

EMC Ionix for Service Management

Présentation

- Mise en œuvre rapide des meilleures pratiques ITIL avec des processus prêts à l'emploi
- Alignement des activités informatiques sur les objectifs métiers grâce à un catalogue de services intégré
- Service de qualité fourni par l'assistance grâce à la gestion des connaissances, au libre-service et à la gestion intégrée des niveaux de service
- Automatisation et audit de tous les processus métiers clés tout en vérifiant qu'ils sont conformes aux meilleures pratiques
- Identification facile des problèmes et résolution rapide
- Renseignement automatique et maintenance de la CMDB à partir de plusieurs sources de données de configuration
- Vision précise des relations complexes entre les applications de service et des dépendances physiques et virtuelles

Dans le climat économique mondial actuel en perpétuelle évolution, les coûts liés à l'activité des entreprises sur un marché de plus en plus concurrentiel atteignent des sommets. C'est pourquoi les départements informatiques subissent des pressions grandissantes pour améliorer l'efficacité, respecter les exigences de conformité et renforcer la réactivité de l'entreprise. En outre, les objectifs métiers sont souvent contradictoires, ce qui rend la tâche encore plus complexe. Par exemple, conserver un avantage concurrentiel tout en respectant les objectifs de coûts, ou garantir des performances élevées sans enfreindre les contrats de niveau de service (SLA). En conséquence, de plus en plus de départements informatiques cherchent à mettre en place des frameworks basés sur les meilleures pratiques, telles que les recommandations ITIL, afin d'aligner les activités informatiques sur les objectifs métiers et de prouver l'efficacité du département informatique.

EMC® Ionix™ for Service Management permet de transformer les départements informatiques en fournisseurs de services stratégiques adaptés à l'activité. Via cette solution, les départements informatiques proposent une qualité de service excellente dans les environnements aussi bien physiques que virtuels grâce à l'automatisation, l'intégration transparente et l'alignement sur les meilleures pratiques. Ainsi, Ionix for Service Management garantit aux entreprises qu'elles sont en mesure de fournir des services informatiques efficaces et flexibles et de s'adapter aux objectifs métiers en constante évolution.

Mise en œuvre rapide des meilleures pratiques ITIL

Bien que de nombreuses entreprises aient ressenti le besoin de recourir aux méthodologies des meilleures pratiques éprouvées, telles qu'ITIL, la mise en œuvre réussie des processus ITSM conformes à ces méthodologies s'est avérée coûteuse et longue. Cela s'explique en grande partie par le fait que l'application de ces méthodologies à l'aide de solutions ITSM monolithiques traditionnelles a nécessité en général des efforts considérables et engendré des coûts importants. La configuration de ces solutions a été complexe et leur personnalisation coûteuse afin de répondre aux exigences de chaque site. En outre, elles n'ont pas réussi à s'adapter aux besoins changeants des clients.

La plupart du temps, la mise à niveau vers la génération suivante de ces solutions ITSM traditionnelles nécessite autant d'efforts, voire plus, que lors de l'implémentation initiale. C'est pourquoi, les départements informatiques recherchent sur le marché des solutions de gestion des services intégrées et plus flexibles garantissant une implémentation rapide des processus ITIL, à l'aide de workflows d'automatisation simples à utiliser, pour répondre aux besoins actuels de l'entreprise et s'adapter rapidement à leur évolution.

EMC Ionix for Service Management propose une fonction ITIL prête à l'emploi couvrant tous les principaux processus ITIL (PinkVERIFY), notamment : Incident, Request Fulfillment, Problem, Service Level, Knowledge, Change, Release and Deployment, Service Configuration and Asset, Service Catalog, Availability Management. Tous ces processus sont entièrement intégrés dans la solution EMC Ionix for Service Management.

Avec EMC Ionix for Service Management, les départements informatiques peuvent automatiser rapidement et efficacement ces processus et les améliorer constamment en vue de répondre à leurs exigences spécifiques. Ils utilisent pour cela un programme de modélisation graphique de workflows, un portail clients en libre-service entièrement intégré, une architecture entièrement basée sur le Web et une gestion des licences modulaire et flexible en fonction de l'abonnement.

Grâce à EMC Ionix for Service Management, vous pouvez :

- réduire considérablement le temps et les efforts consacrés à la mise en œuvre et à l'automatisation de vos processus ITIL.
- vérifier que les processus ITIL mis en œuvre sont adaptés aux besoins de votre site.
- proposer des services correspondant aux attentes de votre entreprise ou les dépassant.
- réduire l'impact des interruptions de services sur les opérations.

