

# Identifier et résoudre les problèmes d'application de manière proactive, avant tout impact sur vos clients.

## Points forts

- Améliore la disponibilité et les performances du service en renforçant la visibilité de vos applications composites
- Accroît la satisfaction du client et aide à respecter les accords de niveau de service (SLA) en visualisant les performances des applications du point de vue de l'utilisateur final.
- Atteint de hauts niveaux d'excellence et de rentabilité de service en isolant et réparant rapidement les sources de goulets d'étranglement, même si ceux-ci interviennent pendant des transactions
- Permet à votre personnel informatique existant de gérer davantage de services
- Met en œuvre une gestion des applications composites à votre propre rythme, en adoptant une approche éprouvée, maîtrisée et incrémentale

C'est le pire cauchemar des responsables d'entreprise : les clients qui appellent par centaines pour vous informer que votre application vitale ne fonctionne pas. Le cauchemar peut même empirer lorsque vous réalisez que pour chaque client qui appelle pour se plaindre, l'entreprise devient de moins en moins compétitive.

Au lieu de dépendre de vos clients pour être alerté sur des problèmes d'application, vous pouvez vous fier à la famille de produits IBM Tivoli® Composite Application Manager (ITCAM). Ces produits vous aident non seulement à identifier les problèmes d'application de manière proactive, mais permettent aussi à votre personnel informatique d'isoler les causes et de résoudre rapidement les problèmes. De plus, les solutions ITCAM s'adressent aux applications composites basées sur une architecture orientée service (SOA), qui deviennent de plus en plus courantes.

## Obtenir les meilleurs résultats avec les meilleures pratiques

Avec plus de 15 outils spécifiques qui s'intègrent à une console de gestion unique, la famille ITCAM couvre l'ensemble des quatre domaines de gestion d'applications composites qui sont aujourd'hui considérés comme les meilleures pratiques :

### **Surveiller l'expérience de l'utilisateur final**

Aider à respecter les attentes de vos clients et les accords de niveau de service (SLA) en surveillant les applications du point de vue de l'utilisateur final. ITCAM propose deux types de moniteur :

- Des *moniteurs synthétiques* détectent les problèmes avant vos utilisateurs, de manière proactive. En surveillant à la fois la disponibilité et le temps de réponse, ils aident à tester différents sites et prestataires de service.
- Des *moniteurs en temps réel* capturent des transactions réelles, en produisant des données qui reflètent l'expérience des utilisateurs finals. Ils sont particulièrement utiles pour isoler les problèmes ponctuels.

### **Surveiller et suivre les transactions**

Utilisez ces fonctions pour surveiller le parcours d'une transaction client. Par exemple, un client effectue un virement de 50 dollars d'un compte chèques à un compte d'épargne. Ce type de surveillance vous indiquera le temps de réponse pour l'ensemble de la transaction. En outre, le suivi des transactions aide votre personnel informatique à détecter les sources de goulets d'étranglement au niveau des applications. Il fournit une analyse de flux de transactions de bout en bout, permettant d'isoler la source d'un problème.

### **Surveiller le bon fonctionnement des applications**

Votre équipe informatique peut rapidement identifier où se situe un problème, par exemple si le temps de réponse de l'application est lent. A partir de la console de gestion unique IBM Tivoli Enterprise Portal, votre personnel informatique peut visualiser les mesures de disponibilité et de performances des opérations pour l'ensemble des ressources de votre centre de données entier. Que le problème soit lié à la base de données, au serveur, au système d'exploitation, à une application ou à un réseau sous-jacent, votre équipe informatique peut rapidement identifier la ressource qui pose problème.

### **Diagnostiquer les composants d'application**

A l'aide de la même console Tivoli Enterprise Portal, votre équipe informatique peut se concentrer sur une ligne de code ou un niveau de connexion spécifique au sein de la ressource, afin de diagnostiquer le problème réel. Il n'est plus contraint de passer d'un outil ou d'une console à l'autre pendant la phase de diagnostic, il peut localiser et régler plus rapidement le problème.

Selon les exigences de votre entreprise, vous pouvez avoir besoin des outils de ces quatre catégories, ou bien d'une ou deux seulement. Si vous exécutez des applications essentielles dans les secteurs des services financiers ou de l'assurance, par exemple, vous pouvez véritablement profiter des outils de ces quatre domaines. De nombreux clients IBM ont connu un large succès en adoptant la gestion des applications composites de manière progressive et maîtrisée :

- Ils commencent par une surveillance basique du bon fonctionnement des applications.
- Dès que chaque composant dispose d'un agent de surveillance basique, ils s'étendent pour mieux comprendre l'expérience de l'utilisateur final.

- Ensuite, ils utilisent la surveillance des transactions sur les composants pour débiter la surveillance du niveau de service.
- Enfin, ils déploient des outils avancés afin d'isoler et de régler rapidement les problèmes et ainsi mieux assister leur personnel informatique.

