



***Tendances Logicielles***  
***Hiver 2006***





# *Approche et solutions*

## *IBM Service Management*

### *Annonces Décembre 2006*

***Pierre Bertin***

*France, NWA Brand Manager  
IBM Tivoli Software*

***Pascal Paisant***

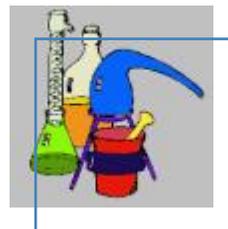
*Senior Consultant  
IBM Global Technology Services*

***Serge Bonnaud***

*France, NWA Marketing Manager  
IBM Tivoli Software*



"Un arrêt de notre ERP de plus de 4 heures nous génère une perte d'exploitation de plus de 1 MEuros par jour"



### Le besoin de la direction :

"La force de vente veut pouvoir saisir des commandes entre 6h et 10h pour ce nouveau produit innovant, 77 j Avec une panne maximum de 8 heures par an."

"Nous avons 600 SI. Nos problèmes sont liés aux flux entre 2 systèmes, il suffit qu'un message ne parte pas, les étiquettes ne sont pas imprimés, on ne peut pas décharger les camions qui s'accumulent devant le dépôt"



"Notre production doit tourner 24h/24. Le système d'alerte , c'est l'utilisateur final ! Le temps que l'incident soit détecté, identifié puis remonté par téléphone, il s'est déjà écoulé 15 minutes: la remontée d'information n'est ni rapide, ni précise."



### L'infrastructure IT est critique pour cette activité

Coût moyen des commandes expédiées par le magasin 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



## Agenda



- **Production et exploitation : L'évolution des enjeux**
- **IT Service Management : Plate-forme IBM Tivoli**
- **Comment démarrer un projet ? (vers la CMDB)**
- **De IT Service Management vers Service Management : l'apport de l'acquisition de MRO**
- **En savoir plus**
- **Questions / Réponses**



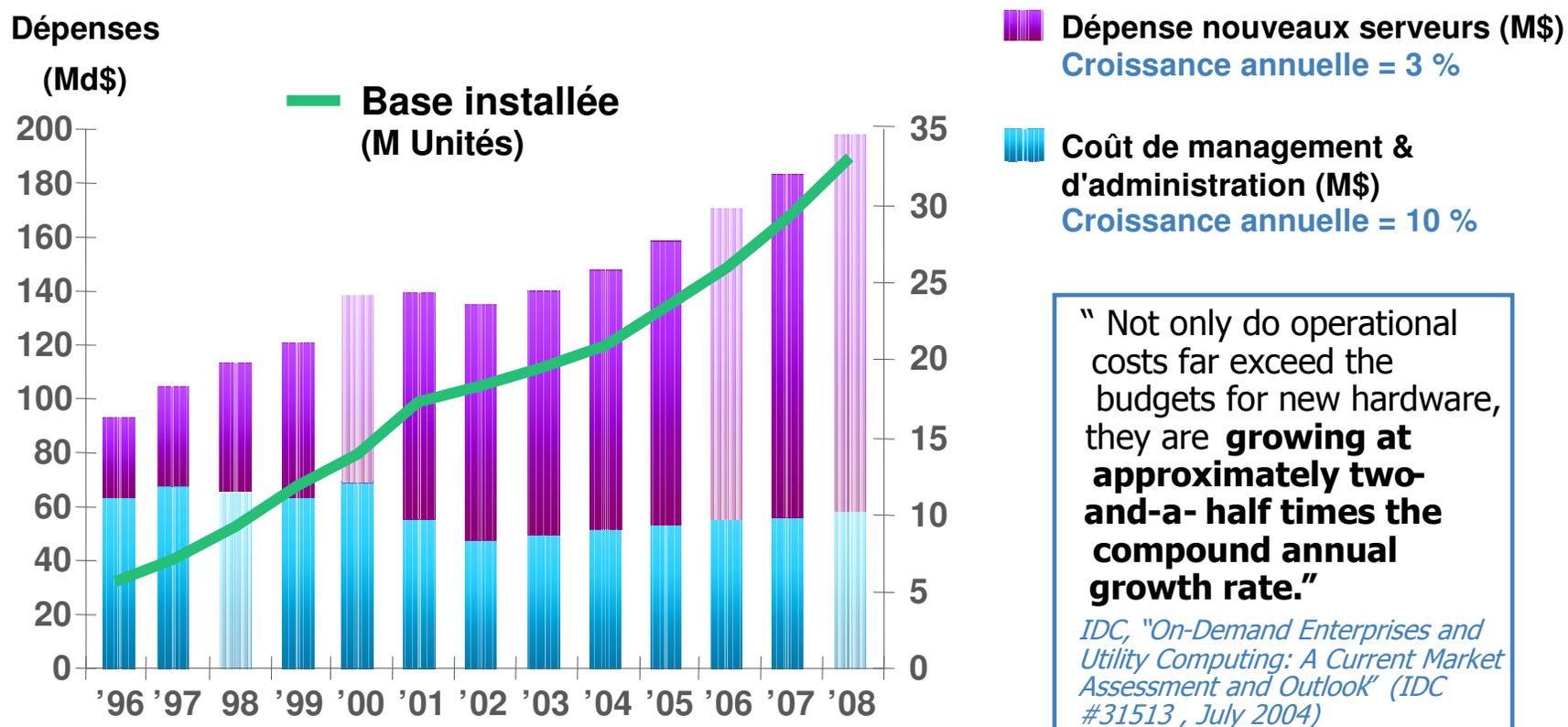
## Agenda



- **Production et exploitation : L'évolution des enjeux**
- **IT Service Management : Plate-forme IBM Tivoli**
- **Comment démarrer un projet ? (vers la CMDB)**
- **De IT Service Management vers Service Management : l'apport de l'acquisition de MRO**
- **En savoir plus**
- **Questions / Réponses**



## Les coûts opérationnels ont tendance à s'accroître



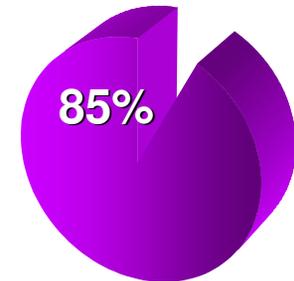
**La part dévolue au développement / support des applications n'est plus que de 30%, contre 70% pour les coûts opérationnels**

Source: Gartner Group, IT Spending & Staffing surveys

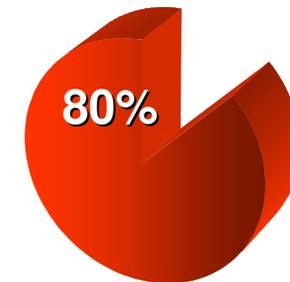
## Comment prévenir les interruptions de service ?



- 85 % des incidents sont causés par des changements.



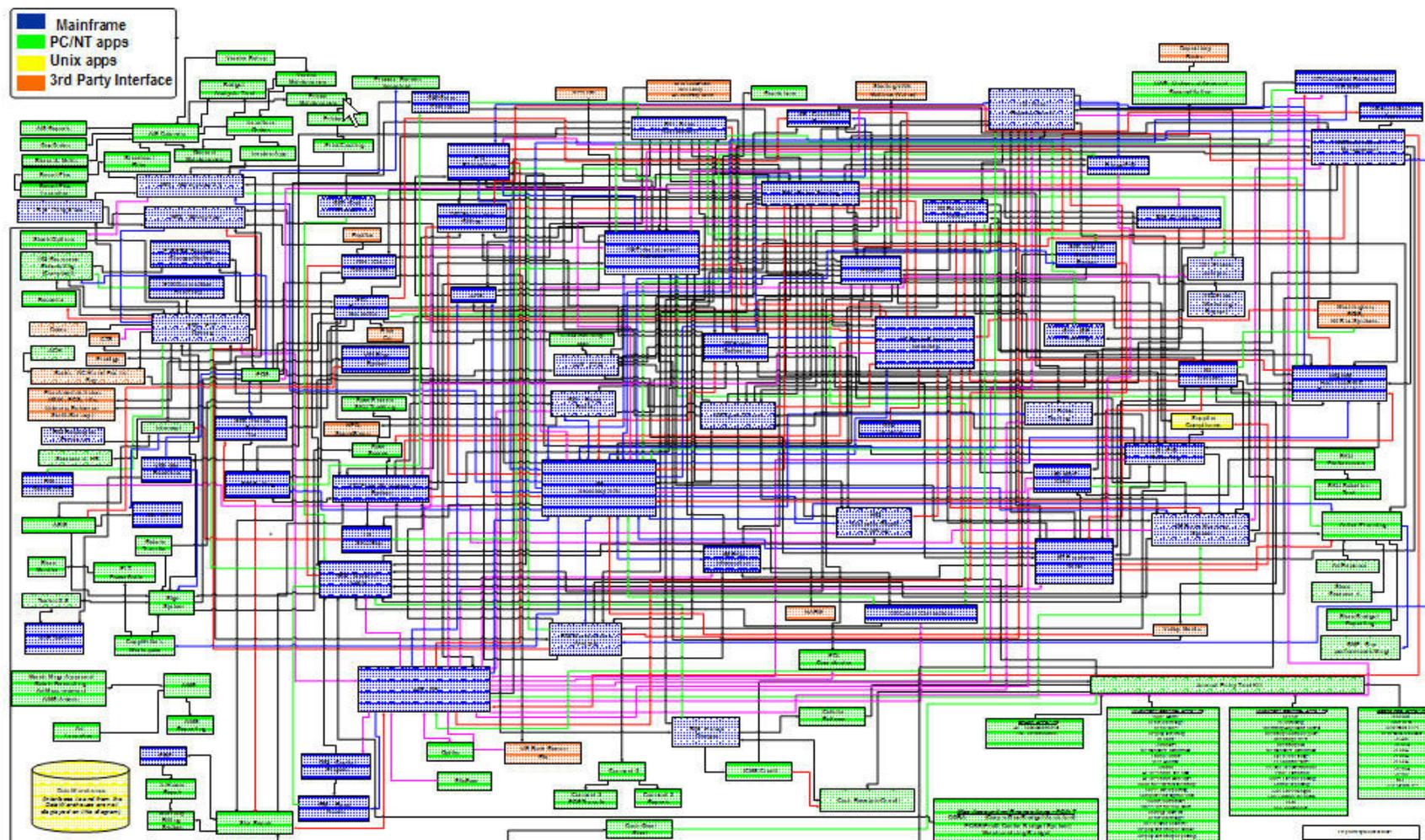
- 80 % des incidents sont remontés par les utilisateurs.



- Les utilisateurs du système sont devenus leurs testeurs.

Source: Tivoli Primary Research 2005

# La complexité naturelle et historique des systèmes



# La vague des réglementations et des conformités

**Basel II**

**Euro-Sox**

**Sarbanes-Oxley Act**

**CNIL**

**Loi Confiance en l'Économie Numérique**

**Gramm Leach-Bliley Act**  
(Financial confidentiality of non public info)



**HSPD-12, FIPS 201**



**21CFR11**

**(Electronic signature records for Food and Drug)**



**Loi de sécurité financière**



**ACORD**

**IFRS**

**DoD 5015.2 / PRO**  
(Certification of electronic records mgmt SW products)



**SEC 17a-4 / NASD 3010/3110**  
(Brokers, records for all correspondence)

## Les organisations en silos métier et infrastructures

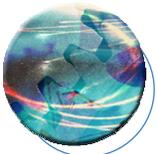
Objectifs  
Métier

*Performance métier réduite*



Personnes

*Manque de contexte des services*



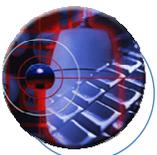
Processus

*Pas fédéré. Non automatisé*



Information

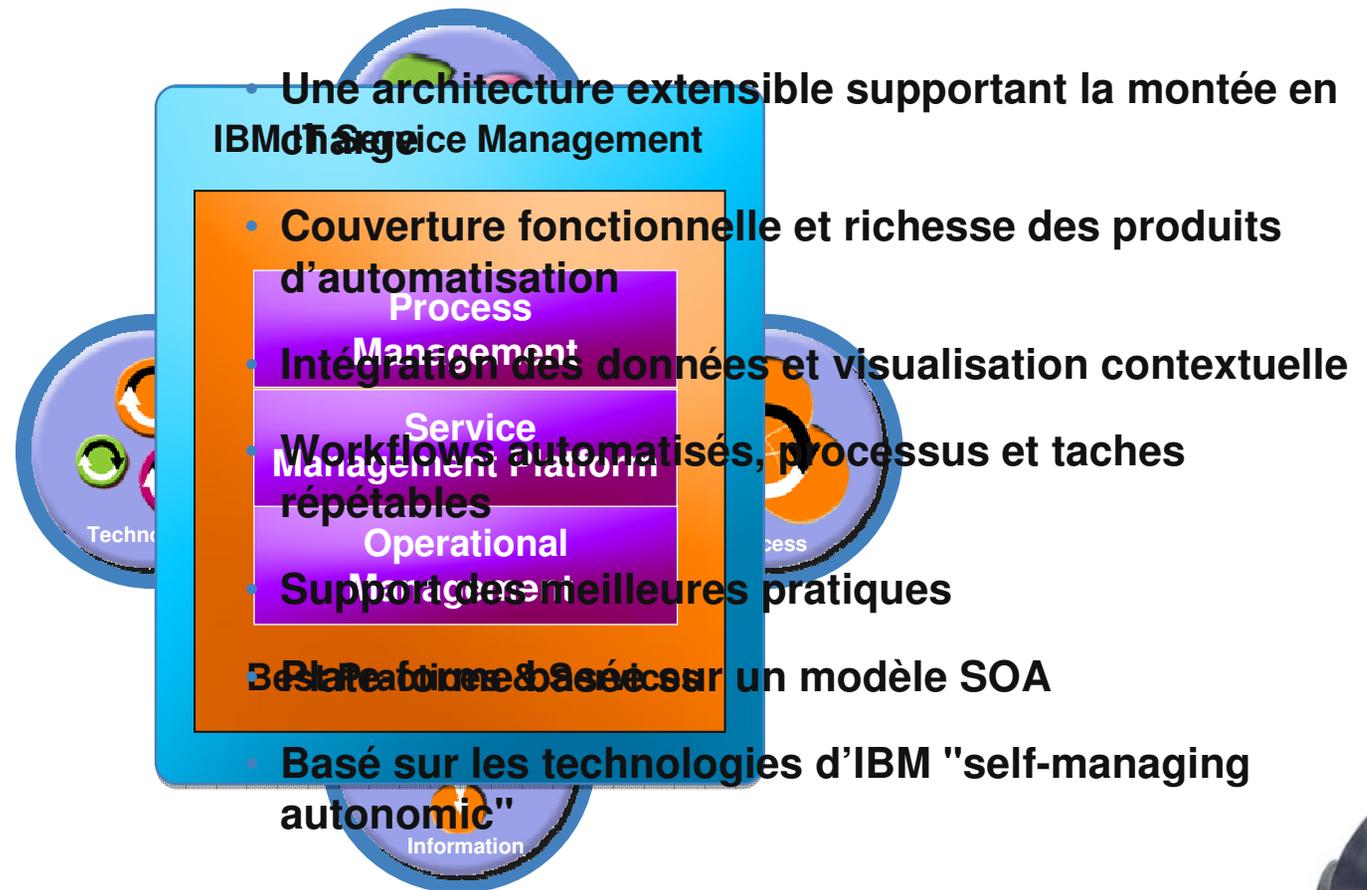
*Données non-partagées ou intégrées*



Technologie

*Spécifique silo. Non intégrée.*

# Service Management : Efficacité des exploitations livraison de services support des métiers



## Agenda



- **Production et exploitation : L'évolution des enjeux**
- **IT Service Management : Plate-forme IBM Tivoli**
- **Comment démarrer un projet ? (vers la CMDB)**
- **De IT Service Management vers Service Management : l'apport de l'acquisition de MRO**
- **En savoir plus**
- **Questions / Réponses**



