

# IBM Tivoli Availability Process Manager

## Points forts

- Améliore l'efficacité et la rentabilité de la gestion des incidents et des problèmes
- Minimise le temps de résolution en associant les bons experts au bon moment
- Optimise la gestion des environnements informatiques
- Aide à accroître la disponibilité des services d'entreprise critiques
- Évalue l'impact des interruptions de service sur les accords de niveau de service et d'exploitation

En cas d'interruption de service dans l'environnement informatique d'une entreprise, les incidents sont généralement hiérarchisés en fonction de leur niveau de gravité informatique perçu, et non selon leur impact sur les fonctions essentielles à l'entreprise. Si la société ne dispose pas des connaissances détaillées sur l'impact de l'incident, cela peut entraîner une hiérarchisation inappropriée, une perte de ressources informatiques et des temps de résolution d'incidents plus longs. Afin de classer et de hiérarchiser efficacement les incidents, il est crucial de connaître parfaitement l'impact sur l'activité et sur les niveaux de service.

IBM Tivoli Availability Process Manager répond à cette exigence en offrant une visibilité sur les composants et applications informatiques et sur l'impact global sur l'activité et en fournissant aux équipes informatiques les outils nécessaires pour diagnostiquer et hiérarchiser efficacement les incidents et les problèmes qui affectent les services critiques aux missions de l'entreprise.

Tivoli Availability Process Manager fait partie de la plateforme IBM IT Service Management, qui permet aux entreprises d'intégrer et d'automatiser les services, les opérations et les processus dans l'ensemble de la chaîne de valeur de gestion informatique (personnel, processus, informations et technologie), tout en utilisant leur infrastructure informatique existante. Sur la base d'une architecture orientée service (SOA) et des meilleures pratiques, IBM IT Service Management permet aux sociétés informatiques de visualiser leur infrastructure de façon holistique, de la gérer telle une entreprise et d'obtenir des résultats commerciaux réels.

Travaillant conjointement avec IBM Tivoli Change and Configuration Management Database (CCMDB), l'outil novateur Tivoli Availability Process Manager renforce la réactivité et la souplesse en automatisant les processus de gestion informatique au sein des silos et en coordonnant les processus entre silos.

Il s'intègre aux produits et processus existants d'une société afin de mettre en œuvre des activités prédéfinies personnalisables qui permettent aux entreprises d'optimiser le service clientèle, d'accélérer les réponses aux changements et de faciliter les nouvelles opportunités.

### **Améliorer l'efficacité et la rentabilité de la gestion des incidents et des problèmes**

Tivoli Availability Process Manager offre de la valeur ajoutée sur trois niveaux. Premièrement, il combine les informations de dépendance des ressources de Tivoli CCMDB et les informations sur l'état des produits de gestion opérationnelle afin d'aider à identifier la (les) source(s) du problème (ce qui limite l'implication au seul personnel informatique essentiel), tout en conservant les ressources informatiques et en optimisant le temps de résolution.

Deuxièmement, en s'intégrant aux produits tels que IBM Tivoli Business Systems Manager et IBM Tivoli Composite Application Manager for Response Time Tracking, il permet au personnel informatique de déterminer rapidement l'impact de l'incident sur l'entreprise et de hiérarchiser les actions en conséquence. Cela accélère le temps de réaction, réduit la

durée d'une interruption et permet une communication efficace de l'impact aux clients informatiques.

Troisièmement, Tivoli Availability Process Manager collecte les récentes modifications de Tivoli CCMDB et fournit une application de lancement contextuel à Tivoli Enterprise Portal, dans laquelle les utilisateurs reçoivent des suggestions d'actions correctrices qui les aident à minimiser le temps nécessaire pour diagnostiquer et résoudre le problème. Par conséquent, l'impact d'une interruption de service est largement réduit, la qualité de l'incident est améliorée et les mises en œuvre de processus pour la gestion de disponibilité, des événements, des incidents et des problèmes sont rationalisées.

### **Aider à optimiser le temps de résolution**

Compte tenu que les environnements informatiques subissent des changements constants, ils nécessitent une réaction rapide pour catégoriser et hiérarchiser les incidents. La surveillance des changements dans une entreprise présente un dilemme unique dans un monde où il n'est pas inhabituel pour les serveurs et les logiciels d'être déployés par différents départe-

ments informatiques. Tivoli Availability Process Manager aide les entreprises à hiérarchiser les incidents de façon appropriée et à attribuer les bonnes ressources pour les résoudre.