### **Bénéficiaire de la même surveillance des performances d'application que les autres clients IBM dans le monde**

Travaillant selon différentes combinaisons sur les quatre domaines de meilleures pratiques, les solutions ITCAM offrent une gestion automatisée des performances pour les applications composites de nombreuses entreprises dans le monde, comme le démontrent les exemples suivants.

#### **Grande société de services financiers client et interentreprises basée aux Etats-Unis**

A l'aide d'ITCAM, cette société a atteint de hauts niveaux d'excellence et de rentabilité de service. Comme de nombreuses entreprises similaires, elle a lutté pour gérer ses applications composites complexes, comprenant des logiques et des données d'entreprise sur divers réseaux, le Web, des applications et des niveaux de bases de

données. Les administrateurs ont passé des jours, parfois des semaines, à déterminer les causes des problèmes.

En s'orientant davantage sur le service que sur les systèmes, l'entreprise a été en mesure de bénéficier des informations de surveillance en temps réel d'ITCAM pour gérer de manière proactive le fonctionnement et la disponibilité de ses applications et de son infrastructure d'assistance. Elle a pu ainsi améliorer fortement l'offre de service et d'assistance, sans effectifs supplémentaires.

#### ***Grande entreprise de fabrication et de services financiers***

Cette société, qui opère dans plus de 150 pays et emploie environ 50.000 personnes dans le monde, s'est appuyée sur la famille de produits ITCAM pour créer une solution de gestion des applications. Elle avait besoin d'une solution capable de détecter les problèmes, de surveiller la disponibilité et de gérer les performances de sa plus grande application vitale : une application de commande de pièces venant approvisionner un vaste réseau de fournisseurs.

Suite à la mise en œuvre réussie et parfaitement planifiée d'IBM, l'entreprise

a réalisé d'importantes économies et a obtenu un haut niveau de souplesse lui permettant de déployer et de mettre à niveau ses applications plus rapidement et de manière plus rentable.

#### ***Coopérative américaine d'épargne et de crédit militaire***

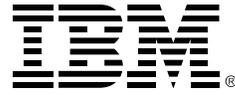
Cette société a accru la disponibilité de son service en utilisant une solution ITCAM pour fournir une visibilité en profondeur de ses applications. Son système en ligne, utilisé par 2,7 millions de membres dans le monde entier, comprend environ 200 applications réparties sur des centaines de serveurs Web, services d'application, intergiciels et systèmes centraux. Lorsque son personnel informatique utilisait des outils de surveillance de nœuds, il devait suivre manuellement les problèmes, ce qui nécessitait des heures, voire des jours de travail. Une fois la nouvelle solution ITCAM mise en place, elle a permis au personnel d'évaluer de manière proactive le fonctionnement du système en ligne complet et de résoudre les problèmes avant tout impact sur l'utilisateur.

Bien que ces trois entreprises diffèrent en termes de taille, de secteur d'activité et de secteur géographique, elles possèdent une chose en commun : elles

ont amélioré le service à leurs clients en renforçant la disponibilité et les performances de leurs applications vitales, et elles y sont parvenues sans augmenter leurs effectifs informatiques ou leurs coûts.

#### **Obtenir une bonne visibilité des applications composites complexes**

Avec une meilleure visibilité de vos applications complexes, vous et vos administrateurs pouvez mieux visualiser, corréliser et établir le profil des transactions sur des systèmes hétérogènes. Plus votre vue est bonne, plus vous pouvez résoudre rapidement les problèmes. Et dans de nombreux cas, vous pouvez le faire même avant que vos clients ne les détectent.



### **Pour en savoir plus**

Pour en savoir plus sur la manière dont la famille d'outils de gestion d'applications ITCAM peut vous aider à protéger vos applications vitales et à améliorer le service à vos clients, contactez votre représentant ou partenaire commercial IBM ou visitez le site [ibm.com/software/fr/tivoli](http://ibm.com/software/fr/tivoli)

### **A propos des logiciels IBM Tivoli**

Les logiciels Tivoli offrent un ensemble complet de solutions et fonctions s'appuyant sur l'initiative IBM Service Management, une approche modulaire et extensible utilisée pour fournir des services plus efficaces et performants à votre entreprise.

Répondant aux besoins d'entreprises de toutes tailles, les logiciels Tivoli vous permettent de garantir une excellence de service soutenant vos objectifs d'entreprise, via l'intégration et l'automatisation des processus, des workflows et des tâches. La plate-forme de gestion de service Tivoli, sécurisée et basée sur des standards ouverts, est enrichie de solutions de gestion opérationnelle proactives qui assurent une visibilité et un contrôle de bout en bout. Elle est également soutenue par les meilleurs services IBM, l'assistance technique IBM et un écosystème actif de partenaires commerciaux IBM. Les clients et partenaires Tivoli peuvent aussi utiliser les meilleures pratiques de tous en rejoignant les groupes d'utilisateurs IBM Tivoli, gérés de façon indépendante dans le monde entier.

Visitez le site [www.tivoli-ug.org](http://www.tivoli-ug.org)

© Copyright IBM Corporation 2006

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

Produit aux Etats-Unis

12-06

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.

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

**TAKE BACK CONTROL WITH Tivoli.**