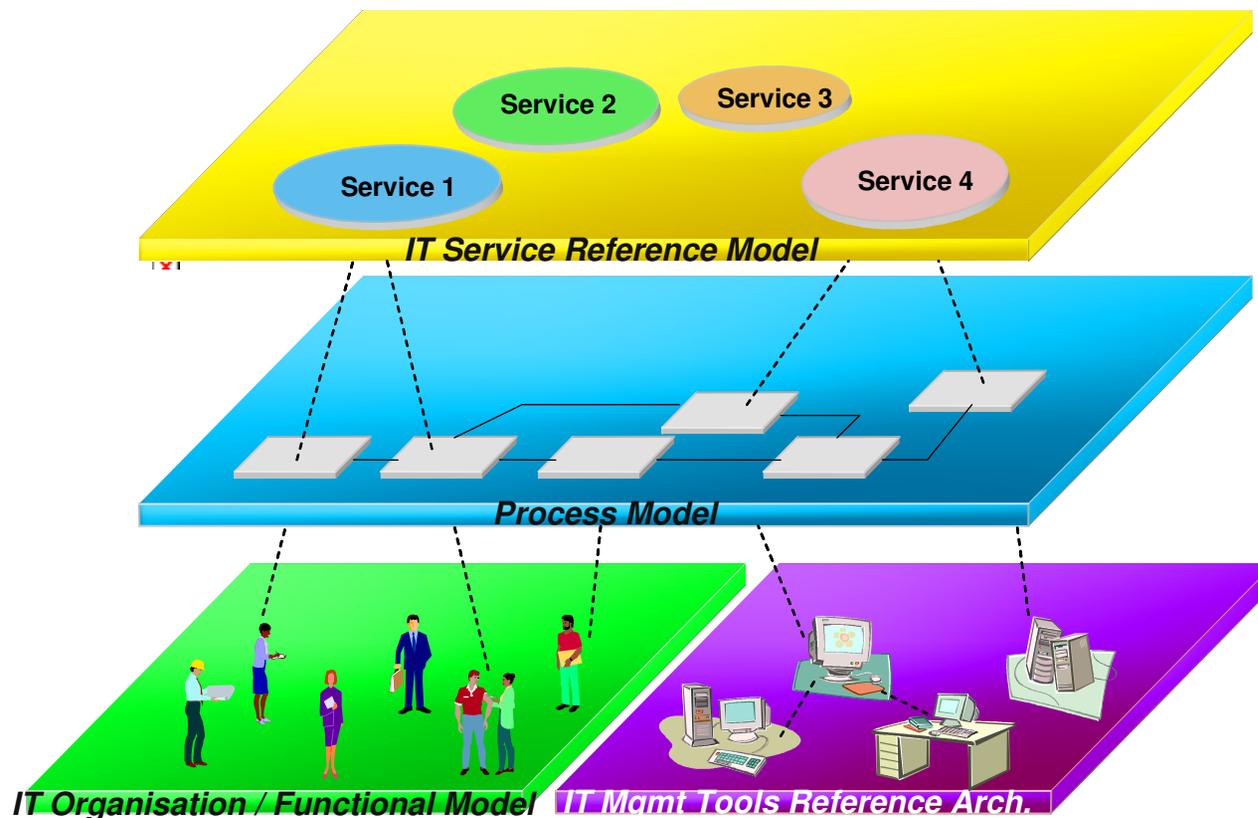
# L'approche IT Service Management

Quels **services** IT pour :

- satisfaire aux exigences de qualité
- répondre aux besoins des clients de l'IT

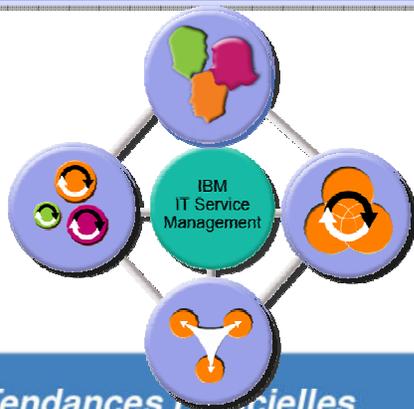
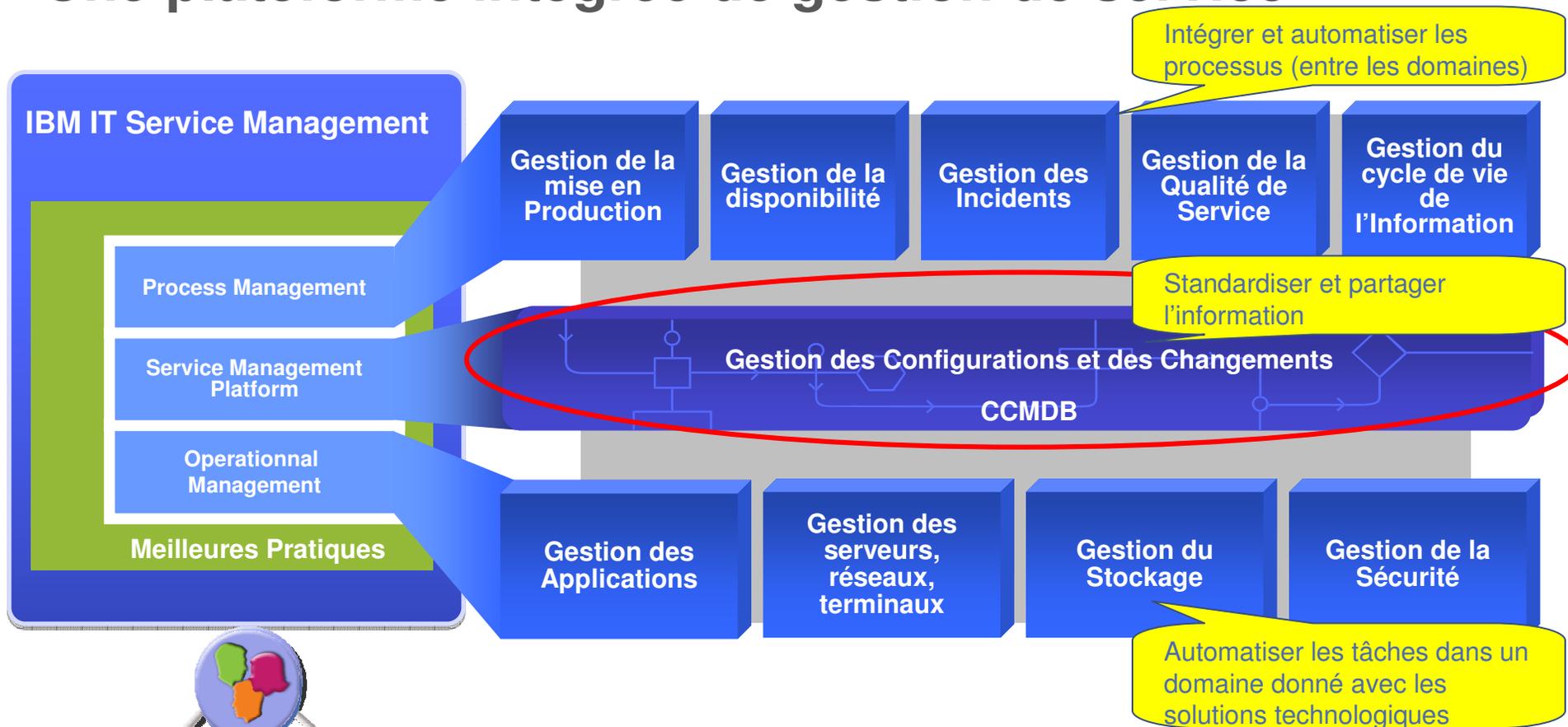
Comment mes **processus** doivent évoluer pour satisfaire aux exigences de maîtrise des coûts ?

Comment mon **organisation** IT, rôles et responsabilités doivent évoluer ? Quels nouveaux rôles sont nécessaires ?



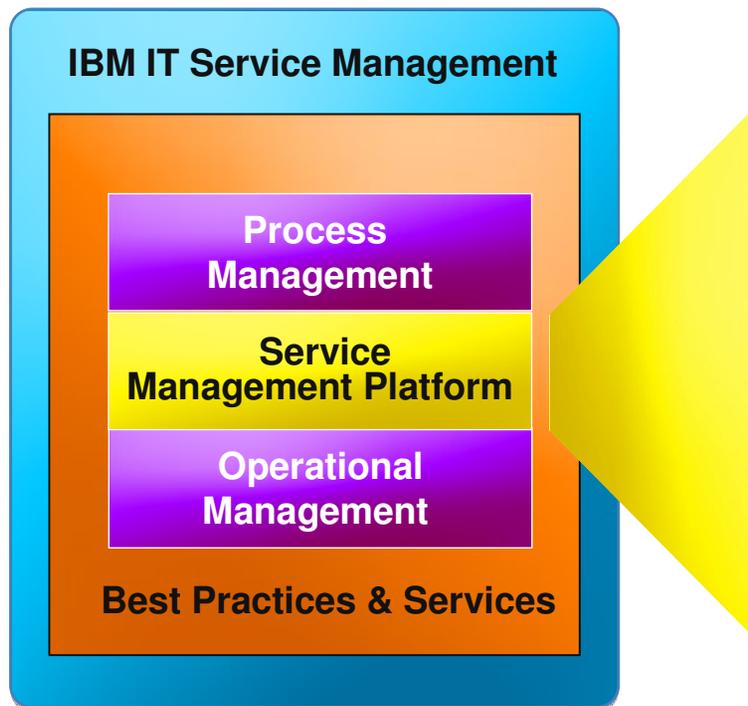
Quels **outils** de gestion ? Quel modèle d'**information** ?

# Une plateforme intégrée de gestion de service



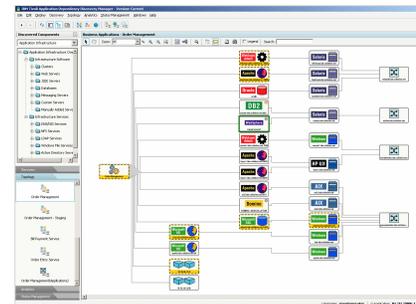
# Gestion intégrée des processus

Visibilité et contrôle : personnes, processus, technologies et informations



## IBM IT Service Management Platform :

- Référentiel de type CCMDB
- Cartographie des services, des logiciels et matériels
- Analyse d'impact (relations)
- Contrôlée par la gestion des configurations
- Intégration et fédération des données
- Découverte automatisée

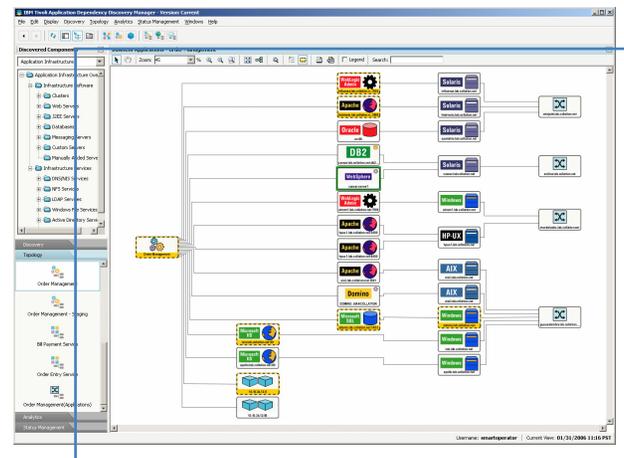


# Nouveautés IT Service Management : CMDB et Gestionnaire de processus

**Améliorer la collaboration entre les métiers, les gestionnaires et les informaticiens**

**Horaire : 14:15 à 15:15**

- Etes-vous intéressé par une cartographie précise de votre système d'information et de ses changements ?
- Voulez-vous accélérer les temps de résolution, mettre en place la gestion des configurations et de la mise en production, analyser l'impact des changements ?
- Nouvelle version de la CMDB, Rappel des "Process Manager"



The screenshot shows the IBM WebSphere Portal configuration page for an application workload profile. The page is divided into several sections:

- Application Workload Definitions:** A list of application profiles with arrows pointing to their respective configuration pages.
- Application Performance Objectives:** A section for defining performance goals, including fields for 'User Visits Per Second', 'Page Views Per Second', 'Response Time Per Page View (Seconds)', 'Average User session time (Sec)', and 'Concurrent Users'.
- Other Considerations:** A section for defining network and storage considerations.

Three callout boxes provide additional information:

- Depending on the capacity request, workload profiles can be very detailed, or can describe high-level business requirements.**
- Detailed workload and performance objectives are defined here.**
- Custom profiles can be constructed, loaded and used by 3rd parties.**

# L'accueil de la presse

**IBM lancera Tivoli CCMDB le 30**  
lemondeinformatique.fr - 01/06/2006



N° et date de parution : 1865 - 23/06/2006  
Diffusion : 67300  
Périodicité : Hebdomadaire  
Page : 12  
O1info\_1865\_12\_15.pdf  
Taille : 100 %  
Site Web : <http://www.01net.com>

IBM a annoncé la disponibilité pour prochain de Tivoli Change and Configuration Management Database sa solution de gestion de services (...) Publicité besoin d'un réseau plus performant flexible ? Vous souhaitez pr l'utilisation du réseau en fonction utilisateurs ? ProCurve Identity Drive 2.0 vous permet de concevoir sécurisé, fiable et intelligent en fonction utilisateurs quelque soient le lieu et connexion. De plus, l'attribution autor accès aux utilisateurs et la gestion des stratégies vous permet de vous faire les projets plus rentables.

**IBM annonce de nouveaux logiciels pour automatiser les processus informatiques les plus complexes**

Armonk, NY. - 24 mai 2006 - IBM a annoncé la disponibilité de nouveaux logiciels et services pour automatiser les processus informatiques les plus complexes : gestion des incidents, mise en production des patches. Ils permettent aux entreprises de contrôler et sécuriser leur infrastructure tout en maîtrisant leurs coûts d'exploitation.

Grâce au logiciel CCMDB, IBM Tivoli Change and Configuration Management Database, et aux gestionnaires de processus, les entreprises peuvent concevoir leurs processus de manière à et le partage de données entre les différents services de l'informatique devient alors beaucoup plus facile.

« IBM a la volonté d'aider ses clients à facilement aux données du système d'information pour leur permettre de gérer et partager plus facilement », précise Al Zollar, General Manager, Tivoli Software.

Ces nouveaux logiciels et services, conçus sur des standards ouverts, permettent aux entreprises d'augmenter l'efficacité de leurs processus informatiques tout en réduisant les coûts d'administration et de gestion.

## IBM enrichit Tivoli pour la supervision des serveurs

Big Blue annonce le lancement de trois nouveaux produits. L'effort Tivoli est destiné à superviser des serveurs dédiés à la gestion de :

tion à l'existant et d'une maintenance allégée. C'est, en tout cas, le discours que tiennent l'ami BMC one Managed Objects



N° et date de parution : 1865 - 23/06/2006  
Diffusion : 67300  
Périodicité : Hebdomadaire  
Page : 32  
O1info\_1865\_32\_25.pdf  
Taille : 49 %  
Site Web : <http://www.01net.com>

## La CMDB fédérée fait l'actualité

**RÉFÉRENTIEL.** Les éditeurs d'infrastructure s'approprient les bases de données de tous les composants. Ils s'orientent vers des données de configuration



En ce milieu d'année, les éditeurs spécialisés en gestion d'infrastructure partagent le même objectif : élaborer des solutions de Configuration Management Database qui aident à bâtir un référentiel unique contenant l'ensemble des données sur les composants du système d'information, et à modéliser leur alignement de l'infrastructure informatique sur les besoins métier (comme BSM). Ainsi, le mois dernier, BMC a dévoilé la version 2 de sa solution de gestion de données d'infrastructure, Atrium. Pour sa part, IBM a annoncé la sortie de Tivoli CCMDB, sa suite de gestion de données d'infrastructure. IBM/Tivoli doit commercialiser sa solution vers la fin du mois.

### Historique d'apparition

**Mai 2004**  
Mercury rachète Appligo, qui a développé un outil de découverte automatique des composants du système d'information.

**Janvier 2005**  
Sortie d'Atrium, de BMC, qui est un modèle de données d'infrastructure avec des interfaces proposant des vues graphiques et des tableaux de bord.

**Novembre 2005**  
CA annonce Unicenter r11, qui contient un référentiel fédéré les modules de sa suite. IBM a annoncé la sortie de Tivoli CCMDB, un éditeur spécialisé

## CMDB : les raisons d'y croire

**PROCESSUS.** Souvent obtenus grâce à des rachats, les avancées des éditeurs d'administration rendent possible la mise en place d'une base centrale de gestion des configurations (CMDB).

Un incident survient parmi l'un des 1000 serveurs de l'infrastructure d'une entreprise de grande distribution. Immédiatement, l'administrateur voit s'afficher un voyant rouge sur sa console, signalant que le processus de consolidation du chiffre d'affaires - information essentielle pour le directeur du magasin - va être affecté. L'opérateur localise le serveur concerné et lance la procédure de changement. La mesure de l'impact d'un changement ou d'un incident sur le service rendu aux utilisateurs est devenue le Saint-Graal pour de nombreuses entreprises.

**Une vue unifiée et actualisée du SI**

Ce simple scénario rest compliqué à mettre en œuvre à l'échelle d'un service informatique de grande envergure, dont les

### Une fédération de référentiels

- Le cœur de la CMDB**  
La CMDB (Configuration Management Database) repose sur une base de données classique (Oracle, SQL Server, DB2, etc.). Le modèle de données contient l'ensemble des configurations, ou « configuration items », dans le jargon, qui représente les relations entre les différents éléments du système d'information : matériel, logiciel, contrats, utilisateurs...
- Le moteur de réconciliation**  
Il applique une série de règles afin de vérifier la pertinence des données issues des référentiels des applications de gestion des contrats de qualité de service, de zone de support, etc.
- Un logiciel de cartographie**  
Afin indépendance, il établit les interdépendances applicatives et alimente la CMDB. Il permet également de vérifier à intervalles réguliers que tous les changements opérés dans le système d'information ont bien été répercutés dans la CMDB.
- Les autres applications**  
Les outils de gestion des processus - incidents, changements, mises en production, etc. - alimentent en retour les données de la CMDB. Les éditeurs commencent à livrer des workflows pour gérer les droits et les interventions dans ces processus.

organes sont cloisonnés. Car, souvent, il lui manque la brique essentielle : un référentiel commun, apte à fédérer l'ensemble des informations nécessaires à la compréhension du fonctionnement du système d'information (SI). Tel est l'ambition de la CMDB, ou base de données logique de gestion des configurations, décrite dans le fameux cadre des meilleures pratiques ITIL. Un référentiel qui apporte une vue unifiée et avant tout actualisée des ressources informatiques (équipements, logiciels et utilisa-

## Programmez.com

Le portail des développeurs

- Accueil
- Actualités
- Blogs
- Who's Who
- Forums
- Archives
- Solutions
- Logiciels

Lundi 26 juin

RECHERCHER

NUMERO ACTUEL A CONSULTER



N°87 - Juin 2006

S'abonner

AU SOMMAIRE DU N° 87

Tests

NetAdvantage 2006 vol1 : Un pack de composants .Net

Evenements

JavaOne 2006

Comment Microsoft apprivoise l'open source

Microsoft entre à l'université

Microsoft Technology Summit : l'Open Source



Découvrez le phénomène GNU/Linux et Logiciel Libre

### IBM annonce de nouveaux logiciels d'automatisation

IBM annonce de nouveaux logiciels et services pour automatiser les processus informatiques les plus complexes : gestion du stockage, gestion des incidents, mise en production des versions et des patches. Ils permettent aux entreprises de mieux contrôler et sécuriser leur infrastructure et de mieux maîtriser leurs coûts d'exploitation.

