

## IBM Tivoli Netcool/Impact

### Points forts

- Corrèle et classe automatique par priorité les réponses aux événements en fonction de leur impact sur l'activité.
- Optimise la productivité grâce à une plateforme commune permettant un accès universel aux données, aux événements et aux indicateurs.
- Améliore le délai de résolution grâce à une supervision et une analyse en temps réel des événements métier.
- Fournit des informations permettant une prise de mesures concrètes dans des vues Web spécifiques à chaque utilisateur.
- Automatise les workflows et optimise l'efficacité et la productivité de l'opérateur.
- Protège et exploite les magasins de données existants en virtualisant l'accès aux informations distribuées.

La gestion des données dans une entreprise répartie constitue aujourd'hui un défi permanent pour le personnel d'exploitation. Alors que l'accès aux données est nécessaire pour effectuer des fonctions essentielles, les principales informations résident généralement dans de nombreuses applications et magasins de données ainsi que dans différents formats. En outre, les limitations nécessaires en termes d'accès utilisateur dans les fonctions opérationnelles et métier ainsi que la souplesse de l'intégration de type « prêt à utiliser » compliquent la centralisation de la gestion des données.

IBM Tivoli® Netcool®/Impact™ permet de faire face à ce défi en proposant une plateforme commune, souple et dynamique pour accéder aux données en temps réel afin de s'affranchir aisément des frontières organisationnelles classiques. Grâce aux données

provenant de n'importe quelle source, les administrateurs peuvent corrélérer, calculer, enrichir, fournir, visualiser et mettre en œuvre une vaste gamme d'actions automatisées.

Tivoli Netcool/Impact offre un moteur de règles avancé qui permet aux administrateurs de définir exactement les actions à exécuter et le moment de leur exécution. Ces actions comprennent l'ajout d'un contexte métier aux événements, l'analyse de l'impact sur l'activité, la corrélation d'événements avancée, le calcul des indicateurs clé de performance (KPI), la notification et l'escalade, et quasiment toutes les manipulations et actions personnalisées relatives aux données. De plus, une vue d'opérateur Web personnalisable permet de virtualiser plusieurs magasins de données et fournit un point unique de visualisation et d'utilisation des données réparties.

## Accélération du délai de résolution à l'aide de la corrélation d'événements en temps réel

Tivoli Netcool/Impact est un outil puissant de traitement dynamique des données de service et d'événement en temps réel dans une vaste gamme de sources de données classiques et spécifiques, notamment des outils de gestion des événements, des tables de base de données, des bus d'événement, des applications de planification des ressources de l'entreprise, de gestion de la relation client et des applications internes personnalisées. Tivoli Netcool/Impact peut détecter les mises à jour d'une source de données et générer des événements personnalisés exploitables et intelligents pour prendre des mesures concrètes par l'intermédiaire de différentes techniques d'accès aux données push-pull et de surveillance passive et active.

Tivoli Netcool/Impact peut surveiller l'activité et la santé des services informatiques, notamment les goulets d'étranglement dans les processus métier et d'exploitation et les modifications dans les volumes de transaction et d'autres indicateurs. Cela permet d'alerter le personnel d'exploitation à propos des incidents émergents avant que des interruptions de service ne surviennent. Les fonctionnalités d'analyse robustes sont parfaitement adaptées aux entreprises avec des fonctions essentielles et particulièrement exposées qui, une fois affectées, peuvent avoir un impact important en termes de satisfaction client ou de

The screenshot displays the Tivoli Netcool/Impact Operator View interface. It is divided into several sections:

- Change Management:** A table showing recent changes with columns for ID, Risk, Scheduled Start, Scheduled End, and Abstract.
 

Recent Changes	Risk	Scheduled Start	Scheduled End	Abstract
848981	Medium	06-10 21:00	06-10 23:00	APAR Updates
848324	High	06-11 15:00	06-11 19:00	Disk Replacement
- Configuration Management:** A table showing server details with columns for Server, Type, Operating System, and IP Address.
 

Server	Type	Operating System	IP Address
d02rdb108	Pseries	AIX	9.45.74.171
- Contact/Support Details:** A table showing contact information for various roles.
 

