

United Space Alliance sur le chemin de l'optimisation de l'infrastructure informatique

Aperçu

■ L'enjeu pour United Space Alliance

Améliorer l'efficacité et la qualité de service en fournissant au personnel informatique une visibilité en temps réel de la gestion des incidents, des modifications et de la configuration

■ Pourquoi IBM ?

IBM fournit une plate-forme permettant d'unifier les systèmes informatiques hétérogènes et de donner au personnel une vue unique en temps réel de la gestion des services et des équipements

■ La solution

Une plate-forme intégrée de la gestion des services et des équipements basée sur les meilleures pratiques ITIL® (IT Infrastructure Library®)

■ Les bénéfices

Réduction de la durée de résolution des incidents, amélioration des services informatiques, réduction des interruptions pour le personnel, planification des prévisions et du budget, respect et dépassement des exigences des contrats de niveau de service (SLA)



United Space Alliance tire parti des solutions de gestion des services et des équipements IBM pour traiter de façon proactive les incidents liés aux services avant qu'ils ne s'aggravent.

Les entreprises informatiques essayent constamment de fournir des services et une assistance de meilleure qualité et plus fiables avec des budgets moins importants et moins de personnel. Le département informatique de United Space Alliance (USA), LLC, ne déroge pas à cette règle. En tant que sous-traitant principal dédié au programme aérospatial de la NASA, il emploie plus 10 000 personnes au Texas, en Floride, en Alabama et à Washington, D.C. Cette entreprise de 2 milliards USD de chiffre

« *Nous devons changer d'approche car nos équipements informatiques étaient stockés sur cinq bases de données différentes. Cela aurait été extrêmement difficile d'effectuer le suivi de ces équipements avec moins de personnel informatique.* »

– Mike Schnoke, Chef de projet, United Space Alliance

Amélioration de l'efficacité en unifiant les systèmes informatiques et en adoptant les meilleures pratiques ITIL

« Le partage de données nous permet de résoudre un incident une fois pour toutes et ainsi de gagner du temps. Il n'est donc pas nécessaire de mobiliser dix techniciens pour résoudre le même incident sur dix machines. Il s'agit du principal bénéfice du logiciel Tivoli jusqu'à présent. »

–Mike Schnoke

d'affaires s'appuie sur ses 400 experts en informatique pour gérer plus de 50 000 équipements, 100 000 produits logiciels ainsi que pour prendre en charge les responsabilités classiques de gestion des incidents.

Pour rationaliser les opérations de l'entreprise, le responsable de projet de USA, Mike Schnoke, et ses collaborateurs ont dû déterminer comment remplacer les systèmes hétérogènes de gestion des équipements et des services informatiques sous forme de silos à l'aide d'une plate-forme fournissant une vue unifiée des processus de gestion des incidents, des modifications, de la configuration et des versions ainsi qu'une vue d'ensemble des équipements informatiques de l'entreprise. L'objectif était de faciliter la résolution des incidents liés aux services de façon proactive avant qu'ils ne deviennent plus graves. Plus important encore, United Space Alliance avait besoin d'un système intégré de gestion des équipements et des services pour gérer de façon plus efficace son infrastructure informatique.

Après avoir recherché les solutions potentielles disponibles, Mike Schnoke et son équipe ont compris que la mise en œuvre des meilleures pratiques ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est indispensable à la réussite de l'entreprise. United Space Alliance a évalué plusieurs solutions et a finalement choisi IBM Tivoli Asset Management for IT et IBM Tivoli Service Request Manager.

Unification des équipements informatiques dans une base de données

L'efficacité informatique est un objectif et un défi constant pour les entreprises. Plus l'entreprise est importante, plus ce défi est complexe. « Même avec un nombre d'experts en informatique moins important, nous aurions à fournir le même niveau de service », a déclaré Mike Schnoke. « Nous devons changer d'approche car nos équipements informatiques étaient stockés sur cinq bases de données différentes. Cela aurait été extrêmement difficile d'effectuer le suivi de ces équipements avec moins de personnel informatique. »

Avant, les responsables n'avaient pas de vue précise et en temps réel des équipements et des logiciels des employés à un moment donné. Ce manque de visibilité a compliqué les principaux processus de gestion des modifications et de la configuration car les responsables ne savaient pas si les informations qu'ils consultaient étaient à jour. La mise en œuvre de modifications telle que le déploiement de nouveaux logiciels pour résoudre les incidents entraîne souvent de nouveaux incidents si les données relatives à la configuration d'un équipement informatique ne sont pas précises.

USA a compris que l'unification des systèmes informatiques et la mise en œuvre des meilleures pratiques ITIL étaient essentielles pour optimiser la gestion de l'infrastructure et du personnel en charge de celle-ci. Pour évaluer l'efficacité des produits de gestion des équipements et des services informatiques, USA a examiné plusieurs facteurs, notamment l'alignement avec les meilleures pratiques ITIL basé sur la certification de consultation industrielle Pink Elephant Pink Verify. USA a sélectionné le logiciel Tivoli car il respecte la certification Pink Verify et fournit une seule plate-forme pour unifier les systèmes informatiques hétérogènes et une vue en temps réel de la gestion des équipements et des services au personnel.