Grâce au logiciel CCMDB, IBM Tivoli Change and Configuration Management Database, associé aux gestionnaires de processus, les utilisateurs n'ont plus à concevoir leurs processus de manière isolée. La collaboration et le partage de données entre les différentes disciplines de l'informatique devient alors beaucoup plus facile.

Ces nouveaux logiciels et services, construits à partir de standards ouverts, permettent aux utilisateurs d'améliorer l'efficacité de leurs processus informatiques et de réduire les coûts d'administration et de gestion.

Cette nouvelle solution, qui sera disponible le 30 juin, inclura :

- IBM Tivoli Change and Configuration Management Database
- IBM Tivoli Availability Process Manager
- IBM Tivoli Release Process Manager
- IBM Tivoli Storage Process Manager

Ces gestionnaires de processus sont par nature personnalisables pour des contextes ou des industries particulières. Ils offrent ainsi aux partenaires, éditeurs de logiciels ou revendeurs, la possibilité de fournir une solution personnalisée pour des clients spécifiques.

IBM continue d'investir sur les standards ouverts pour simplifier les échanges d'informations dans les processus de gestion. IBM collabore en particulier avec d'autres industriels et avec l'IT Systems Management Forum (ITSMF) pour définir un standard d'interopérabilité et d'échange de données des référentiels de type CMDB (Configuration Management Database). Le groupe de travail auquel participe IBM a pour objectif de construire une spécification pour l'interopérabilité entre les CMDB et les autres référentiels de données de production. Le but est de soumettre une première proposition aux organisations de standardisation au plus tard en fin d'année.

## Serveurs / OS

Inscrivez-vous **XML**

Consulter le centre de compétences



- Version imprimable
- Envoyer à un ami
- Recevez les news

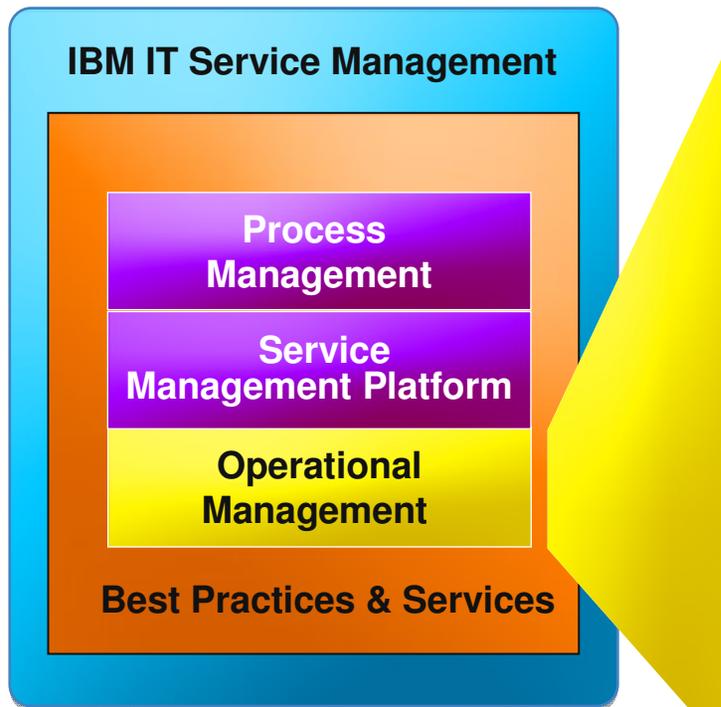
## IBM lancera Tivoli CCMDB le 30 juin

Edition du 31/05/2006 - par Christophe Bardy

IBM a annoncé la disponibilité pour le 30 juin prochain de Tivoli Change and Configuration Management Database sa solution de gestion de services informatiques. Pour Al Zollar, le nouveau patron de l'activité Tivoli - Zollar a précédemment dirigé Lotus puis la division iSeries d'IBM (ex AS/400), NDLA -, ce nouveau logiciel a pour but "d'améliorer la qualité, l'efficacité et le respect de niveaux de services par les systèmes informatiques tout en améliorant la productivité et le taux d'automatisation de ces systèmes".

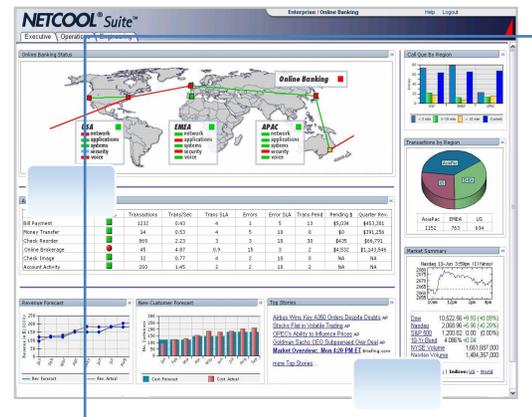
Conformément à la stratégie définie par IBM, Tivoli CCMDB doit découvrir et fédérer les informations existantes sur le système d'information de l'entreprise au sein d'une base de données unique, rassemblant les informations sur les serveurs et systèmes, les équipements de stockage, le réseau, les middleware et applications. L'objectif est d'aider les équipes informatiques à comprendre les

# Les produits d'automatisation



## Automatisation et gestion avancée : distribuée et Systems Z

- Gestion de réseau et d'événement de bout en bout
- Gestion des performances et de la disponibilité des applications et des systèmes
- Gestion de la sécurité et du stockage
- Automatisation et ordonnancement
- Traçabilité et gestion de la conformité
- Ouverture et intégration vers produits tiers ou existants



## Nouveautés IT Service Management : Session Systems Z

**Le mainframe IBM System Z au coeur des exploitations: supervision, automatisation, ordonnancement**

**Horaire : 15:15 à 16:00**

- Les nouveautés 2006 simplifient l'administration et les travaux en gérant les processus de bout en bout depuis System Z, en intégrant les systèmes Unix, Windows, Linux.
- La plate-forme Tivoli pour le System Z évolue avec un bouquet d'annonces concernant les solutions : ordonnancement, gestion de la facturation, gestion des licences et des contrats, agents de supervision Omegamon.



# Nouveautés Service Management : session Tivoli Netcool

**Performance et disponibilité des réseaux  
et des infrastructures avec l'apport  
Micromuse**

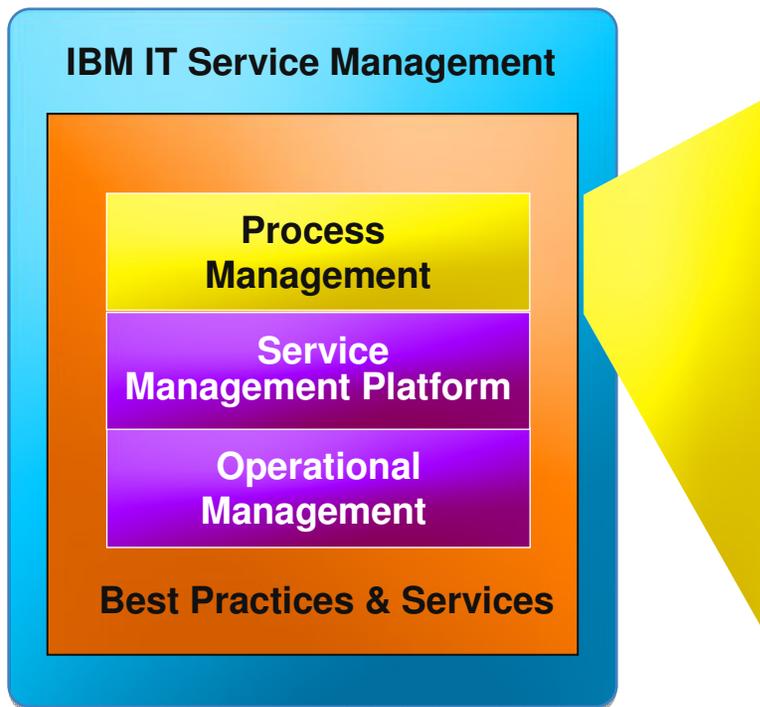
**Horaire : 16:30 à 17:15**

- Gérer l'infrastructure (réseaux, systèmes et sécurité), garantir la disponibilité des services : La suite Tivoli Netcool est utilisé par les plus grands hébergeurs, opérateurs de télécommunications, fournisseurs de services réseaux et câblo-opérateurs.
- Cette session présentera les solutions Tivoli Netcool ainsi que des éléments d'intégration au sein de la plate-forme « IT Service management ».



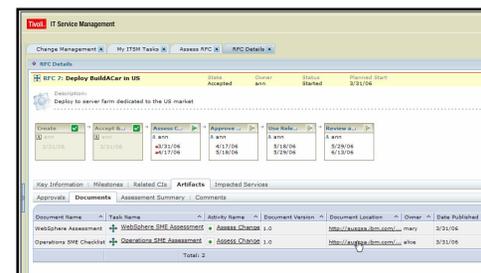
# Gestion intégrée des processus

Amélioration des performances et de la collaboration des équipes



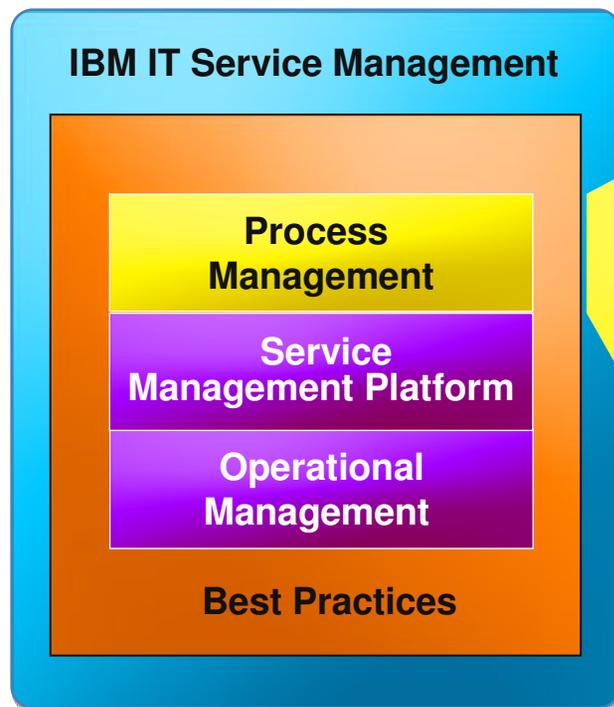
## Workflows automatisés et gestion de processus :

- Exécution effective de *workflows*
- Basé sur les pratiques de gestion de processus
- Interface de pilotage orientée rôle
- Intégration de produits tiers ou partenaires
- Traçabilité intégrée : audit de conformité facilité



# Gestion intégrée des processus

Amélioration des performances et de la collaboration des équipes



## IBM Tivoli Capacity Process Manager

- Support de la gestion des capacités (ITIL)
- Capacity Planning

Disponible  
4<sup>ème</sup> trimestre  
2006

## Directions futures en 2007

- Financial Assessment Process Manager
- Service Level Management Process Manager
- Asset Management Process Manager
- Service Continuity Management Process Manager
- Security Management Process Manager

## Plate-forme IBM Tivoli : l'apport des standards ouverts

IBM est un leader reconnu pour développer et promouvoir les standards ouverts afin d'accroître efficacité et flexibilité



# Politique d'acquisition : Valeur ajoutée et innovation



Découverte automatisée et CMDB



Gestion du réseau et des applications



Suivi des performances



Provisionnement automatisé



Gestion infrastructure réseau IP, fixe, GSM



Gestion des applications composites



Gestion des actifs logiciels



Métrie usage des logiciels



Gestion des actifs. Fourniture de service.

Nouveau

# Annonces IBM IT Service Management



- IBM Tivoli Capacity Process Manager
- IBM Change & Configuration Mgmt Database 1.1.1
- Real-time visualization and dashboard with IBM Tivoli Business Service Mgr
- Extending CCMDB federation through IBM Service Management Ecosystem
- IBM Tivoli Business Service Manager
- IBM Tivoli Provisioning Manager 5.1
- IBM Tivoli OMEGAMON XE 4.1 Family
- IBM Tivoli Dynamic Workload Broker 1.1
- IBM Tivoli Security Operations Manager 1.1
- IBM Tivoli Continuous Data Protection for Files 2.2
- IBM Tivoli Federated Identity Mgr Business Gateway 6.1.1
- IBM Tivoli Unified Process Composer 2.1.1
- IBM Service Management Self Assessment Tool
- IBM Build to Manage Toolkits
- IBM Service Management Partner Ecosystem
- IBM GTS service offerings

## Agenda

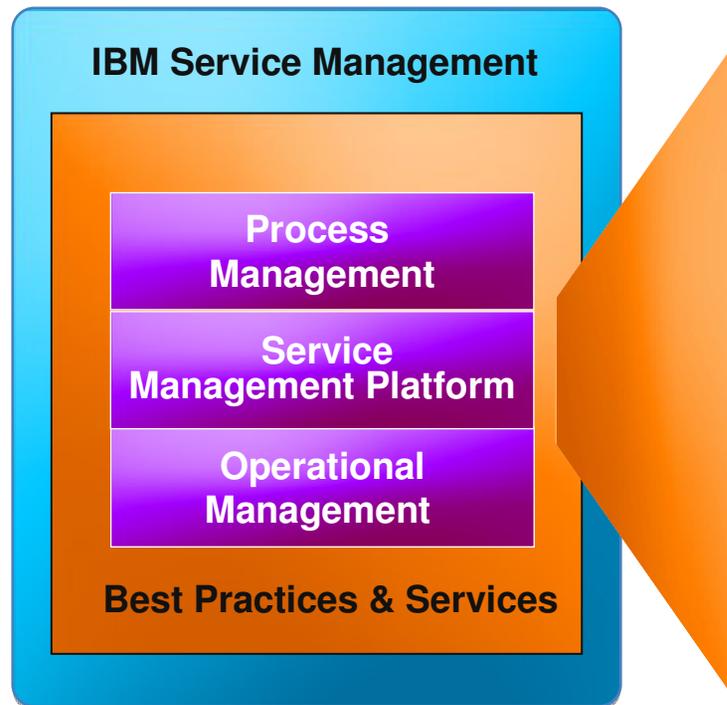


- **Production et exploitation : L'évolution des enjeux**
- **IT Service Management : Plate-forme IBM Tivoli**
- **Comment démarrer un projet ? (vers la CMDB)**
- **De IT Service Management vers Service Management : l'apport de l'acquisition de MRO**
- **En savoir plus**
- **Questions / Réponses**



# Déployer les meilleures pratiques

Le savoir-faire de plusieurs projets rendu réutilisable



## Approche modulaire :

- Services IBM Global Services
- Modèle de processus éprouvé
  - Toolkit de conception standard
  - IBM Tivoli Unified Process
  - Mode d'adoption IBM Service Management
  - Support ITIL, CoBIT et autres modèles
- Ecosystème partenaire IBM Service Management
- Open Process Automation Library (OPAL)
  - Développement de services, customisations.
  - Partage communautaire de l'expérience des partenaires, utilisateurs et intégrateurs.

# Industrialiser les services IT

Trouver le meilleur **équilibre**  
entre l'efficacité et  
l'efficience des services.

