



LIVRE BLANC • MARS 2018



Automatisation de vos processus informatiques : une garantie de réussite à long terme

Des processus agiles, réutilisables et homogènes

Table Des Matières

Résumé	3
Section 1	4
Visibilité et contrôle des processus métier de bout en bout	
Section 2	4
L'intelligence, un prérequis indispensable à l'excellence opérationnelle	
Section 3	5
Services à la demande	
Section 4	5
Une intégration poussée pour des opérations plus efficaces	
Section 5	6
Facile à déployer, rapide à configurer	
Section 6	6
Transferts de fichiers intégrés nativement aux processus	
Section 7	7
Conclusion	

Résumé

Défi

Notre société est devenue très exigeante. A l'heure du tout digital, où tout est « toujours opérationnel » et « toujours connecté », nous attendons que les choses se produisent en un claquement de doigts. La caractéristique de la consomérisation informatique, c'est que tout le monde a une opinion et n'a pas peur de l'afficher. Que vos clients soient internes ou externes, ils se font vite entendre lorsqu'ils n'obtiennent pas ce qu'ils veulent du service du service informatique.

Cependant, de nombreuses entreprises ne comprennent pas la complexité informatique qui sous-tend les services critiques ou les applications métier. Pour les équipes informatiques qui les gèrent, cette complexité est une réalité quotidienne. Forbes estime que quasiment 80 pour cent du budget informatique est consacré à la maintenance et à la gestion courantes des opérations informatiques.

Opportunité

Un grand nombre de vos traitements informatiques sont documentés sous la forme de consignes d'exploitation. Ces dernières documentent les processus clés pour réaliser de nombreuses tâches, allant de la gestion d'incidents et du changement à la gestion de cycle de vie des machines virtuelles en passant par les sauvegardes et le plan de reprise d'activité. Cependant, ces consignes d'exploitation ne sont pas toujours suivies, ce qui provoque des incohérences au sein de l'environnement informatique. Le résultat ? Des pannes imprévues pouvant parfois s'avérer catastrophiques. En outre, les consignes d'exploitation ne sont souvent pas mises à jour au fur et à mesure que le système change ; il est donc difficile de trouver l'information dont vous avez besoin pour gérer votre data center. Les équipes informatiques ont besoin de compter sur des consignes d'exploitation fiables et réutilisables, qui leur assurent que chaque étape s'est déroulée comme prévu.

Vous conviendrez donc qu'il est nécessaire d'automatiser vos processus informatiques.

Bénéfices

Quelles sont donc les fonctionnalités clés d'une solution d'automatisation (ITPA : IT Process Automation, ou Automatisation des Processus Informatiques) ? Nous avons recueilli les besoins essentiels des entreprises ces quinze dernières années. Elles ont toutes automatisé avec brio les processus qui sous-tendent leurs applications clés et services métier. Elles ont ainsi réduit leur délai de traitement de 70 pour cent et éliminé 90 pour cent des erreurs liées aux processus informatiques tout en réduisant l'intervention manuelle de 90 pour cent . C'est à vous, à présent.

Et voici comment.

SECTION 1

Visibilité et contrôle des processus métier de bout en bout

Les processus métier se situent dans un paysage informatique complexe et hétérogène englobant de nombreuses équipes et services et, dans la plupart des cas, de nombreux serveurs. Comment faire pour prendre en compte toute cette complexité au sein d'un seul système bien orchestré ?

Il peut arriver que vous manquiez de visibilité ou de contrôle sur l'intégralité d'un processus à cause des multiples silos technologiques ou organisationnels. Les délais ou les erreurs qui en découlent inévitablement sont trop souvent identifiés quand il est déjà trop tard.

Vous avez besoin d'une solution qui fournit une visibilité totale de bout en bout du processus. Une solution qui permette à la fois à l'entreprise et aux équipes informatiques de gérer et superviser les processus métier depuis un point de contrôle centralisé, pour livrer les résultats convenus, dans les délais, et ce, systématiquement.

Par exemple, les accords de niveau de service (SLA) peuvent être définis grâce au monitoring temps réel des processus métier et de fonctionnalités prédictives identifiant des manquements au SLA avant même qu'elles n'arrivent. De plus, l'identification des risques pesant sur le SLA ne suffit pas : il est tout aussi critique de réagir et de prévenir les utilisateurs et les acteurs principaux dans les temps.

SECTION 2

L'intelligence, un prérequis indispensable à l'excellence opérationnelle

Les consignes d'exécution sont des sources clés d'information pour vos processus informatiques critiques : clôture comptable nocturne, facturation, processus de gestion de commandes, et bien davantage. Elles documentent les étapes à réaliser pour exécuter ces processus, les ordonnancer efficacement, résoudre tout problème potentiel, et faire remonter les problèmes si nécessaire. En définissant des bonnes pratiques, elles répondent aux exigences métier et confèrent à l'entreprise la souplesse indispensable à ses accords de niveaux de service (SLA).

