

Soutenir la mise en oeuvre de processus basés sur ITIL avec une approche unifiée de la gestion des actifs et services



Sommaire

- 2 Vue d'ensemble**
- 3 Etablir des processus ITIL pour aligner les TI avec les objectifs commerciaux**
- 4 Deux produits de base génèrent une vue unique complète**
- 5 Intégrer les processus ITIL avec l'environnement informatique**
- 5 Optimiser les processus de soutien des services ITIL**
 - 5 *Gestion des configurations***
 - 7 *Gestion des incidents***
 - 7 *Gestion des problèmes***
 - 8 *Gestion des changements***
 - 9 *Gestion des mises en production***
- 10 Optimiser les processus de fourniture de services ITIL**
 - 10 *Gestion des niveaux de service***
 - 13 *Gestion de la disponibilité***
- 14 Les solutions de gestion des actifs et services Maximo offrent de nombreux avantages**
- 15 Conclusion**
- 16 Pour plus d'informations**
- 16 A propos des logiciels Tivoli d'IBM**

Vue d'ensemble

Jusqu'à récemment, les services informatiques internes ont été relativement tenus à part des objectifs des entreprises visant à se maintenir en tête de la concurrence. S'il est vrai que les technologies de l'information (TI) ont toujours eu un rôle à jouer pour préserver un avantage concurrentiel, ce rôle a été majoritairement tactique, surtout si l'on prend en compte le fait que les TI ont toujours été considérées comme un centre de coûts, non comme une unité stratégique.

Les choses ont évolué de façon considérable au cours des dernières années, de plus en plus d'entreprises passant d'une vue centrée sur les coûts du potentiel des TI à la prise en compte du fait qu'elles peuvent transformer les processus métier. Ce phénomène est lié en grande partie au renforcement de la concurrence sur le marché, et à la compréhension que le passage à une approche de l'entreprise centrée sur le client et pilotée par les TI n'est pas un luxe – c'est un impératif.

On attend de plus en plus des services informatiques qu'ils fonctionnent comme une unité commerciale, et cette attente comporte son lot de défis inédits : optimiser les performances, réduire les coûts opérationnels, encourager des changements organisationnels efficaces (par l'intermédiaire de nouveaux processus et de nouvelles technologies) pour soutenir la tentative des TI et les aider à réussir dans ce nouveau rôle, et démontrer l'impact économique et commercial du service.

Mais comment un service informatique hérité peut-il se transformer en une unité commerciale apte à assurer une gestion à la fois proactive et réactive des services à l'échelle de l'entreprise ? Comment peut-il fournir non seulement la technologie, mais aussi les services, les budgets prévisionnels et les mesures nécessaires pour soutenir les objectifs commerciaux de l'entreprise ?

Points forts

Tout échec signifierait que les TI restent un centre de coûts non stratégique et que son directeur – le responsable des technologies de l’information – n’a pas son mot à dire dans les décisions commerciales stratégiques, ou, comme c’est la tendance actuellement, que les TI sont totalement externalisées. Il n’y a qu’une seule alternative, évoluer ou mourir, et les enjeux sont élevés à la fois pour le service et l’organisation qu’il soutient. Ce livre blanc explique comment le service informatique peut fonctionner de manière plus efficace comme une unité commerciale stratégique en utilisant des solutions de gestion des actifs et services pour mettre en oeuvre et prendre en charge des processus basés sur l’IT Infrastructure Library® (ITIL®) pour gérer :

- *les configurations*
- *les incidents*
- *les problèmes*
- *les changements*
- *les mises en production*
- *les niveaux de service*
- *la disponibilité*

