



ARRÊTONS
DE NAVIGUER À VUE.
COMMENÇONS
À PRENDRE LES COMMANDES.

Retour d'expérience d'un client TIVOLI
via un projet SO IBM –
Isabelle Labbé, Project Executive, IBM

Contexte

- Contrat IBM Strategic Outsourcing
- Périmètre technique : serveurs Mainframe et Open
- Périmètre opérationnel :
 - Activités d'exploitation et d'ingénierie,
 - Gestion des changements et des incidents (ITIL)
- Particularités du contrat :
 - Équipe IBM dédiée au client,
 - Utilisation des processus et outils du client.

Présentation de la Société JCN

- Entreprise « JCN »
- Secteur : Finances
- 18 Milliard d'euros de revenus en 2007
- Plus de 30 000 employés dont 15 000 répartis en France
- Parc à gérer: infrastructure centrale avec environ 210 serveurs Unix, 400 serveurs Windows et deux Mainframe, 2 400 serveurs répartis sur toute la France.
- Environnements Unix et Windows virtualisés
- Outils en place sur la gestion des incidents
- Outil maison pour la CMDB

Problématique

- Difficultés et pertes de temps dans la qualification des changements et la résolution des incidents
- Processus de gestion des changements et des configurations non outillés
- Manque d'une vision commune et partagée des infrastructures par l'ensemble des acteurs

Recherche de solution

- Présentation de l'offre TIVOLI par l'équipe Software
 - TADDM,
 - Gestion des changements,
- « Coup de foudre » sur TADDM
 - Brique de base indispensable
 - Implémentation simple,
 - Résultats probants et rapides
 - Ergonomie séduisante

Points clés de TADDM

– Comprendre ce que vous avez

- TADDM effectue une découverte complète et classe l'information :
 - Sur les applications incluant leurs *dépendances*
 - Sur les serveurs qui hébergent les applications
 - Sur les réseaux (routers, switches, etc)

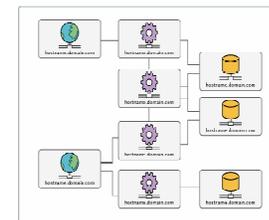
– Comprendre comment cela a changé

- TADDM suit les changements dans les applications
 - Les représentent sur des cartes
 - Fournit les informations dans des rapports à la demande

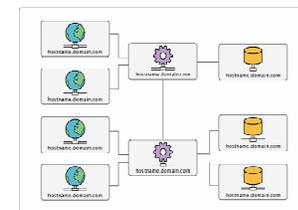
– Comprendre ce qui a été impacté

- TADDM peut vous décrire quels groupes ou quelles applications ont été concernés.
- TADDM a des interfaces d'intégration avec les autres outils de gestion de la production.

