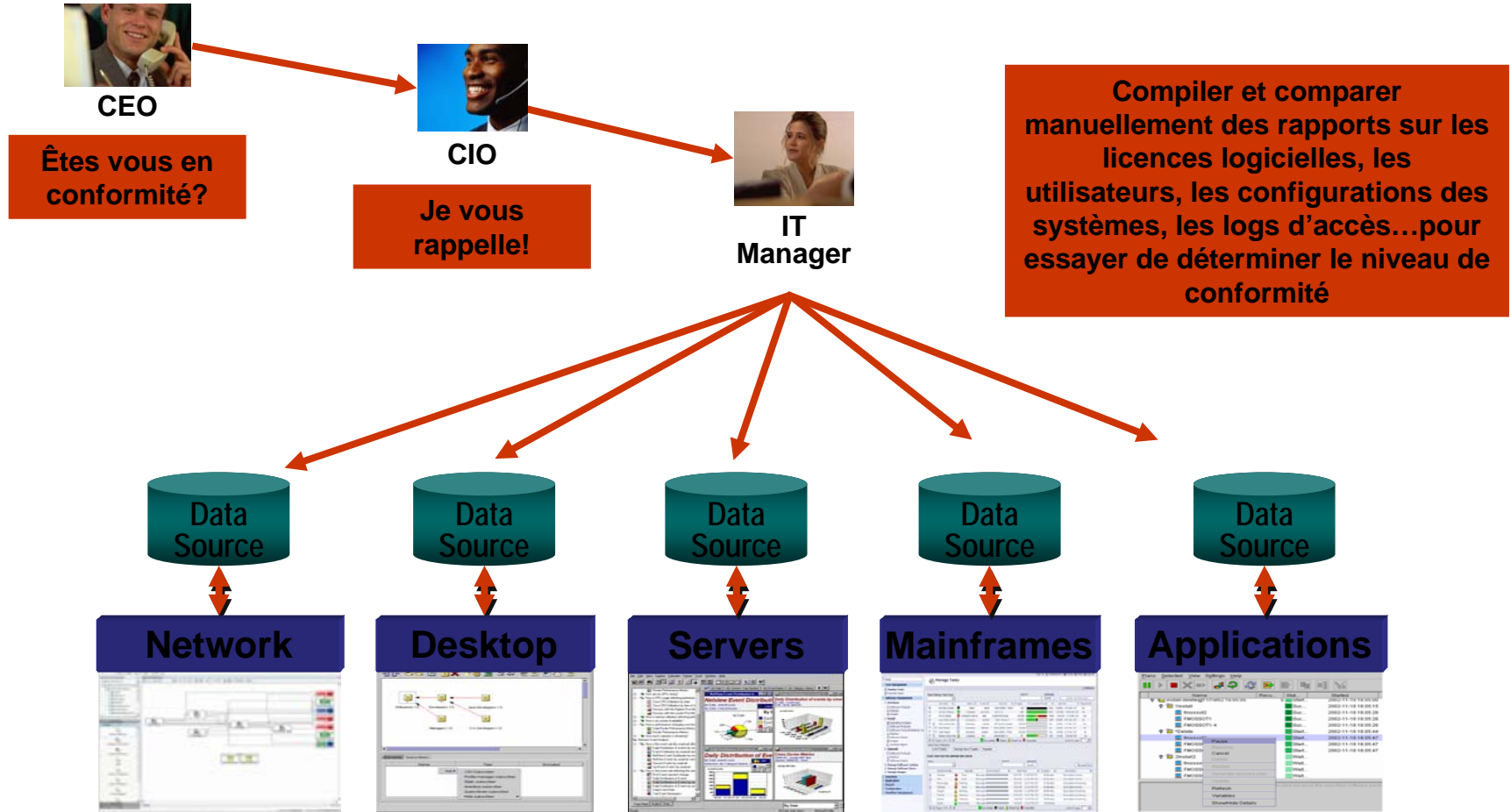
- Visualiser le chemin critique permettant de coordonner plusieurs mises en production ?
- Automatiser le processus de déploiement des release packages ?
- Voir en un seul rapport consolidé le succès de l'installation, même si plusieurs outils différents de mise en production ont été utilisés ?
- Améliorer la visibilité sur l'état de l'ensemble des mises en production ?



