

# Suite IBM Tivoli IT Service Management : comment gérer le système d'information comme une véritable entreprise

Europe

---

Lettre d'annonce  
du 27 juin 2006  
ZP06-0279

---

- [En bref](#)
  - [Introduction](#)
  - [Description](#)
    - [Accessibilité aux utilisateurs handicapés](#)
  - [Positionnement du produit](#)
  - [Disponibilité du produit dans les langues nationales](#)
- 

## [En bref](#)

IBM Tivoli IT Service Management vous aide à gérer votre système d'information comme une véritable entreprise par l'automatisation des processus pour plus d'efficacité et de meilleures performances. La clé de cette solution est la base de données IBM Tivoli CCMDB (Change and Configuration Management Database V1.1, qui vous permet de standardiser et de partager des informations qui intègrent les individus, les processus, l'information et les technologies pour obtenir des résultats métier concrets. CCMDB est la plate-forme qui fournit la gestion des changements et des configurations, le moteur d'exécution et les outils indispensables pour :

- IBM Tivoli Release Process Manager V1.1 - efficacité améliorée de gestion des versions de logiciels pour réussir les déploiements au sein d'un environnement vivant
  - IBM Tivoli Availability Process Manager V1.1 – fournit la gestion de services, de la disponibilité et des incidents
  - IBM Tivoli Storage Process Manager V1.1 – exploite des informations de CCMDB pour améliorer les processus de gestion du stockage
  - IBM Tivoli Unified Process Composer V2.1 – conçu pour transformer ITIL (Information Technology Infrastructure Library) en réalité
- 

## [Introduction](#)

La vision d'IBM de la gestion des services du système d'information consiste à fournir à nos clients les moyens de comprendre leur infrastructure et de mettre en œuvre les processus qui les aideront à gérer leur environnement informatique comme une entreprise. Pour ce faire, IBM concentre sa stratégie dans les quatre domaines suivants : les standards et l'intégration de *la technologie*, la collaboration accrue entre les *individus* des différents silos de l'organisation informatique, des modules de *processus* basés sur les meilleures pratiques pour en automatiser l'exécution, et enfin, le

partage des *informations* informatiques critiques afin de soutenir la prise de décisions.

La plate-forme IBM Tivoli® CCMDB (Change and Configuration Management Database ) est le coeur même de cette solution IBM. Elle vous informe en détail sur les éléments de configuration au moyen de la détection automatisée et sans agent des ressources et de leurs dépendances aux applications, et de la technologie Discovery Library capable d'exploiter les données d'autres sources. Avec ses processus de gestion des changements et des configurations facilitant audits et contrôles des éléments de configuration, elle se comporte comme une plate-forme d'intégration des produits de gestion des opérations.

En utilisant CCMDB comme plate-forme d'intégration des flux de processus conformes ITIL (IT Infrastructure Library) pour les changements et les configurations, vous pouvez également utiliser les gestionnaires de processus pour les versions, la disponibilité et le stockage. Chacun de ces gestionnaires de processus s'exécute sur la plate-forme CCMDB. En plus de CCMDB, cette suite inclut :

- IBM Tivoli Availability Process Manager aide les clients en leur proposant des activités de gestion des niveaux de service, de la disponibilité et des incidents, afin de leur permettre d'évaluer l'impact sur les opérations des incidents ou interruptions de service et ainsi mieux les classer et les prioriser.
- IBM Tivoli Release Process Manager, est un outil de productivité de gestion, d'audit et de coordination des tâches simples et complexes relatives aux versions, pour qu'elles soient exécutées dans le bon ordre, par les bonnes personnes.
- IBM Tivoli Storage Process Manager vous aide à gérer l'augmentation du volume des données, à traiter les incidents concernant le stockage, à configurer votre environnement de stockage et à gérer la conformité des données.

IBM Tivoli Unified Process Composer, un site Web où figure la documentation détaillée des processus ITSM (IT Service Management) sur la base des meilleures pratiques de l'industrie.