Contact Group	Role	Details
Ima Loof	DBA Southbury	Cell: 567-890-2134 Pager: 123-456-7890
Kevin Morris	CCE DPE	Cell: 567-890-9998 Pager: 545-555-5665
Ken Knapp	SDC North A/M	Office: 535-535-9934 Cell: 227-965-9907 Pager: 535-333-5335
- OneView Information:** A table showing service impact and impact statements for a specific event.
 

Manageflow Number	Service Impact	Impact Statement	Command Center	Customer
29762127	SORT (Sales out Reporting and Tracking) application: b03edrdb001 ("STAGE" db2 server). The DPROF processes that are down are called EVENTAPPLY and RPT_APPLY2	Sales Out Reporting and Tracking- if the SORT application is not available, business partner incentive payments and IBM sales rep commissions will be delayed, Business Partner and IBM users will experience a significant workload increase and Business Partner satisfaction will decline. Currently, the site is available, however, with the DPROF applications not functioning, the SORT application will be running with old data.	Poughkeepsie	AHE IBM S&D
- Omnibus Events:** A table showing a list of events with columns for Node, Summary, Tally, Severity, Customer, and Last Occurrence.
 

Node	Summary	Tally	Severity	Customer	Last Occurrence
d02rdb108.southbury.ibm.com	Dvc Failed - Pings Complete: Timed out	302	5	Lenovo	1162579115
d02rdb108.southbury.ibm.com	Event based attribute IsmiompStatusRules of template Host and service d02rdb108.southbury.ibm.com has value Bad	1	5		1162525167
Application:DB2:d02rdb108.southbury.ibm.com	Overall Attribute of the Application tag of DB2:d02rdb108.southbury.ibm.com is Bad.	1	5		1162525167
Application:DB2:d02rdb108.southbury.ibm.com	Host children of DB2:d02rdb108.southbury.ibm.com (d02rdb108.southbury.ibm.com) are Bad.	1	5		1162525167
d02rdb108.southbury.ibm.com	Overall Attribute of the Host tag of d02rdb108.southbury.ibm.com is Bad.	1	5		1162525167
Application:DB2:d02rdb108.southbury.ibm.com	Overall Attribute of DB2:d02rdb108.southbury.ibm.com is Bad.	1	5		1162525167
d02rdb108.southbury.ibm.com	Overall Attribute of d02rdb108.southbury.ibm.com is Bad.	1	5		1162525167

La vue de l'opérateur de Tivoli Netcool/Impact virtualise l'accès, la livraison, l'affichage de données en fonction de ce qui est voulu grâce à une interface web flexible.

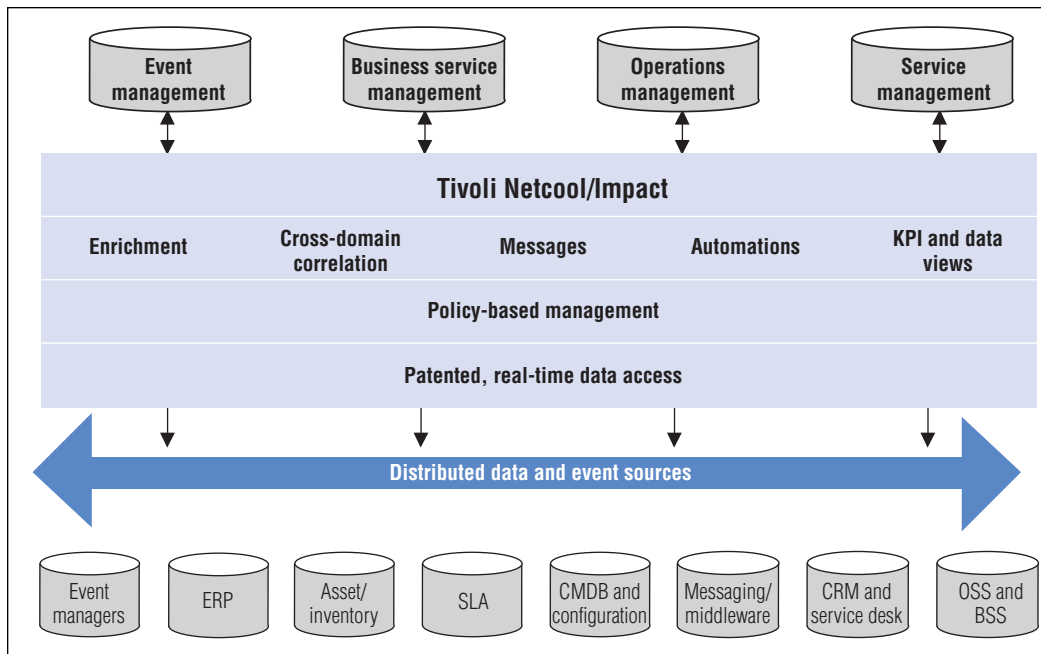
bénéfices. Tivoli Netcool/Impact est hautement évolutif et est conçu pour s'adapter au développement de votre volume d'événements, de vos magasins de données et de votre entreprise.