Qualité de  
service

Efficacité

Projets de  
transformation  
des services



Efficience

Projets de  
transformation  
des processus

€

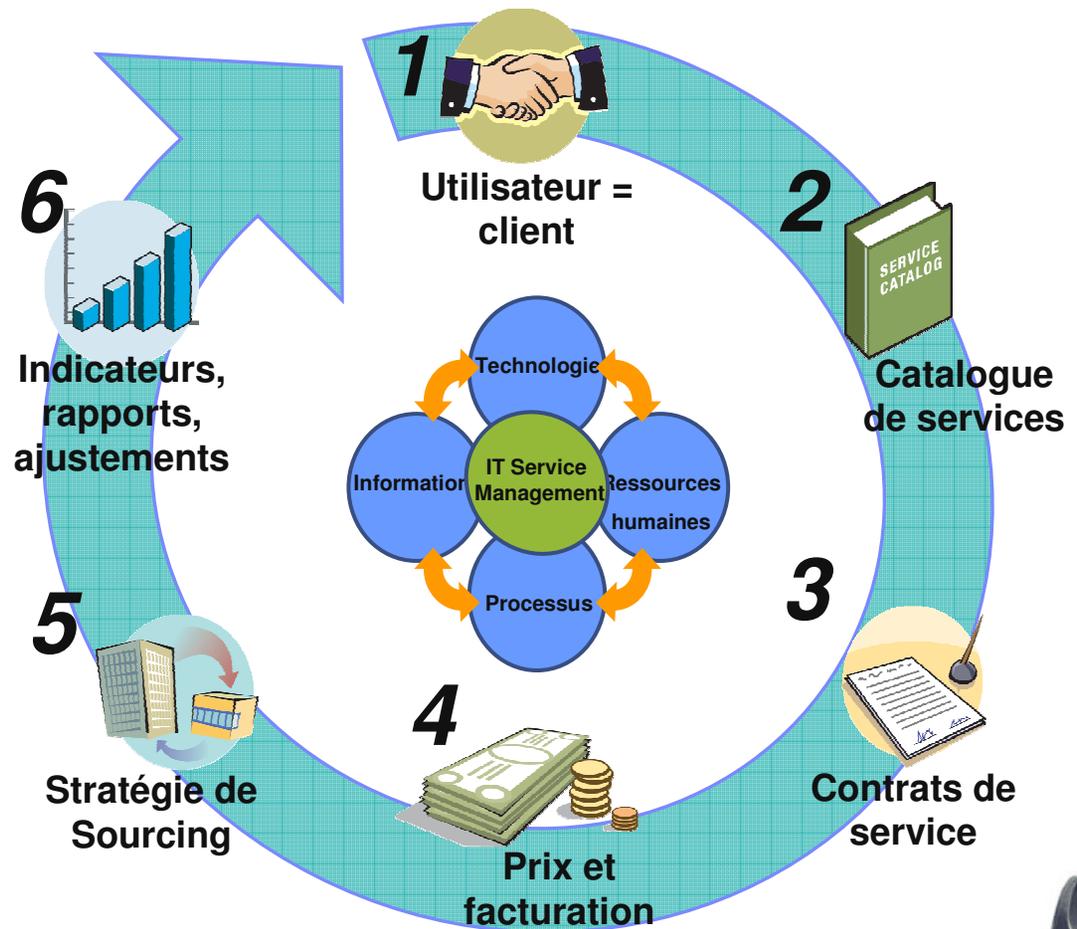
€

€

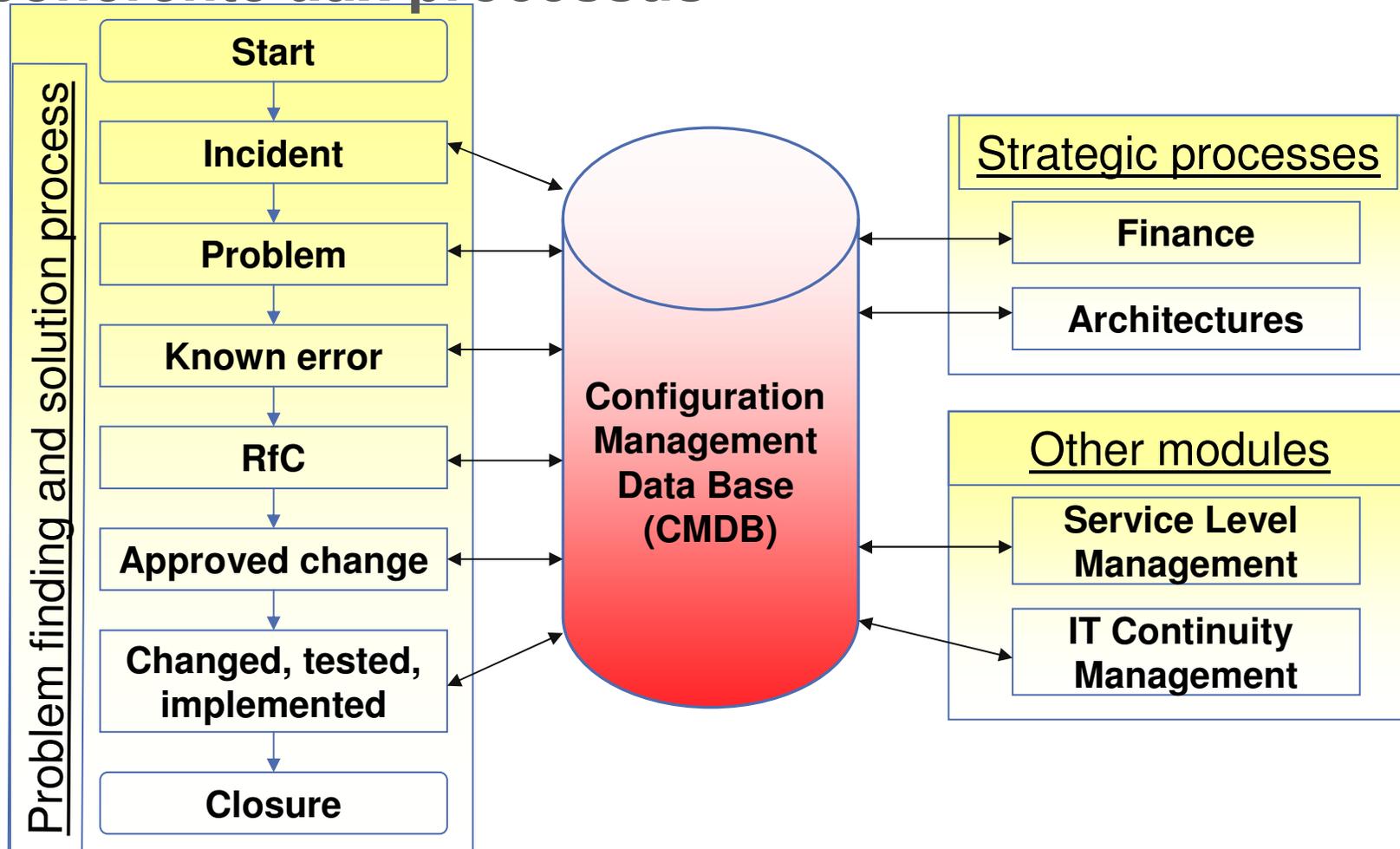
€

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.



## La CMDB) fournit une information fiable et cohérente aux processus



## CMDB : support des processus et cartographie du SI

- **La CMDB référence l'ensemble de ses composants tant du côté applicatif que du côté infrastructure avec l'ensemble des relations entre ces composants.**
- **Ce référencement permet d'obtenir une cartographie complète du système d'information.**
- **Cette cartographie permet de sécuriser les principales activités de production par :**
  - Une meilleure connaissance du contenu du SI,
  - Une meilleure analyse des relations entre infrastructure et applications pour sécuriser les changements (évaluation des impacts) et améliorer le diagnostic en cas d'incident,
  - Une cartographie de l'ensemble des composants pour l'établissement d'un PRA,



# Une démarche itérative : mise en œuvre CCMDB

**Maquette  
2 semaines**

**Pilote opérationnel sur une  
application critique 3 mois**

**Généralisation  
6-12 mois**

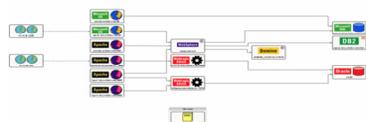
*Démonstration de la capacité  
de mise en œuvre rapide de  
la solution*

*Présentation des résultats du  
pilote ainsi que le business  
Case.*

*Signature du projet  
d'intégration de la  
solution*



- POC (ou POT) : Discovery



- Evaluation de la maturité du processus / organisation
- Dossier de ROI synthétique

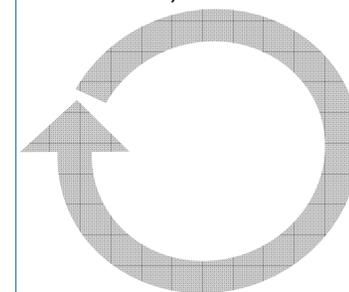
- Définition du périmètre pour le pilote opérationnel (**application critique** à choisir)
- Dossiers Processus et Organisation
- Plan de transformation (plan de communication, déploiement,..)

- Définir l'architecture technique
- Installer et paramétrer
- Tester et recetter



- Dossier de ROI (business case détaillé)
- Intégration à la CCMDB d'autres processus et outils (e.g. Asset Mgnt, Release Mgnt, ...)

- Généralisation de la configuration du pilote sur toute la production
- Intégration autour de la CCMDB (démarche itérative)

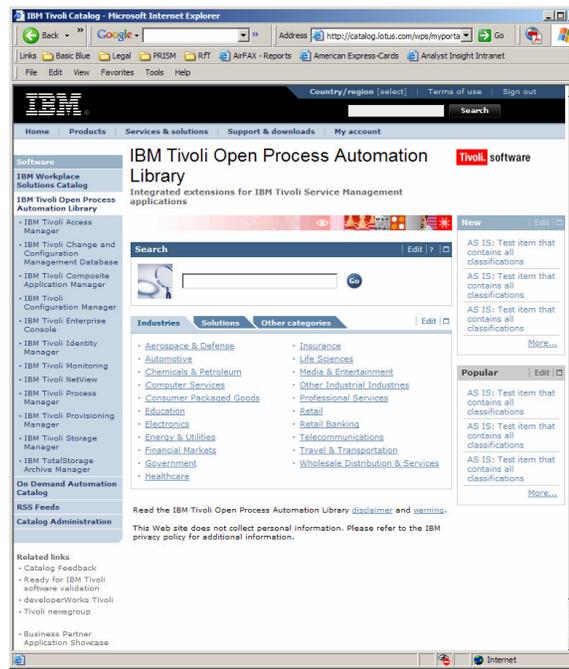


# OPAL – Accélérer la mise en oeuvre

Un écosystème et une communauté en ligne pour partager expérience, pratiques et services supplémentaires sur la plate-forme IBM Tivoli

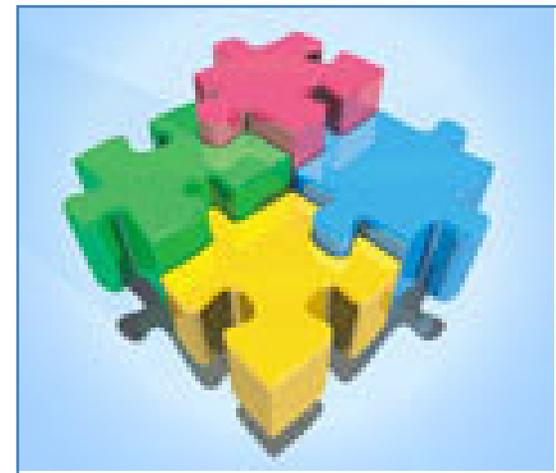
- **Catalogue** de plus de 300 extensions produit
- Moniteur, scripts, adaptateurs, agents, documentation ...
- Un réel **accélérateur** dans toutes vos situations liées aux architectures Tivoli et à leur intégration dans l'existant
- **Utilisateurs, partenaires, intégrateurs**

<http://catalog.lotus.com/wps/portal/topal>



## Nos différentiateurs clés

- **Services de mise en œuvre et expérience projet**
- **Alimentation multi-canal de la CMDB**
  - Fédération
- **Gestion de l'hétérogénéité du système d'information**
  - Standards ouverts
- **Communauté d'utilisateurs, partenaires et intégrateurs regroupées au sein de OPAL**



## Agenda



- **Production et exploitation : L'évolution des enjeux**
- **IT Service Management : Plate-forme IBM Tivoli**
- **Comment démarrer un projet ? (vers la CMDB)**
- **De IT Service Management vers Service Management : l'apport de l'acquisition de MRO**
- **En savoir plus**
- **Questions / Réponses**



# MRO Software

- **Siège - Bedford, Massachusetts**
- **Crée en 1968 - Nasdaq depuis 1994**
- **931 Employés et 120 en Europe**
- **230 Employés à la R&D**
- **+ 10 000 clients**
- **300 000 utilisateurs finaux**
- **Leader mondial dans la gestion des actifs et du Service Management**



# Solutions de gestion des actifs et des services

Une solution complète leader sur le marché pour gérer les actifs critiques, support de la performance de l'entreprise.



## Production



- Équipements de génération d'énergie
- Transmission & Distribution
- Raffineries, usines chimiques
- Lignes de production dans la Manufacture



## Bâtiments



- Bâtiments collectifs
- Hôtels, hôpitaux
- Aéroports, installations publiques



## Transports



- Rail, matériels de transport
- Flottes d'utilitaires
- Véhicules routiers
- Navires, avions

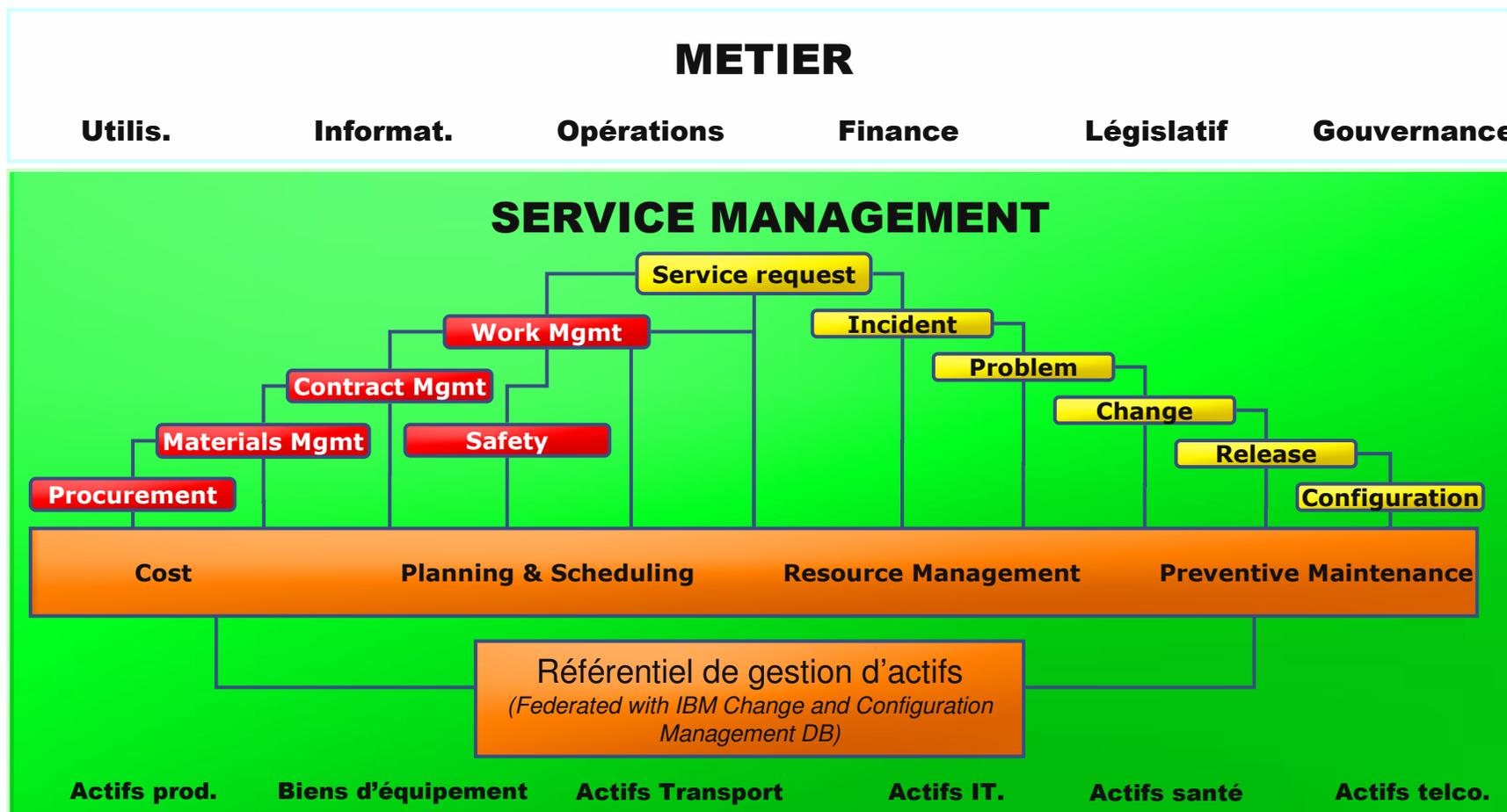


## Informatique



- Serveurs, portables, dispositifs de réseau
- Configurations logicielles, licences
- Services SVP

# Gestion commune : actifs d'entreprise et des actifs informatiques



## Agenda



- **Production et exploitation : L'évolution des enjeux**
- **IT Service Management : Plate-forme IBM Tivoli**
- **Comment démarrer un projet ? (vers la CMDB)**
- **De IT Service Management vers Service Management : l'apport de l'acquisition de MRO**
- **En savoir plus**
- **Questions / Réponses**



# Se former, s'informer, apprendre

## [www.softwareTV.fr](http://www.softwareTV.fr)

The screenshot shows the softwareTV website interface. At the top, there's a navigation bar with categories like Information Management, Lotus, Rational, Tivoli, and WebSphere. The main content area features a video player for a video titled "ATTICA a choisi les solutions de supervision IBM Tivoli" by Dominique Mathieu. Below the video player is a list of six articles under the "Actualités" section, including topics like "Séminaire le 19/09 - Tendances Logicielles - Automne 2006", "Surveiller, sécuriser et administrer les architectures SOA", and "En savoir plus sur la virtualisation et l'optimisation du stockage".

