



Sélectionner la bonne base de données de gestion de configurations pour mettre en place une plate-forme efficace de gestion de services.

Aujourd'hui, toutes les activités d'entreprises reposent plus ou moins sur les technologies de l'information. Les tâches habituellement manuelles sont désormais automatisées, tout comme une partie des processus d'entreprise interdépendants. Cela entraîne une complexité croissante et une dépendance accrue à la technologie, contraignant les entreprises à trouver des moyens plus efficaces de gérer leurs infrastructures, leurs processus et leurs données. Cela implique d'être en mesure d'anticiper les évolutions pour déterminer les interruptions potentielles et l'impact attendu sur l'entreprise, de garantir à la demande la conformité aux environnements internes et réglementaires et de veiller à ce que les bonnes personnes disposent des bonnes informations au bon moment.

Enfin, de nombreuses améliorations peuvent être obtenues avec l'intégration d'une nouvelle technologie ou l'amélioration des méthodes ou processus utilisés pour fournir des services informatiques. L'environnement informatique doit être géré comme une entreprise, afin d'évoluer et de gagner en efficacité.

Sur la base des meilleures pratiques éprouvées, comme ITIL (IT Infrastructure Library) et l'intégration de technologie avancées, IBM Service Management vous aide à gérer les relations entre vos collaborateurs, les processus, la technologie et les informations, afin d'obtenir une intersection optimale entre l'informatique et l'entreprise.

La première étape : une plate-forme pour fédérer les données, les workflows et les règles

Pour bénéficier des avantages d'une gestion de services, il est nécessaire de se doter d'une plate-forme CMDB (configuration management database) afin d'intégrer les données, les workflows et les règles métier au sein des processus de gestion informatique. Une véritable CMDB vous permet de vous concentrer davantage sur l'optimisation des services que les technologies de l'information offrent à votre entreprise, et moins sur les questions opérationnelles.



L'implémentation d'une CMDB est une étape essentielle, mais qui doit être comprise au vu de sa finalité : la visibilité vis-à-vis des éléments de configuration clés, de leurs attributs et des relations entre ces éléments. Il est tout aussi important qu'une CMDB aide les opérations informatiques à parfaitement maîtriser la gestion des modifications au sein de l'entreprise. Les données ne deviennent utiles que si le personnel de l'entreprise peut les utiliser et intervenir dessus. En d'autres termes, une CMDB ne peut pas simplement être une base de données de configuration personnalisée, elle doit offrir quelque chose en plus.

L'important est de mettre en œuvre une véritable base de données de gestion des modifications et de la configuration, pour vous donner les outils et les informations nécessaires afin de comprendre parfaitement l'impact d'une modification sur l'entreprise, aider à gérer les modifications et ainsi réduire les appels vers le centre d'assistance et minimiser les temps d'arrêt.

Cinq domaines clés doivent être pris en compte lors de la sélection d'une CMDB :

- *Fonctions de base de la CMDBs*
- *Capacité à utiliser les investissements existants*
- *Workflows intégrés*
- *Fonctions d'audit et de conformité*
- *Critères d'achat des fournisseurs*

Le présent guide d'achat vous aide à évaluer et sélectionner la CMDB la mieux adaptée à vos besoins. Il couvre les fonctions clés d'une solution optimale et les avantages de chacune et il fournit des feuilles de contrôle que vous pouvez utiliser pour évaluer les fournisseurs et leurs produits.

Evaluer les fonctions de base de la CMDB

Un élément stratégique de l'implémentation d'une solution CMDB est la mise en place d'une vue unifiée de tous les éléments d'application qui prennent en charge vos applications et vos services. Avec une meilleure visibilité des relations et des interdépendances entre les composants de leurs environnements, vous pouvez évaluer l'interruption potentielle d'une modification et évaluer l'impact d'un incident ou d'un problème sur votre entreprise.

