

Solutions de gestion des actifs et services
Au service de vos objectifs d'entreprise



Tivoli software

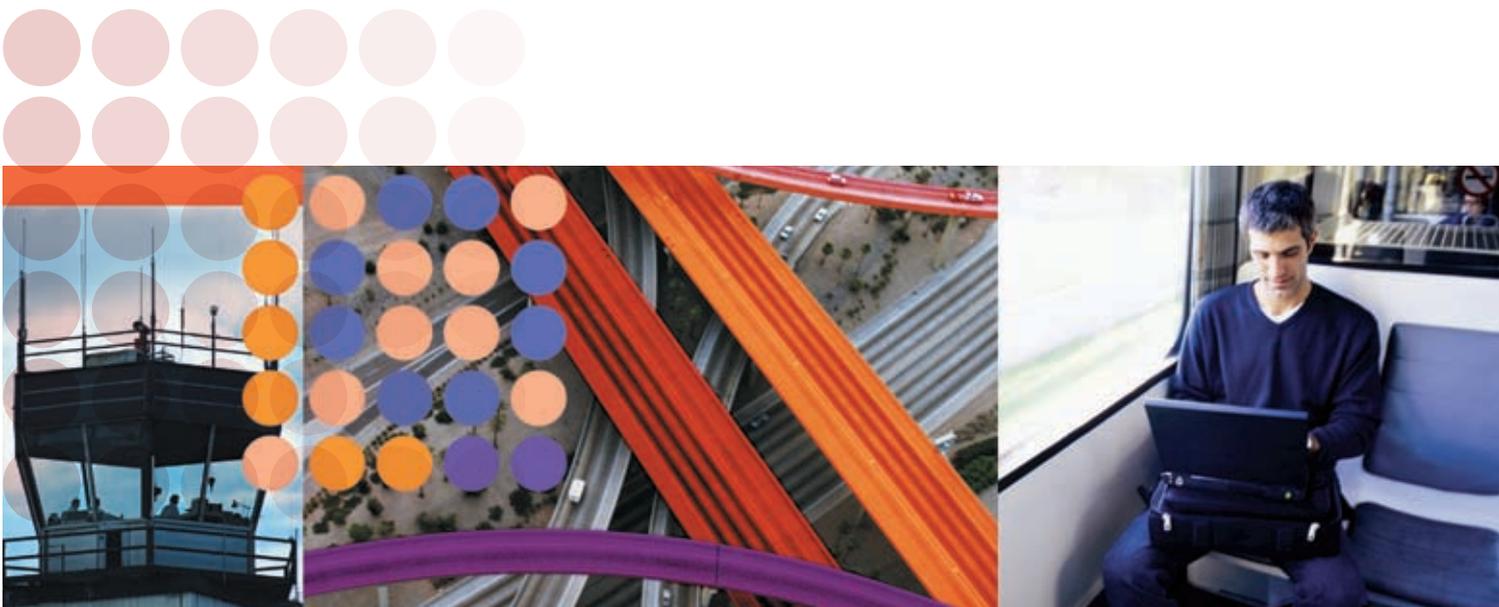
Optimisez vos processus informatiques, maximisez le taux de rendement de vos actifs et améliorez les niveaux de service

Déployez les solutions de gestion des actifs et services Maximo



La capacité à gérer et optimiser l'ensemble des processus informatiques est un facteur clé pour délivrer des niveaux de service rentables qui soutiennent les objectifs commerciaux, tout en minimisant les risques en aidant à identifier les exigences de mise en conformité et à surveiller et documenter les efforts visant à les satisfaire. Sans une approche multidisciplinaire en mesure de gérer les processus informatiques tels que la gestion des équipements, des services, des modifications et de la configuration, il était quasiment impossible aux organisations informatiques de minimiser les coûts, maximiser le taux de rendement de l'actif et atteindre les plus hauts niveaux de service en même temps. Jusqu'à présent.