**Grace aux solutions IBM Tivoli, nous avons pu mettre en place une supervision orientée métier.**

**Dominique Mathieu, CTO, Crédit Agricole, Attica, Juin 2006**

# Se former, s'informer, apprendre

[www.softwareTV.fr](http://www.softwareTV.fr)

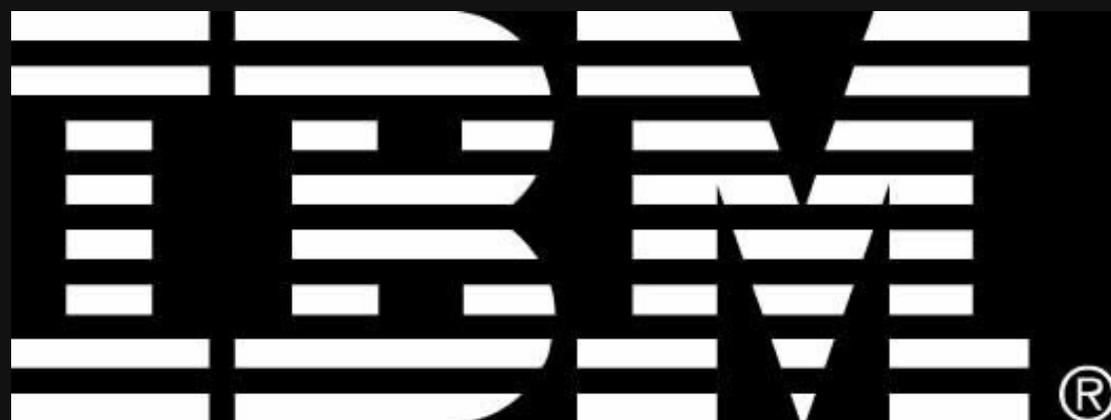
The screenshot shows a video player interface for softwareTV. On the left, there is a sidebar with a profile picture of two men, the text 'Tivoli', and a title: 'IT Service Management - La clé du dialogue entre informatique et métier pour une meilleure qualité de service globale'. Below the title, it says 'Par : Serge Bonnaud - Pascal Paisant'. There are also statistics: 'Hits : 146', a star rating of five stars, a 'Technicité' progress bar, and a duration of 'Durée : 58:38'. At the bottom of the sidebar is an 'Envoyer' button. The main video area shows the softwareTV logo and text: 'Vous écoutez un extrait du webcast. Retrouvez-le en version interactive en cliquant ici.' Below the video area are playback controls including a play button, a progress bar, and volume controls. A 'Zoom' icon is visible in the top right corner of the video player.

## BONUS : Sauvegarder en continue et sans effort les données de son poste de travail



Pour les 50 premières personnes qui se présenteront sur le stand Tivoli avec leur portable, une clé USB de 1 go sera offerte avec le produit Tivoli CDP (version à 90 jours)





**Tivoli.** software



***Tendances Logicielles***  
***Hiver 2006***





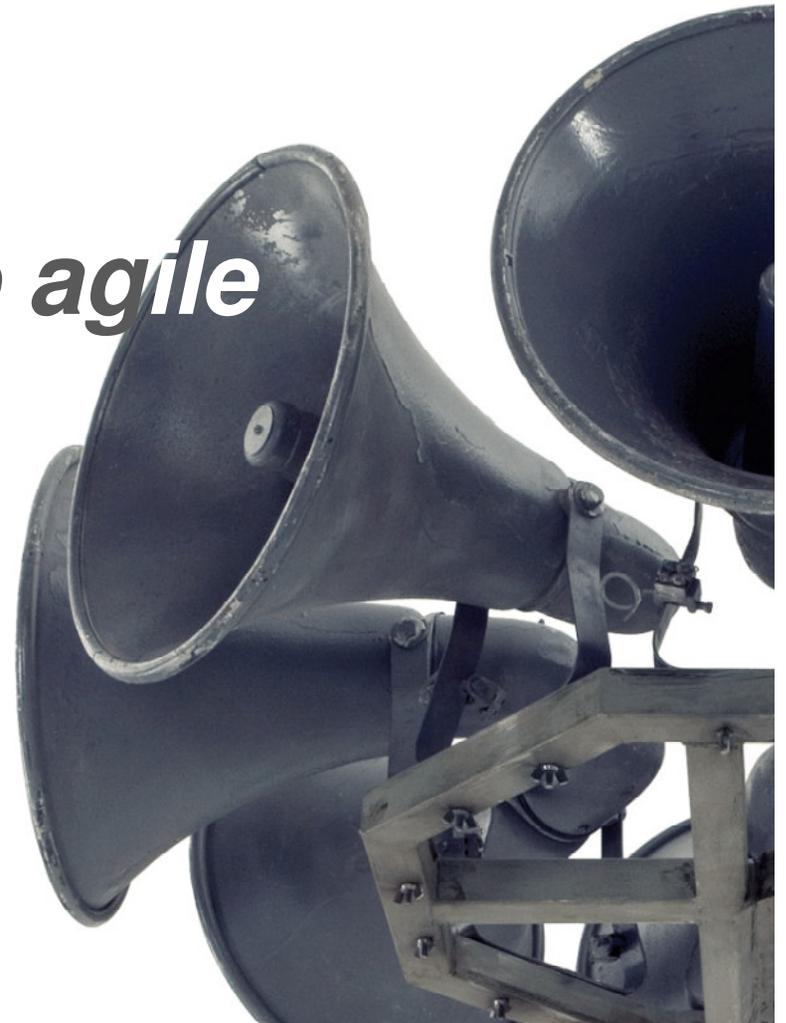
**SOA**

***moteur de l'entreprise agile***

***Dominique Seban***

*Market Manager SOA & WebSphere*

*IBM France & NWA*



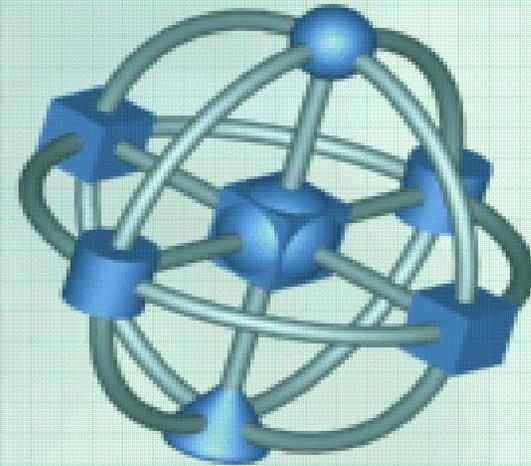
# Agenda



- **l'entreprise agile a besoin de SOA**
- **Fondamentaux de l'approche IBM**
- **Points d'entrée SOA**
- **SOA en marche, avec vous**

## Les priorités de l'entreprise agile :

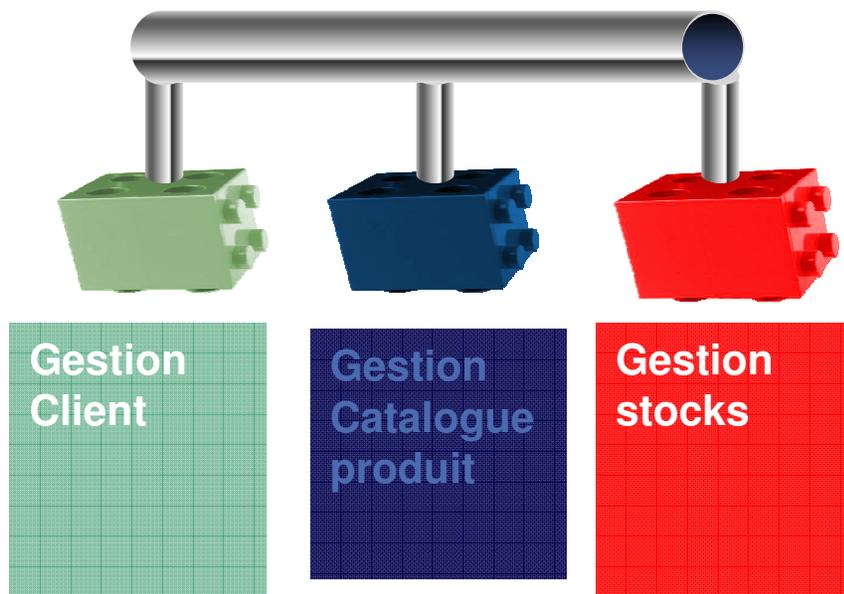
- Augmenter la collaboration à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise
- Créer rapidement de nouveaux services intégrés pour les clients
- Optimiser et automatiser la gestion des processus, et piloter leur performance au service de business models innovants
- Transformer les données utilisateurs en levier pour la création de valeur, et faire de l'information un service



***Les entreprises qui intègrent le Business et l'IT ont une croissance supérieure de 5 points***

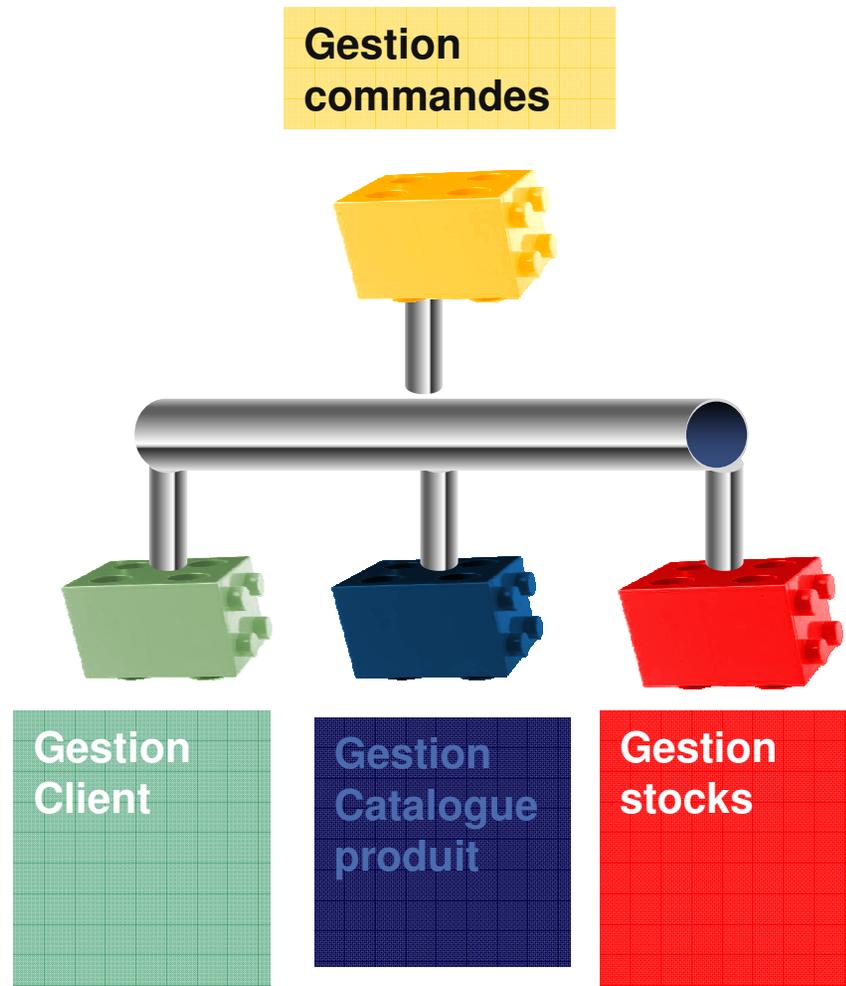
*Innovation is all about change. SOA makes it easier to change.*

# SOA est un principe d'architecture qui préconise la structuration d'applications par assemblage de composants



- Les **services métier** sont des fonctions ou des ressources (tâches business répétibles)
- Qui sont rendus **indépendants** des applications et des plateformes
  - Réutilisables et composables
  - Implémentables,
  - Interfaces standardisées
  - Exploitable (qualité de service, provisioning, monitoring, facturation)
- **Ils peuvent être consommés par :**
  - Un utilisateur,
  - une application (SOA ou non),
  - un processus métier

# Le modèle de développement SOA implique la collaboration du Business et de l'IT



- Un nouveau service résulte de la composition de services existants
- Le business et l'IT collaborent dans un nouveau modèle de développement

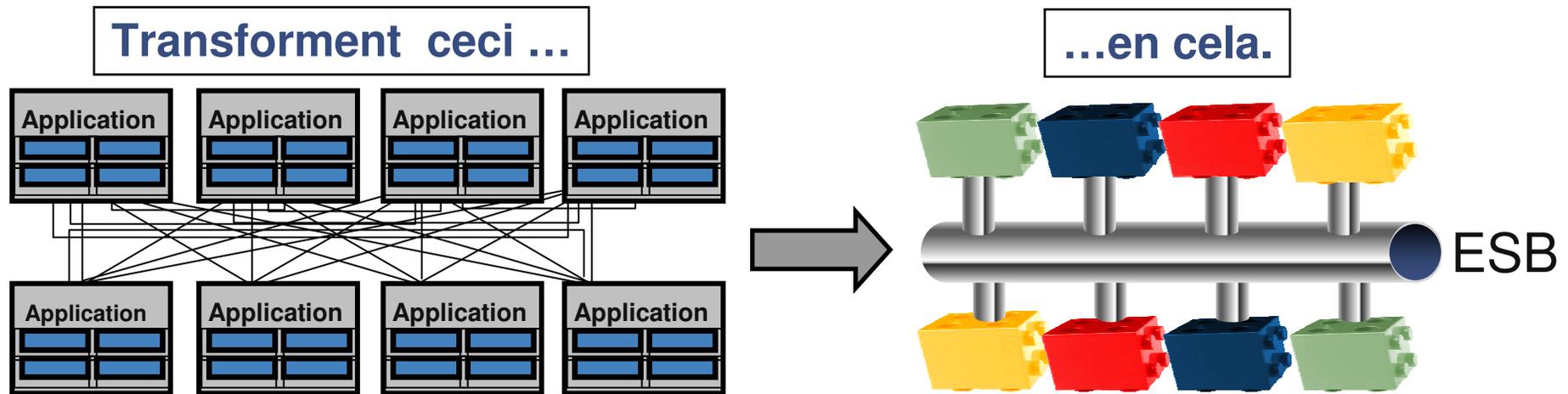


**Business Analyst**



**Software Architect**

## Les architectures orientées service:



 = interface

- Un « Bus » assure les fonctions de médiation entre Consommateurs et Fournisseurs de Services
  - Routage de messages
  - Conversion protocoles de transport
  - Transformation des formats de message
  - Gestion evenements métier
- Pour ajouter plus vite de nouveaux services métier, ou changer un service sans impacter les autres
- Supporte les standards

# Agenda

- **L'entreprise agile a besoin de SOA**
- **Fondamentaux de l'approche IBM**
- **Points d'entrée SOA**
- **SOA en marche, avec vous**



# IBM est le meilleur supporter des standards ouverts depuis 10 ans et continue son investissement

- **Eclipse**

- **XML Standards**

- **Web Services:** IBM contribution à la création de SOAP, WSDL, UDDI, WS-Security, BPEL4WS ...

- **Serveurs d'applications:** IBM contribution à la technologie de J2EE et à la création de Apache Software Foundation