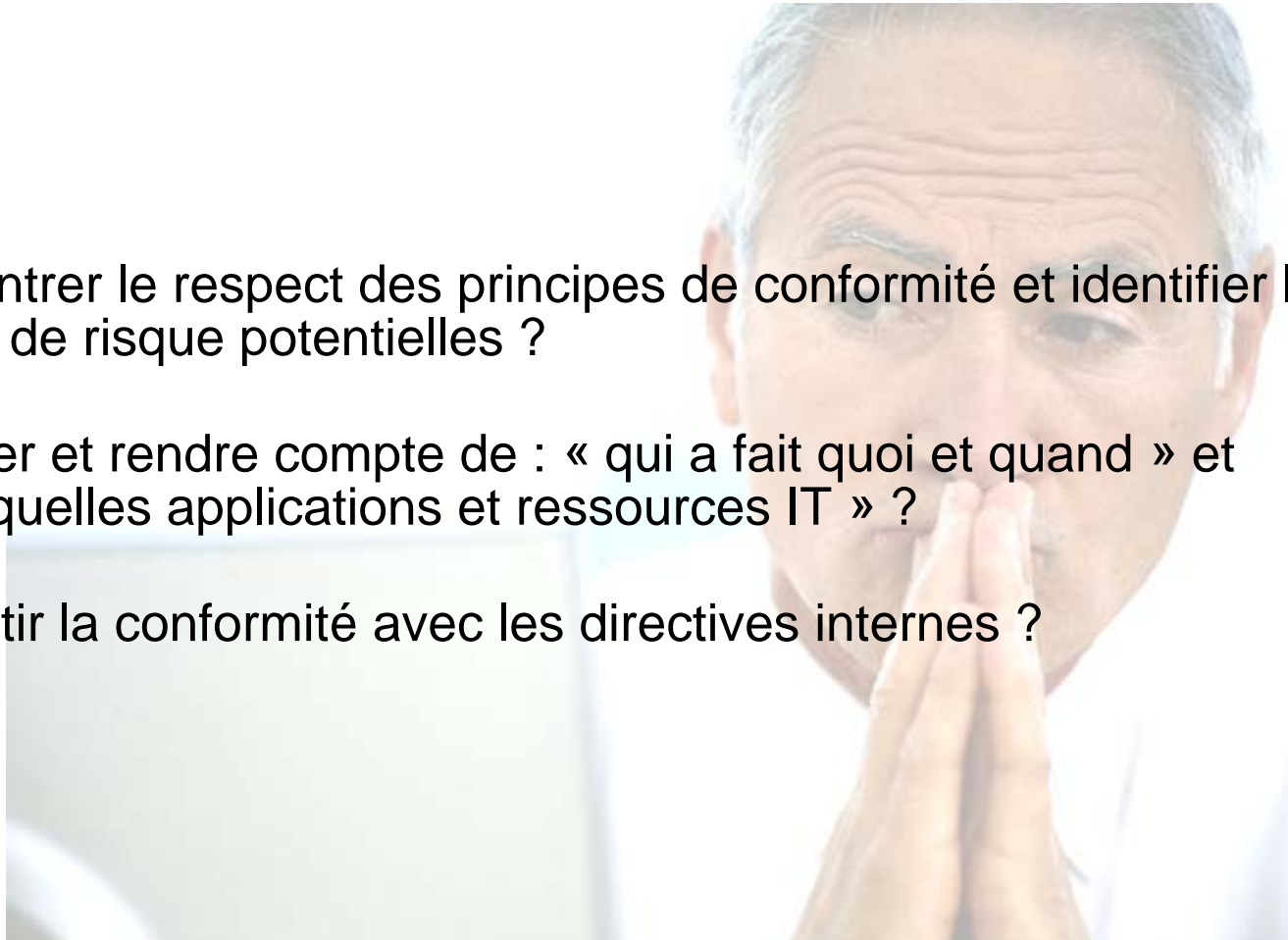
- **Augmenter le taux de succès des déploiements logiciels et matériels**
  - Amélioration de la coordination de part en part des silos
  - Suivre de façon fiable les mises en production de bout en bout avec un seul outil
  - Réduire les erreurs de mises en production en surveillant et automatisant les actions répétitives
- **Améliorer la capacité à absorber plus de changements sur les systèmes de production**
  - Minimiser le dérangement des services métiers grâce à une meilleure synchronisation des mises en production via des fenêtre de mise en production prédéfinies
  - Suivi d'audit complet des changements sur l'environnement de production, à la fois pour les distributions logicielles et es changements matériels
- **Réduire les coûts de gestion de l'infrastructure IT et des applications**
  - Tirer parti des investissements pour l'automatisation de nombreuses activités
  - Construire et contrôler en central les packages logiciels utilisés sur les sites distants