Pour être efficaces, toutefois, les consignes d'exploitation doivent tenir compte de l'évolution rapide de votre environnement ou du marché. L'automatisation peut être utile – mais tous les outils d'automatisation ne sont pas égaux. Certains offrent simplement une automatisation limitée des consignes d'exploitation en intégrant des outils de gestion des incidents, du changement, du provisionnement et des traitements. Si ces aspects sont importants, ils ne font que donner un aperçu des fonctionnalités indispensables à un véritable ordonnancement des processus informatiques, à même d'offrir une valeur maximale à votre organisation.

Idéalement, une solution d'ordonnancement devra intégrer des systèmes, mais également réduire le nombre d'interactions humaines requises pour répondre aux demandes les plus fréquentes. En outre, elle devra pouvoir prendre des mesures préventives à votre place et résoudre d'éventuels problèmes avant qu'ils ne deviennent ingérables. Ce niveau d'automatisation nécessite une plateforme capable d'analyser intelligemment et en temps réel les processus exécutés. En gérant vos processus qui ont le plus fort impact financier, vous pouvez au moins réduire la priorité de ceux dont le SLA est le moins critique, à défaut de respecter l'ensemble des SLA, garantissant ainsi une continuité business.

L'automatisation des traitements informatiques (ITPA), couplé aux consignes d'exploitation intelligentes, vous donne la possibilité de faire tout cela et fixe de nouvelles normes d'automatisation, vous permettant ainsi de réduire vos coûts opérationnels.

SECTION 3**Services à la demande**

En automatisant les demandes de service, tels que l'ajout d'un nouvel utilisateur au système, une réinitialisation de mot de passe, le provisionnement d'un nouveau serveur, l'ajout de capacité de stockage, etc., vous réduisez drastiquement le nombre de tickets traités par votre service informatique. Vous créez des composants réutilisables et les intégrez facilement à des processus complexes pour permettre à vos équipes de réagir rapidement aux changements. Au lieu d'ouvrir des tickets, les utilisateurs d'applications métier peuvent accéder à des services à la demande, vérifier leur avancement et consulter l'état des SLA en temps réel, via un portail en libre-service basé sur des rôles.

L'automatisation intelligente des dossiers d'incidents support peut résoudre jusqu'à 50 pour cent des incidents.

En automatisant des traitements que vous deviez auparavant exécuter manuellement, l'ordonnancement vous permet de concevoir des tâches à haute valeur ajoutée et des traitements qui s'exécutent sans intervention humaine. Vos équipes sont plus disponibles et peuvent se concentrer sur des projets plus critiques.

En créant une intégration étroite entre vos consignes d'exploitation et vos SLA, l'automatisation des traitements informatiques (ITPA) améliore non seulement l'agilité de vos systèmes tout en garantissant des résultats cohérents, mais permettra également à votre service informatique de s'adapter parfaitement aux demandes de votre entreprise.

SECTION 4**Une intégration poussée pour des opérations plus efficaces**

Dans les environnements traditionnels, les équipes d'assistance technique représentent généralement le point névralgique central. Lorsqu'une erreur se produit, les techniciens identifient les ressources et créent des dossiers de support. Le service informatique effectue une analyse des causes fondamentales, qui aboutit fréquemment à la création d'autres dossiers et à la nécessité de remonter le problème à un niveau supérieur. Dans le meilleur des cas, le problème sera résolu avant d'impacter les niveaux de service et avant que votre activité n'en subisse les conséquences.

Des consignes d'exploitation intelligentes peuvent être déclenchées automatiquement pour résoudre un problème. Des traitements automatisés peuvent faire l'objet d'un retour arrière. Si une consigne d'exploitation détecte une erreur lors d'une mise à jour applicative, par exemple, elle peut automatiquement ramener l'environnement à son état initial.

Si des dossiers d'incident sont nécessaires, l'automatisation des traitements informatiques les génère automatiquement, les actualise avec le résultat des traitements automatisés puis les clôt de façon parfaitement fluide. L'ITPA diminue ainsi les efforts manuels nécessaires, mais elle fait également passer le délai moyen de restauration de plusieurs jours à quelques heures – voire de plusieurs heures à quelques minutes. En outre, elle permet de générer beaucoup moins de dossiers d'incident qu'auparavant. En effet, son moteur de traitement événementiel complexe qui inclut à la fois des fonctions d'analyse prédictive et des outils de recherche de correspondance, vous permet d'identifier les problèmes récurrents et vous en servir pour les éliminer pro activement à l'avenir. Cette stratégie permet alors au moteur de traitement d'événements complexes d'identifier les problèmes potentiels en temps réel, et de les éliminer avant qu'ils n'affectent les performances. Le résultat ? Une qualité de service supérieure, un temps moyen plus important entre les défaillances, une diminution du délai moyen de rétablissement et des processus informatiques facilement contrôlables à partir d'un point unique et centralisé.

SECTION 5

Facile à déployer, rapide à configurer

En automatisant les tâches répétitives, l'ITPA peut réduire de 90 pour cent ou plus le taux d'erreurs humaines dans les processus informatiques et réduire de 60 pour cent ou plus les tâches de maintenance administrative des systèmes.