Les solutions de gestion des actifs et services IBM Maximo vous aident à rentabiliser au mieux vos investissements en technologies de l'information et à relancer la productivité de votre organisation informatique. Au-delà de capacités autonomes de gestion des ressources et de centre de services informatiques, les produits Maximo fournissent une vue complète de l'ensemble des processus informatiques vitaux, vous permettant de gérer de manière plus efficace les actifs matériels et logiciels, les ressources, les modifications et les niveaux de service – tout cela à partir d'une seule et même plate-forme.





Alignez les services informatiques avec votre stratégie d'entreprise globale

Les solutions de gestion des actifs et services Maximo offrent une approche holistique qui vous aide à mieux maîtriser vos ressources informatiques et à fournir des services de qualité étroitement alignés sur votre stratégie commerciale globale. Ces solutions vous permettent notamment :

- *d'identifier, gérer et optimiser de façon proactive l'ensemble des actifs et des niveaux de service informatiques*
- *de maximiser le taux de rendement de vos équipements et ressources informatiques*
- *de surveiller et documenter votre stratégie de mise en conformité avec les licences d'utilisation de logiciels et la réglementation*
- *de minimiser les pannes informatiques et d'optimiser les niveaux de services*
- *de limiter les dépenses d'équipement et de support*
- *de relancer la productivité des personnels techniques et de support informatiques*
- *d'aligner plus étroitement les objectifs informatiques avec les objectifs commerciaux*

La gestion des actifs et services vous permet de mettre en place un véritable système décisionnel

Les solutions de gestion des actifs et services Maximo vous aident à " forer vers le bas " pour bénéficier d'une aide décisionnelle solide, prendre des décisions mieux fondées et décider plus rapidement des mesures à prendre. Combinées entre elles, ces solutions peuvent vous aider à :

- *aligner les objectifs potentiellement antagonistes au sein de l'organisation informatique pour optimiser la masse salariale, les niveaux de service et les investissements liés aux technologies de l'information*
- *surveiller efficacement les contrats de niveau de service et les indicateurs de performance clés*
- *standardiser les procédures, ainsi que la mise en oeuvre de la planification et la programmation*
- *faciliter, surveiller et documenter la stratégie de mise en conformité avec les règles d'entreprise et la réglementation grâce à une capacité de gestion exhaustive des contrats, à des processus automatisés de rapprochement des actifs autorisés et déployés, et au contrôle des performances en temps réel*

Prise en charge des processus ITIL

Les solutions de gestion des actifs et services Maximo constituent un élément central des offres IBM Service Management, et ont été développées dès le départ sur des technologies à base de standards ouverts. Basées sur les pratiques d'excellence définies dans la bibliothèque d'infrastructure des technologies de l'information (IT Infrastructure Library® = ITIL®), la solution Maximo vous permet de mettre en oeuvre des processus ITIL pour la gestion des incidents, des problèmes, des modifications, des mises en production et des niveaux de service sur une plate-forme unique. De fait, les produits Maximo bénéficient du plus haut niveau de certification PinkVerify de Pink Elephant pour l'alignement avec les pratiques d'excellence ITIL.

Assurez la gestion complète de votre infrastructure informatique avec IBM Maximo Asset Management for IT et IBM Tivoli Service Desk

Les organisations informatiques complexes et distribuées d'aujourd'hui doivent être en mesure de visualiser et de gérer globalement l'infrastructure des technologies de l'information, d'assurer une gestion efficace des ressources informatiques (' ITAM '), de hiérarchiser et de résoudre rapidement les incidents et les problèmes, et de renforcer la disponibilité des services métier clés.

Maximo Asset Management for IT et Tivoli Service Desk offrent toutes ces fonctionnalités, et d'autres encore, en vous permettant d'avoir une vue holistique de votre infrastructure informatique. Maximo Asset Management for IT vous aide à gérer de manière rentable le cycle de vie complexe de vos ressources informatiques matérielles et logicielles, tandis que Tivoli Service Desk vous permet de contrôler les coûts, d'optimiser la disponibilité et de rationaliser les processus de votre centre de services.

