



Séminaire Gestion Incidents & Problèmes

Mardi 06 Octobre

BIENVENUE !!!



En partenariat

DEODIS

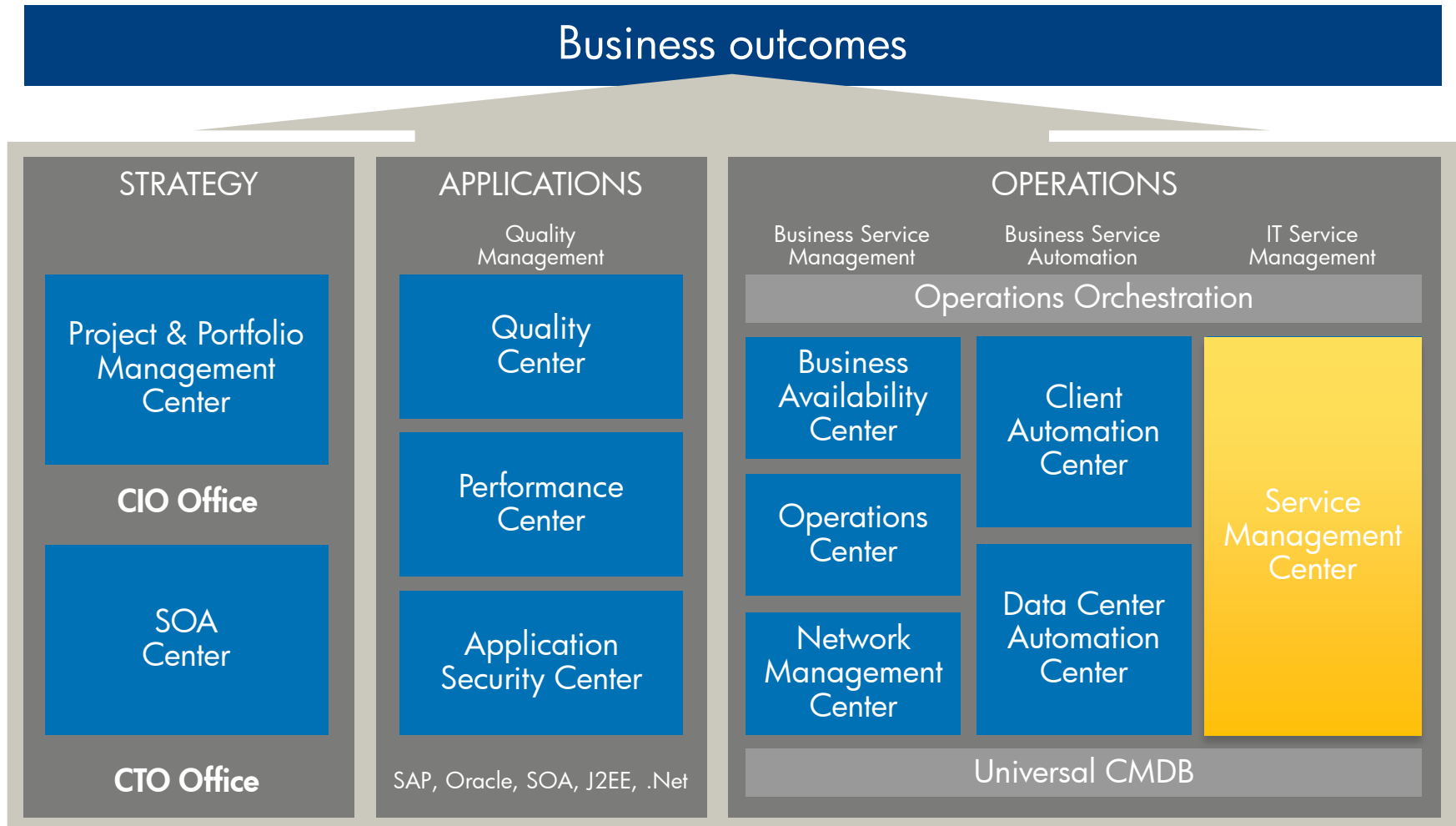


AGENDA



- 09h00 : **Approche ITIL, démarche & offre d'accompagnement**
Pierre Biragnet - DEODIS
- 9h30 : **Présentation & Démonstration de notre solution ITSM HP**
Isabelle ROTH – HP Software & Solutions
- 10h30 : Pause
- 11h00: **Témoignage client Auchan : Améliorer la gestion des Incidents & Problèmes**
Gaetan MASUREL – AUCHAN
- 11h30 : Questions/réponses
- 12h00 : Cocktail de clôture

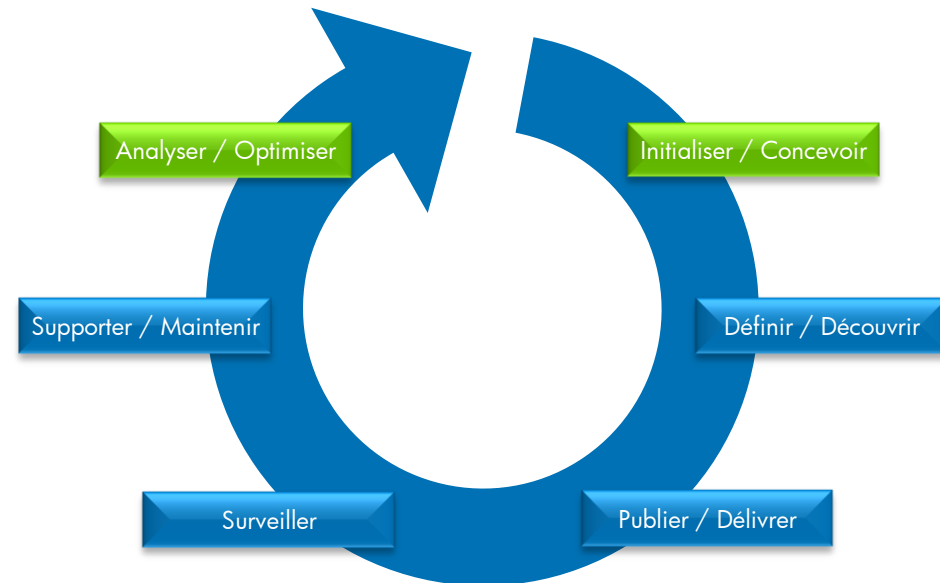
HP Software BTO



Service Manager



- Une fondation mature et robuste pour déployer les processus et supporter l'organisation dans la gestion des services
 - Aligné sur ITIL v2 et v3
 - 25 ans d'expérience
- Une approche orientée « Service »
 - Portail Self-Service
 - Fonction de Service Desk
 - Niveaux de Services, Catalogue de Service et gestion des Demandes
- Une solution déployée par nos clients à l'international
 - Architecture robuste et évolutive
 - Multilingue et multi entités
 - Capacité d'intégration
 - Partage des informations et traçabilité