---

### **Dates de disponibilité prévues :**

Pour tous les produits, excepté Tivoli Storage Process Manager :

30 juin 2006 (version anglaise uniquement) - livraison du logiciel sous forme électronique  
28 juillet 2006 (version anglaise uniquement) - livraison des supports physiques et de la documentation

Pour Tivoli Storage Process Manager :

28 juillet 2006 (version anglaise uniquement) - livraison du logiciel sous forme électronique  
25 août 2006 (version anglaise uniquement) - livraison des supports physiques et de la documentation

Pour tous les produits, excepté Tivoli Unified Process Composer :

29 septembre 2006 (version en langue nationale) - livraison du logiciel sous forme électronique  
20 octobre 2006 (version en langue nationale) - livraison des supports physiques et de la documentation

Pour Tivoli Unified Process Composer :

28 juillet 2006 (version en langue nationale) - livraison du logiciel sous forme électronique  
18 août 2006 (version en langue nationale) - livraison des supports physiques et de la documentation

---

## **Description**

**IBM Tivoli CCMDB (Change and Configuration Management Database) V1.1** est une plateforme d'intégration des individus, des processus supportant la gestion des services informatiques, des informations requises pour supporter ces processus et d'intégration à ces outils utilisés pour l'exécution des tâches de gestion des services. Avec CCMDB, vous disposez d'un modèle de données riche et deux technologies clés qui complètent les champs, qui détectent automatiquement et sans agent des relations et une librairie de détection, Discovery Library, capable d'exploiter les données d'autres outils et référentiels de données de configuration pour alimenter la CCMDB, qu'il s'agisse de produits vendus dans le commerce ou d'applications développées en interne.

L'installation de la CCMDB se déroule en deux phases :

- A la première phase, vous déployez la fonction de détection et de suivi des configurations pour identifier les éléments de configuration à l'échelle de l'entreprise et les relations qui existent entre eux.
- A la seconde phase, vous déployez toute la CCMDB, avec les éléments détectés à lors de la première phase, plus les processus de gestion des changements, un moteur d'exécution de flux de processus pour tous les gestionnaires de processus, des fonctions de reporting supplémentaires, ainsi que la base de données de référence des processus qui capture les informations relatives aux processus et les éléments de configuration concernés.

Caractéristiques de la CCMDB :

- Un modèle de données riche et extensible
- De multiples méthodes pour alimenter la CCMDB et réconcilier les informations
- Les gestion des processus à la fois des configurations et des changements
- Des fonctions de fédération pour lever la difficulté de visualiser et collecter des données à partir des produits de gestion des opérations
- La plate-forme de gestion des processus pour conduire l'exécution de tâches ponctuelles et complètes d'exécution et la production de rapports.

C'est la solution IBM TotalStorage® Productivity Center Limited Edition V3.1.2 qui se charge de détecter les systèmes de stockage pour CCMDB. Productivity Center Limited Edition fournit des informations sur la configuration des unités de stockage et des commutateurs des réseaux SAN, qu'ils soient IBM ou d'autres fournisseurs. Il intègre un outil de surveillance de l'état des systèmes de stockage et de visualisation de la topologie du réseau SAN, ainsi que la gestion de configuration de base des systèmes de stockage. C'est la technologie Discovery Library qui permet l'intégration de Productivity Center avec la CCMDB. Une fois dans la CCMDB, vous comprenez comment l'environnement de stockage supporte vos applications et les services métier. Productivity Center Limited Edition est un produit autonome, proposé gratuitement jusqu'à 2 To de volume de stockage détecté. Au-delà de 2 To, vous devez acquérir IBM TotalStorage Productivity Center for Fabric.

IBM Tivoli Application Dependency Manager V5.1, objet de la lettre d'annonce ZP060321

du 27 juin 2006,  
et CCMDB V1.1, référencé dans la présente annonce, offrent des fonctions identiques. Si vous

disposez d'un contrat de maintenance valable pour TADDM V4.1, et versions précédentes, vous pouvez demander à recevoir le media pack TADDM V5.1 (BJ0GVIE) dont les fonctions sont identiques à celles de CCMDB V1.1. Vous n'avez pas à acheter les deux offres.

**IBM Tivoli Release Process Manager V1.1** exploite les informations de la CCMDB, ainsi que des produits Tivoli de gestion des opérations, comme IBM Tivoli Configuration Manager et IBM Tivoli Provisioning Manager, pour améliorer l'efficacité et la performance de vos processus de gestion des versions de logiciels.