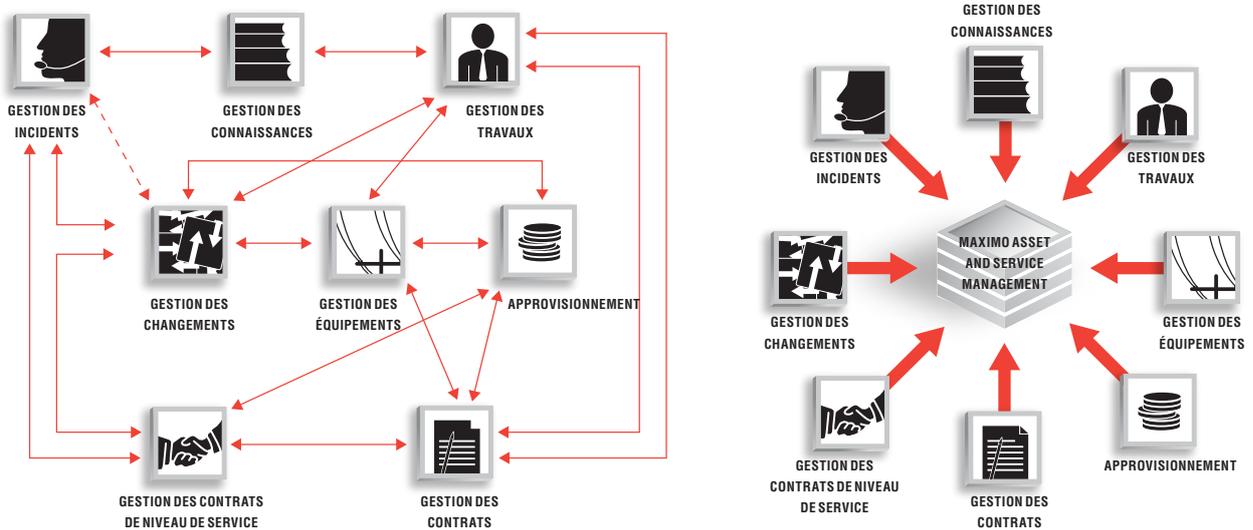
Etablir des processus ITIL pour aligner les TI avec les objectifs commerciaux

La bibliothèque d’infrastructure des TI, ou ITIL, fournit une infrastructure concrète non propriétaire pour mettre en oeuvre des pratiques d’excellence en matière de gestion des services qui s’alignent sur la stratégie commerciale globale de l’entreprise. Le fait de baser les processus informatiques sur les directives ITIL permet aux entreprises de gérer plus efficacement les changements, les équipements, le personnel et les niveaux de service informatiques – en allant au-delà de simples applications de gestion des équipements informatiques et de service desk pour assurer une optimisation proactive de l’organisation informatique. Un service correctement mis en oeuvre peut aider à :

- *réduire le risque de pannes informatiques*
- *améliorer les niveaux de service et la satisfaction client*
- *réduire les frais fixes et variables*

Cela permet au service informatique de renforcer sa crédibilité, d’optimiser les performances, de réduire les coûts et d’atteindre de hauts niveaux d’efficacité et d’efficience commerciale dans l’utilisation des systèmes d’information. Le passage à un modèle informatique orienté services est certes intimidant, mais c’est possible – surtout au vu des outils logiciels de gestion de services de pointe qui sont disponibles et conçus spécifiquement pour faciliter les processus ITIL.

La bibliothèque d’infrastructure des TI, ou ITIL, fournit une infrastructure concrète non propriétaire pour mettre en oeuvre les meilleures pratiques en matière de gestion des services qui s’alignent sur la stratégie commerciale globale de l’entreprise.



Les solutions clés en main de gestion des actifs et services Maximo soutiennent la mise en oeuvre des processus ITIL d'une entreprise.

Il n'en demeure pas moins que la plupart des offres associées à ITIL présentent des lacunes dans deux secteurs importants : la gestion des ressources et les coûts de service. Si une solution était dotée de capacités intégrées pour une analyse détaillée des coûts de main-d'oeuvre, de pièce, d'équipement et de service associés à l'exploitation de processus ITIL, les responsables des TI auraient les informations dont ils ont besoin pour soutenir un processus de fourniture de services plus efficace et les décisions d'investissement permanentes associées.

Les solutions de gestion des actifs et services IBM Maximo sont basées sur une plate-forme centrale unifiée pour assurer le support des processus métier informatiques clés – permettant à des groupes disjoints de travailler ensemble de manière plus transparents, généralement sans conflit d'accès aux données ni redondance.

Deux produits de base génèrent une vue unique complète

Combinant deux produits de base – IBM Maximo Asset Management for IT et IBM Tivoli Service Desk – les solutions de gestion des actifs et services Maximo fournissent une vue complète qui permet :

- d'optimiser les processus informatiques
- de maximiser le taux de rendement de l'actif
- de réduire les risques et les coûts
- d'améliorer les niveaux de service

Un des éléments clés pour une gestion plus efficace des équipements et des ressources informatiques est de savoir ce que l'entreprise possède et de connaître leur emplacement. C'est la raison pour laquelle les solutions de gestion des actifs et services Maximo s'intègrent avec les solutions de reconnaissance automatique telles que Maximo Discovery pour aider les entreprises à développer et conserver des informations sur les équipements informatiques déployés de manière plus efficace. En incorporant ces informations dans les solutions de gestion des actifs et services Maximo, les clients peuvent prendre des décisions d'investissement mieux fondées concernant les ressources technologiques et les immobilisations.