La gestion des équipements vous aide à réduire les coûts d'achat, de maintenance et de mise en conformité

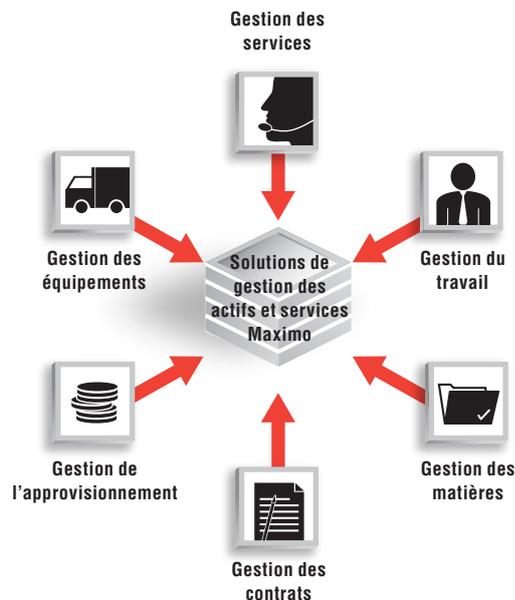
Par tradition, les décisions d'achat d'équipements étaient basées jusqu'à présent uniquement sur des relations coût-fournisseur. Les solutions de gestion de actifs et services Maximo vous permettent désormais de baser ces décisions sur des informations solides concernant l'historique des performances, notamment les frais de support tels que les pièces et la main-d'oeuvre.

Un programme standardisé et centralisé de gestion des équipements informatiques vous permet :

- de minimiser le coût d'achat et de maintenance des équipements
- d'identifier les critères de conformité aux règles d'entreprise et à la réglementation et de surveiller et documenter votre stratégie pour les satisfaire
- de faciliter l'assistance à la planification et aux services

Les solutions de gestion des actifs et services Maximo combinent des capacités de gestion physique, financière et des contrats avec un moteur automatisé qui compare les équipements autorisés et les équipements effectivement déployés. Les solutions Maximo vous aident à suivre et gérer de manière efficace les informations sur la configuration des équipements – y compris des informations détaillées sur le matériel, les logiciels, les sites, les centres de coûts et l'utilisation des logiciels – de la mise en service à la mise à la réforme. Les capacités couvrent :

Gestion des actifs et services



Les solutions de gestion des actifs et services Maximo s'intègrent facilement à vos systèmes internes, qu'il s'agisse de solutions IBM ou de produits tiers, pour couvrir le spectre complet de la gestion des actifs et services sur une plate-forme unique.

- le suivi des actifs pour comparer les équipements autorisés lorsqu'ils sont utilisés avec des outils de reconnaissance automatique, comme *Maximo Discovery*
- le rapprochement entre les équipements déployés et les équipements autorisés, ce qui offre une base pour évaluer et documenter la stratégie de mise en conformité, réduire les coûts et contrôler l'environnement informatique
- le transfert, l'ajout et la modification de fonctionnalités pour vous aider à automatiser et contrôler l'environnement informatique de manière proactive

La gestion du travail optimise la maîtrise des coûts et l'utilisation des ressources

Vous pouvez exploiter les capacités de gestion du travail pour soutenir à la fois vos activités réactives et proactives, établir des processus de gestion des travaux, assurer le suivi des coûts et définir des priorités sur la base des niveaux de service. La gestion du travail vous aide à :

- aligner les tâches sur les critères de disponibilité du personnel et des ressources matérielles
- estimer et obtenir des approbations de coût
- établir des priorités et lancer des actions à l'échelle de l'entreprise

Les fonctions de gestion du travail comprennent :

- *des outils de suivi pour analyser l'utilisation et le coût des ressources*
- *un gestionnaire d'attribution des tâches pour optimiser les plannings et l'utilisation de la main-d'oeuvre*
- *des procédures standard pour rationaliser les processus connus et optimiser la qualité du travail*
- *des outils d'analyse et des indicateurs de performance clés pour répondre aux attentes en matière de niveaux de service*
- *des accords d'exploitation pour optimiser la communication organisationnelle et aider les fournisseurs des services internes ou externes à satisfaire les contrats de niveau de service conclus avec les fournisseurs*