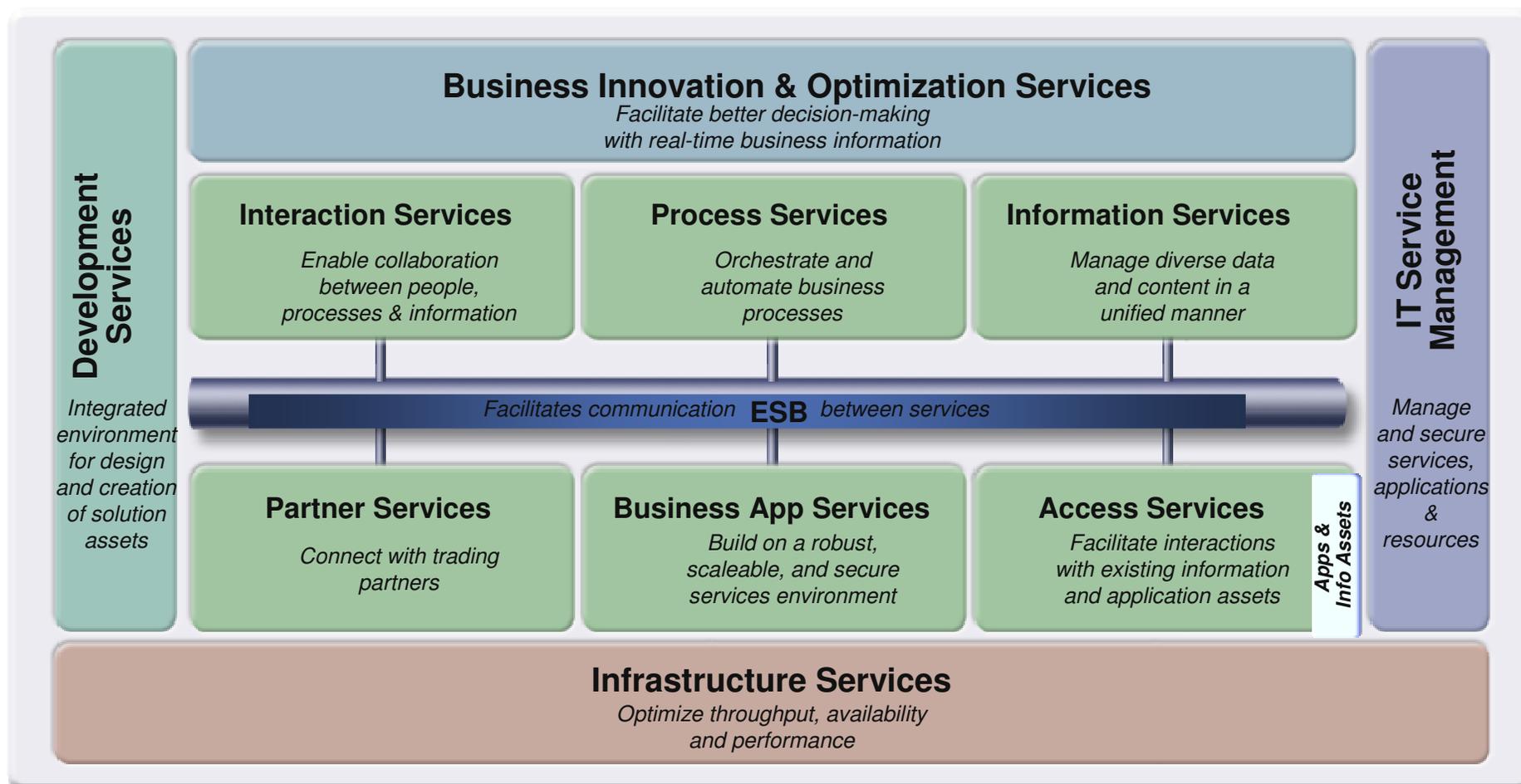
- **SOA : SOA Maturity Model**

## *Contributions récentes:*

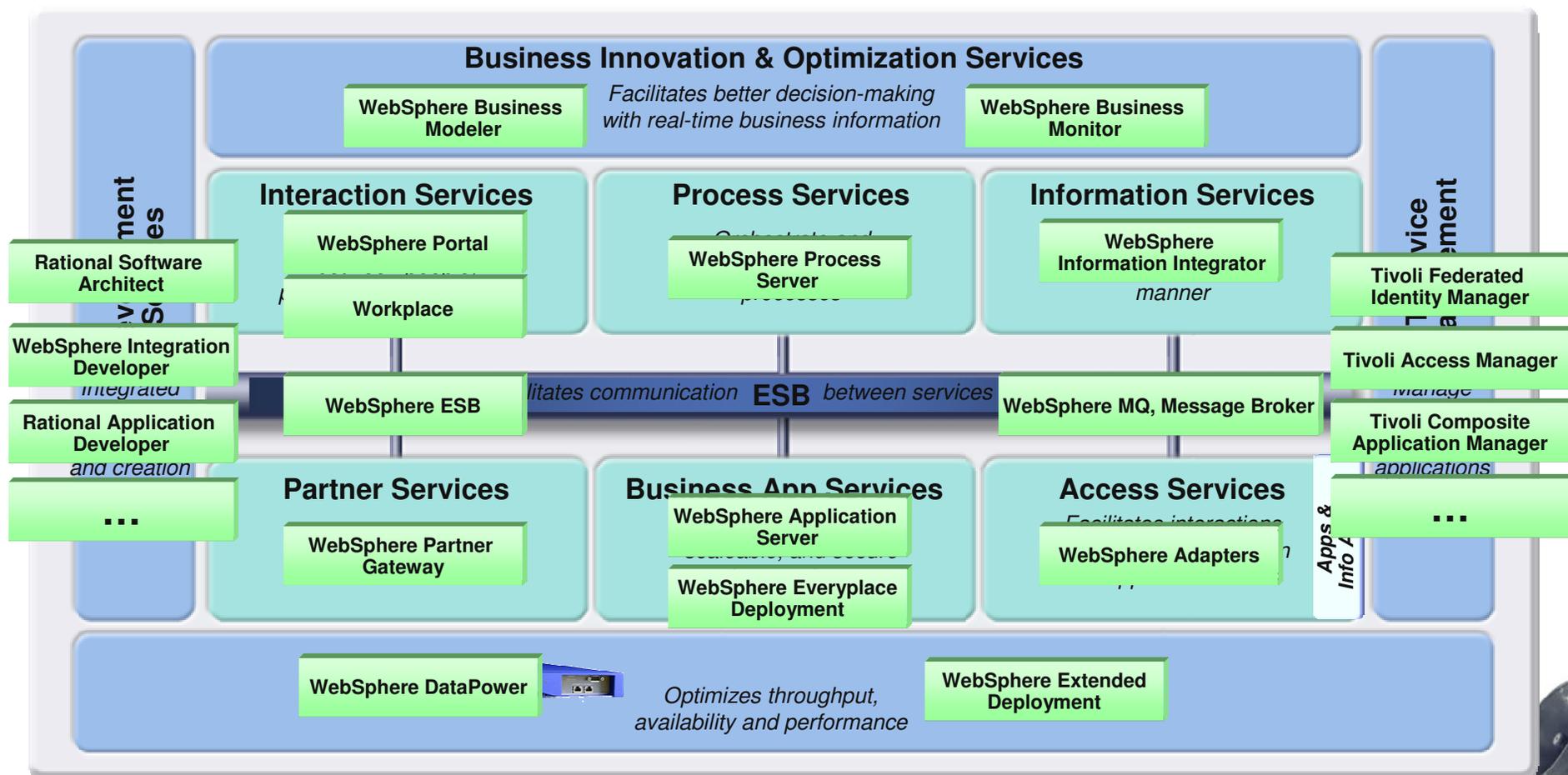
- **Interopérabilité en environnements hétérogènes:**
  - *Web Services Profiles*
  - *Open Document and XForms*
- **Implémentation simplifiée**
  - *SCA/SDO*
  - *Open Ajax*
- **Business Process Management**
  - *UML/Business Modeling Notations*
  - *BPEL Extensions for People and Sub Processes*
- **SOA Management and Governance**
  - *WSDM*
- ***ET plus de 150 contributions à l'open source***

WS-Business Activity    WS-Secure Conversation    WS-Security    WS-Policy Attachments  
 WS-Coordination    WS-RF Service Groups    WS-RF Resource Properties    BPEL4WS    WS-Trust  
 WS-Notification Topics    WS-Addressing    WS-RF Resource Metadata Descriptor    WS-Agreements    WS-DM MUWS    WS-Notification Base Notification  
 WS-Atomic Transactions    XML Encryption Syntax    WS-DM MUWS    WS-Federation

# Une Architecture de référence en passe de devenir un standard



# Le portfolio SOA se développe sur la base de l'Architecture de Référence:

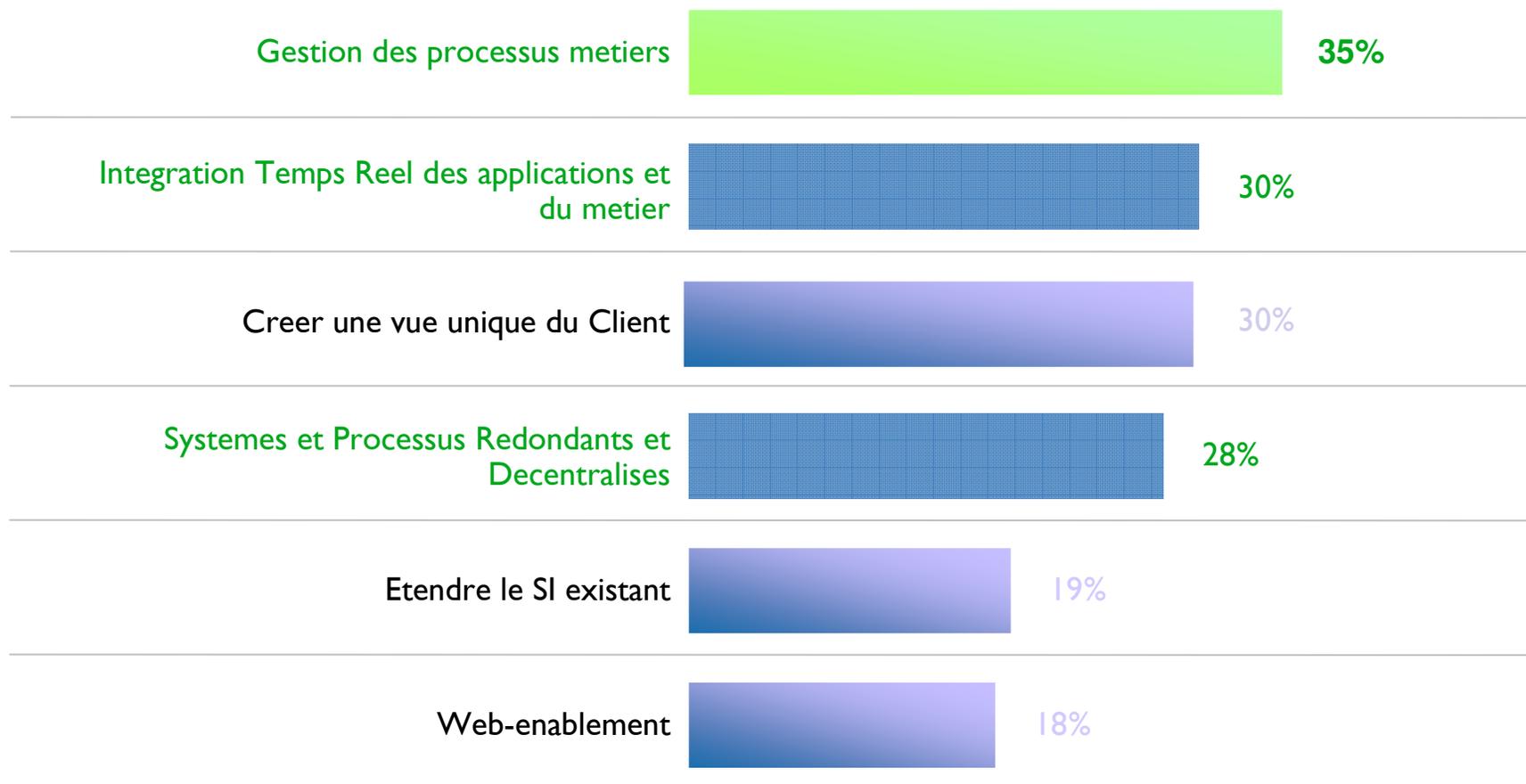


## Agenda

- **L'entreprise agile a besoin de SOA**
- **Fondamentaux de l'approche IBM**
- **Points d'entrée SOA**
- **SOA en marche, avec vous**
- **En résumé**



## Les Clients adoptent SOA pour répondre à des Besoins Metiers



Source: IBM

**Les Projets SOA se concentrent sur le metier et les processus le supportant**

## 5 points d'entrée dans SOA :



**People**

Améliorer les interactions et la collaboration entre les employés, fournir des vues basées sur des rôles



**Process**

Modéliser, simuler, optimiser, automatiser, déployer et piloter les processus



**Information**

Fournir des informations valides dans le contexte d'une activité business, manager les données, faire de l'information un service



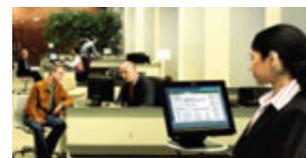
**Reuse**

Réutiliser les ressources existantes sous forme de services



**Connectivity**

Intégrer systèmes, utilisateurs et partenaires grâce à des technologies basées sur des standards ouverts





## Re-use : quelques scénarios

- Combiner des fonctions provenant de différentes sources et les traiter en tant que service logique unique
- Exposer comme services des applications .Net
- Faire en sorte que les services développés soient effectivement ré-utilisés
- Créer de nouveaux services



## Standard Life: Transformation des “assets” en services

**Business Challenge:** *Améliorer le service client en réduisant les coûts*

**Actions & Benefices:**



Transformation des ressources en service plus référencement dans un annuaire



Plus de 50% des services sont réutilisés (300 services en production)

Réutilisation des services:  
1 service réutilisé dans 19 applications



Economie >\$5M en coût de développement

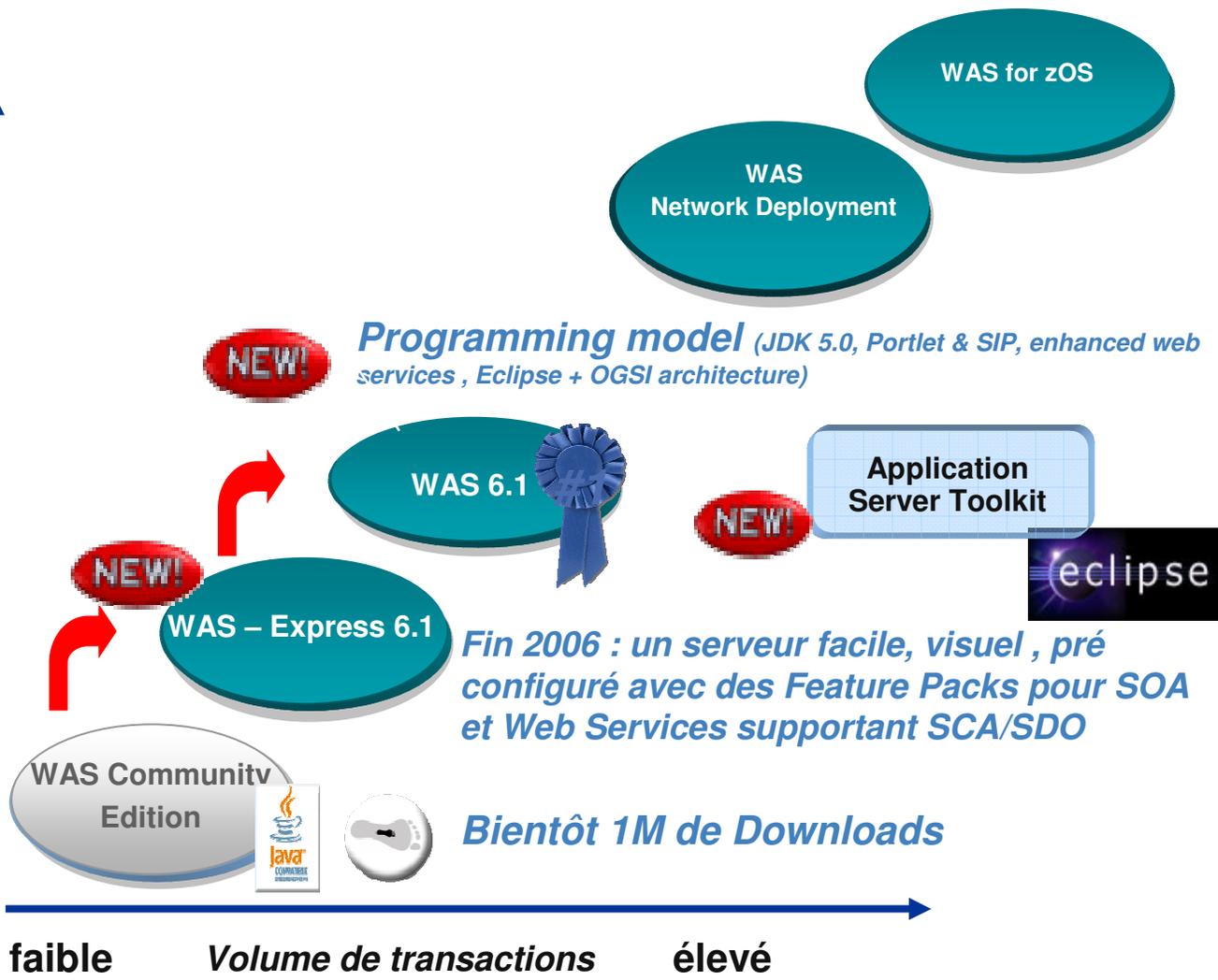


# SOA Re-use: quoi de neuf ?

## Entrez dans la famille WAS selon vos besoins

performance

cout



**NEW!** *Programming model (JDK 5.0, Portlet & SIP, enhanced web services, Eclipse + OGSI architecture)*

*Fin 2006 : un serveur facile, visuel, pré configuré avec des Feature Packs pour SOA et Web Services supportant SCA/SDO*

*Bientôt 1M de Downloads*

**NEW!**  
SOA Business Catalog



**Déjà 3000 assets !**  
[ibm.com/soa/soabusinesscatalog](http://ibm.com/soa/soabusinesscatalog)

- Web services
- Adapters and Connectors
- Models – Process, Integration, Data
- IBM Portlets

## 5 points d'entrée dans SOA :



**People**

Améliorer les interactions et la collaboration entre les employés, fournir des vues basées sur des rôles



**Process**

Modéliser, simuler, optimiser, automatiser, déployer et piloter les processus



**Information**

Fournir des informations valides dans le contexte d'une activité business, manager les données, faire de l'information un service



**Reuse**

Réutiliser les ressources existantes sous forme de services



**Connectivity**

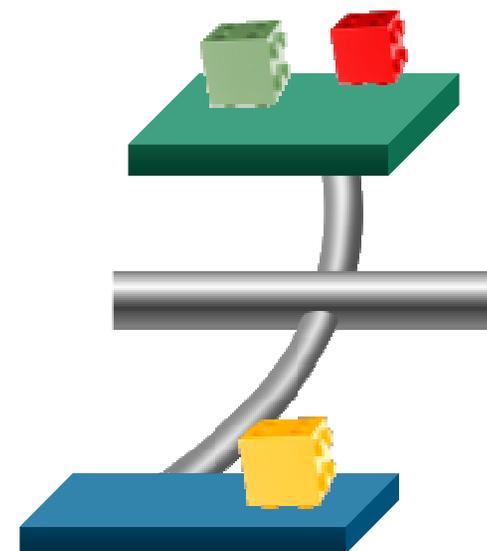
Intégrer systèmes, utilisateurs et partenaires grâce à des technologies basées sur des standards ouverts