Résolution rapide à l'aide d'un accès en libre service au Web

Un des enjeux majeurs de USA était de renforcer la gestion des incidents et de rationaliser l'interaction avec l'assistance technique pour permettre au personnel informatique de résoudre les incidents avec efficacité. Auparavant, les employés devaient parcourir différents sites et formulaires sur le Web pour remplir une demande de service.

En déployant IBM Tivoli Service Request Manager, USA fournit à tous ses employés un accès en libre service au Web via un portail. Il leur suffit de cliquer sur le portail pour rechercher des solutions rapides aux incidents les plus courants et effectuer une demande de service facile à remplir. Le personnel du département informatique approprié est ainsi automatiquement sollicité pour intervenir.

Le logiciel Tivoli permet de garantir un accès aux enregistrements relatifs aux incidents au personnel informatique de USA. Les techniciens peuvent désormais appliquer les solutions existantes aux incidents les plus courants sans avoir à « réinventer la roue » commente Mike Schnoke.

« Nous avions à résoudre sans arrêt les mêmes incidents », déclare Mike Schnoke. « Le partage de données nous permet de résoudre un incident une fois pour toutes et ainsi de gagner du temps. Il n'est donc pas nécessaire de mobiliser dix techniciens pour résoudre le même incident sur dix machines. Il s'agit du principal bénéfice du logiciel Tivoli jusqu'à présent. »

Le logiciel Tivoli aide également USA à respecter les exigences des SLA mis en place pour maintenir un temps de disponibilité informatique optimal et réduire les temps de réparation. L'entreprise utilisait un système de priorité permettant à n'importe quel responsable de d'attribuer une priorité principale. Il ne donnait alors pas une vue précise au personnel de la gravité d'un incident et des besoins nécessaires pour y faire face. A l'aide des instructions ITIL, le

Composants clés

Logiciels

- IBM Tivoli® Asset Management for IT
 - IBM Tivoli Service Request Manager
-

« Nous sommes devenus extrêmement performants pour faire face aux incidents qui n'auraient pas du atteindre un tel degré de gravité. Nous disposons désormais des outils nécessaires pour anticiper et traiter les incidents avant qu'ils ne s'amplifient et pour planifier les principaux projets. La plate-forme IBM nous apporte ce gain en termes d'efficacité. »

– Mike Schnoke

logiciel Tivoli attribut des priorités aux incidents en fonction de leur urgence et de leur impact. Les responsables peuvent alors déterminer avec précision quel est l'incident et comment le résoudre pour que le personnel informatique respecte ou dépasse les exigences des SLA.

Processus proactifs d'amélioration de l'efficacité

USA devient également plus proactif en termes de gestion des modifications et de la configuration, de réduction des incidents relatifs aux logiciels qui ne sont pas correctement installés et de déploiement de logiciel au niveau de l'ensemble de l'entreprise. IBM Tivoli Asset Management for IT fournit une vue complète au personnel informatique des ordinateurs des utilisateurs et des détails relatifs aux logiciels à l'origine d'incidents au niveau de l'infrastructure.

La proactivité de USA en matière de gestion des modifications et de la configuration lui permet non seulement de réduire les interruptions qui sont coûteuses et ralentissent la productivité mais également d'obtenir une meilleure vue des futurs projets, de leur planification et de leur budget. Par exemple, l'entreprise peut alors effectuer des prévisions et déterminer les budgets pour déployer la dernière version de Windows et diminuer l'impact de certains défis auxquels elle a été confrontée précédemment.

« Nous sommes devenus extrêmement performants pour faire face aux incidents qui n'auraient pas du atteindre un tel degré de gravité. », a déclaré Mike Schnoke. « Nous disposons désormais des outils nécessaires pour anticiper et traiter les incidents avant qu'ils ne s'amplifient et pour planifier les projets principaux. La plate-forme IBM nous apporte ce gain en termes d'efficacité. »

Pour plus d'informations

Contactez votre représentant commercial IBM ou votre partenaire commercial IBM.

Consultez notre site Web à l'adresse suivante :

ibm.com/tivoli

Pour en savoir plus sur le logiciel Tivoli, rejoignez les groupes d'utilisateurs IBM Tivoli, gérés de façon indépendante dans le monde entier. Renseignez-vous sur les opportunités les plus proches à l'adresse suivante :

www.tivoli-ug.org

Pour plus d'informations sur United Space Alliance, consultez l'adresse suivante :

www.unitedspacealliance.com

© Copyright IBM Corporation 2007

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

Imprimé en France
03-07
Tous droits réservés

IBM, le logo IBM et Tivoli sont des marques commerciales d'International Business Machines 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.

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

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

Cette étude de cas est un exemple d'utilisation de produits IBM par un client. L'obtention de résultats comparables n'est pas garantie.

Dans cette publication, les références à des produits et des services IBM n'impliquent pas qu'IBM prévoie de les commercialiser dans tous les pays où IBM est implantée.

Copyright © United Space Alliance, LLC 2007. Ces informations sont commanditées par la NASA (National Aeronautics and Space Administration) conformément aux contrats NAS9-20000 et NNJ06VA01C. Le gouvernement des Etats-Unis conserve un droit d'utilisation international, irrévocable et non exclusif relatif à la reproduction, la préparation, la création d'œuvres dérivées, la distribution de copies et la diffusion publique de ces informations au nom du gouvernement américain. Tous les autres droits sont réservés par le propriétaire des droits d'auteur.