Gérez de façon proactive les contrats et les frais de licence et de maintenance

Les solutions Maximo vous permettent de gérer de manière proactive l'ensemble des contrats avec vos fournisseurs. Assurez le suivi des conditions générales des contrats de location, de licence d'utilisation de logiciels, de garantie et d'achat. Vous pouvez également associer ces conditions avec les ensembles d'équipements appropriés. Gérez les informations vitales sur les équipements et ressources informatiques nécessaires pour établir une base de données de gestion des configurations (" CMDB ") en utilisant :

- *la bibliothèque de conditions générales pour assurer la cohérence des règles à l'échelle de l'organisation*
- *les notifications et les alertes automatiques pour assurer le respect des conditions des fournisseurs, éviter les pénalités et renforcer la valeur des contrats*
- *l'association des contrats de niveau de service avec les performances des fournisseurs pour identifier les fournisseurs peu fiables et renégocier les contrats de manière efficace*
- *la planification des paiements pour réduire les frais administratifs*

Planifiez de façon proactive les déploiements de travaux et de systèmes grâce à la gestion de l'approvisionnement

Les capacités de gestion de l'approvisionnement aident les acheteurs à planifier proactivement les déploiements de travaux et de systèmes en leur fournissant des informations sur les demandes d'achat, les devis, les fournisseurs, les bons de commande et les contrats. La gestion de l'approvisionnement s'intègre facilement avec les systèmes métier tels que SAP et Oracle, et se connecte avec les places de marché et les systèmes d'échange en ligne. Les fonctions comprennent :

- *des outils d'analyse d'installation et de performance des fournisseurs agréés afin de réduire les achats hors contrat dispendieux et de renforcer la fiabilité des fournisseurs et la qualité des services*
- *la prise en charge d'achats groupés pour dégager des économies et renforcer les efficacités en achetant en grande quantité, et réduire d'autant les frais d'approvisionnement*
- *des capacités d'achat automatisé, périodique ou événementiel pour limiter l'intervention humaine, rationaliser les processus d'achat et réduire les risques d'erreur liés à la saisie manuelle*
- *des outils d'analyse et des indicateurs de performance clés pour mesurer les performances d'approvisionnement, comme les délais d'exécution des commandes, l'exactitude des factures et les délais de livraison*



La gestion de services permet de réduire les temps d'indisponibilité et d'optimiser la qualité de service

Que vous soyez responsable d'une unité commerciale ou d'une entreprise dans son ensemble, Tivoli Service Desk est une solution de gestion des services numéro un dans sa catégorie qui vous aide à :

- *optimiser la qualité du support aux services*
- *limiter les durées d'indisponibilité de service*
- *exploiter des processus de pointe pour créer, gérer et surveiller les contrats de niveau de service par l'intermédiaire de notifications, de procédures d'escalade et un tableau de bord regroupant des indicateurs de performance clés*
- *rationaliser les opérations du centre de services*
- *optimiser la fourniture de services en contrôlant les contrats de niveau de service et les performances*

Vous pouvez utiliser ces capacités pour mettre en oeuvre des directives ITIL et optimiser la qualité et la rentabilité des opérations du centre de services. Les capacités de gestion de services couvrent les fonctionnalités suivantes :

- *Gestion des incidents et des problèmes, pour optimiser les flux de travaux par ticket, accélérer la résolution des problèmes et dégager des économies d'échelle.*
- *Gestion des modifications et des mises en production, pour automatiser le processus de modification afin d'accélérer les prestations et de minimiser les risques en analysant les priorités, les besoins en ressources et l'impact.*
- *Contrats de niveau de services, pour faciliter la communication entre l'informatique et les unités commerciales et mieux aligner les niveaux de service avec les stratégies commerciales.*
- *Indicateurs de performance clés, pour comparer les performances par rapport aux engagements de niveau de service.*
- *Gestion d'escalade, pour mieux gérer les ressources et respecter les engagements de niveau de service.*

La reconnaissance automatique facilite le suivi des stocks et des sites liés aux équipements informatiques