### Amélioration de la productivité avec un magasin de données virtualisé

Auparavant, la création d'une plateforme unique de gestion des données revenait souvent à éliminer et remplacer les outils existants, à restructurer les processus de chaque département et à allouer des ressources précieuses aux tâches d'intégration et de migration. Avec Tivoli Netcool/Impact, cette démarche n'a plus lieu d'être. Il vous permet d'accéder plus rapidement aux données stockées dans les magasins de données existants, de les exploiter

plus vite et de recourir à une couche d'accès aux métadonnées plus simple qui les englobe dans leur totalité. Vous disposez ainsi d'un magasin de données unique et virtualisé et pouvez utiliser vos données avec plus de souplesse. En exploitant les données là où elles résident, Tivoli Netcool/Impact aide à préserver la propriété et le contrôle du contenu d'origine des données et aide les entreprises à éviter les incidents de sécurité liés à l'accès à ces données, tout en améliorant la productivité.

De plus, Tivoli Netcool/Impact peut servir de couche virtuelle de contrôle et de visualisation des données, s'intègre parfaitement à vos sources ou à votre base de données fiables de gestion de la configuration en complément



L'architecture logique souligne la capacité de Tivoli Netcool/Impact à collecter des données en temps réel et ce à partir de n'importe quelle source et à appliquer les politiques de partage de données pratiquées par IBM et des produits tiers en alliant des actions intelligentes et des automatisations..

des processus et meilleures pratiques d'ITIL® ou d'eTOM.

Grâce à sa souplesse, Tivoli Netcool/Impact s'intègre à de nombreuses sources de données, parmi lesquelles :

- Les bases de données, notamment Oracle, IBM DB2®, Sybase, Microsoft® SQL, MySQL, Informix®, PostgreSQL et ODBC.
- La gestion des services métier tiers, des événements et de la configuration, la surveillance, les gestionnaires d'éléments et d'autres applications, notamment BMC Atrium, CMDB, Remedy, Peregrine, Cramer Dimension, Alcatel 5620 et Smallworld.
- Les bus d'événement, notamment JMS (Java™ Messaging Service), TIBCO, Rendezvous et Vitria.
- Les interfaces basées sur les normes du secteur, notamment les services Web, XML, les protocoles SNMP, LDAP et l'architecture CORBA.
- Les applications personnalisées via des lignes

de commande, des prises TCP/IP, des exportations de fichier à plat, des e-mail et des messages instantanés..

- La gestion des événements, de l'exploitation, de service métier, de service, de réseau et produits de continuité des affaires Tivoli.

### Préservation des magasins de données existants en protégeant leur intégrité.

Tivoli Netcool/Impact peut être utilisé pour contrôler la livraison des informations vers et à partir de n'importe quelle source de données ou application de workflow. Il permet de conserver des sources de données actualisées et précises sans migration ou remplacement tout en protégeant l'intégrité de ces sources de données. Tivoli Netcool/Impact fournit un moteur de règles élaboré qui permet de contrôler la collection sécurisée des informations pertinentes provenant de sources de données en mettant en œuvre des règles d'actions établies. Cela permet

d'isoler la nécessité d'un accès utilisateur direct aux bases de données distinctes dans lesquelles les données d'entreprises propriétaires essentielles sont stockées, telles que des systèmes financiers, de facturation et d'inventaire. Comme les données ne sont jamais réellement déplacées de la source de données d'origine, l'intégrité de cette dernière n'est jamais compromise et l'accès utilisateur ne constitue jamais une responsabilité en termes d'exigences réglementaires et d'entreprise.