Commencez par vous assurer que la CMDB choisie comprend l'ensemble des fonctions de base suivantes :

- *Reconnaissance solide et mappage d'applications : pour trouver les ressources, les applications et le matériel sur votre environnement informatique qui peuvent être utilisés pour comprendre les impacts d'une modification et pour appréhender les configurations et les déploiements essentiels. Les fonctions de reconnaissance doivent garantir un chargement simplifié des informations de différents référentiels dans l'ensemble des savoir-faire d'une entreprise.*
- *Rapprochement automatique : pour aider à éliminer les doublons dans la CMDB à partir de plusieurs sources. Cela garantit l'intégrité des sources de chaque élément de configuration au sein de la CMDB. Dans l'idéal, la logique de rapprochement doit être intégrée à la CMDB de façon à ne plus être contraint de créer, de maintenir et d'appliquer manuellement une réconciliation des éléments de configuration.*
- *Fédération : pour utiliser les informations d'autres sources de données et créer une vue maîtresse unique de toutes les informations essentielles relatives aux éléments de configuration. La fédération peut également évaluer la source du doublon, pour des attributs non contenus dans la CMDB.*
- *Synchronisation : pour s'assurer que les informations de la CMDB reflètent les mises à jour de sources fédérées. Cela permet d'identifier rapidement le niveau de modifications non autorisées et de déterminer les écarts entre des configurations. La synchronisation peut être programmée en fonction de la fréquence de mise à jour de sources fédérées, ou sinon une synchronisation d'un*



Une solution efficace doit vous fournir des fonctions de base CMDB :	IBM	Autre
Reconnaissance d'élément de configuration, attributs et dépendances		
Prendre en charge différentes méthodes de reconnaissance de ressources, applications et matériel sur votre environnement informatique, comme la reconnaissance automatisée sans agent, les référentiels et outils de données existants, la saisie manuelle.	✓	
Utiliser la reconnaissance automatisée sans agent des éléments de configuration et des dépendances d'applications pour supprimer le besoin d'infrastructure lourde et de frais généraux supplémentaires.	✓	
Utiliser des fonctions de reconnaissance pour bénéficier d'une compréhension complète et détaillée de votre infrastructure d'assistance, avec : <ul style="list-style-type: none"> • Unités de réseau de niveau 2. • Unités de stockage. • Dépendances d'interconnexion. • Valeurs de configuration du temps d'exécution. • Historique complet des modifications. 	✓	
Collecter des informations auprès de différents produits de gestion opérationnelle et de référentiels internes d'informations sur les éléments de configuration.	✓	
Fournir des mappes conviviales des applications et des relations, des impacts potentiels des modifications et des configurations essentielles ; comprendre les dépendances entre les applications et leurs composants.	✓	
Comprendre l'impact des modifications et aider à diagnostiquer les problèmes.	✓	
Rapprocher les éléments de configuration		
Utiliser une logique de rapprochement automatisée et intégrée pour corriger les doublons d'éléments de configuration.	✓	
Supprimer les tâches de rapprochement manuelles et coûteuses en temps.	✓	
Fédérer les données de différentes sources		
Fournir des vues des objets métier de sources diverses.	✓	
Collecter des informations directement auprès de l'outil ou du référentiel source.	✓	
Synchroniser les données		
Capacité à appliquer des règles pour garantir l'exactitude des données lorsque plusieurs sources de données existent pour une ressource.	✓	
Fournir des capacités de rapport pour identifier les écarts par rapport à la matrice et surveiller les écarts de configuration.	✓	



Utiliser les investissements existants

Lors de la sélection d'une base de données CMDB, il est tout aussi important de pouvoir utiliser les données utiles de votre entreprise qui sont disponibles sur vos outils de gestion système existants. Votre base de données CMDB doit pouvoir utiliser ces données, quelle que soit la source.

Une solution efficace doit vous permettre d'utiliser les investissements existants et fournir :	IBM	Autre
Capacité à charger les données d'outils de gestion d'autres fournisseurs.	✓	
Capacité à charger les données de bases de données internes ou spécifiques au client.	✓	
Capacité à charger les données de tableaux, fichiers textes ou fichiers XML.	✓	

élément de configuration à la demande peut permettre une comparaison rapide des modifications susceptibles de se produire.

S'appuyer sur des workflows intégrés

Les workflows de processus servent de base pour contrôler l'interaction entre les informations et le personnel et les outils qui évaluent ces informations. Un workflow correspond à une série d'activités et de tâches, prises dans une séquence définie, permettant à une équipe d'accomplir des activités similaires de façon cohérente. Les workflows peuvent très fortement augmenter l'efficacité et les performances et améliorer la collaboration entre les parties concernées.

