

## L'offre IBM Service Management permet à Ornis d'afficher un taux de croissance en hausse de plus de 20 %.

### Aperçu

#### ■ L'enjeu pour Ornis

Obtenir davantage de parts de marché grâce à une offre de services à valeur ajoutée et une diminution des coûts

#### ■ Pourquoi devenir une entreprise On Demand ?

Proposer à sa clientèle de contrôler en ligne les niveaux de service offerts permet d'établir des relations de confiance avec la clientèle existante et de renforcer ainsi sa position de leader

#### ■ La solution

Une solution de gestion des services informatiques automatisant les processus clés et intégrant des données de services afin d'améliorer la réactivité et la résilience de l'entreprise

#### ■ Les bénéfices

Hausse de la croissance de plus de 20 % ; augmentation de la disponibilité informatique de 99,5 % à 99,9 % ; accroissement de la productivité du personnel ; réduction du temps et des coûts liés à la résolution d'incidents ; amélioration de la satisfaction client

- » **Définition de On Demand Business**  
Une entreprise dont les processus de fonctionnement (intégrés bout à bout au sein de l'entreprise et avec les partenaires, fournisseurs et clients clés) permettent de répondre rapidement à toute demande client, opportunité du marché ou menace externe.



Le Centre de Gestion Ornis propose aux entreprises des services d'hébergement d'applications en ligne, pour des tarifs compétitifs et des niveaux élevés de performance, de sécurité et de disponibilité en termes de services métier clés.

L'atteinte d'objectifs de niveaux de service est essentielle à toute entreprise informatique. Mais pour les fournisseurs de services logiciels, dont l'activité repose sur l'offre de services sans interruption, la différence peut mener à l'échec ou au succès.

Par conséquent, Ornis, l'un des principaux fournisseurs de services logiciels français, ouvre une nouvelle brèche dans le domaine des accords de niveau de service (SLA). Avec plus de 1 000 clients, Ornis ([www.ornis.com](http://www.ornis.com)) propose aux entreprises des services d'hébergement d'applications en ligne, pour des tarifs compétitifs et des niveaux élevés de performance, de sécurité et de disponibilité en termes de services métier clés.

*“Permettre à nos clients de se rendre compte de la qualité de notre offre de niveau de service nous a distingués de nos concurrents et a ainsi accru nos parts de marché.”*

*– Fabien Rognon, responsable de secteur d'activité chez Ornis.*

### Avantages d'une entreprise On Demand

- Un meilleur accès aux statistiques de SLA optimise la communication et renforce la satisfaction client, générant une hausse de plus de 20 % du taux de croissance
- L'intégration d'informations en vue de gérer son réseau, ses systèmes et ses applications à partir d'une console unique simplifie l'administration informatique, accélère la résolution des incidents et permet de conserver une position leader en matière de normes industrielles liées à la disponibilité
- L'automatisation des processus améliore l'intégrité de l'environnement de travail tout en réduisant la tâche de l'équipe informatique

*“IBM Tivoli nous permet d'améliorer l'automatisation et l'intégration des processus basés sur les meilleures pratiques ITIL. Ainsi, nous avons la garantie que notre environnement informatique s'exécute de manière optimale.”*

– Fabien Rognon

Pour différencier leur offre, les responsables d'Ornis souhaitaient rendre leur environnement plus transparent aux yeux de leurs clients. Autoriser l'accès en ligne de ses clients à des mesures de disponibilité et de performance n'est pas monnaie courante chez les fournisseurs de services logiciels, plus habitués à établir des rapports de SLA. En générant davantage de rapports de SLA, les responsables d'Ornis ont donc cherché à développer de meilleures relations de confiance avec leurs clients et à se distinguer des autres entreprises.

“Permettre à nos clients de se rendre compte de la qualité de notre offre de niveau de service nous a distingués de nos concurrents et a ainsi accru nos parts de marché,” explique Fabien Rognon, responsable de secteur d'activité chez Ornis.

Au même moment, les responsables d'Ornis ont également souhaité ralentir la complexité croissante de leur infrastructure informatique. L'équipe informatique devant collecter manuellement des informations issues de différents produits de surveillance, les responsables d'Ornis, face à la croissance de l'entreprise, ont craint une aggravation du risque d'erreur humaine et une complication de la capacité à résoudre rapidement et efficacement des incidents.