### Enrichissement des données avec le contexte métier pour obtenir une réponse prioritaire

Lorsque le service aux utilisateurs a échoué, il faut prendre en compte les paramètres temporels. Cependant, la vérification de l'état d'un ticket d'incident sur ce service, par exemple, peut être une activité qui prend du temps et nécessite un accès pour

transférer les données aux différents départements. Tivoli Netcool/Impact collecte les informations d'entreprise contextuelles de magasins de données existants et les injecte directement dans les événements. En enrichissant les événements avec le contexte métier approprié, le personnel d'exploitation détient les informations nécessaires pour répondre rapidement aux incidents. Par conséquent, cela permet d'améliorer le délai moyen de résolution. Les informations contextuelles de valeur incluent souvent :

- Services, clients ou entreprises concernés
- Emplacement du périphérique
- Propriétaire d'application
- Détails des accords de niveau de service
- Détails relatifs à la maintenance
- Informations relatives au contact de l'assistance.

Une fois que les événements sont enrichis, le personnel d'exploitation peut automatiser de nombreuses tâches nécessitant beaucoup de travail, notamment la corrélation, le classement par priorité, la notification et l'escalade en fonction de l'impact réel au niveau de l'entreprise.

### **Classement des événements par gravité et actions automatiques**

De nombreux événements qui surviennent rapidement et de façon successive peuvent indiquer un incident grave ou être le résultat d'opérations normales. Outre le tri et le classement automatiques des événements en fonction de leur gravité ou d'autres critères, Tivoli

Netcool/Impact peut également être configuré pour exécuter de façon automatique n'importe quelle action et résoudre tous les incidents plus rapidement. L'Assistant de suppression d'événements unique de Tivoli Netcool/Impact permet de corréler en fonction du contexte plusieurs événements en un seul événement exploitable pour accélérer l'évaluation et réduire le délai de résolution des incidents réels. L'Assistant d'événement est conçu pour simplifier cette tâche et permettre aux utilisateurs quel que soit leur niveau de compétence de bénéficier de ce type de corrélation avancée.

Par exemple, lorsqu'un incident survient, Tivoli Netcool/Impact collecte les informations contextuelles (telles que la documentation, les données de configuration, les utilisateurs affectés, etc.) et met à disposition du personnel des procédures de résolution pas à pas. Le personnel peut sélectionner des actions pertinentes à partir d'une liste pour résoudre automatiquement l'incident spécifique. Lors de la sélection et de l'exécution de chaque action automatisée, Tivoli Netcool/Impact peut surveiller la réussite de cette action spécifique et fournir des commentaires en retour à l'utilisateur. Grâce aux renseignements contextuels et aux actions automatiques ciblées, les entreprises peuvent établir un ensemble des meilleures pratiques pour la gestion des incidents tout en réduisant de façon importante leur délai moyen de récupération. Les utilisateurs peuvent également

utiliser l'Assistant d'événement pour supprimer les fausses alarmes, telles que celles qui se produisent au cours de tâches programmées de maintenance d'applications, de systèmes, de réseaux et d'autres technologies de l'information.

### **Exploitation des vues d'opérateur Web personnalisables en temps réel pour améliorer la gestion des données fédérées**

La vue d'opérateur Web de Tivoli Netcool/Impact accède et affiche des données fédérées à partir de plusieurs sources dans une seule vue contextuelle. Ces données fédérées peuvent également être corrélées automatiquement pour garantir une veille plus performante afin de prendre en charge les tâches à portée. Depuis la vue d'opérateur, les utilisateurs peuvent exécuter des actions automatisées afin d'automatiser encore plus les tâches qui étaient exécutées manuellement auparavant.

En unifiant les données réparties et en les rendant exploitables depuis un seul point de référence, les entreprises peuvent automatiser les tâches d'ITIL, d'eTOM et d'autres processus et meilleures pratiques dans les secteurs d'exploitation et les rôles fonctionnels. Les renseignements collectés peuvent être utilisés pour remplir un système de base de connaissances avec des « incidents connus », notamment les résolutions et les identificateurs pertinents que le personnel doit identifier, ou des solutions automatiques d'incidents connus.