Pour ce faire, il fait appel à l'activité Determine Business Impact, qui s'intègre aux processus existants de gestion des incidents, des problèmes et de la disponibilité afin de hiérarchiser les interruptions de service en fonction des objectifs cruciaux pour l'activité de l'entreprise. Determine Business Impact combine les relations de ressources et les informations de modification associées de Tivoli CCMDB avec les informations sur l'état des produits de gestion opérationnelle afin d'identifier le composant informatique affecté et son impact sur l'entreprise et sur les accords de niveau de service (SLA). Determine Business Impact permet de s'orienter vers une résolution rapide des incidents et des problèmes et d'éviter une perte de ressources informatiques en cas d'occurrences non essentielles pour l'activité.

### **Mieux gérer les environnements informatiques**

En cas d'interruption de service, chaque composant d'une infrastructure

peut apparaître comme fonctionnant parfaitement par rapport aux mesures de disponibilité et de performance. Cependant, sur une vue de bout en bout, les performances de transaction globales peuvent ne pas être acceptables. Afin d'obtenir une vue holistique, IBM Tivoli Enterprise Portal peut être lancé depuis Tivoli Availability Process Manager afin de fournir une interface de gestion solide dans une seule vue et ainsi gérer de façon centralisée l'ensemble de l'environnement informatique, optimisant du même coup les ressources de personnel informatique existantes.

Par exemple, les utilisateurs peuvent visualiser chaque performance de transaction avec IBM Tivoli Composite Application Manager, ainsi que les mesures de performances clés avec des produits de surveillance comme IBM Tivoli OMEGAMON™ XE pour zSeries™ et Netcool. Ces produits offrent également l'assistance spécialisée Expert Advice, base de connaissances intégrée qui renforce les fonctions d'exécution informatiques en décrivant un problème et ses causes possibles et en proposant des suggestions pour le résoudre.

The screenshot displays the IBM Tivoli Enterprise Portal interface for a real-time CFIA view. At the top, there are navigation tabs: Search, Assess Failing Component, Assess Services Impacted, Assess SLA/OLA, and Summary. Below these is an Incident ID field and buttons for Save Incident, Save to File, and Printer Friendly View. The main content is organized into three sections:

- CMDB Component:** Internal Banking
- Failing Components:** A table with columns Name, Status, Type, Last Change, and Description. It lists three items:
 

Name	Status	Type	Last Change	Description
KKENNA2 Windows OS	Warning	com.collation.platform.model.topology.sys.OperatingSystem		KKENNA2 operating system used
Endicott Windows OS	Critical	com.collation.platform.model.topology.sys.OperatingSystem		Endicott operating system used
Internal Banking	Warning	com.collation.platform.model.topology.sys.BusinessSystem		All internal applications and
- Services Impacted:** A table with columns Name, Status, Impact, Role, and Description. It lists two items:
 

Name	Status	Impact	Role	Description
Banking	Warning	Test business impact string fo	Test role string for Banking	Top level business service con
Human Resources	Critical	Test business impact string fo	Test role string for Human Res	Top level business service con
- SLAs and OLAs:** A table with columns Name, Status, Schedule State, SLA Type, Customer, and Description. It lists one item:
 

Name	Status	Schedule State	SLA Type	Customer	Description
ITM Processor SLA	Violation	Critical	SLA	ITAM	Agreement is that external ban

Real-time CFIA view allows users to quickly assess the impact of a service outage on the business and identify the source of the outage.

En relation avec IBM Tivoli Data Warehouse, des comparaisons de données historiques et en temps réel peuvent être réalisées pour identifier les tendances ou événements anormaux afin d'accélérer le diagnostic et la résolution des problèmes. En résumé, il permet à une société informatique de gérer efficacement un plus gros volume

de problèmes, sans surcharger ou augmenter les ressources.

### Aider à accroître la disponibilité des services d'entreprise critiques

En automatisant les tâches Component Failure Impact Analysis (CFIA) pour déterminer l'effet des interruptions de service sur l'entreprise, Tivoli

Availability Process Manager hiérarchise les problèmes selon leur impact sur les personnes qui en ont le plus besoin : responsables de gestion informatique, d'incidents et de disponibilités, experts techniques et analystes de centre de services qui peuvent classer et hiérarchiser les incidents et les problèmes selon leur impact sur l'entreprise.

L'activité Determine Business Impact aide à hiérarchiser les incidents et les problèmes en évaluant les composants les plus critiques pour l'entreprise. Les informations de relations de ressources de Tivoli CCMDB identifient les systèmes d'entreprise, les services d'entreprise ou les transactions qui dépendent de ces ressources. Après identification, Tivoli Business Systems Manager ou Tivoli Composite Application Manager for Response Time Tracking peuvent aider à déterminer l'état d'erreur de chacun de ces éléments de configuration.