Qui plus est, les solutions de gestion des actifs et services Maximo peuvent évoluer avec l'entreprise au fur et à mesure de l'introduction progressive des processus ITIL. Chaque entreprise peut mettre en oeuvre les logiciels Maximo pour créer une solution de gestion des actifs et services plus complète – ou choisir d'établir des composants individuels dans le cadre d'une mise en oeuvre progressive de la fourniture de services ITIL. Quelle que soit la manière dont une entreprise choisit de les utiliser, les solutions de gestion des actifs et services Maximo s'intègrent avec la plupart des systèmes internes, permettant à chaque client d'appliquer le mode de travail de son choix.

Intégrer les processus ITIL avec l'environnement informatique

Comme on le verra dans les sections qui suivent, les solutions de gestion des actifs et services intègrent sept processus ITIL des groupes de soutien et de fourniture de services ITIL. C'est ainsi qu'elles aident les entreprises à combler l'écart parfois considérable entre l'activité commerciale et la technologie – et à développer une approche supérieure de la fourniture de services pour mieux répondre aux besoins des clients internes et externes, à un coût légitime.

Optimiser les processus de soutien des services ITIL

Gestion des configurations

La gestion des configurations est le processus qui consiste à identifier, enregistrer et générer des rapports sur tous les composants informatiques de votre infrastructure. L'élément clé pour un processus de gestion des configurations efficace est la capacité à détecter, identifier, vérifier et enregistrer tous les éléments de configuration et leur relations dans une base de données de gestion des configurations (" CMDB ") centrale ou fédérée, et à l'utiliser comme base de données officielle pour conserver une image précise de votre infrastructure informatique.

Points forts

Les éléments de configuration couvrent tous les composants de l'infrastructure informatique qui existent actuellement, ou qui existeront dans le futur, dans l'environnement informatique – comme les PC, les serveurs et les périphériques réseau, les logiciels et les licences d'utilisation de logiciels. Une CMDB ne contient pas uniquement les attributs et l'historique de chaque élément de configuration, mais aussi les relations entre et parmi ces éléments. Les entreprises qui s'engagent activement dans un processus de gestion des configurations bénéficient :

- *d'informations précises et détaillées sur les équipements informatiques*
- *d'une plus grande tranquillité d'esprit concernant le respect des termes des contrats de licence d'utilisation de logiciels*
- *d'une meilleure compréhension de l'impact des changements et d'un nombre moindre de problèmes à l'issue des changements*
- *d'une connaissance étendue des besoins budgétaires*

Maximo Asset Management for IT prend en charge le suivi des équipements, le rapprochement des équipements, la gestion de la conformité, la gestion des contrats et l'approvisionnement.

Maximo Asset Management for IT prend en charge le suivi des équipements, le rapprochement des équipements, la gestion de la conformité, la gestion des contrats et l'approvisionnement, aidant ainsi l'entreprise :

- *à suivre les équipements informatiques, les emplacements et les modifications, et à comprendre les relations entre les équipements et les services*
- *enregistrer et gérer tous les contrats pour les licences d'utilisation de logiciels, les locations, les garanties et la maintenance ;*
- *créer et faire appliquer des standards technologiques*
- *fournir un processus rationalisé pour l'approvisionnement en, et la réception des équipements informatiques*
- *comparer les équipements déployés avec les équipements autorisés (ceux achetés et sous contrat)*
- *prendre en charge d'autres processus ITIL clés comme la gestion des incidents, la gestion des problèmes, la gestion des changements, la gestion des mises en production et la gestion des niveaux de service via une base de données d'équipements intégrée et complète*

Avec les solutions de gestion des actifs et services Maximo, les éléments de configuration sont stockés dans une base de données centrale accessible à tous – ce qui évite les intégrations onéreuses. Les produits présentent une image actualisée logique de l'infrastructure et des services de l'entreprise en identifiant, contrôlant, gérant et vérifiant chaque version des éléments de configuration existants, ainsi que leurs relations entre eux et avec les clients qu'ils soutiennent – aidant à optimiser les processus de gestion des services.

Gestion des incidents

La gestion des incidents est le processus qui consiste rétablir le fonctionnement normal d'un service le plus rapidement possible afin de minimiser les conséquences préjudiciables d'un incident sur les opérations commerciales. Dans la terminologie ITIL, un incident est un écart quelconque par rapport au fonctionnement standard attendu d'un système ou d'un service. Une gestion exemplaire des incidents implique une restauration immédiate du service en utilisant des processus standard d'enquête, de diagnostic, de résolution et de reprise.