L'intégration des workflows est une caractéristique importante d'une véritable CMDB. Elle vous permet de :

- Définir l'interaction de la CMDB avec les outils de reconnaissance.
- Définir l'interaction avec les produits de

gestion opérationnelle, comme les applications d'approvisionnement.

- Identifier les rôles.
- Définir des règles sur les informations contenues dans la CMDB.

Mais tandis que les processus et les workflows impliqués dans l'exécution de votre service informatique sont essentiels, vous ne devriez pas être contraint d'implémenter des processus et des workflows nécessitant de remplacer vos outils de gestion système existants. Recherchez une

Une solution efficace doit comprendre des workflows intégrés :	IBM	Autre fournisseur
Utiliser des workflows automatisés et intégrés pour les processus de gestion des modifications et de la configuration.	✓	
Suivre en continu le workflow.	✓	
Créer, accepter et catégoriser des demandes de changement (RFC).	✓	
Créer et exécuter des configurations sur des workflows formels.	✓	
Évaluer les impacts des RFC sur l'infrastructure.	✓	
Approuver, programmer et coordonner l'implémentation des RFC, en parallèle et en série, pour appliquer les étapes requises.	✓	
Fournir aux administrateurs une interface de portail les informant en temps réel sur les activités accomplies et le programme des activités restantes.	✓	
Permettre à chaque responsable d'une tâche au sein d'un processus de visualiser les informations collectées lors de tâches précédentes ou auprès de spécialistes du domaine.	✓	



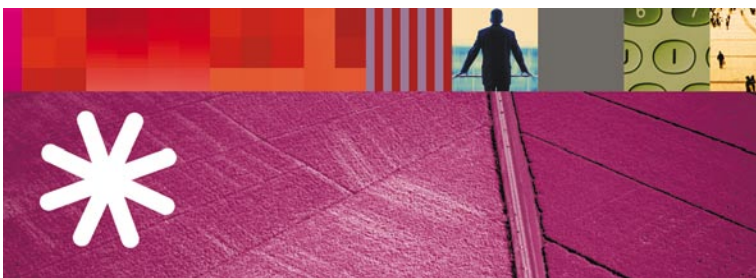
base de données CMDB qui vous offre une configuration dynamique des workflows, basée sur la catégorisation de l'activité et la capacité à implémenter des workflows adaptés aux meilleures pratiques prêtes à utiliser, comme celles basées sur ITIL ou la technologie COBIT (Control Objectives for Information and related Technology).

Les fonctions d'audit et de conformité sont essentielles

L'incapacité à garantir la conformité suite à des audits peut être fatale pour une entreprise et entraîner des conséquences personnelles importantes pour ses responsables.

La CMDB choisie doit vous permettre de visualiser rapidement et facilement comment les éléments de

Une solution efficace doit vous fournir des fonctions d'audit et de conformité :	IBM	Autre
Evaluer les privilèges de sécurité des fichiers de configuration pour des systèmes qui peuvent uniquement être évalués par des utilisateurs autorisés.	✓	
Comprendre en détail les équipements dont vous disposez et ce qu'ils font pour votre entreprise.	✓	
Visualiser rapidement comment les éléments de configuration évoluent dans le temps et quelles modifications ont été traitées dans le cadre d'une RFC approuvée.	✓	
Créer des pistes d'audit / rapports historiques des modifications pour assister la conformité, identifier les éléments de configuration qui ont changé dans une application et se concentrer sur les attributs modifiés.	✓	



configuration évoluent dans le temps par rapport à des références prédéfinies et autorisées, et de définir des règles conformément aux mesures de conformité. En évaluant rapidement les modifications, vous pouvez améliorer votre capacité à vérifier la conformité et accélérer le temps de résolution.