Situation: Impossibilité de gérer efficacement la conformité avec les contrôles externes et les lois de régulations



- Démontrer le respect des principes de conformité et identifier les zones de risque potentielles ?
- Relever et rendre compte de : « qui a fait quoi et quand » et « sur quelles applications et ressources IT » ?
- Garantir la conformité avec les directives internes ?



- **Software Contract and License Compliance**
  - Identifier, suivre et gérer les logiciels sur les plateformes System Z et distribuées
  - Adéquation de l'inventaire existant et les contrats logiciels
- **Access Control and Identity Management**
  - Assurer que les bonnes personnes accèdent aux bonnes applications
  - Simplifier la mise en place de la signature unique et la protection des accès pour les utilisateurs finaux
- **Storage and Information Lifecycle Management**
  - Gérer les données et leur cycle de vie en fonction de leur importance et de leur criticité
  - Sécuriser la rétention de l'information (contrôle d'accès et protection par cryptage,...)
- **Configuration Compliance Management**



- **Améliorer l'efficacité et réduire les coûts**
  - Améliorer le productivité en automatisant les processus précédemment manuels
- **Être fin prêt pour la conformité**
  - Flexibilité pour adresser le nombre croissant de régulations
  - Approche cohérente et plus globalisée permet une meilleure fiabilité et une meilleure rapidité rendre des comptes
- **Améliorer l'efficience**
  - L'intégration des processus IT permet une meilleure gestion et mise en vigueur des lignes de conduites
- **Réduire les risques**
  - Mieux gérer qui a la capacité à changer ce qu'il y a dans votre infrastructure
  - Suivre et rendre des comptes sur les activités autorisée sou non autorisées permet l'identification de l'exposition à potentielle à des risques



# TEC - Technical Exploration Center - @ Paris

## Accélérer le cycle de découverte des logiciels IBM

Les ressources hardware et software du TEC à Noisy-Le Grand / Marne La Vallée sont disponibles **gratuitement** :

« Les équipes Sales et TechSales de IBM Software, sont à votre disposition pour réserver des machines et des ateliers »

### – EOTs - Exploration of Technology

- Découvrir la valeur des logiciels IBM: Présentations, vidéos, démonstrations

### – POTs – Proof of Technology, Ateliers/Workshops,

- Démontrer les capacités des logiciels IBM
  - Présentations
  - Labs et hands-on ...

une adresse E-mail à retenir:  
**TecParis@fr.ibm.com**

**You're invited**

**Discovering the value of IBM Tivoli Compliance Solutions**  
AN IBM PROOF OF TECHNOLOGY







# Ce nouveau positionnement impose d'évoluer d'une gestion des ressources vers une gestion des service

## IT Service Management

- Gestion de l'IT comme un business
- Intégration des processus IT et des informations
- Gestion des service IT et des fournisseurs
- Automatisation des processus IT

## System Management

- Gestion de l'IT comme un centre de couts
- Centralisation des informations
- Optimisation des performances du système
- Automatisation des activités

## Ressource Management

- Gestion de l'IT par la technologie
- Visibilité au niveau des ressources
- Optimisation des performances des ressources
- Automatisation des tâches unitaires

**Orientation de la gestion IT**

**Concurrentiel**  
**Traditionnel**  
**Environnement metier**



# De quoi est constitué un Service?