Solution reconnue leader par les analystes

Figure 1. Magic Quadrant for the IT Service Desk



Figure 2 Forrester Wave™: Large Enterprise Service Desk Management Tools, Q1 '09

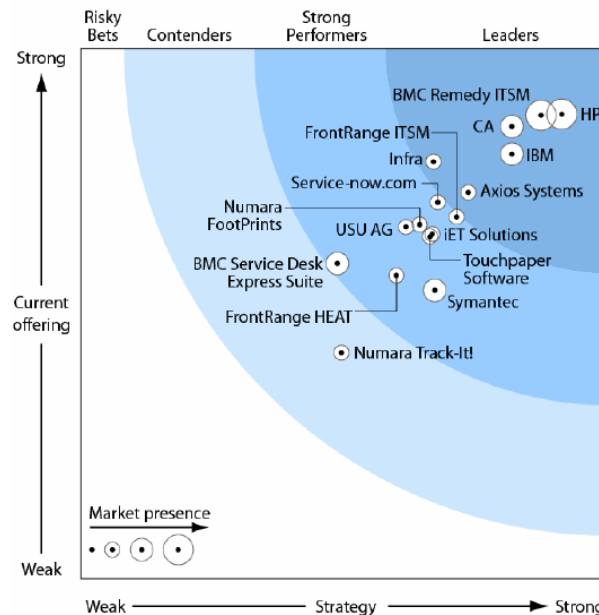
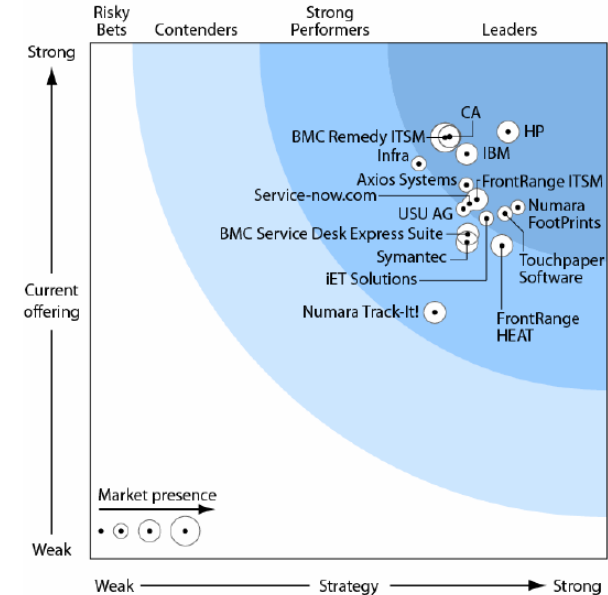


Figure 3 Forrester Wave™: Small Enterprise Service Desk Management Tools, Q1 '09



Capacités d'Intégration

- Services Web: consommation et publication
 - Disponibles pour les Changements, Incidents, Configurations, Service Desk et SLM
 - Possibilité de les adapter en ajoutant, supprimant des tables, champs et options
- Connecteurs
 - Bi-directionnels pour s'interfacer avec les outils tiers
 - Email, LDAP, Database, Text, XML
- Operations Orchestration
 - Automatisation des déploiements sur un ensemble de systèmes

Service Manager operation	WS-Transfer operation
Create	Create
Retrieve	Get
Retrieve...List	None
Update	Put
Retract	Retract
Reopen	Reopen
MoveToNextPhase	None
Close	None
Approve	Approve
Deny	Deny

The screenshot shows the Connect-It software interface. On the right, a toolbox lists various connectors: Hewlett-Packard, Inventory connectors, Altris connectors, Asset Insight connectors, CA Unicenter AMO connectors, Inventory connectors, LANDesk connectors, System Management Service, Tally Systems TS.Census connectors, Tivoli Inventory connectors, WinPark Actima connectors, Application connectors, Action Request System(i), Lotus Notes, Mercury, MQSeries, NT Security, Tivoli Enterprise Console (Receiving), Tivoli Enterprise Console (Sending), ERP connectors, SAP ALE, SAP BAPI, SAP IDOC, Protocol connectors, Command line, Database, and Delimited text.

Below the toolbox, a workflow diagram illustrates the integration process. It features a central 'ServiceCenter' node (ID 12670) connected to 'Mapping MQ => SC' and 'Mapping SC => MQ' nodes. 'Mapping MQ => SC' is connected to 'Retroaction' and 'MQ Input (to configure)'. 'Mapping SC => MQ' is connected to 'MQ Output (to configure)'. All mapping and retroaction nodes are powered by a 'Basic engine'.