Tivoli Service Desk documente les incidents à partir des utilisateurs finals, des techniciens de maintenance et des applications de gestion de systèmes de réseau. Rationalisant le processus encore, il exploite les différents type et classements de tickets avec des capacités de flux de travaux visuels et de notifications par e-mail pour une résolution plus rapide, aidant à répondre aux attentes des clients et à renforcer l'efficacité du service desk. Le regroupement des communications utilisateur entre les différentes voies de communication (téléphone, e-mail, Web et fax) permet de capturer chaque incident et de créer une base de connaissances interrogeable qui peut réduire considérablement le temps de réaction du personnel à des anomalies ou des pannes récurrentes. Les incidents peuvent être liés aux problèmes ou aux changements appropriés. Ils sont associés avec leurs éléments de configuration apparentés dans la CMDB.

Gestion des problèmes

Un problème est l'erreur sous-jacente dans une infrastructure qui est la cause d'un ou de plusieurs incidents. La gestion des problèmes est le processus qui consiste à diagnostiquer la cause première de l'erreur et à prendre les mesures correctives qui s'imposent. De plus, ce processus cherche à éviter la récurrence des incidents liés à ces erreurs. Une gestion efficace des problèmes dépend de la capacité des TI à déterminer de manière rapide et précise la cause première et à convertir une erreur inconnue en une erreur connue – c'est-à-dire, des problèmes pour lesquels la cause première est connue et attribuée à un élément de configuration spécifique.

Points forts

Avec Tivoli Service Desk, le service informatique peut identifier et classer plus rapidement la cause première de problèmes, et aider le personnel à reconnaître et résoudre rapidement les erreurs connues avec un temps d'indisponibilité minimal. Des tableaux de bord intégrés en temps réel offrent une vue en profondeur sur tous les niveaux des opérations du service desk, permettant à n'importe quel technicien, responsable ou membre de la direction de surveiller les indicateurs de performance clés à base de rôles par le biais d'une interface graphique intuitive. Les tableaux de bord fournissent des informations d'aide à la décision et peuvent identifier les secteurs à problème potentiels, permettant au service informatique de prendre les mesures correctives qui s'imposent dans la plupart des cas avant que des services vitaux ne soient touchés. Tivoli Service Desk permet la création de modifications à partir de problèmes identifiés et associe les incidents pertinents à ces problèmes.

Gestion des changements

La gestion des changements est le processus qui consiste à s'assurer que des méthodes et des procédures standardisées sont utilisées pour un traitement efficace et rapide de tous les changements – pour aider à minimiser le risque d'incidents liés aux changements et à optimiser les opérations au jour le jour.

La gestion des changements est un élément vital pour n'importe quel service informatique qui souhaite offrir le plus haut niveau de service possible.

Dans la terminologie ITIL, un changement est une action qui modifie la forme, l'adaptation ou la fonction d'un ou de plusieurs éléments de configuration. Le plus souvent, une personne autorisée initie un changement via une demande de changement (RFC) approuvée, qui détaille le changement proposé et inclut à la fois une justification et une autorisation pour le changement. La gestion des changements est un élément vital pour n'importe quel service informatique qui souhaite offrir le plus haut niveau de service possible. Un processus optimisé renforce la stabilité de l'environnement informatique, offre une piste de vérification claire pour la conformité, et aide à relancer l'efficacité du personnel informatique. De plus, un processus de gestion des changements efficace permet de réduire les incidents au niveau du centre d'assistance générés par des changements aléatoires, non approuvés ou non mappés.

La gestion des changements est un processus essentiel dans l'approche globale de la fourniture de services en ce qu'il arme le personnel informatique avec les munitions nécessaires pour réagir au changement et pour soutenir plus efficacement les objectifs commerciaux de l'entreprise. La gestion des changements devrait fournir une feuille de route pour les modifications importantes de l'infrastructure informatique, permettant ainsi de réduire le risque opérationnel et de limiter le temps et les efforts nécessaires pour mettre en oeuvre ces modifications.