Par exemple, un personnel d'assistance technique qui se base sur plusieurs applications et sources pour résoudre des incidents peut utiliser Tivoli Netcool/Impact pour :

- Collecter les informations relatives au périmètre, au contrat de maintenance, à l'emplacement et au propriétaire à partir d'une base de données d'inventaire existante.
- Collecter les informations relatives aux tickets d'incident liées à un service spécifique à partir d'un centre d'assistance ou d'un système de gestion des incidents.
- Collecter les informations relatives à la configuration du service à partir, par exemple, d'un outil de reconnaissance ou d'une base de données CMDB.
- Collecter les informations relatives à l'historique de résolution à partir d'une base de données des incidents ou effectuer le suivi et injecter des informations dans ce système.
- Afficher toutes les informations dans une vue Web unique et personnalisée pour permettre et améliorer les processus opérationnels.
- Mettre en œuvre des actions automatisées à la place du personnel d'assistance technique et fournir des commentaires en retour sur la réussite des actions

### **Rationalisation de la notification, de l'escalade et de la résolution**

Tivoli Netcool/Impact peut fournir une notification des incidents par le biais d'événements, de téléphones portables, d'assistants électroniques de poche, de récepteurs de radiomessagerie, de messageries instantanées, d'interfaces utilisateur graphiques et d'autres moyens permettant d'accélérer

la transmission des réponses. Une fois que la résolution d'un incident connu est identifiée, les opérateurs peuvent définir des règles pour reconnaître, exécuter des actions et transférer automatiquement à un niveau supérieur les incidents de façon appropriée. Les opérateurs peuvent également utiliser la vaste gamme de services de messagerie pour communiquer de façon bidirectionnelle avec Tivoli Netcool/Impact. Cela leur permet de demander des informations supplémentaires à distance pour prendre une décision plus documentée ou résoudre les incidents par l'intermédiaire d'actions de résolution automatisées. De plus, Tivoli Netcool/Impact peut effectuer un suivi du délai nécessaire pour identifier et résoudre un incident ainsi que pour documenter automatiquement l'historique de résolution par le biais du processus de notification et d'escalade.

### **Amélioration de l'expérience utilisateur par le biais de la corrélation des événements aux fonctions métier**

Une cause majeure responsable du manque d'efficacité opérationnelle est l'incapacité à déterminer quels événements sont réellement essentiels pour les objectifs métier. Tivoli Netcool/Impact vous permet d'identifier et de classer facilement par priorité les événements ayant un impact sur l'entreprise. Lorsque des incidents surviennent, Tivoli Netcool/Impact fournit à votre entreprise les informations contextuelles nécessaires pour classer par ordre de priorité et de façon

efficace les incidents urgents. En outre, Tivoli Netcool/Impact établit des relations entre les utilisateurs, les clients, les services, les processus métier essentiels et les événements de votre infrastructure. Vous pouvez ainsi définir l'emplacement des données pertinentes dans les sources de données opérationnelles et d'entreprise réparties.

L'enrichissement des événements aide les opérateurs à déterminer le client ou le service affecté par les événements entrants, à identifier la source réelle d'un incident et à classer les réponses en fonction de la gravité des événements. En fournissant un contexte métier aux événements, Tivoli Netcool/Impact vous aide à mettre en œuvre les meilleures pratiques nécessaires pour faciliter les processus et les services métier majeurs.

### **Surveillance de performances clé et de mesures de processus**

Des règles peuvent également être définies pour mesurer et fournir une visibilité en temps réel des performances de l'activité principale et des fonctions opérationnelles telles que l'exécution et la facturation des commandes. Tivoli Netcool/Impact peut surveiller, collecter et effectuer des calculs complexes à l'aide de plusieurs événements ou d'autres données en temps réel. Ces règles peuvent inclure différentes variables pour créer des indicateurs de performance clé exploitables afin de soutenir vos objectifs opérationnels et métier. Lorsque

l'activité métier ne correspond pas aux paramètres spécifiés, Tivoli Netcool/Impact peut identifier automatiquement ces exceptions et mettre en œuvre différentes actions personnalisables.