Vous devez être capable de surveiller les processus et de réaliser des audits pour déterminer comment éliminer les goulets d'étranglements, effectuer des mesures par rapport à des objectifs et évaluer si le processus est performant ou s'il doit être amélioré en :

- *Automatisant les processus associés à des tâches.*
- *Automatisant ces tâches à l'aide des outils de gestion système déjà utilisés dans le déploiement informatique.*
- *Effectuant des modifications pouvant être auditées et suivies.*
- *Créant une piste d'audit pour assister la conformité interne et réglementaire.*

Intégrer les critères d'achat suivant dans la sélection de votre base de données CMDB :	IBM	Autre
Offre des solutions qui fonctionnent dans des environnements hétérogènes.	✓	
Fournit une assistance pour l'implémentation réussie de la base de données CMDB - depuis l'installation du produit jusqu'à l'intégration des processus d'entreprise, en proposant une gamme complète de services pour accélérer le déploiement et automatiser les processus de votre entreprise.	✓	
Offre des solutions modulaires pour optimiser l'utilisation de votre infrastructure informatique existante et ajouter les nouvelles fonctions requises.	✓	
Dispose d'une vraie portée mondiale, avec des versions personnalisées de ses produits en langue locale, prenant en charge tous vos sites d'activité.	✓	
Comprend les meilleures pratiques prêtes à utiliser pour vous aider à implémenter et obtenir rapidement les bénéfices d'une gestion de services informatiques.	✓	

Evaluer minutieusement les qualités des fournisseurs

La sélection du meilleur fournisseur pour votre CMDB peut s'avérer tout aussi importante que la sélection des bons produits. Le fournisseur choisi doit disposer de ressources globales pour prendre en charge vos opérations dans le monde et l'étendue des solutions et services nécessaires pour répondre à vos besoins d'aujourd'hui et de demain.

Faire le bon choix : IBM

Une gestion efficace des modifications et de la configuration vous aide à éviter de réaliser des tâches essentielles sans comprendre leur impact et sans compromettre les audits et les programmes. Au cœur de la stratégie IBM Service Management, IBM Tivoli™ Change and Configuration Management Database (CCMDB) fournit une base de données et plate-forme de gestion de la configuration propres à l'entreprise, vous permettant d'intégrer vos collaborateurs, processus, informations et technologie.

Tivoli CCMDB s'appuie sur ITIL pour délivrer une véritable gestion de services. Il s'intègre à vos processus actuels et interagit avec les outils de gestion de services existants, pour garantir un retour sur investissement rapide.

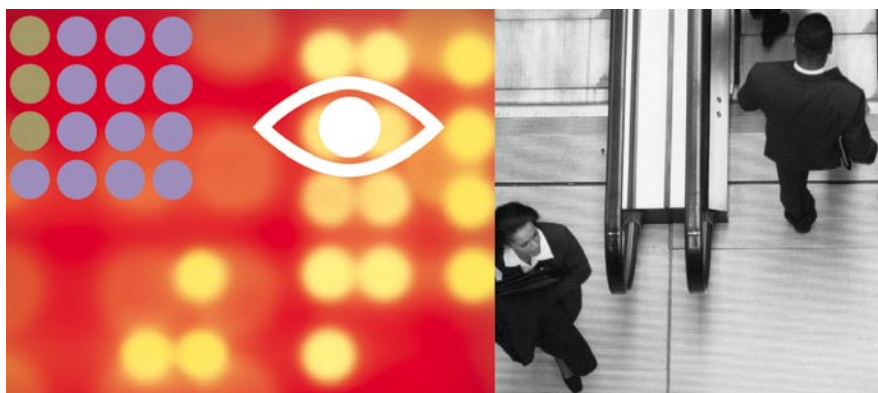
A l'inverse des bases de données de configuration et d'assistance traditionnelles, qui offrent uniquement une portion limitée des fonctions de la CMDB, Tivoli CCMDB propose une solution complète, et notamment :

Toutes les fonctions de base de la CMDB, telles que :

- *Reconnaissance et mappage d'application*
- *Rapprochement*
- *Fédération*
- *Synchronisation*

Workflows intégrés

- *Gestion de la configuration des éléments de configuration*
- *Workflows de gestion des modifications personnalisables, basés sur ITIL*
- *Fonctions d'intégration entre les mesures de traitement et les produits de gestion opérationnelle*
- *Fonctions d'audit et de conformité*





© Copyright IBM Corporation 2006

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
Etats-Unis

Produit aux Etats-Unis

9-06

Tous droits réservés

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

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

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

TAKE BACK CONTROL WITH 