Gestion centralisée multi entités

- Langues

- Supporte Unicode (UTF-8) côté server et côté client
- Packs langues disponibles: Chinese, Czech, Dutch, English, French, German, Hungarian, Italian, Japanese, Korean, Polish, Portuguese (Brazilian) Russian, Spanish
- Autres langues : Affiche n'importe quelle langue supportée par UTF-8

- Fuseaux horaires et Calendriers

- Accès contrôlé aux données

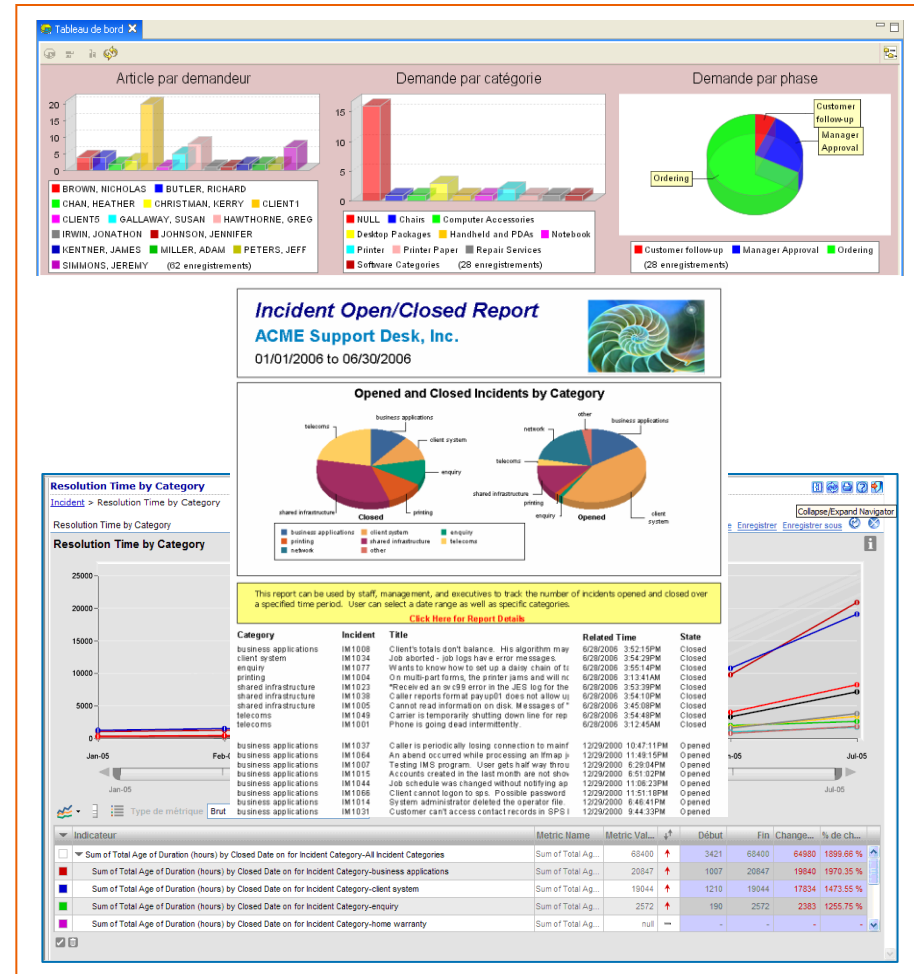
- Mode multi sociétés
- Dossiers (Folders)
- Mandanten

The screenshot displays the HP Service Manager interface. At the top, a table lists various entities with columns for Name, Date Format, and Description. Below the table, a configuration dialog box is open, showing several checked options: Syslog Audit, Run in Multi-Company Mode, Allow Editing of Learning Record, and Enable Folder Entitlement. The main interface below the dialog shows a dashboard with a navigation menu on the left, a central content area with service catalog items, and a right-hand sidebar with additional options and links.