Les solutions de gestion des actifs et services Maximo offrent des capacités complètes de gestion des changements avec IBM Maximo Change Manager, qui est disponible à la fois avec Maximo Asset Management for IT et Tivoli Service Desk. Maximo Change Manager aide à minimiser l'ampleur souvent écrasante d'un processus de gestion des changements en conditionnant ses composants en unités plus petites, plus faciles à gérer :

- *Tâches*
- *Main-d'oeuvre*
- *Stock*
- *Services*
- *Outils*

Maximo Change Manager automatise les demandes et les approbations en s'appuyant sur des fonctionnalités de flux de travaux visuel et d'escalade de grande puissance, et offre un service proactif pour aider à réduire les temps d'indisponibilité. Grâce à une base de données centrale partagée et à la conception unifiée de la gestion des actifs et services Maximo, le personnel informatique peut appeler le processus de gestion des changements à partir du processus de gestion des problèmes, ce qui lui permet de planifier proactivement des changements dans le cadre d'un processus global de gestion des équipements informatiques. Les changements sont mis à jour automatiquement, et les notifications de changements planifiés peuvent alerter le personnel de support sur des actions qui pourraient augmenter temporairement le nombre d'incidents. De plus, Maximo Change Manager peut identifier et classer les demandes de changement, et son flux de travaux utilise des processus prédéfinis pour révision et approbation conformément aux directives ITIL.

Gestion des mises en production

La gestion des mises en production est le processus qui consiste à s'assurer que tous les aspects d'une mise en production, techniques et non techniques, sont pris en compte globalement pour pouvoir explorer la mise en production de façon optimale et combler l'écart entre le développement d'applications et les opérations.

Une gestion efficace des mises en production dépend de la capacité à s'assurer que seules des versions autorisées et correctes des logiciels, équipements et autres ressources associées (supports de formation et documentation, par exemple) sont disponibles à l'emploi. Cela nécessite deux éléments clés : la bibliothèque des logiciels définitifs (" DSL ") et la réserve de matériel définitif (" DHS "). La DSL est une zone de stockage physique qui contient tous les logiciels originaux utilisés à l'échelle de l'entreprise, qu'il s'agisse de logiciels tiers ou maison. De la même manière, la DHS (qui peut comprendre un ou plusieurs locaux) stocke de manière sécurisée le matériel informatique qui a été préconfiguré pour répondre aux normes d'exploitation dans l'environnement réel.

Maximo Change Manager inclut des capacités de gestion des mises en production et simplifie le processus de gestion des mises en production en mettant à disposition, à tout moment, toutes les informations disponibles sur les logiciels et le matériel approuvés. Maximo Change Manager tire ces informations d'une CMDB qui sert de complément virtuel à la DSL et la DHS, et de base à partir de laquelle toutes les mises en production technologiques sont définies et déployées.

Maximo Change Manager inclut des capacités intégrées pour identifier et classer les mises en production, et pour planifier et programmer leurs déploiements. Ces capacités incluent la définition de tâches de déploiement individuelles et l'identification des ressources en personnel, pièces, services et outils nécessaires.