Caractéristiques d'IBM Tivoli Release Process Manager :

- Des applications processus pour gérer le processus de gestion des versions de logiciels
- Un workflow personnalisable pour adapter le processus en fonction de vos besoins
- La création de modèles pour garantir la cohérence entre les versions, tout en autorisant une approche plus personnalisée en fonction du type de la version en cours de déploiement.
- La planification des versions pour évaluer leur impact au regard de toutes les activités planifiées à l'échelle de l'infrastructure informatique

**IBM Tivoli Availability Process Manager V1.1** exploite les informations de la CCMDB, ainsi que des produits Tivoli de gestion des opérations, comme IBM Tivoli Monitoring V6.1 et IBM Tivoli OMEGAMON® XE V3.1.0, afin d'améliorer l'efficacité et la performance de vos processus de gestion des incidents, des problèmes et de la disponibilité.

Caractéristiques d'IBM Tivoli Availability Process Manager V1.1 :

- Evaluation de l'impact métier qui améliore la rapidité et la précision avec lesquelles le composant défectueux est identifié, et identifie l'impact métier et l'urgence des niveaux de service pour mieux prioriser les incidents ou les problèmes. L'utilisateur peut également ouvrir Tivoli Enterprise™ Portal et les consoles d'autres produits de gestion des opérations dans le contexte de l'incident, afin d'établir le diagnostic et de résoudre le problème plus rapidement.
- Création automatisée de l'incident dans la CCMDB à partir des règles de Tivoli Enterprise Console® (TEC). La fonction d'évaluation de l'impact sur les opérations n'est exécutée qu'à compter de la création de l'incident dans la CCMDB. Ces informations seront conservées dans l'enregistrement. Le numéro d'identification et le statut de l'incident peuvent être synchronisés avec l'enregistrement d'incident destiné à un service d'assistance.

**IBM Tivoli Storage Process Manager V1.1** exploite les informations de la CCMDB, ainsi que des produits Tivoli de gestion des opérations, comme IBM Tivoli Storage Manager et IBM TotalStorage Productivity Center, pour améliorer l'efficacité et la performance de vos processus de gestion du stockage.

Caractéristiques d'IBM Tivoli Storage Process Manager V1.1 :

- Création d'objets de stockage et de règles de gestion
  - Modèle prédéfini des attributs et relations des systèmes de stockage au sein de la CCMDB
  - Connaître votre environnement de stockage et ses relations
- Flux de processus de nettoyage des données
  - Exploitation du socle CCMDB
  - Exploitation d'IBM TotalStorage Productivity Center for Data V3.1.2, ou version ultérieure, ou d'IBM Tivoli Storage Manager V5.3, ou version ultérieure
  - Meilleures pratiques intégrées pour le stockage hiérarchisé
- Modèles de processus de provisioning du stockage

- Basés sur vos règles de gestion - IBM TotalStorage Productivity Center et IBM Tivoli Provisioning Manager en constituent les principaux composants
- Exploitation d'IBM TotalStorage Productivity Center for Fabric et d'IBM TotalStorage Productivity Center for Disk
- Priorétisation des incidents de Tivoli Storage Manager
  - D'après vos règles de gestion
- Intégration avec la gestion des changements et de la disponibilité
- Reporting de la performance de gestion des processus

**IBM Tivoli Unified Process Composer V2.1** repose sur trois composants principaux :

- Un site Web documentant les meilleures pratiques de mise en œuvre des processus ITSM (IT Service Management) sur la base du modèle de référence IBM des processus informatiques. Vous y trouverez des recommandations sur les outils et la définition des relations entre composants, des activités, des tâches, des produits et des rôles.

Ce site Web vous aide à comprendre comment fonctionnent les processus ITSM ; quels problèmes peuvent être résolus ; quelles activités sont nécessaires ; qui est responsable ; et quels sont les outils disponibles pour automatiser ou terminer les processus.

- Une bibliothèque de méthodes où vous trouverez des modèles de processus, des activités, des tâches, des outils et des rôles, dans un format personnalisable par vous-même.
- Rational® Method Composer, un outil basé sur Eclipse qui permet aux utilisateurs de personnaliser la bibliothèque de méthodes fournie et de créer un site Web personnalisé.