Name	Date Format	Description
Australia/LHI	mm/dd/yy	Australia LHI Time Z
Australia/NSW	mm/dd/yy	Australia New South
Australia/North	mm/dd/yy	Australian North Tim
Australia/Queensland	mm/dd/yy	Australian Queensla
Australia/South	mm/dd/yy	Australian South Tim
Australia/Tasmania	mm/dd/yy	Australian Tasmania
Australia/Victoria	mm/dd/yy	Australian Victorian
Australia/West	mm/dd/yy	Australian West Tim
Australia/Yancowinna (Broken Hill)	mm/dd/yy	Austr
Bangkok	yy/mm/dd	Bangl
Beijing	yy/mm/dd	Beijin
Brazil Acre	mm/dd/yy	Brazil
Brazil/DeNoronha	mm/dd/yy	Brazil
Brazil/East	mm/dd/yy	Brazil
Brazil/West	mm/dd/yy	Brazil
Canada/Atlantic	mm/dd/yy	Canad
Canada/Central	mm/dd/yy	Canad
Canada/East-Saskatchewan	mm/dd/yy	Canad
Canada/Eastern	mm/dd/yy	Canad
Canada/Mountain	mm/dd/yy	Canad
Canada/Newfoundland	mm/dd/yy	Canad
Canada/Pacific	mm/dd/yy	Canad
Canada/Yukon	mm/dd/yy	Canad
Chongqing	yy/mm/dd	Chongqing Time Zon
Europe/Eastern	dd/mm/yy	Eastern European C
Europe/Middle	dd/mm/yy	Central European C

Reporting Opérationnel et Analytique

- Requêtes & Export de données
- Dashboard
 - Publication d'indicateurs temps réel
 - Création en ligne
- Reporting opérationnel
 - Basé Crystal Report
- Reporting Analytique Décisionnel (DecisionCenter)
 - Basé Business Objects
 - Datawarehouse, Univers BO