“Notre mission consiste à fournir aux entreprises une solution informatique extrêmement accessible, sécurisée et abordable,” ajoute Fabien Rognon. “De ce fait, nous devons optimiser et rationaliser nos processus métier afin de réduire nos temps de réactivité et améliorer la productivité de notre personnel.”

#### **Etablir des relations clientèle de confiance via une gestion des services informatiques**

Pour atteindre ses objectifs, Ornis avait besoin de passer d'une approche de gestion des services informatiques classique (à savoir, s'attachant à la performance et à la disponibilité de ses systèmes et de ses réseaux) à une approche plus large. Cette nouvelle approche devait permettre à ses opérations informatiques d'être en meilleure adéquation avec ses objectifs commerciaux (notamment, la rationalisation de ses processus métier, l'optimisation de ses ressources et l'amélioration de la satisfaction de ses clients).

Mais cette transition nécessitait le recours à une solution automatisée, intégrée et ouverte, capable de consolider les informations de près de 3 000 routeurs et 550 serveurs. Elle devait en outre permettre au personnel de gérer facilement et de manière proactive les performances et la disponibilité vis-à-vis des accords de niveau de service des clients. Enfin, toute solution se devait de proposer des fonctionnalités souples de génération de rapports basés sur le Web, offrant la possibilité aux clients de consulter en ligne et à leur guise ces niveaux de service.

Après analyse des solutions proposées par divers fournisseurs, dont IBM et HP, Ornis a finalement opté pour l'offre IBM Service Management. De par son

approche intégrée et sa prise en charge étendue de la plate-forme Linux®, cette technologie IBM constituait le meilleur choix.

“Nous utilisons Linux car il fournit un environnement d’exploitation stable et hautement performant pour un prix moindre. Il est également complètement extensible et nous permet d’adapter chaque serveur à la demande,” indique Fabien Rognon. “La suite Tivoli représentait la seule solution capable d’offrir une telle gamme de fonctionnalités et de solutions fonctionnant sous Linux.”

Grâce aux services IBM Global Financing, Ornis a pu développer sa nouvelle offre de gestion de SLA, sans investissement direct. “IBM fournit les services essentiels à la croissance de l’activité des petites et moyennes entreprises,” précise Fabien Rognon.

Pour Ornis, investir davantage dans la technologie IBM constitue un élément fondamental de sa stratégie d’entreprise. Le centre des données de l’entreprise s’appuie sur la technologie d’IBM TotalStorage Tape Library et des systèmes IBM System x. Ces solutions mettent en œuvre une plate-forme extrêmement performante, résiliente et extensible prenant en charge une base de clients et un nombre de transactions en perpétuelle croissance.

#### **Renforcer son impact par la mise en évidence de ses nouveaux services**

Dans le cadre de son initiative, Ornis a mis en place un centre de gestion d’applications innovant, au sein duquel le personnel peut consulter l’infrastructure globale de l’entreprise, sur un mur d’écrans de surveillance. Ce centre, installé dans un environnement ouvert derrière des parois vitrées, permet aux clients potentiels d’apercevoir le personnel informatique à l’œuvre. Selon Fabien Rognon, ce lieu d’observation performant convainc rapidement les entreprises qu’Ornis dispose des processus et de la technologie appropriés pour faire face aux incidents informatiques et les résoudre immédiatement.

Au sein de ces locaux, l’équipe informatique d’Ornis jouit de nombreuses solutions d’IBM Service Management pour identifier et résoudre rapidement les incidents.

Le logiciel IBM Tivoli NetView mesure par exemple la disponibilité des composants réseau et permet de localiser rapidement l’origine des incidents associés. De la même manière, le logiciel IBM Tivoli Monitoring détecte les goulets d’étranglement et autres incidents éventuels des ressources système

Les données de ces deux solutions sont transmises au logiciel IBM Tivoli Enterprise Console qui trie ensuite les événements et oriente l’assistance technique vers la réponse appropriée. Ces informations sont également envoyées au logiciel IBM Tivoli Service Level Advisor afin que le personnel puisse prévoir de manière proactive la survenue éventuelle de violations de SLA. Le personnel

## **Composants clés**

### *Logiciels*

- IBM Tivoli Enterprise Console®
- IBM Tivoli® Monitoring
- IBM Tivoli NetView®
- IBM Tivoli Service Level Advisor

### *Serveurs*

- Serveur® System x® sous Red Hat Linux
- IBM TotalStorage® Tape Library

### *Services*

- IBM Global Financing

*“Nous avons renforcé notre croissance de plus de 20 %, soit deux fois plus que la moyenne constatée sur le marché.”*

*–Fabien Rognon*

prend alors les mesures qui s'imposent pour éviter cette violation. En outre, Tivoli Service Level Advisor offre aux clients d'Ornis un accès en continu aux statistiques de SLA, grâce à une fonction souple de génération de rapports basés sur le Web.