## SOA Connectivity : quelques scénarios

- **Se connecter directement à des progiciels (SAP, Siebel, Oracle, etc.), via des adaptateurs packagés**
- **Etendre un processus métier à de nouveaux canaux ( web, kiosk, ATM, mobilité)**
- **Accéder à de nouveaux utilisateurs sans toucher au back-office existant**
- **Delivrer l'information à la bonne destination dans le bon format**
- **Se connecter à des partenaires en toute sécurité**





## SOA Connectivity: Grohe

### *Business Challenge :*

- Lier 40 interfaces d'applications maison et SAP, incluant supply chain management, HR, finance, production planning, and gestion materiaux

### *Solution :*

- ESB pour permettre un échange généralisé d'informations et services entre front et back ends, en utilisant des interfaces standardisées basées sur des formats de message communs
- Creation de services sur les applications legacy
- Creation de 14 interfaces d'application pour intégrer les nouveaux modules SAP avec les applications legacy en 2 mois



### *Benefices :*

- Reduction du temps d'intégration jusqu' à 84%
- delivrer de nouveaux services en 2 à 4 semaines
- Transfert de données augmenté et plus fiable

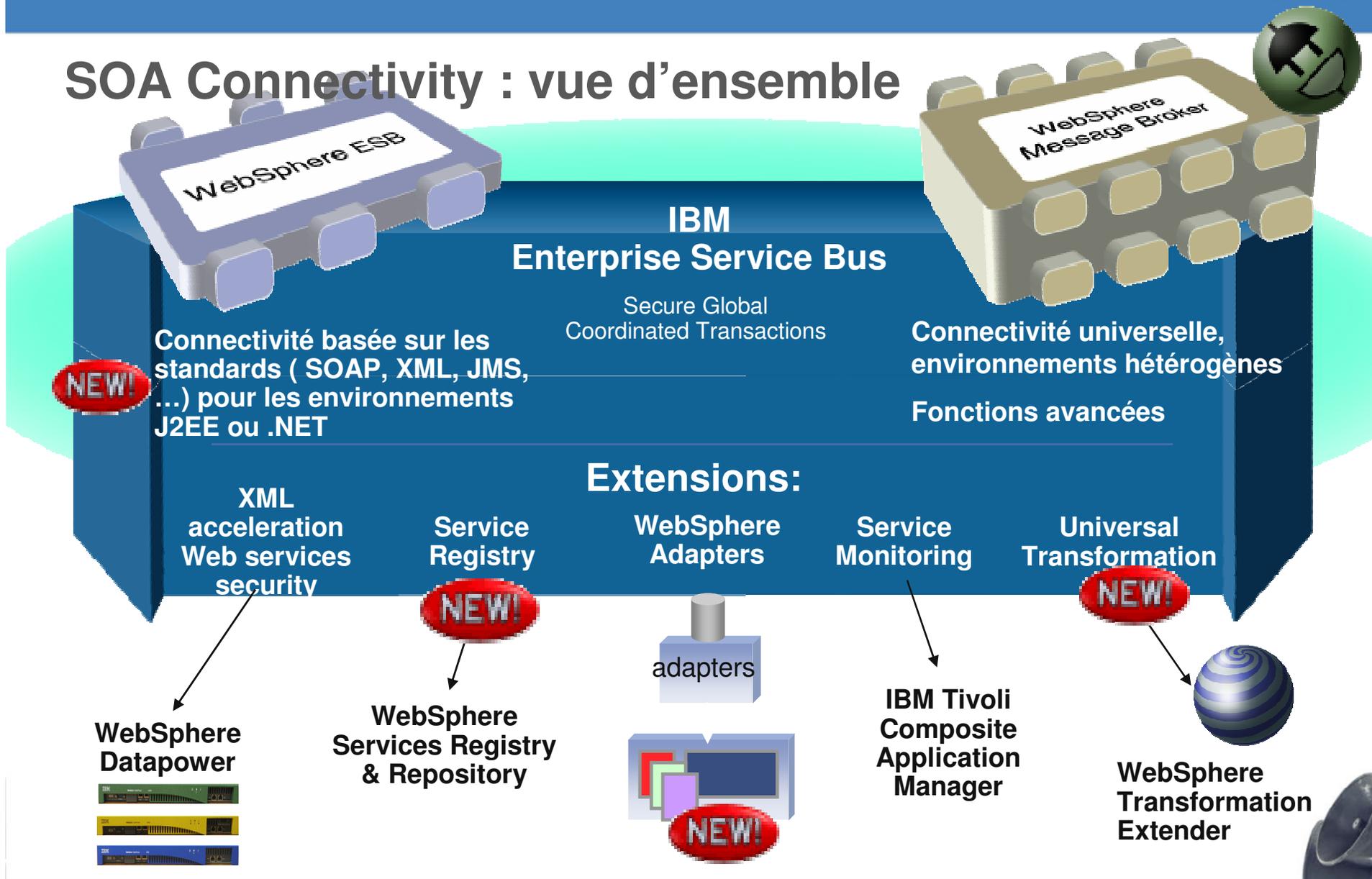


# IBM fournit la plate-forme d'intégration de choix pour SAP

## IBM SAP Business Integration Customers



# SOA Connectivity : vue d'ensemble



# WebSphere Transformation Extender : Le moteur de transformation de données de l'entreprise

Powerful transform capabilities without coding

Natively handles any data type

Solves really hard transformation problems

**NEW!**

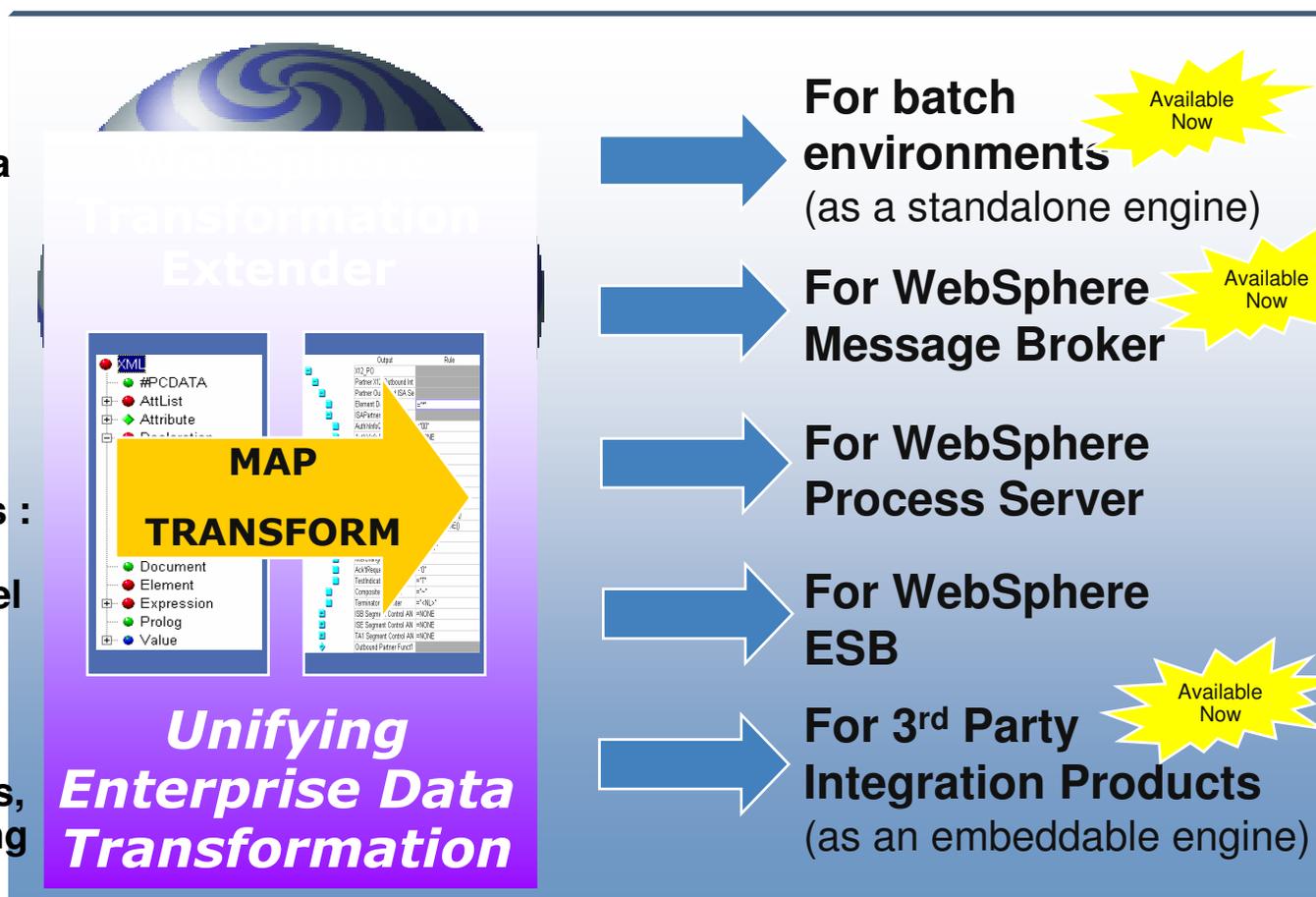
Enterprise packs :  
SAP, PeopleSoft  
Enterprise, Siebel

**NEW!**

40 adapters

**NEW!**

Industry packs :  
EDI packs,  
Healthcare packs,  
FS packs, Trading  
Manager

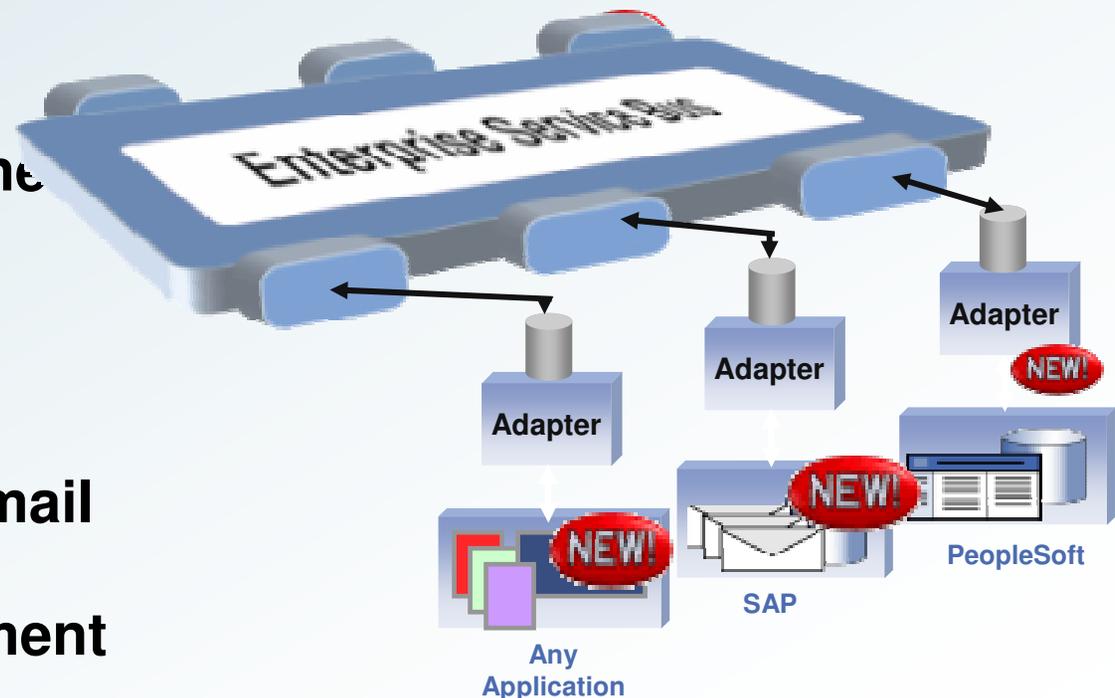




## WebSphere Adapters 6.02

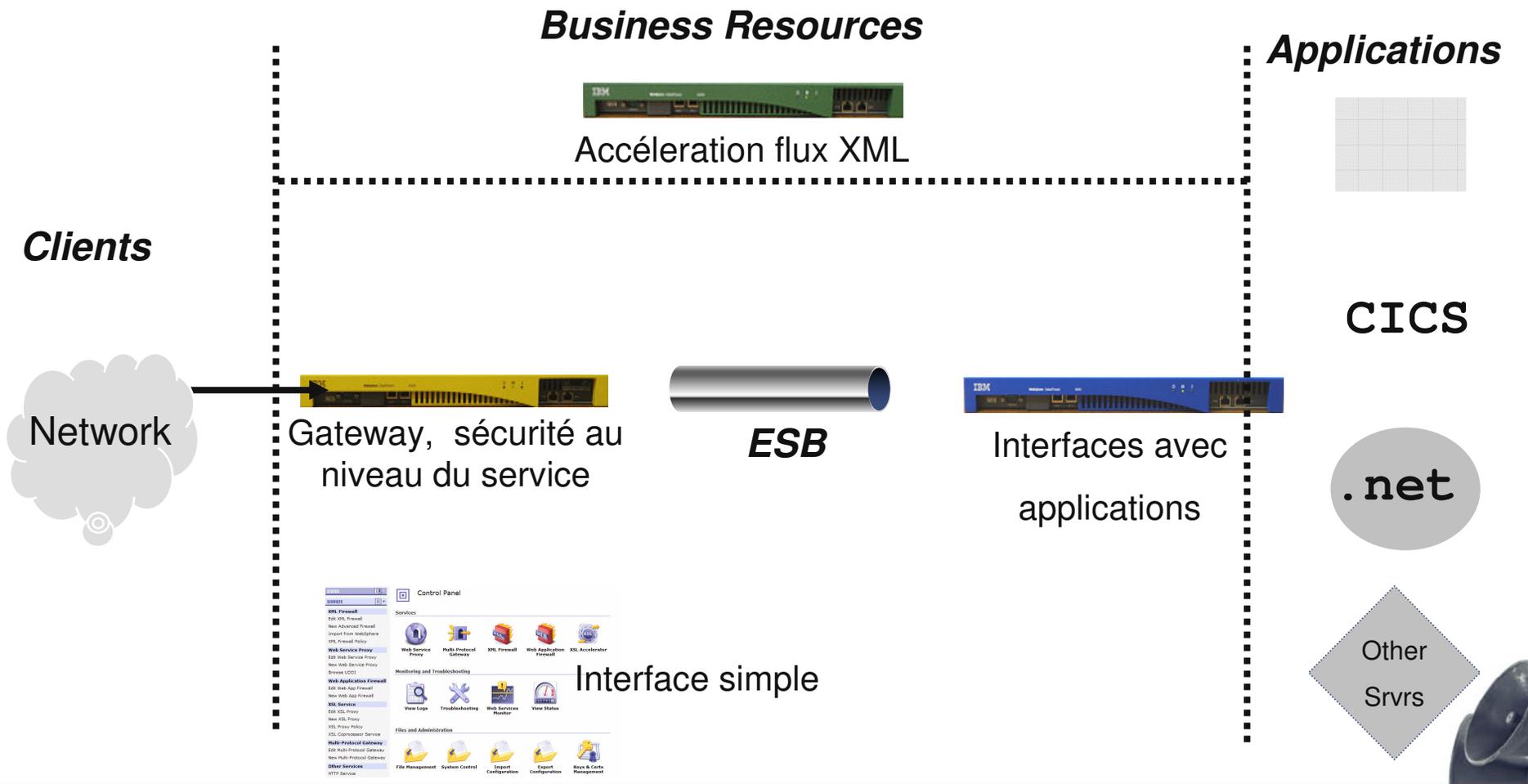
*connectez vos applications d'entreprise à l'infrastructure d'intégration sur des standards ouverts*

- Adapters pour Oracle E-Business Suite, JD Edwards EnterpriseOne
- Adapters pour SAP, Siebel,
- Adapters pour FTP, email
- Toolkit de développement d'adapters JCA





# WebSphere DataPower repousse les limites de l'intégration





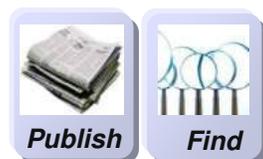
# WebSphere Service Registry and Repository :

## Registry?

Contains Service Metadata

## Repository?

Stores Service Artifacts



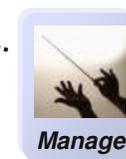
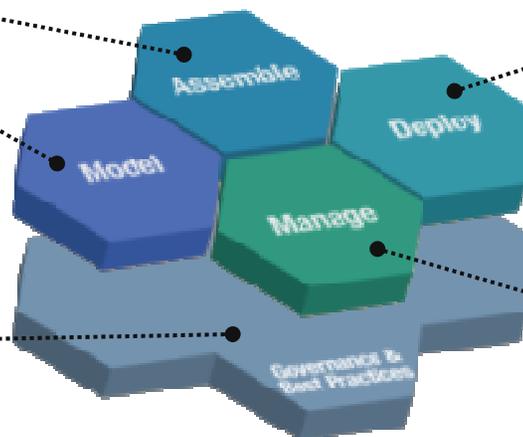
Développement



Connectivité  
interactions entre  
services ( runtime )



Cycle de vie



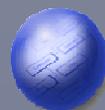
Optimisation gestion  
opérationnelle

## 5 points d'entrée dans SOA :



People

Améliorer les interactions et la collaboration entre les employés, fournir des vues basées sur des rôles