Si vous avez développé vos propres processus, peut-être même à partir des modèles de l'industrie, alors IBM Tivoli Unified Process Composer vous aide à les documenter d'une manière simple à comprendre et adaptable, aux fins d'utilisation en interne et de mise en conformité réglementaire.

### Accessibilité aux utilisateurs handicapés

L'U.S. Section 508 Voluntary Product Accessibility Template (VPAT) peut être demandé sur le site Web d'IBM à l'adresse suivante :

[http://www-3.ibm.com/able/product\\_accessibility/index.html](http://www-3.ibm.com/able/product_accessibility/index.html)

## Positionnement du produit

IBM Tivoli CCMDB (Change and Configuration Management Database) est le socle de la suite de produits Tivoli IT Service Management. C'est la plate-forme d'intégration de l'ensemble des produits de gestion de processus qui harmonise la gestion de création de processus, l'automatisation des processus, les flux, la surveillance et le reporting. C'est un moyen de trouver et de collecter des informations relatives à l'infrastructure du système d'information et de les stocker ou de les compiler à votre convenance aux fins d'évaluation, de planification, de gestion ou d'analyse. Cette plate-forme vous permet d'exécuter vos processus de façon efficace et performante ; elle permet aux opérations du système d'information de comprendre l'état courant des éléments de configuration et de les aider à gérer ces éléments de configuration pour les amener à l'état souhaité

IBM Release Process Manager fournit un flux de processus exécutables, qui apporte aux métiers et aux personnel informatique un moyen simple et flexible de planifier, de programmer et de déployer

de nouvelles versions de logiciel sur l'infrastructure pour mieux servir leurs clients.

IBM Tivoli Availability Management est l'un des gestionnaires de processus ITSM qui fournit des flux automatisés conformes ITIL (IT Infrastructure Library) pour les processus informatiques critiques. Il permet aux analystes du service d'assistance et aux experts de classer rapidement et avec justesse les incidents ou problèmes par catégorie et ordre de priorité. Les gestionnaires de la disponibilité peuvent ainsi mieux comprendre l'impact métier des services informatiques.

IBM Tivoli Storage Process Manager permet aux administrateurs de données et du stockage de mieux comprendre l'impact des changements et des incidents intervenant dans l'environnement de stockage sur les opérations. Ils peuvent ainsi classer rapidement et avec justesse les incidents ou problèmes de stockage par catégorie et ordre de priorité, ainsi que les demandes de configuration, de provisionnement et de nettoyage des données.

IBM Tivoli Unified Process Composer s'adresse aux organisations qui s'efforcent d'améliorer leurs processus ITSM par la mise en œuvre des meilleures pratiques.

Ces organisations ont besoin :

- D'un outil capable de définir efficacement les processus et de publier des sites Web
- D'un jeu modifiable et réutilisable de définitions de processus qui sert de base pour documenter tout modèle opérationnel d'une organisation informatique
- De pouvoir s'intégrer à d'autres domaines tel que le processus de développement

IBM Tivoli Unified Process Composer permet de créer des définitions de processus et de les modifier, puis de documenter ces processus sur un site Web en mode read-only, aux fins d'utilisation en interne ou d'audit.

En plus des produits ITSM annoncés ici, la famille de produits IBM WebSphere® aide les entreprises à documenter, automatiser et personnaliser leurs processus informatiques et les processus métiers qu'ils supportent. Le choix du produit dépend de la nature du projet. Voici quelques recommandations de base pour sélectionner le bon produit IBM.

## **Documentation des processus informatiques**

Bon nombre d'organisations commencent à améliorer leurs processus informatiques en appliquant les meilleures pratiques recommandées par l'industrie et en améliorant la qualité de la documentation concernant les processus. IBM Tivoli Unified Process Composer est un point de départ idéal pour ce faire. Il contient des outils et un modèle complet de processus basés sur les meilleures pratiques qui aident les analystes à personnaliser, enrichir et publier facilement les contenus.

Une fois que les processus souhaités sont formalisés, l'organisation commence généralement par identifier les workflows et les tâches ayant le plus impact et qu'il convient d'automatiser. IBM Tivoli Unified Process Composer est également très utile pour réaliser cet objectif car il contient des descriptions détaillées sur les utilisations possibles et recommandées des produits IBM pour automatiser les processus et les tâches décrits dans le modèle Tivoli Unified Process. IBM Tivoli Process Managers, CCMDB et d'autres produits de gestion des opérations sont aussi concernés. Tivoli Unified Process Composer peut également servir à identifier et à documenter d'autres workflows informatiques qui pourraient être automatisés grâce à des projets de développement personnalisé.