Initiatives Service Management

Restaurer et fiabiliser le service: Helpdesk

Délivrer les demandes standards: SLM, Service Catalog, Request

Maitriser les changements : Configuration et Change Management



Restaurer le service

En quelques mots

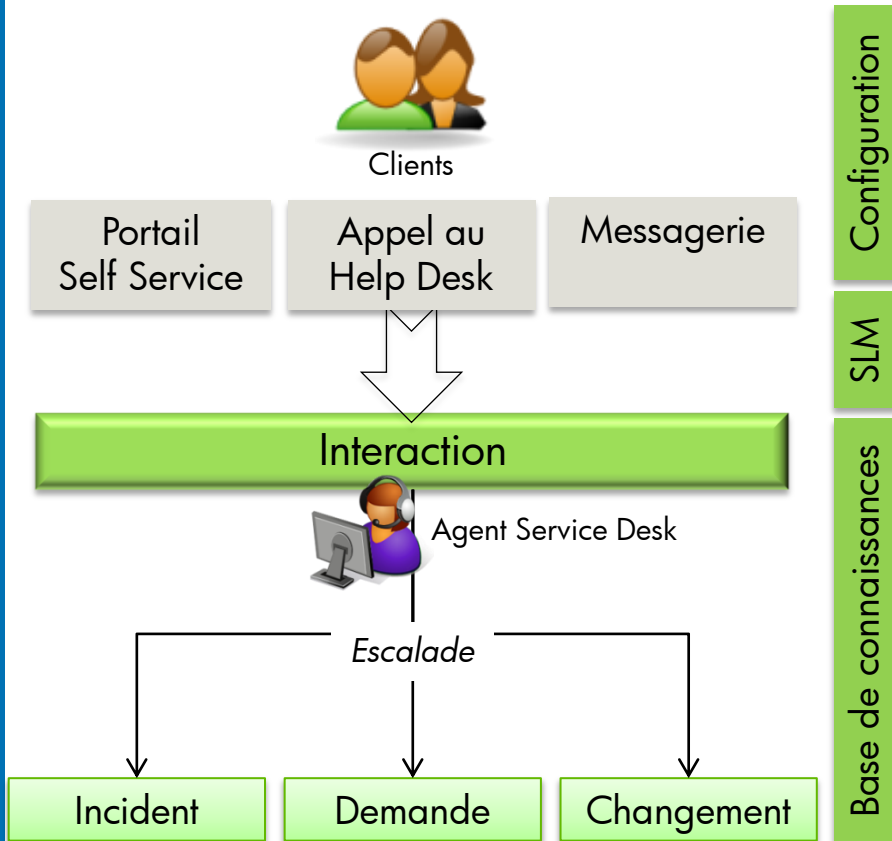


- Enregistrer toutes les demandes utilisateur
- Escalader et affecter les incidents
- Suivre les activités des différents intervenants
- Résoudre et clore les dossiers
- Identifier les candidats à la gestion des problèmes
- Analyser et suivre les problèmes et erreurs connues
- Enrichir la base de connaissances



- Amélioration de la communication
- Meilleur partage des connaissances
- Réduction du temps de traitement des incidents

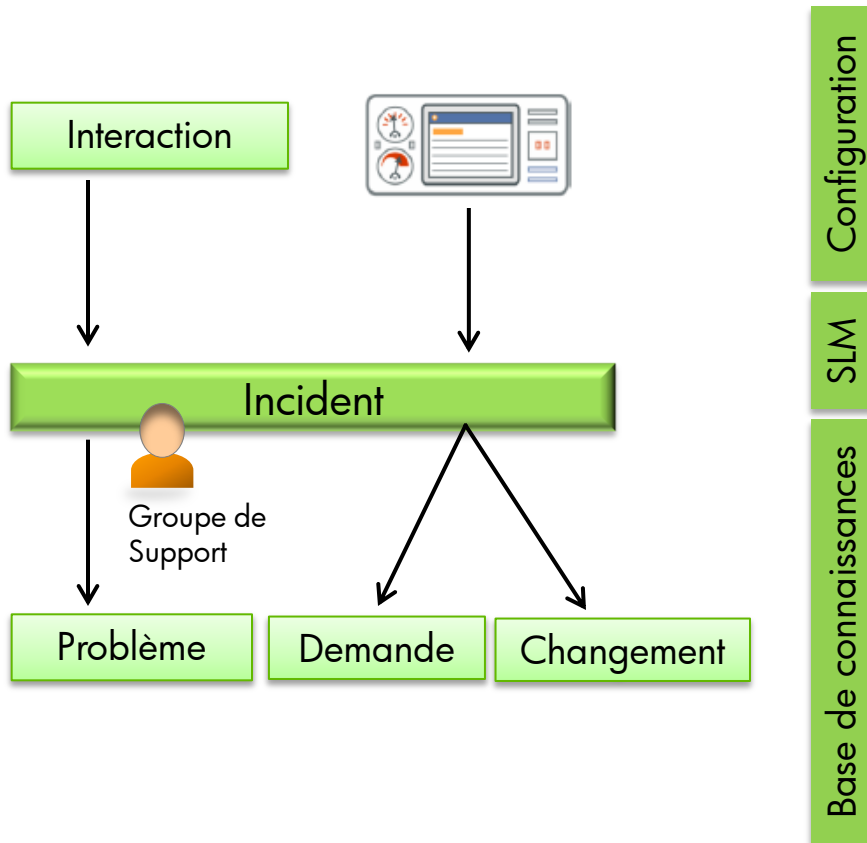
Enregistrer toutes les demandes



- **Service Desk**

- Un point d'entrée globale
- Utilisation de « Templates » pour accélérer la saisie
- Informations visibles sur le contact, l'élément ou service impacté
- Accès à l'historique des dossiers
- Accès à la base de connaissances
- Résolution ou Escalade au groupe compétent en fonction du contexte

Rétablir le service



• Incident Management

- Enregistrement et suivi des incidents
- Affectation aux groupes de compétences
- Notification automatique
- Gestion des Alertes / Escalade
- Accès aux bases de connaissances
- Historique des activités
- Interaction avec la Gestion des Problèmes
- Fermeture à 2 niveaux