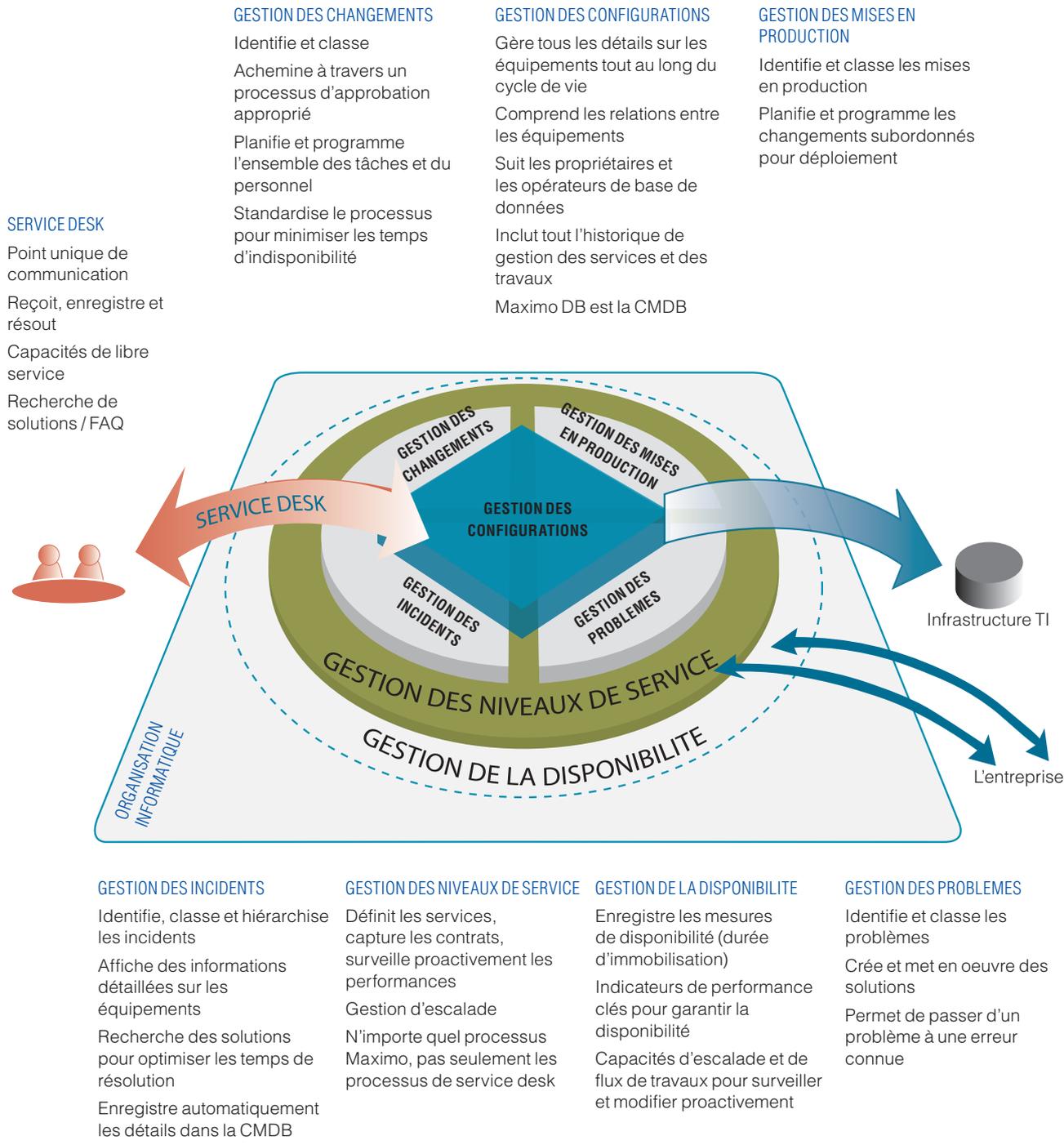
Et, comme toutes les mises en production sont des changements, Maximo Change Manager crée des associations logiques entre les deux. Il permet ainsi à une entreprise de regrouper les changements (au lieu de procéder à des changements similaires un à la fois) et d'optimiser ainsi l'efficacité et la rentabilité des changements. Une fois les mises en production déployées, les éléments de configuration sont mis à jour automatiquement dans la CMDB.

Optimiser les processus de fourniture de services ITIL

Gestion des niveaux de service

La gestion des niveaux de service est le processus qui consiste à préserver et améliorer la qualité des services informatiques grâce à un cycle constant d'établissement de contrats, puis à les surveiller et à générer des rapports sur eux pour répondre aux objectifs commerciaux des clients.

Maximo Asset Management for IT : gestion unifiée des services basée sur ITIL



Points forts

Une gestion efficace des niveaux de service dépend de la capacité à planifier et mettre en oeuvre des contrats de niveau de service, ou des contrats entre le service informatique et ses clients, qui garantissent un service livrable en termes quantitatifs. Les éléments de base des contrats de niveau de service sont les suivants :

- *les accords sur les niveaux opérationnels, qui documentent les objectifs et les mesures qui ont été convenus par des groupes informatiques internes travaillant vers un objectif commun ;*
- *les contrats de service de sous-traitance, qui capturent les mesures convenues entre le service informatique et ses fournisseurs externes.*

Une fois définies et convenues, les mesures des contrats de niveau de service doivent être surveillées activement à la fois par le service informatique et le client, pour s'assurer que les engagements sont satisfaits et pour vérifier que la qualité de service est justifiée en termes de coût et qu'elle est progressivement améliorée.

Les solutions de gestion des actifs et services Maximo permettent d'optimiser la communication entre le service informatique et ses clients internes, et alignent les niveaux de service sur les stratégies commerciales.

Les solutions de gestion des actifs et services Maximo aident à gérer les opérations de niveau de service et offrent des processus élaborés pour créer, gérer et surveiller les contrats de niveau de service. Elles permettent d'optimiser la communication entre le service informatique et ses clients internes, et alignent les niveaux de service sur les stratégies commerciales. Par exemple, la fonction de catalogue de services permet aux organisations informatiques de définir plus clairement les services qu'elles fourniront à l'entreprise. Elle peut rattacher des équipements, des emplacements, des contrats et des contrats de niveau de service à ces services. Les utilisateurs peuvent surveiller proactivement les niveaux de service via des mesures de performance clés prédéfinies. Les capacités de gestion d'escalade aident à gérer les ressources de manière plus appropriée pour satisfaire de manière plus conséquente les engagements de niveau de service.