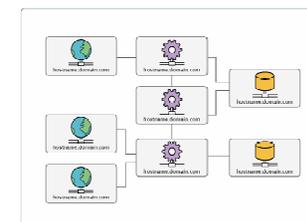
INVENTORY



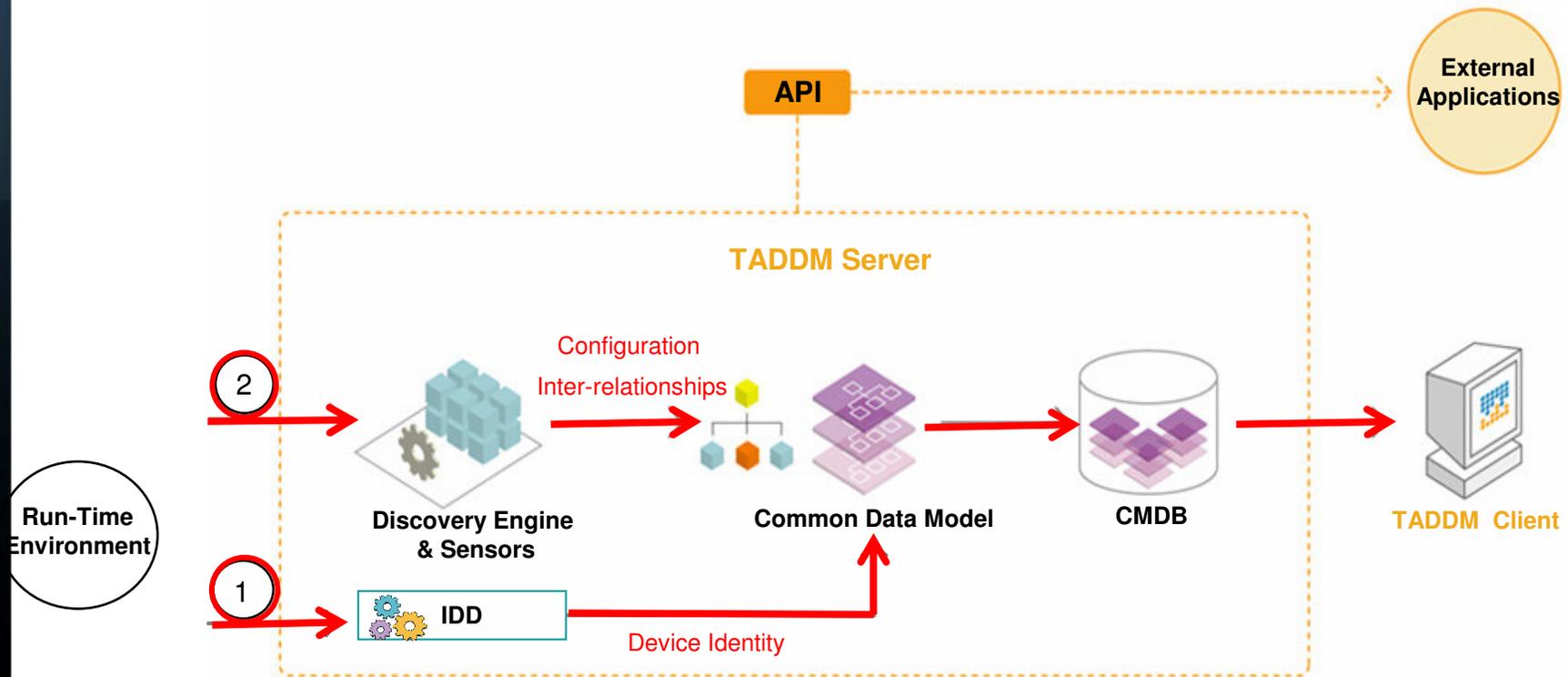
ORDER ENTRY



LOGISTICS



TADDM vue technique



Démarche

- Proof Of Concept : 4 jours (fin décembre 2007)
 - 18 serveurs Pseries, 17 serveurs Windows,
 - 4 applications critiques
 - VMWare, SAP, Websphere, Content Manager, Windows 2000
- Découverte des serveurs Open des data centers (depuis mai 2008) :
 - 400 serveurs Windows, 207 serveurs Unix, 47 switchs réseaux
 - Composants personnalisés : Coheris Office, Datastage, Moteur de recherche, OWB, Webi, VTOM, bWize
 - Applications personnalisées: GGI, blackberry, DWH, GED, etc.
- Mise à disposition des équipes en cours

Résultats - Bénéfices

- Résultats
 - Cartographie de l'infrastructure matérielle et logicielle avec les dépendances entre les applications
 - Visualisation de l'historique des changements
 - Infrastructure en place pour le suivi des demandes de changement
- Bénéfices
 - Fiabilité et fraîcheur des informations collectées
 - Productivité des équipes
 - Amélioration des processus

Perspectives

- Création de Customer Application pour améliorer la cartographie logicielle et applicative
- Pilote sur la gestion des changements en s'appuyant sur TADDM
- Étude de cadrage sur l'évolution de la CMDB et l'outillage de la gestion de configuration