Optimiser la valeur ajoutée qu'offre le département informatique à l'entreprise

Pour répondre à la pression croissante exercée sur les départements informatiques pour justifier financièrement leurs activités et expliquer dans quelle mesure les résultats informatiques sont en accord avec les objectifs métiers, EMC Ionix for Service Management propose un catalogue de services entièrement intégré qui est publié sur le portail clients d'EMC Ionix Service Manager. Grâce à ce catalogue de services, toutes les interactions entre les différentes parties prenantes (ingénieurs informatiques, commerciaux) s'articulent autour de services métiers adaptés.

La plate-forme CMDB fédérée Ionix automatise le processus destiné à extraire les données de configuration à partir de plusieurs sources de données externes pour renseigner la CMDB EMC Ionix for Service Management et en assurer la maintenance. EMC Ionix propose également une solution complète appelée Service Discovery and Mapping, qui automatise le renseignement de la CMDB et permet de définir dans quelle mesure les services métiers reposent sur l'infrastructure et les applications informatiques. L'intégration de la CMDB EMC Ionix for Service Management avec le catalogue des services offre une vue d'ensemble instantanée de l'impact des activités informatiques sur les services proposés à l'entreprise.

Pour optimiser l'efficacité du département informatique, la solution EMC Ionix for Service Management facilite la surveillance des contrats de niveau de service et de la disponibilité ainsi que la création de rapports correspondants destinés aux parties prenantes de l'entreprise. Cela est possible grâce aux fonctions étendues de reporting ad-hoc et prêtes à l'emploi de cette solution.

Grâce à EMC Ionix for Service Management, vous pouvez :

- déployer facilement un catalogue de services intégré exploitable permettant d'aligner les activités informatiques sur les services métiers.
- automatiser l'alimentation en temps réel et la maintenance d'une CMDB fédérée de gestion des services.
- découvrir et mapper facilement les interdépendances entre les composants, les applications et les services métiers de l'infrastructure dans les environnements aussi bien physiques que virtuels.
- surveiller et consigner les performances par rapport aux contrats de niveau de service et aux objectifs de disponibilité des services afin de mettre en évidence la valeur ajoutée qu'apporte le département informatique à l'entreprise.

Gagner en efficacité, limiter les risques et mettre en application les meilleures pratiques grâce à l'automatisation des processus de bout en bout

Les processus manuels ou peu automatisés sont sujets aux erreurs, difficiles à mettre en application et à auditer et impossibles à surveiller. C'est particulièrement le cas dans l'environnement informatique actuel dans lequel les départements informatiques sont contraints de réduire les coûts et de limiter les risques tout en proposant toujours des services parfaitement adaptés aux objectifs métiers.

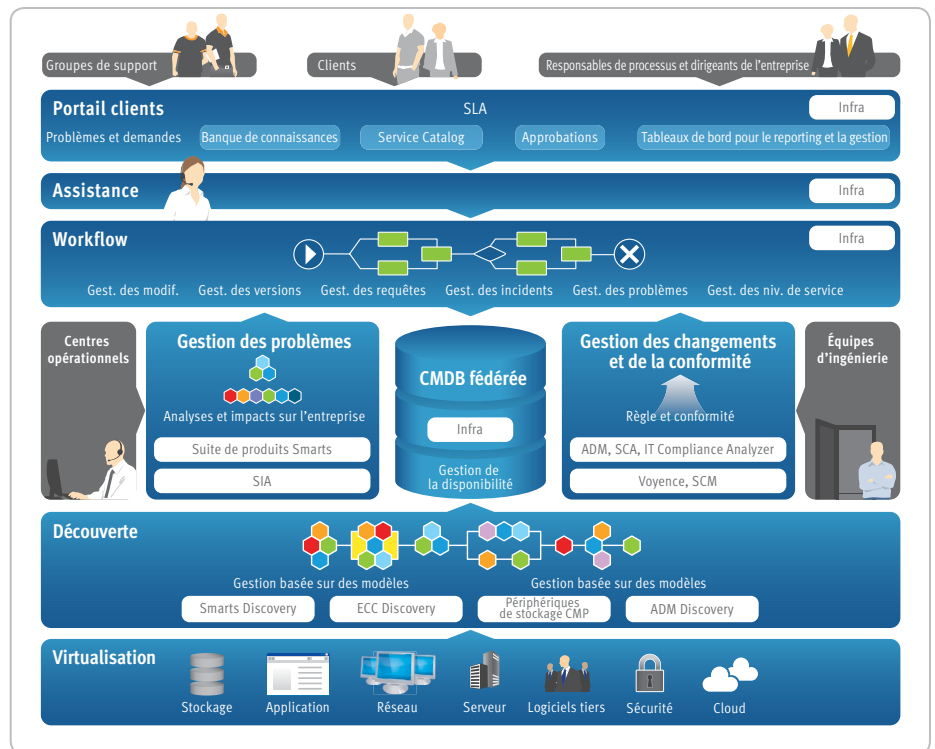
Si les départements informatiques n'arrivent pas à automatiser efficacement leurs processus, cela risque de remettre en question les niveaux de service et la qualité de service. En l'absence de contrôle des processus et de cohérence, les départements informatiques auront, en outre, encore plus de difficultés à respecter les exigences de plus en plus strictes en matière de conformité et d'audit. La combinaison de ces facteurs augmente considérablement le coût des services informatiques lorsqu'ils sont alignés sur les besoins et les objectifs métiers.