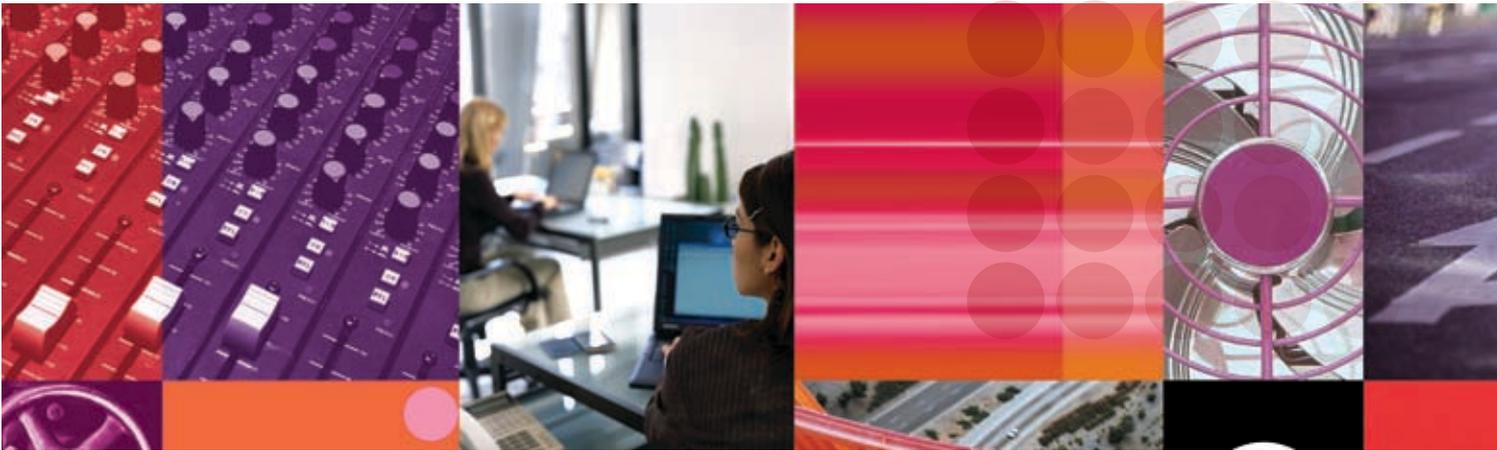
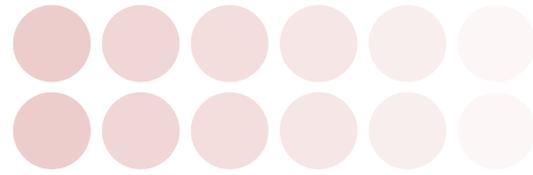
Maximo Discovery, qui vous permet de développer et de gérer de manière plus efficace des informations sur les équipements informatiques, a été conçu pour fonctionner avec vos applications de reconnaissance automatique existantes. Maximo Discovery vous permet d'avoir une vue complète de l'ensemble de vos équipements et logiciels en réseau, y compris les PC, les serveurs et les périphériques réseau, ainsi que de détecter l'emplacement physique des équipements pour avoir une meilleure maîtrise de l'ensemble de vos actifs.

Des outils d'intégration exhaustifs vous permettent de regrouper les données et d'exploiter vos investissements existants. De nombreux clients utilisent cette application simple à déployer avec un impact minimal sur le trafic du réseau.

Etendez les capacités de gestion des actifs et services

De nombreuses options sont disponibles pour étendre les capacités de gestion des actifs et services de Maximo et renforcer votre capacité à réduire les coûts, optimiser votre stratégie de mise en conformité et renforcer l'efficacité et la souplesse de vos opérations.





Maximo SLA Manager – définit des offres de service, établit des contrats de niveau de service et fournit des mesures pour contrôler les niveaux de service délivrés.

IBM Maximo Change Manager – offre des capacités de gestion des règles d'administration, de gestion des processus et de planification pour optimiser la vitesse, l'efficacité et la cohérence des modifications. Définit des tâches, des plannings et des ressources pour les mises en production.