Sa capacité à s'intégrer avec des outils tiers vous fera réaliser des économies en éliminant les contraintes des outils propriétaires. Son vaste choix de modèles de règles, de processus et de tâches vous permet d'automatiser facilement les applications métier stratégiques dans des environnements Cloud ou hybrides, mais également définir les traitements sans codage ou scripts. Par ailleurs, ces fonctionnalités améliorent la visibilité et la transparence en fournissant un point de contrôle unique.

SECTION 6

Transferts de fichiers intégrés nativement aux processus

Qu'il s'agisse de transfert de données entre sites distants, entre partenaires commerciaux externes ou simplement entre systèmes internes, la plupart des processus informatiques métier s'appuient sur des transferts de fichiers rapides et sécurisés.

Un transfert de fichiers qui n'est pas intégré nativement et qui n'est pas synchronisé est difficile à gérer. Il crée un « îlot d'automatisation » supplémentaire, et par conséquent, un maillon faible supplémentaire dans la chaîne que constituent les processus métier. La gestion des transferts de fichiers repose sur la coordination manuelle ou la planification fixe qui ne se contente pas d'être inefficace, mais introduit des données inexactes et incomplètes dans le processus.

Vous devez recourir à une solution d'ordonnancement orchestrée centralement, disposant de fonctionnalités de transfert de fichiers natives qui améliorent le traitement et la qualité des données dans les processus métier. Une fonctionnalité de transfert de fichiers entièrement intégrée au sein de la plateforme simplifie et fiabilise les traitements, vous permettant ainsi de gagner en prédictibilité et de réduire les erreurs.

SECTION 7

Conclusion

L'automatisation vous permet de fiabiliser systématiquement les tâches informatiques communes telles que la gestion des incidents ou du changement, la gestion du cycle de vie des machines virtuelles, les sauvegardes et le plan de reprise d'activité. Finies les pannes imprévues, fini le temps passé à attendre que les serveurs soient provisionnés, les comptes créés, les mots de passe réinitialisés. Les équipes peuvent enfin se consacrer aux projets à forte valeur ajoutée au lieu de perdre leur temps sur des tâches répétitives.

Partant? Parcourez les fonctionnalités indispensables à une solution d'automatisation que nous avons listées :

- Visibilité et contrôle des processus de bout en bout, pour remplacer les silos fonctionnels
- Gestion intelligente des processus dans les datacenters modernes
- Libre service et service à la demande
- Transfert de fichiers intégré
- Intégration aux outils et plateformes tiers, vaste choix de modèles de règles, de processus et de tâches pour automatiser les déploiements facilement

Bien que d'autres facteurs soient à prendre en compte, les critères ci-dessus sont indispensables pour garantir une réponse adaptée aux enjeux sans cesse renouvelés du marché.

Pour plus d'informations ca.com/fr/automation

Connectez-vous à CA Technologies



CA Technologies fournit les logiciels qui aident les entreprises à opérer leur transformation numérique. Dans tous les secteurs, les modèles économiques des entreprises sont redéfinis par les applications. Partout, une application sert d'interface entre une entreprise et un utilisateur. CA Technologies aide ces entreprises à saisir les opportunités créées par cette révolution numérique et à naviguer dans l'« Economie des Applications ». Grâce à ses logiciels pour planifier, développer, gérer la performance et la sécurité des applications, CA Technologies aide ainsi ces entreprises à devenir plus productives, à offrir une meilleure qualité d'expérience à leurs utilisateurs et leur ouvre de nouveaux relais de croissance et de compétitivité sur tous les environnements : Mobile, Cloud, Distribué ou Mainframe. Pour plus d'informations :

www.ca.com/fr.

Copyright © 2018 CA. Tous droits réservés. Toutes les marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs sociétés respectives. Ce document ne contient aucune garantie et est uniquement fourni à titre informatif. Toutes les descriptions des fonctionnalités pourraient n'être applicables qu'aux clients mentionnés dans ce document et les performances réelles du produit peuvent varier.

Certaines informations contenues dans cette publication sont basées sur les expériences de CA avec le logiciel référencé dans divers environnements de développement et environnements clients. Les performances passées du logiciel dans de tels environnements de développement et client ne sont pas révélatrices de ses performances futures dans des environnements identiques, similaires ou différents. CA ne garantit pas que le logiciel fonctionnera comme indiqué dans cette publication. CA ne prend en charge le produit référencé qu'en conformité avec (i) la documentation et les spécifications fournies avec le produit référencé et (ii) la politique de maintenance et de support en vigueur de CA pour le produit référencé.

CA ne prétend pas qu'un produit ou service de CA Technologies a été conçu ou peut être utilisé par des clients pour satisfaire à des obligations de conformité réglementaire (financières ou autres).

CA ne fournit pas de conseils juridiques. Ni ce document, ni aucun logiciel CA référencé dans ce document ne doit remplacer votre conformité aux lois (y compris, mais sans s'y limiter, tout acte, statut, règlement, règle, directive, politique, norme, directive, mesure, exigence, ordre administratif, ordre exécutif, etc. (collectivement désignées comme les "Lois") référencées dans ce document. Il vous appartient de consulter un conseiller juridique compétent concernant les lois mentionnées dans le présent document.

CS200-XXXXXX_0318