2h

3h

3h36

4h

Alert1
50%

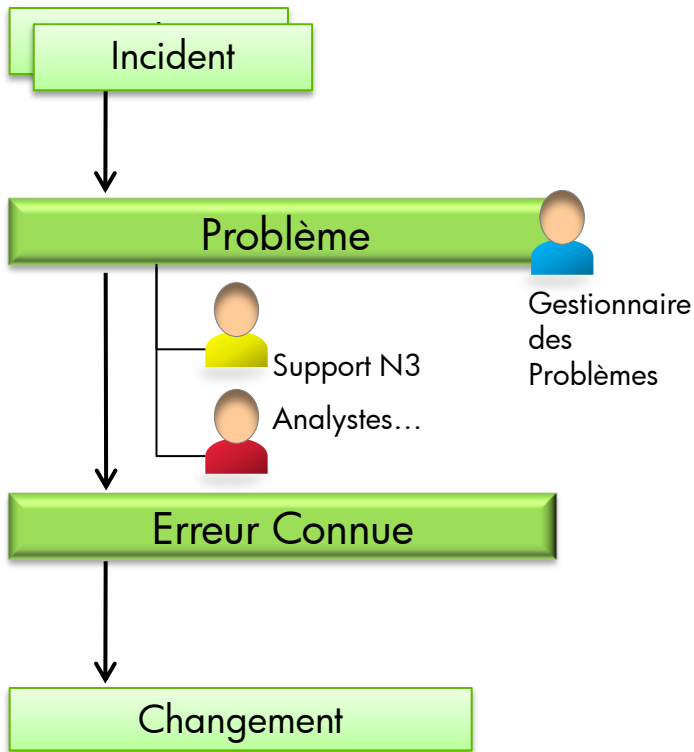
Alert2
75%

Alert3
90%

Deadline Alert
100%

4 niveaux
d'alertes

Identifier les causes et documenter les solutions



• Problem Management

- Processus spécifique avec dossiers spécifiques
 - Permet une désynchronisation parfaite
 - Les incidents les problèmes et les erreurs connues ont chacun leur propre cycle de vie
 - Un seul problème peut engendrer de multiples erreurs connues
- Moteur de Workflow
 - « Best Practice » ITIL en standard
 - Possibilité de définir tout autre workflow (Phases, tâches) pour avoir une gestion multiple et spécifique des problèmes
 - Les tâches peuvent être affectées à des groupes spécifiques
- Publication dans la base de connaissance