Maximo Contract and Procurement Manager – assure la gestion des locations, des garanties, des accords, des contrats, des processus de la demande d'achat au paiement, des devis et des stocks pour collaborer électroniquement avec les fournisseurs, les partenaires et les places de marché électroniques.

Solutions mobiles IBM Maximo – permettent d'accéder à distance aux solutions de gestion des actifs et services Maximo, hors connexion ou en ligne, pour optimiser la productivité du personnel.

IBM Maximo Asset Navigator – bibliothèque visuelle basée sur le Web permettant d'accéder instantanément à des illustrations détaillées de pièces et d'éléments d'équipement, des diagrammes, des dessins, ainsi qu'à la documentation associée.

IBM Maximo Adapter for Microsoft® Project – assure la connectivité entre Maximo et Microsoft Project, pour accéder aux données sur les travaux et les ressources à des fins de programmation et de planification.

Adaptateurs d'intégration IBM Maximo – assurez l'intégration avec les applications de gestion des équipements informatiques, de reconnaissance automatique et de gestion des services pour créer un référentiel d'informations TI centralisé et " reconnu " à des fins d'analyse et de vérification. Comprend des cartouches préconfigurées pour les outils de gestion informatique les plus courants.

Adaptateurs d'entreprise IBM Maximo – intégrez les produits Maximo avec les systèmes Oracle, SAP et autres systèmes d'entreprise pour accélérer le déploiement et prendre en charge les échanges de données en temps réel. Une bibliothèque d'intégrations prédéfinies assure le support de divers scénarios, comme les services Web et l'architecture orientée services (SOA).

Adaptateur de commerce électronique IBM Maximo – infrastructure de commerce électronique permettant aux acheteurs de consulter plusieurs catalogues fournisseurs, de passer des commandes sur des places de marché multiples ou directement auprès des fournisseurs, de vérifier l'état des commandes et de traiter les factures fournisseurs électroniquement.

IBM Maximo Online Commerce System (OCS) – solution de gestion de la chaîne logistique basée sur Internet pour collaborer avec les fournisseurs, les partenaires et les autres places de marché électroniques.

Maximisez et protégez vos investissements informatiques

Maximo Asset Management for IT, Tivoli Service Desk et Maximo Discovery font partie intégrante d'IBM Service Management et offrent un jeu complet de solutions de gestion des actifs et services qui vous aident à aligner l'exploitation des technologies de l'information avec vos objectifs commerciaux.

Ces applications d'une grande efficacité vous permettent de capturer et rapprocher les données sur les actifs, les configurations, les contrats, les ressources, les services, ainsi que les données financières. Chaque fonctionnalité vous offre les connaissances et la maîtrise nécessaires pour optimiser chaque secteur de votre infrastructure informatique. Basées sur un modèle de configuration des processus d'une grande souplesse, les applications Maximo s'adaptent facilement à l'évolution des besoins de votre entreprise, garantissant la protection de vos investissements – aujourd'hui comme demain.

Plus d'informations

Pour en savoir plus sur les avantages des solutions de gestion des actifs et services en matière d'administration et d'optimisation de vos équipements et services informatiques, contactez votre représentant IBM ou un partenaire commercial IBM, ou rendez-nous visite sur :

www.mro.com

A propos des logiciels Tivoli d'IBM

La gamme de logiciels Tivoli offre un ensemble complet de solutions et de fonctionnalités en soutien d'IBM Service Management, une approche modulaire extensible utilisée pour que votre entreprise fournisse de services plus efficaces et efficaces. 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 IBM est accessible sur :

ibm.com

IBM, le logo IBM logo, ibm.com 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 de la Central Computer and Telecommunications Agency, qui fait désormais partie de l'Office of Government Commerce.

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

Microsoft est une marque de Microsoft Corporation aux Etats-Unis et/ou dans certains autres pays.

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

Imprimé aux Etats-Unis d'Amérique
11-06

© Copyright IBM Corporation 2007
All Rights Reserved.

TAKE BACK CONTROL WITH 