### **Définition et mise en œuvre de règles pour améliorer la productivité**

Tivoli Netcool/Impact permet d'améliorer la productivité en donnant aux entreprises la possibilité de définir et de mettre en œuvre facilement des règles simples (notification par e-mail ou mise à jour de champs) et complexes (décisions connexes à l'aide d'une logique avancée). Tivoli Netcool/Impact peut interagir, compléter et étendre les fonctionnalités fournies par vos outils de gestion existants. Par exemple, il peut s'intégrer et s'exécuter automatiquement dans les outils de planification du workflow, d'orchestration et d'application des accès. Il peut également mettre en relation et exécuter des étapes dans ces outils fonctionnels pour valider la réussite de chaque étape, garantir que ces composants disposent des informations nécessaires et fournir les seuils de déclenchement nécessaires pour exécuter l'étape suivante dans un processus métier.

Tivoli Netcool/Impact déclenche également automatiquement des étapes manuelles au cours du processus de résolution d'incident afin de vous permettre d'établir un lien entre les documents ou les diagrammes pertinents et les types d'incident spécifiques. Lorsqu'un incident survient, les opérateurs disposent d'un accès immédiat aux informations exploitables nécessaires pour résoudre rapidement

ces incidents. Tivoli Netcool/Impact peut fournir des règles pour exécuter automatiquement les actions suivantes :

- Enrichissement des événements pour regrouper des informations supplémentaires et soutenir la prise de décision.
- Corrélation des événements aux fonctions métier.
- Collection et partage des données parmi différentes ressources.
- Filtrage et suppression des événements externes (périphériques en mode de maintenance).
- Notifications aux utilisateurs, applications et systèmes à propos des conditions à priorité élevée.
- Actions personnalisées nécessaires pour exécuter ou valider les étapes suivantes d'un processus..
- Escalade vers des événements métier essentiels.
- Identification et résolution des incidents..

Vous pouvez également définir des règles pour les erreurs dans Tivoli Netcool/Impact afin de corriger automatiquement les cas d'erreur dans le moteur de règles. Le moteur Tivoli Netcool/Impact peut être réellement informé, du début à la fin, à propos du cas d'erreur à cibler et des actions de réparation à mettre en œuvre en fonction des paramètres définis. L'automatisation du workflow permet d'obtenir des informations à propos des événements ayant un impact sur les services et d'y répondre plus rapidement.

### **Automatisation des étapes des processus métier**

le plus, Tivoli Netcool/Impact fournit des liaisons souples dans les systèmes externes et tire parti de la connais-

sance métier dans les systèmes d'inventaire, de gestion de la relation client et d'application des accès. Vous pouvez l'utiliser pour définir des actions personnalisées afin d'automatiser les étapes d'un processus telles que la gestion des modifications et l'exécution des commandes, et pour éliminer la nécessité d'une intervention manuelle. Par exemple, Tivoli Netcool/Impact peut surveiller le système d'exécution des commandes pour vérifier que le volume et le débit corrects de commandes sont traités ainsi que pour détecter les goulets d'étranglement. Si le seuil approprié de n'importe quelle étape n'est pas respecté, Tivoli Netcool/Impact peut envoyer une notification aux autres étapes du processus, exécuter automatiquement des actions pour résoudre l'incident ou alerter le personnel par le biais de la messagerie (e-mail, événement, récepteur de radiomessagerie, message textuel, message instantané) ou en envoyant un événement à la console Tivoli Netcool/Impact

### **Amélioration du contrôle et de la gestion des données**

Tivoli Netcool/Impact peut augmenter la valeur de votre base de données CMDB, de votre centre d'assistance et d'autres outils existants en effectuant l'acquisition des données des sources, en les normalisant et en les partageant. Cela permet non seulement d'améliorer le retour sur investissement de ces atouts mais également de faciliter la mise en œuvre de l'ITIL et d'autres meilleures pratiques par le biais d'une automatisation élevée et de répondre aux exigences de conformité réglemen-

taire via une mise en œuvre efficace des règles.