Process

Modéliser, simuler, optimiser, automatiser, déployer et piloter les processus



Information

Fournir des informations valides dans le contexte d'une activité business, manager les données, faire de l'information un service



Reuse

Réutiliser les ressources existantes sous forme de services

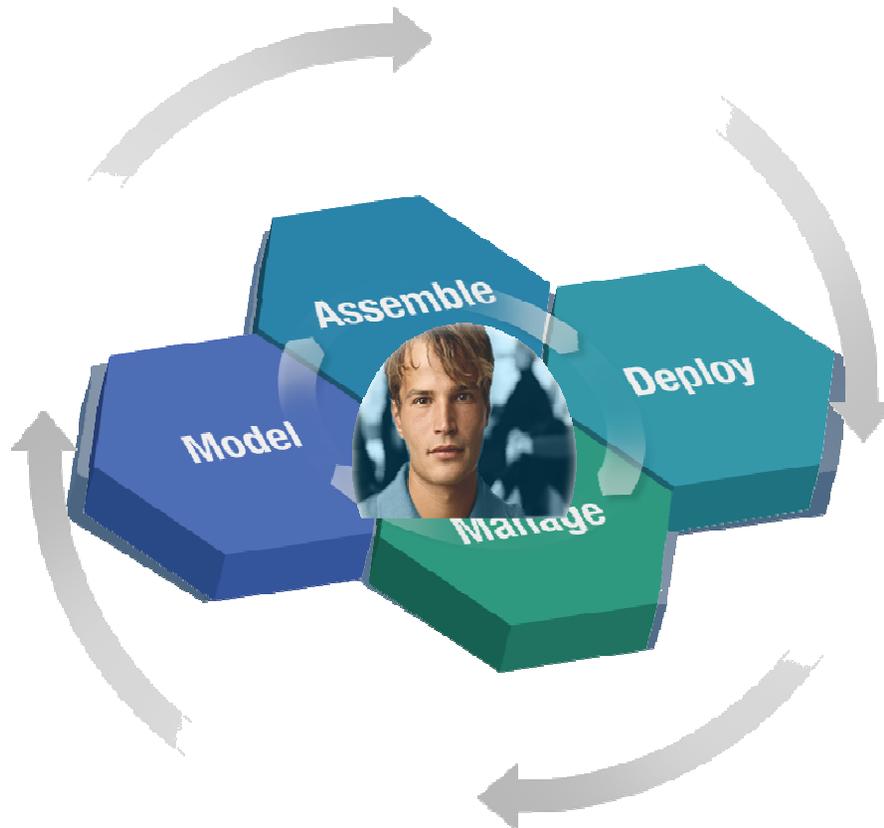


Connectivity

Intégrer systèmes, utilisateurs et partenaires grâce à des technologies basées sur des standards ouverts



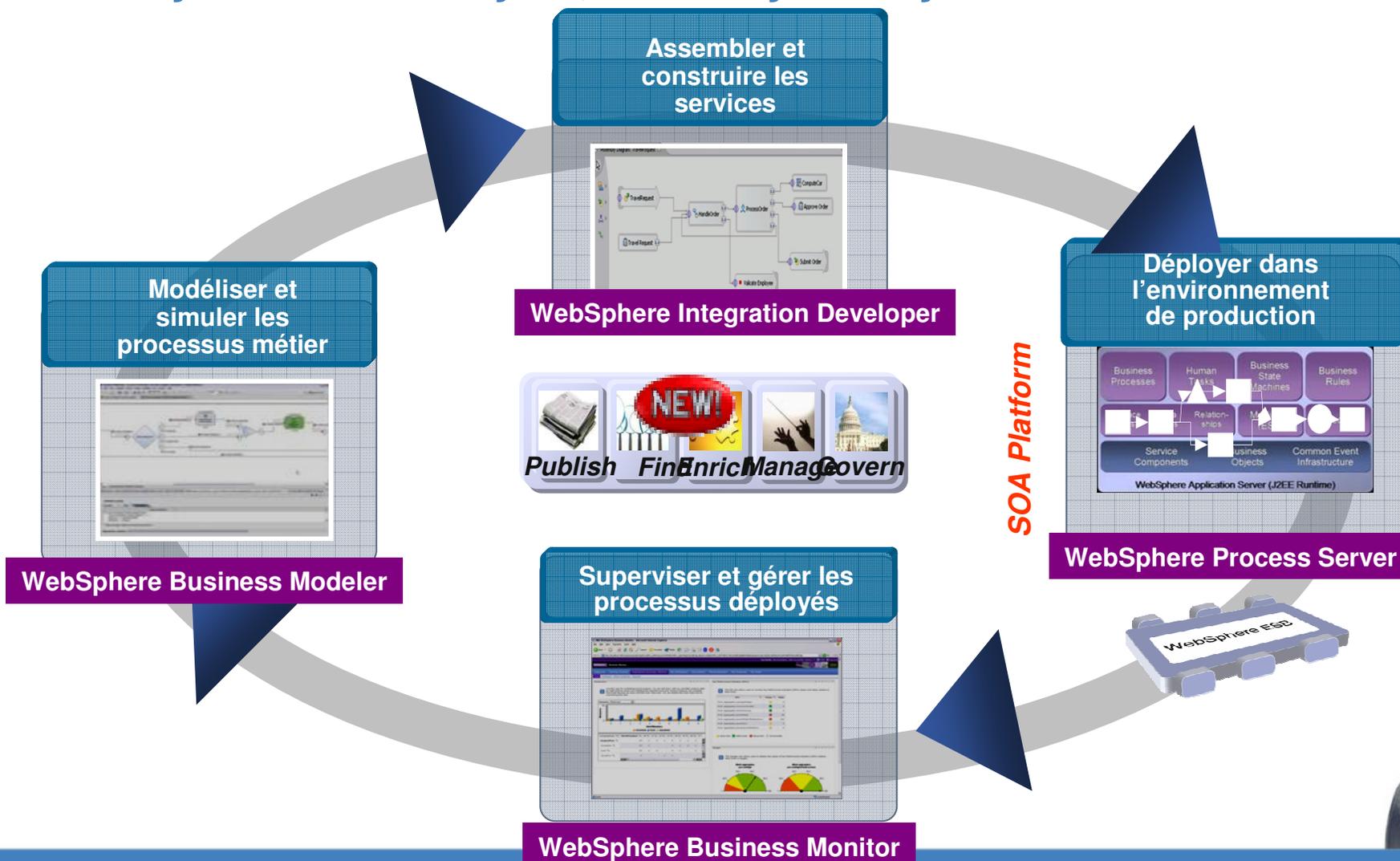
## Etes vous prêts pour le Business Process Management ?



- **Documentation & Compliance**
- **Construire un référentiel métier commun, intégrer des processus transverses**
- **Répondre à des problèmes business**
- **Redesign & Optimization**
- **Automatisation :**
- **Execution**

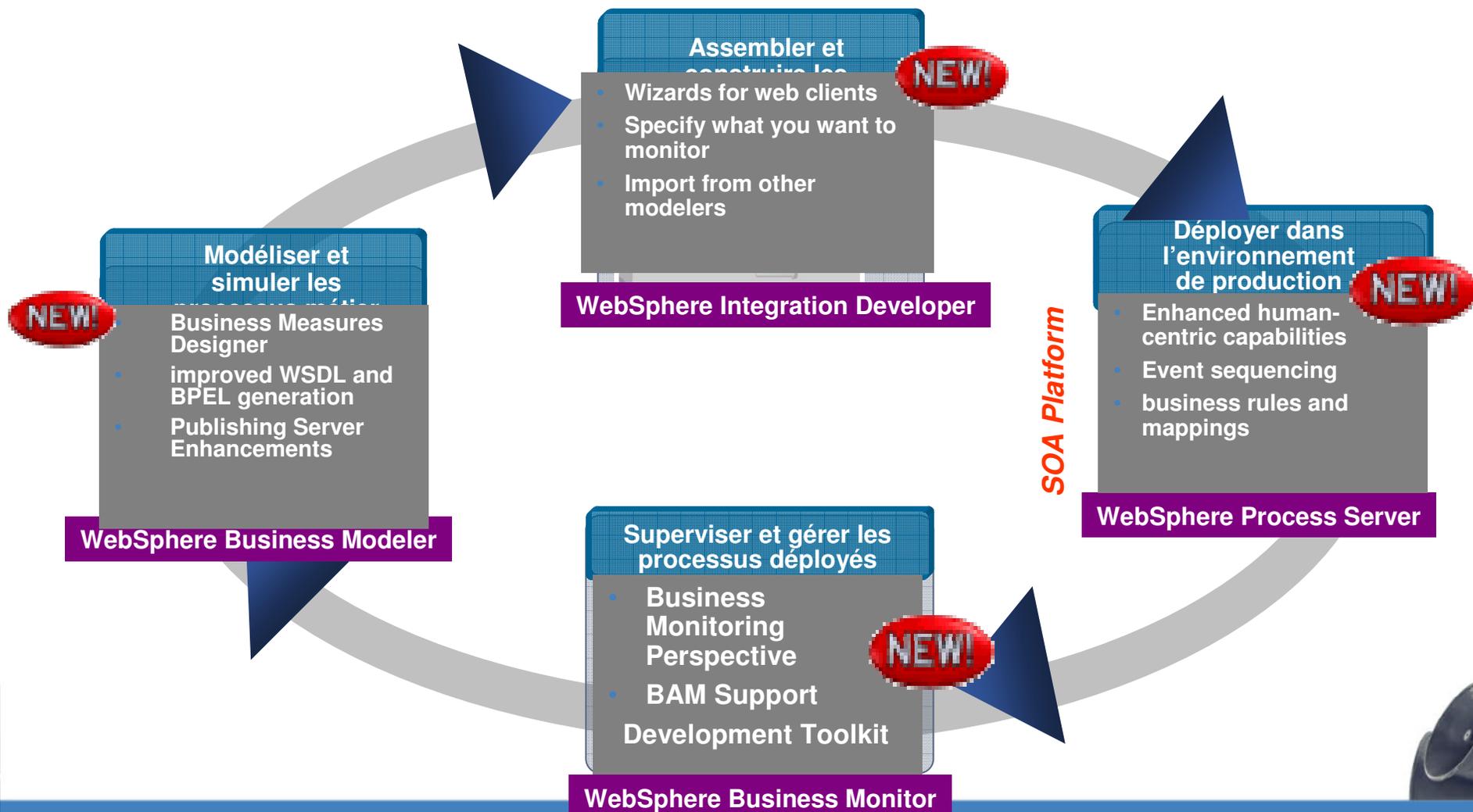
# Business Process Management enabled by SOA

Start Anywhere in the cycle, Use only what you need



# Business Process Management enabled by SOA

## Start Anywhere in the cycle, Use only what you need



# WebSphere Business Services Fabric

## End-to-End Platform for Industry SOA Solutions

General Availability  
5.12.2006

unique

- Usine à business services:
  - End-to-end SOA platform for composite business services
  - Provides modeling, assembly, deployment, management, and governance of business services
  - Includes WebSphere Process Server and WebSphere Integration Developer
- Catalogue :
  - Includes optional Industry content packs with industry reference models and pre-built SOA assets
  - Provides access to 2,000+ business partner SOA assets through IBM SOA Business Catalog

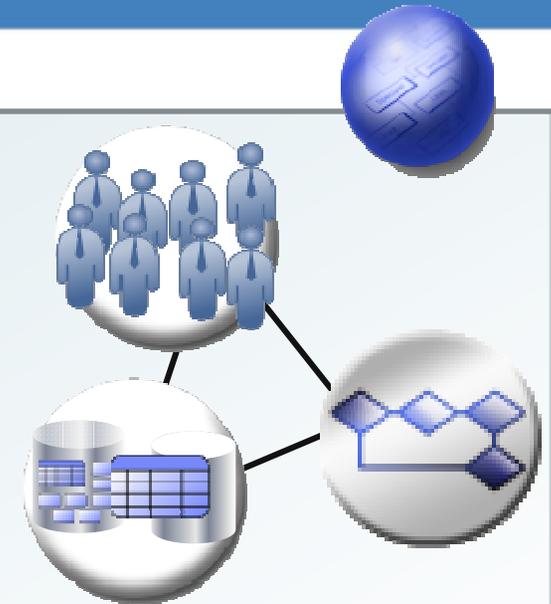
Webify

### **Composite Business Services definition:**

Composite business services are collections of business services that work together, along with a client's existing applications, to provide a specific business solution.

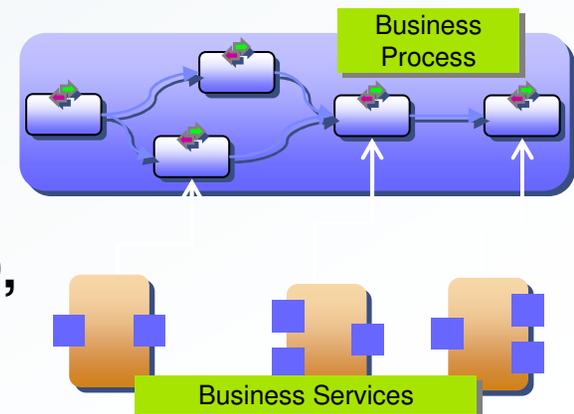
## Qu'apporte SOA au BPM ?

- Assemblage et orchestration rapides de services
- Changements rapides
- Elimination des silos
- Business value des services créés
- ROI
- gouvernance



## WebSphere BPM Suite :

- Un fort alignement avec le business
- composants réutilisables (SCA), en phase avec les méthodologies SCM, SOMA
- Une facilité d'intégration des produits
- Standards du marché (J2EE, WS BPEL, SDO, CBE)
- Intégration avec Service Registry & Repository



# Agenda

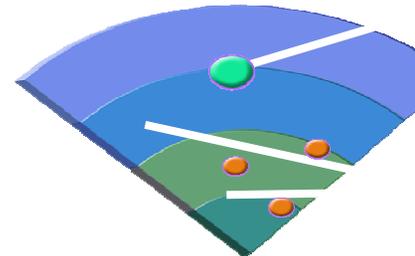
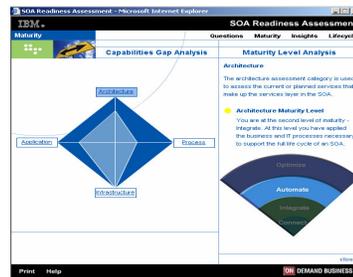
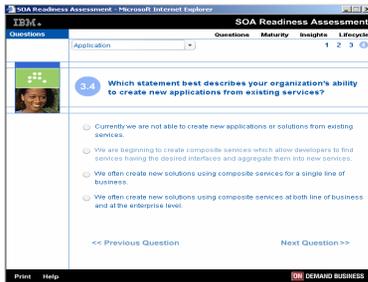
- **L'entreprise agile a besoin de SOA**
- **Fondamentaux de l'approche IBM**
- **Points d'entrée SOA**
- **SOA en marche, avec vous**



# Etes vous prêts pour SOA ?

- On-line at [ibm.com/soa/assessment](http://ibm.com/soa/assessment)
- Gratuit
- En 10 langues

*Evaluez votre maturité et recevez des recommandations*



**How do I get here?**

**You Are Here**

## Le SOA Solutions Center de La Gaude

- **6 Environnements du futur**
- **11 prototypes de Solutions:**
  - Telco, Financial Markets, Insurance, CPG, Healthcare, Aerospace & Defense
- **Proofs of Concepts**



**La Boutique du Futur**

[http://w3-03.ibm.com/marketing/emea/imc/events/emeaccn/lagaude/isc\\_laguade.html](http://w3-03.ibm.com/marketing/emea/imc/events/emeaccn/lagaude/isc_laguade.html)



**IBM Innovation Center**  
for Business Partners



**Noisy le Grand (93)**



Michel Lara, Program Manager

[michel.lara@fr.ibm.com](mailto:michel.lara@fr.ibm.com)

01 49 14 59 95



L'IBM Innovation Center propose gratuitement des compétences ressources matérielles et logicielles à nos partenaires, éditeurs de logiciels et intégrateurs, pour les aider à adopter les technologies IBM.

Toutes les plate-formes, y compris Linux  
2 salles machines

100 visites par an

<http://www.softwaretv.com/web/guest/home?itemId=2096>

[www.ibm.com/partnerworld/developer/iic](http://www.ibm.com/partnerworld/developer/iic)

## SOA Specialty Partners Program

- 6 partenaires en France








- 1 marque associée :  | **SOA**  
Specialty

- De la formation :

- Des certifications SOA gratuites pour les BP le 12 et 14 décembre
- La WebSphere Tech Academy

- Du co-marketing

- **SOA Business Value Assessment Toolkit** : Downloadable at [http://www-304.ibm.com/jct09002c/isv/marketing/industry networks/benefits/soa\\_value\\_toolkit.html](http://www-304.ibm.com/jct09002c/isv/marketing/industry networks/benefits/soa_value_toolkit.html)

Retrouvez nous sur :

IBM France Logiciels:

<http://www-306.ibm.com/software/fr/>

Page SOA:

<http://www-306.ibm.com/software/fr/soa/>



Retrouvez nous sur :

IBM Software TV

<http://www.softwaretv.com/web/guest/home>



DeveloperWorks :

<http://www-128.ibm.com/developerworks/webservices>

IBM Software downloads:

<http://www14.software.ibm.com/webapp/download/home.jsp>

Thank  
YOU