Bien que l'automatisation des processus soit un objectif pour la plupart des départements informatiques, elle s'est révélée difficile dans la mesure où les solutions ITSM traditionnelles ne proposent que des modèles de processus prédéfinis, génériques et rigides ou exigent une personnalisation étendue en vue de s'adapter aux besoins spécifiques d'un site. EMC Ionix for Service Management permet aux entreprises de modéliser facilement les processus métiers grâce à une solution puissante et flexible de modélisation graphique des workflows. Cette solution permet aux départements informatiques d'automatiser les processus propres à un site avec une piste d'audit complète et de déployer des formulaires en ligne via le portail clients qui recueille de manière intelligente les données requises pour exécuter ces processus.

Avec la solution de workflow EMC Ionix for Service Management, les changements d'infrastructure proposés sont examinés et soumis à approbation selon un processus cohérent, conforme aux meilleures pratiques. La solution de workflow est totalement intégrée dans la CMDB et le catalogue des services EMC Ionix for Service Management, ainsi les responsables de la gestion des modifications peuvent évaluer l'impact des changements sur les services métiers critiques. Autrement dit, les modifications ne seront approuvées que si leur impact est conforme aux attentes de l'entreprise et aux contrats de niveau de service établis.

Grâce à EMC Ionix for Service Management, vous pouvez :

- modéliser et automatiser facilement les processus métiers de votre entreprise sans avoir recours à des modèles fournisseurs prédéfinis rigides.
- vérifier que les processus sont exécutés de manière cohérente et selon les meilleures pratiques obéissant aux exigences d'audit et de conformité.
- mettre en œuvre des changements d'infrastructure clés avec une interruption minimale des services métiers.
- développer votre solution de workflow pour automatiser tout processus informatique ou non informatique.



La solution EMC Ionix for Service Management comprend les fonctions suivantes :

- **EMC Ionix Service Manager** est une offre de gestion des services intégrée qui propose de nombreuses configurations et prend en charge les 10 principaux processus ITIL, selon PinkVERIFY (Incident, Problem, Change, Release and Deployment, Request Fulfillment, Service Level, Knowledge, Service Catalog, Availability, Service, Asset, and Configuration Management), notamment :
 - un portail libre-service avec catalogue de services intégré ;
 - un programme de modélisation graphique de workflows ;
 - Knowledge Centered Support (KCS) ;
 - une architecture 100 % Web pour des déploiements vraiment évolutifs ;
 - une CMDB entièrement fédérée et facilement déployée ;
 - le reporting et la surveillance en temps réel.
- **EMC Ionix Advanced Services** mettent à disposition des consultants expérimentés et chevronnés ayant des connaissances et des compétences techniques pointues dans le domaine des méthodologies éprouvées de gestion informatique. L'équipe Ionix est composée d'experts certifiés en CoBit, ISO, SOX et ValTT, ainsi que des spécialistes ITIL. Nos consultants vous aideront à mettre en œuvre vos fonctions ITSM en vue de créer une architecture de gestion optimisée ciblée sur la prestation de services haute qualité.

Grâce à une approche flexible et modulaire basée sur l'ensemble du cycle de vie et guidée par une méthodologie rigoureuse et bien documentée, les responsables de comptes EMC Ionix collaborent avec vous afin de définir un ensemble intégré d'initiatives pour la gestion des services. Les engagements peuvent être adaptés à vos besoins spécifiques, l'accent étant placé sur l'exécution des processus et la génération rapide de valeur ajoutée.