Tivoli Netcool/Impact tire parti de la surveillance active et passive pour détecter les mises à jour ou les modifications des sources de données et exécute ensuite des actions automatisées. Par exemple, les administrateurs peuvent créer des liaisons dynamiques entre deux applications ou magasins de données en définissant une règle spécifiant à quel moment les modifications sont effectuées dans un magasin de données. Elles sont mises à jour et répercutées dans un autre magasin de données. Vous pouvez personnaliser la surveillance en fonction de vos objectifs métier à l'aide de différentes variables que vous définissez et organisez, notamment :

- Des modifications de tables spécifiques.
- Des combinaisons de modifications.
- Des modifications ponctuelles

### **Prise en charge de différents formats de données pour accéder aux données**

Le formatage des données peut constituer un autre obstacle pour accéder aux données car les configurations de table et les emplacements de stockage peuvent varier énormément. Vous pouvez configurer Tivoli Netcool/Impact pour prendre en charge les différents formats de données en récupérant des informations à partir d'un magasin de données, en normalisant ces données pour les adapter à un autre magasin de données et en facilitant le regroupement et l'adaptation des données pour répondre aux besoins de n'importe quel utilisateur ou appli-

## **Tivoli Netcool/Impact en un clin d'oeil**

### **Tivoli Netcool/Impact prend en charge les systèmes opérationnels suivants:**

- Sun Solaris 8, 9, 10
- IBM AIX® 5.2, 5.3
- HP-UX 11i
- Red Hat Enterprise Linux® 3, 4
- Microsoft Windows® 2000, 2003, XP
- Novell SUSE Linux 9

cation. Tivoli Netcool/Impact peut également représenter les données de façon abstraite dans les magasins de données sous-jacents sous forme de métadonnées pour les utiliser dans les règles. Si la représentation ou l'emplacement de stockage des données sont modifiés, vos règles et votre logique ne doivent pas être modifiées et garantissent une protection contre les modifications des systèmes non coordonnées.

### **Pour en savoir plus**

Pour savoir comment Tivoli Netcool/Impact peut vous aider à automatiser les réponses aux événements et l'analyse d'impact, contactez votre représentant IBM local ou votre partenaire commercial IBM, ou consultez le site Web : [ibm.com/software/tivoli/products/netcool-impact](http://ibm.com/software/tivoli/products/netcool-impact)

### **A propos du logiciel IBM Tivoli**

Le logiciel Tivoli offre un ensemble complet de solutions et fonctions prenant en charge IBM Service Management, une approche modulaire et extensible utilisée pour fournir des services plus efficaces et performants à votre entreprise. Répondant aux besoins d'entreprises de toutes tailles, le logiciel Tivoli vous permet de garantir

une excellence de service soutenant vos objectifs d'entreprise, via l'intégration et l'automatisation des processus, des workflows et des tâches. La plateforme de gestion de service Tivoli, sécurisée et basée sur des normes ouvertes, est enrichie de solutions de gestion opérationnelle proactives qui assurent une visibilité et un contrôle de bout en bout. Elle est également soutenue par les meilleurs services IBM, l'assistance technique IBM et un écosystème actif de partenaires commerciaux IBM. Les clients et partenaires Tivoli peuvent aussi utiliser les meilleures pratiques de tous en rejoignant les groupes d'utilisateurs IBM Tivoli, gérés de façon indépendante dans le monde entier. Visitez le site [www.tivoli-ug.org](http://www.tivoli-ug.org)



© Copyright IBM Corporation 2007

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

Imprimé en France  
3-07  
Tous droits réservés

AIX, DB2, IBM, le logo IBM, Informix, Netcool, Netcool/Impact et Tivoli sont des marques d'International Business Machines Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

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

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.

ITIL est une marque déposée et une marque communautaire déposée de l'Office of Government Commerce, et est enregistrée auprès du Patent and Trademark Office aux Etats-Unis.

Java et toutes les marques basées sur Java sont des marques de Sun Microsystems, Inc. aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

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

**Exclusion de garantie** : Il revient au client de garantir la conformité aux exigences légales. Il est de l'unique responsabilité du client d'obtenir des conseils auprès de juristes compétents quant à l'identification et l'interprétation de toute loi et exigence réglementaire pertinente, susceptible d'affecter l'entreprise du client et toutes les mesures que le lecteur pourrait être amené à prendre pour se conformer auxdites lois. IBM ne fournit ni conseil, ni représentation, ni attestation légale sur le fait que ses produits ou services garantiront que le client est en conformité avec toute loi ou réglementation pertinente.

**TAKE BACK CONTROL WITH** 