Si les contrats de niveau de service sont associés plus étroitement au service desk, les capacités de gestion des niveaux de service permettent à une entreprise de rattacher ces contrats à d'autres processus ITIL, pour une gestion au plus proche des configurations, des changements, des mises en production, des problèmes et des incidents. Par exemple, elle peut être utilisée pour établir des dates de réponse et de résolution cible dans la gestion des incidents, des problèmes, des changements et des mises en production, pour un soutien plus agile des services et une plus grande fiabilité des opérations quotidiennes.

Enfin, les solutions de gestion des actifs et services Maximo peuvent être employées pour établir des engagements de fiabilité, de capacité et de disponibilité pour les équipements, les sites et les services, aidant ainsi les utilisateurs à fournir de façon plus proactive les services métier vitaux.

Gestion de la disponibilité

La gestion de la disponibilité est le processus qui consiste à optimiser les capacités de l'infrastructure informatique, des services et de l'organisation de soutien pour fournir un niveau de disponibilité rentable et soutenu afin d'aider l'entreprise à atteindre ses objectifs. Le terme " disponibilité tend à être un mot fourre-tout qui couvre aussi bien la disponibilité des systèmes que leur résilience, leur maintenabilité interne, leur maintenabilité externe et leur sécurité.

La disponibilité est définie et promise dans des contrats de niveau de service individuels, mais la gestion de la disponibilité va au-delà de la gestion des niveaux de service en ce qu'elle requiert une bonne compréhension des capacités de l'infrastructure informatique pour être efficace et une boucle d'optimisation des processus solide pour aider à améliorer les performances.

Les solutions Tivoli Service Desk et Maximo Asset Management for IT utilisent toutes les deux des indicateurs de performance clés pour calculer les mesures de performance suivantes :

- *Disponibilité et indisponibilité totales*
- *Moyenne des temps de bon fonctionnement (fiabilité)*
- *Temps moyen de réparation (maintenabilité interne)*
- *Réactivité des fournisseurs (maintenabilité externe)*

Les capacités d'escalade et de flux de travaux surveillent et avertissent proactivement les responsables des insuffisances de disponibilité et identifient les opportunités d'amélioration. Les mesures de disponibilité spécifiques, comme les durées d'immobilisation, peuvent être analysées à l'aide des données de disponibilité opérationnelle fournies par intégration avec des solutions tierces.

Points forts

Les solutions de gestion des actifs et services Maximo offrent de nombreux avantages

La plupart des solutions logicielles comparables offrent des outils et des processus pour démarrer rapidement la mise en oeuvre de processus ITIL, mais elles présentent des lacunes dans deux secteurs importants : la gestion des ressources et les coûts de service. Si un système robuste pour gérer les équipements et les services informatiques est un excellent début pour entamer le développement d'un modèle de fourniture de services, il ne suffit pas pour autant. Une entreprise doit également comprendre l'impact d'un tel modèle sur ses coûts de main-d'oeuvre, de stock, d'équipement et de service continu. La capacité d'une organisation informatique à mettre en oeuvre chacun de ces sept processus ITIL vitaux et sa compréhension du meilleur mode de déploiement des ressources ont toutes deux un impact sur l'efficacité de la fourniture de services d'entreprise. De même, la gestion continue des coûts associés à l'approvisionnement en services influence également l'efficacité de la fourniture des services. Ce n'est que lorsqu'une entreprise dispose de toutes ces capacités qu'elle pourra véritablement unifier les processus métier au niveau du service informatique.

A cette fin, outre leurs capacités de fourniture de services ITIL intégrées, les solutions de gestion des actifs et services Maximo incluent des capacités de gestion des travaux qui permettent aux entreprises de suivre "à la loupe" les coûts associés :

- *aux ressources (main-d'oeuvre, équipement)*
- *aux outils*
- *aux stock (pièces de rechange, consommables)*
- *au temps*

Les solutions de gestion des actifs et services Maximo soutiennent les activités réactives et proactives et permettent de mettre en oeuvre des processus de gestion des travaux éprouvés au sein du service informatique.