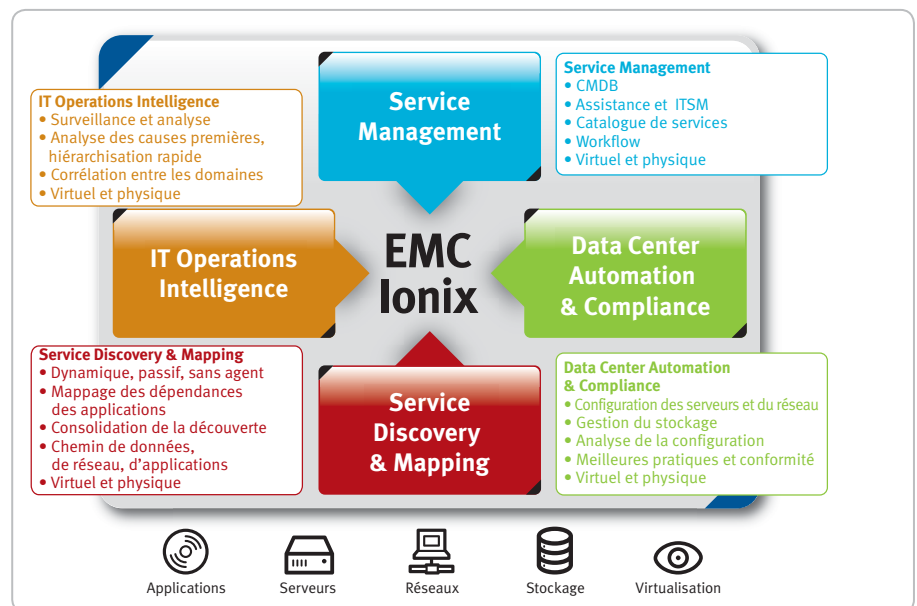
Nos responsables de comptes vous proposeront une gamme complète de services, y compris, mais sans s'y limiter, les suivants :

- évaluation de l'état actuel des processus et détermination de leur état futur recommandé ;
- identification des lacunes et recommandation d'un plan d'amélioration des processus selon les opportunités en vue de favoriser l'automatisation et l'intégration avec des produits Ionix ainsi qu'avec ceux que vous possédez déjà ;
- recommandation d'un modèle de gouvernance propre à votre entreprise, d'une stratégie de reporting avec indicateurs clés de performances (KPI) et mesures, de stratégies de communication et de formation et de méthodes de contrôle, de gestion et d'amélioration continue des services ;
- implémentation des solutions Ionix appropriées pour la prise en charge des processus définis.

À propos d'EMC Ionix

EMC Ionix est une famille de solutions nouvelle génération pour la gestion informatique. Contrairement aux outils de gestion existants, EMC Ionix est particulièrement adapté à la virtualisation et aux datacenters nouvelle génération et tire parti de l'expertise d'EMC dans l'ensemble du datacenter. Les solutions EMC Ionix vous permettent de gérer avec efficacité l'écosystème complet des datacenters physiques et virtuels (réseaux, systèmes de stockage, serveurs et applications), ainsi que les services informatiques reposant sur ces éléments de l'infrastructure. Avec les solutions Ionix, vous pouvez relever les défis de gestion d'aujourd'hui, respecter les exigences de niveaux de service toujours plus strictes, déployer plus rapidement des datacenters virtuels et préparer votre transition de l'informatique physique vers l'informatique virtuelle et le cloud computing.

Organisées en quatre catégories, les solutions EMC Ionix nouvelle génération pour la gestion informatique renforcent le leadership d'EMC en tant que fournisseur incontournable de solutions pour les datacenters virtualisés. Elles viennent compléter et étendre les fonctions de VMware® vCenter™, en facilitant la gestion opérationnelle (au-delà de VMware) des datacenters plus vastes, ainsi que des futurs environnements de type cloud.



Contact commercial :

N° Vert 0 800 905 439
APPEL GRATUIT DEPUIS UN POSTE FIXE

EMC²
where information lives®

EMC Computer Systems France
55 avenue des Champs Pierreux
Immeuble Le Capitole
TSA 20003
92729 Nanterre Cedex
France
Tél. : +33 1 46 95 80 00
Fax : +33 1 46 95 80 80
www.emc2.fr

Étape suivante

Pour plus d'informations sur les solutions EMC Ionix de gestion informatique et leur impact positif sur votre activité et vos opérations informatiques, contactez un responsable de compte EMC ou rendez-vous sur notre site Web à l'adresse www.emc2.fr/ionix.