## **Automatisation de processus informatiques**

IBM propose deux options d'automatisation de processus informatiques. Les gestionnaires de

processus IBM Tivoli automatisent un certain nombre de workflows à fort impact, basés sur les meilleures pratiques. Ces produits en général couvrent la gestion des changements et des configurations, la gestion des versions de logiciels, la gestion des données et du stockage et la gestion de la disponibilité (y compris la gestion des niveaux de service, de la disponibilité et une partie de la gestion des incidents). Dans ces trois domaines, vous pourrez utiliser les Process Managers en l'état ou obtenir de votre personnel informatique qu'il les personnalise, ce qui se fait facilement grâce aux outils de configuration mis à disposition.

Vous pourriez également souhaiter automatiser vos workflows de processus informatiques (et métier) qui ne sont pas encore définis par les IBM Tivoli Process Managers. Auquel cas, ces projets de développement personnalisé peuvent être menés à bien grâce à WebSphere Business Modeler, WebSphere Integration Developer, WebSphere Process Server et WebSphere Portal Server qui proposent un cheminement d'automatisation intégré et recommandé.

## Positionnement du produit - Globalisation :

---

## Disponibilité du produit dans les langues nationales

Les produits suivants :

- IBM Tivoli Availability Process Manager
- IBM Tivoli Change and Configuration Mgmt DB
- IBM Tivoli Release Process Manager
- IBM Tivoli Storage Process Manager
- IBM Tivoli Unified Process Composer

seront disponibles dans le monde aux dates ci-dessous. Pour Tivoli Change and Configuration Management Database, Tivoli Release Process Manager, Tivoli Availability Process Manager et Tivoli Storage Process Manager, le media pack des versions localisées est V1.1.1. Pour Tivoli Unified Process Composer, le media pack des versions localisées est V2.1.1.

Description du produit	Langue	Date de disponibilité
ITAPM V1.1.0	Anglais international	28 juillet 2006
ITAPM V1.1.1	Versions en langues nationales (anglais international, français, russe, coréen, chinois simplifié, espagnol, portugais-brésilien, allemand, japonais, chinois traditionnel, hongrois, tchèque, italien, polonais)	20 octobre 2006
ITCCMDB V1.1.1	Versions en langues nationales (anglais international, français, russe, coréen, chinois simplifié, espagnol, portugais-brésilien, allemand, japonais,	20 octobre 2006

	chinois traditionnel, hongrois, tchèque, italien, polonais)	
ITCCMDB V1.1.0	Anglais international	28 juillet 2006
ITRPM V1.1.1	Versions en langues nationales (anglais international, français, russe, coréen, chinois simplifié, espagnol, portugais-brésilien, allemand, japonais, chinois traditionnel, hongrois, tchèque, italien, polonais)	20 octobre 2006
ITRPM V1.1.0	Anglais international	28 juillet 2006
ITSPM V1.1.1	Versions en langues nationales (anglais international, français, russe, coréen, chinois simplifié, espagnol, portugais-brésilien, allemand, japonais, chinois traditionnel, hongrois, tchèque, italien, polonais)	20 octobre 2006
ITSPM V1.1.0	Anglais international	25 août 2006
ITUPC V2.1.0	Anglais international	28 juillet 2006
ITUPC V2.1.1	Versions en langues nationales (anglais international, français, coréen, chinois simplifié, espagnol, portugais-brésilien, français belge, allemand, japonais, chinois traditionnel, italien)	18 août 2006

## Marques

Tivoli Enterprise est une marque d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Tivoli, TotalStorage, OMEGAMON, Tivoli Enterprise Console, Rational et WebSphere sont des marques enregistrées d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être les marques ou marques de

services de tiers.

---

Ce document d'annonce a seulement pour but de vous informer. Les produits IBM doivent être commandés en utilisant les documents contractuels IBM en vigueur. Pour plus d'information contactez votre partenaire commercial IBM ou IBM Direct au 0 801 835 426.