Les capacités de gestion des travaux intégrées dans les solutions de gestion des actifs et services Maximo soutiennent les activités réactives et proactives et permettent de mettre en oeuvre des processus de gestion des travaux éprouvés au sein du service informatique. Les responsables peuvent suivre les coûts et définir des priorités basées sur les niveaux de service ; ils peuvent également mettre en correspondance les tâches avec les ressources disponibles et les besoins en ressources, estimer les coûts et obtenir leur approbation, établir des priorités et lancer des actions à l'échelle de l'entreprise à l'aide des fonctionnalités suivantes :

- *Les outils de suivi permettent une analyse détaillée de l'utilisation et du coût des ressources – aidant à réduire les coûts de main-d'oeuvre internes comme externes.*
- *Le gestionnaire graphique d'attribution des tâches optimise les plannings et l'utilisation de la main-d'oeuvre, et affecte la bonne personne avec les compétences appropriées à la tâche voulue.*
- *La fonctionnalité de procédures standard permet au service informatique de rationaliser les processus connus et de vérifier la qualité du travail.*
- *Les outils d'analyse et les indicateurs de performance clés aident le service informatique à prendre des décisions fondées concernant les investissements en ressources et en compétences, en fonction des besoins attendus pour respecter les niveaux de service.*
- *Les accords sur les niveaux opérationnels aident à améliorer la communication organisationnelle et peuvent être utilisés pour vérifier que d'autres fournisseurs internes ou externes soutiennent correctement les engagements de niveau de service.*

Conclusion

Les services informatiques ont à faire face à une charge de la preuve de plus en plus lourde lorsqu'il s'agit de démontrer leur viabilité organisationnelle et de justifier de nouveaux investissements en TI. Pour prouver sa valeur au reste de l'entreprise et protéger sa position au sein de celle-ci, le service informatique doit devenir une entité proactive à orientation commerciale. Le passage à un modèle de fourniture de services basé sur ITIL peut faciliter cette transformation et permettre au service informatique de fonctionner comme une unité commerciale à valeur ajoutée.

Les solutions de gestion des actifs et services Maximo permettent de mettre en oeuvre en douceur les pratiques d'excellence ITIL sans configuration préalable. Basés sur une plate-forme centrale, agile et moderne, leurs processus sont conçus pour fonctionner ensemble et participer à la réduction du coût total de possession. Les solutions de gestion des actifs et services Maximo font partie d'IBM Service Management, une approche qui facilite l'alignement des fonctions des TI avec les objectifs commerciaux.



Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur comment les solutions de gestion des actifs et services Maximo peuvent aider votre entreprise à mettre en oeuvre des processus ITIL à l'échelle de votre infrastructure, contactez votre représentant IBM ou un partenaire commercial IBM, ou rendez-nous visite à l'adresse suivante :

www.mro.com

A propos des logiciels Tivoli d'IBM

La gamme de logiciels Tivoli offre un ensemble complet de solutions et de capacités en soutien d'IBM Service Management, une approche modulaire extensible utilisée pour que votre entreprise bénéficie de services plus efficaces et efficients. Répondant aux besoins des entreprises de toute taille, les logiciels Tivoli vous permettent d'offrir des services d'excellence en soutien de vos objectifs commerciaux grâce à l'intégration des processus, des flux de travaux et des tâches. La plate-forme de gestion de services Tivoli hautement sécurisée et à base de standards ouverts est complétée par des solutions de gestion opérationnelles proactives qui garantissent une visibilité et une maîtrise de bout en bout. Elle bénéficie également des services et du support IBM de classe internationale, ainsi que d'un écosystème actif de partenaires commerciaux IBM. Les clients et les partenaires Tivoli peuvent partager leurs pratiques d'excellence en participant à des groupes d'utilisateurs IBM Tivoli organisés de façon indépendante dans le monde entier – rendez-vous sur :

www.tivoli-ug.org

Compagnie IBM France

Tour Descartes – La Défense 5
2, avenue Gambetta
92066 – Paris La Défense Cedex
Tél. : 0810 011 810

ibm.com/fr

IBM Belgium

Avenue du Bourget/Bourgetlaan, 42
B – 1130 Brussels

ibm.com/be

La page d'accueil d'IBM est accessible sur le site : ibm.com

IBM, la logo IBM, ibm.com et Tivoli sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans d'autres pays.

IT Infrastructure Library est une marque déposée de la Central Computer and Telecommunications Agency, qui fait désormais partie de l'Office of Government Commerce.

ITIL est une marque déposée et une marque de communauté déposée de l'Office of Government Commerce, enregistrée auprès du bureau des brevets et des marques des Etats-Unis.

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à des tiers.

Produit aux Etats-Unis d'Amérique
12-06

© Copyright IBM Corporation 2007
All Rights Reserved.

TAKE BACK CONTROL WITH 