En établissant automatiquement une corrélation entre les informations et en les faisant correspondre aux accords de niveau de service des clients, le logiciel Tivoli permet au personnel d'Ornis d'améliorer l'intégrité de son environnement de travail. L'équipe peut alors se consacrer en premier lieu aux incidents ayant l'impact le plus élevé. "IBM Tivoli Service Level Advisor offre toutes les fonctionnalités nécessaires au lancement de notre nouveau service de gestion des SLA et à l'administration efficace de notre infrastructure. Il s'intègre également en continu avec les autres applications Tivoli et non-Tivoli, pour un meilleur retour sur investissement," affirme Fabien Rognon.

Les fonctionnalités d'automatisation, d'auto-gestion et d'intégration sont des éléments capitaux qui permettent à Ornis d'atteindre plus efficacement ses objectifs. Ainsi, les fonctions d'évaluation automatique des SLA et de résolution intelligente des incidents basée sur les règles limitent l'intervention du personnel pour des tâches jugées d'ordinaire fastidieuses.

### **Une nouvelle approche bénéfique à la croissance**

Grâce à l'offre IBM Service Management, l'environnement informatique d'Ornis affiche désormais des résultats de performance et de disponibilité élevés et ce, à moindre coût. Ornis peut donc générer des rapports de mesures de ces niveaux de service à forte disponibilité, consultables par ses clients sur un site Web sécurisé

Les résultats ont été significatifs. Fabien Rognon indique que les nouveaux services de génération de rapports basés sur le Web ont permis d'atteindre des objectifs tels que l'augmentation du revenu par client et la hausse des parts de marché de l'entreprise. "Nous avons renforcé notre croissance de plus de 20 %, soit deux fois plus que la moyenne constatée sur le marché," déclare Fabien Rognon. "

"Grâce aux solutions IBM Tivoli, nous sommes plus proactifs et avons pu faire passer notre disponibilité informatique de 99,5 % à 99,9 %," ajoute Fabien Rognon. "Par conséquent, nous avons conservé notre position leader, semaine après semaine, en matière de normes d'externalisation publique liées à la disponibilité."

Dans l'année à venir, les responsables d'Ornis prévoient la mise en œuvre des meilleures pratiques basées sur la bibliothèque d'infrastructure informatique (ITIL). D'après Fabien Rognon, l'entreprise devrait atteindre efficacement ses objectifs dans ce domaine, via le logiciel IBM Tivoli. "IBM Tivoli nous permet d'améliorer l'automatisation et l'intégration des processus basés sur les meilleures pratiques ITIL. Ainsi, nous avons la garantie que notre environnement informatique s'exécute de manière optimale," conclut Fabien Rognon.

### **Pour en savoir plus**

Contactez votre représentant commercial IBM ou votre partenaire commercial IBM.

Consultez notre site Web à l'adresse suivante :

**[ibm.com/software/fr/tivoli](http://ibm.com/software/fr/tivoli)**

Pour en savoir plus sur Ornis, consultez le site Web suivant : [www.ornis.com](http://www.ornis.com)



© Copyright IBM Corporation 2006

Compagnie IBM France  
Tour Descartes - La Défense 5  
2, avenue Gambetta  
92066 - Paris La Défense Cedex

Imprimé en France  
03-06  
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM, NetView On Demand Business, le logo On Demand Business, Tivoli, Tivoli Enterprise Console, TotalStorage and et System x sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Linux est une marque de Linus Torvalds aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

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

Dans cette publication, les références à des produits et des services IBM n'impliquent pas qu'IBM prévoie de les commercialiser dans tous les pays où IBM est implantée.

Cette étude de cas est un exemple d'utilisation de produits IBM par un client. L'obtention de résultats comparables n'est pas garantie.