### **Evaluer l'impact des interruptions de service sur les accords de niveau de service et d'exploitation**

Afin d'éviter les éventuelles pénalités et violations, Tivoli Availability Process Manager fournit une vue

détaillée des SLA et des niveaux d'accord d'exploitation (OLA) en cas d'interruption de service. La tâche Evaluation des SLA/OLA identifie tous les accords liés aux services et ressources affectés sur une seule vue afin de déterminer plus facilement si un incident ou un problème s'oriente vers un état de violation.

Tivoli Availability Process Manager s'intègre parfaitement aux produits de gestion opérationnelle existants. Par exemple, il fonctionne avec IBM Tivoli Service Level Advisor pour surveiller et obtenir l'état de différents accords de service et d'exploitation. IBM Tivoli Storage Process Manager, un autre composant de gestion de processus sur la plateforme IBM IT Service Management, peut également être utilisé pour identifier les groupes DSLOG (data service level objective groups) associés aux éléments de configuration en question.

### **Aider à optimiser la rentabilité informatique à forfait**

Au sein d'un environnement informatique complexe, définir la source d'un incident ou d'une interruption de service représente souvent un défi majeur. Tivoli Availability Process

Manager s'appuie sur les produits de gestion opérationnelle Tivoli pour relier les informations de différentes sources afin d'améliorer la qualité de l'assistance informatique.

Determine Business Impact identifie l'élément de configuration et travaille conjointement avec à la fois Tivoli CCMDB et les produits de gestion opérationnelle existants, tels que IBM Tivoli Monitoring, afin d'isoler les composants au sein de l'entreprise qui affectent cet élément, ainsi que tous les éléments de configuration qui en dépendent. Grâce à la combinaison des informations de relations de ressources dans Tivoli CCMDB avec les informations sur l'état des ressources des produits de gestion opérationnelle, les incidents et les problèmes peuvent être transmis efficacement au responsable des problèmes le plus approprié.

Toutes ces informations, depuis l'état des éléments de configuration jusqu'à l'impact sur l'entreprise et sur le niveau de service, sont stockées dans Tivoli CCMDB sous forme d'instantané, que Tivoli Availability Process Manager peut ensuite récupérer et lancer. L'identification de la source du problème et la tenue d'archives permettent

## Tivoli Availability Process Manager en un clin d'œil

### Configurations logicielles :

Tivoli Change and Configuration Database, Version 1.1

### Systèmes d'exploitation pris en charge :

IBM AIX™, version 5.2, 5.3 System i/p

Red Hat Enterprise Linux™ 3.0 AS/ES x86-32

Microsoft™ Windows™ 2003 Enterprise Edition x86-32

## Produits intégrés

Les produits de gestion opérationnelle et de surveillance suivants sont intégrés dans Tivoli Availability Process Manager :

- Tivoli Monitoring
- Tivoli OMEGAMON XE
- Tivoli Composite Application Manager for Response Time Tracking
- Tivoli Enterprise Portal
- Tivoli Business Systems Manager
- Tivoli Service Level Advisor

non seulement de réduire les coûts de perte de temps du personnel informatique, mais également d'atténuer l'impact causé par des pertes de revenus. Ces informations historiques peuvent être utilisées pour des activités existantes de gestion de problèmes et d'analyse de causes.

### A propos des logiciels IBM Tivoli

Les logiciels IBM Tivoli aident les entreprises à gérer efficacement les ressources, tâches et processus informatiques afin de répondre aux besoins fluctuants des entreprises et de fournir une gestion de service informatique souple et réactive, tout en réduisant les coûts. Le portefeuille Tivoli comprend des logiciels de sécurité, de conformité, de stockage, d'exécution, de disponibilité, de configuration, d'opérations, de gestion du cycle de vie informatique, et est soutenu par les meilleurs services, équipes d'assistance technique et de recherche IBM.

### Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur la manière dont Tivoli Availability Process Manager vous aide à automatiser vos processus de disponibilité et à accélérer le temps de résolution, contactez votre représentant ou partenaire commercial IBM ou visitez le site [ibm.com/software/fr/tivoli](http://ibm.com/software/fr/tivoli)



© Copyright IBM Corporation 2006

IBM Corporation  
Software Group  
Route 100  
Somers, NY 10589  
Etats-Unis

Produit aux Etats-Unis

6-06

Tous droits réservés

AIX, IBM, le logo IBM, OMEGAMON, Tivoli et zSeries sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

Netcool est une marque de Micromuse, société IBM, 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.

Microsoft et Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

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