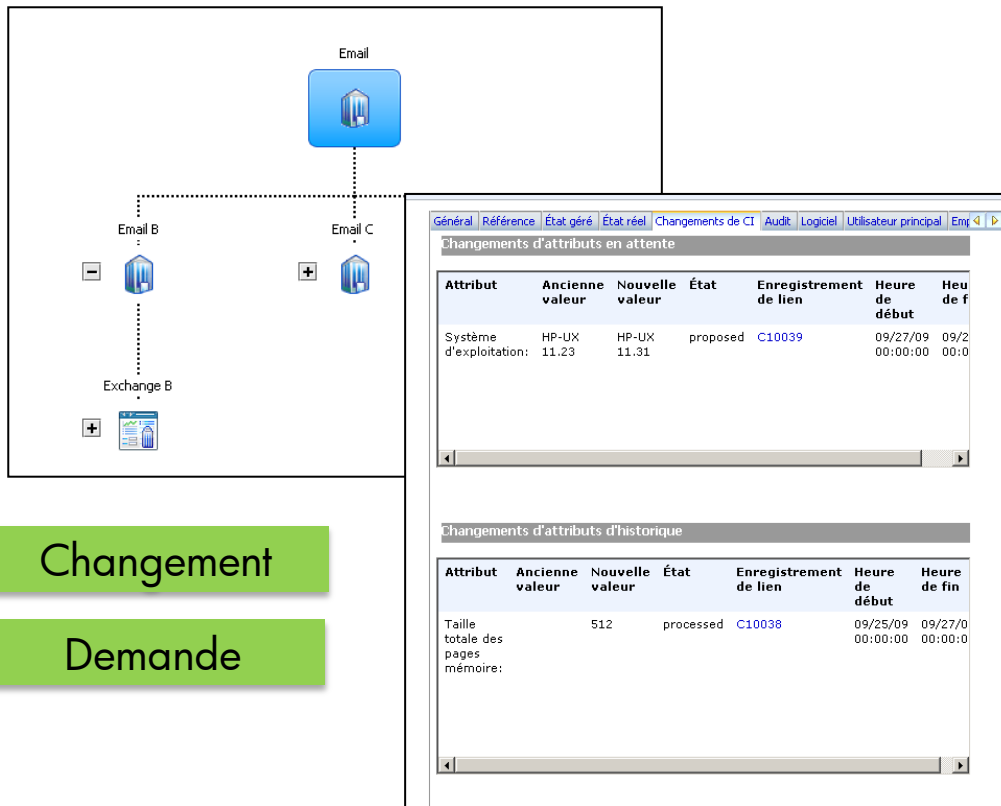
S'appuyer sur un référentiel fiable

Interaction

Problème
&
Erreur Connue

Incident

Erreur Connue



Changement

Demande

• Configuration Management

- Identifier, contrôler, maintenir et gérer les éléments de configuration (CI) tout au long de leur cycle de vie
- Information fiable à disposition des processus: CIs impactés, détail de la configuration d'un serveur, équipements affectés à l'utilisateur, etc.
- Gérer les états d'un CI : géré, réel et planifié
- Gérer les standards (baseline) et identifier les écarts
- Disposer d'une visualisation graphique des relations et des événements

Partager les connaissances



Clients

Comment installer
une nouvelle
imprimante?

Portail Self
Service

Interaction



Agent Service Desk

Quelles sont les
étapes à suivre
pour faire avancer
la transaction xyz

Incident



Groupe de Support

Procédure
arrêt/relance
centre de copie

Problème / Erreur Connue



Gestionnaire des Problèmes

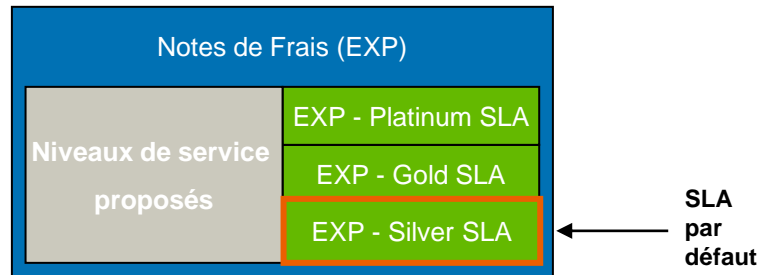
Solution de
contournement
pour code erreur
xxx sur appli y

• Knowledge Management

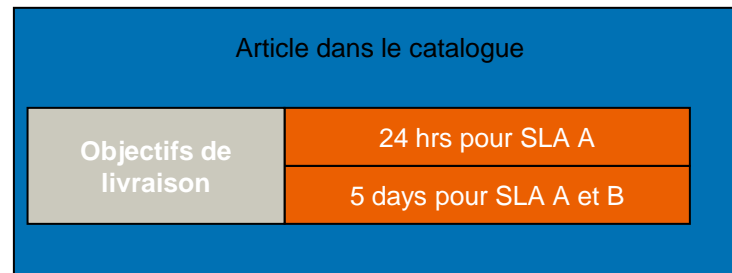
- Moteur de recherche en langage naturel
 - Tickets, Fiches et documents externes
 - « Web Crawling »
 - Fonction apprentissage : pondération des résultats en fonction de l'utilisation
- Intégration avec l'ensemble des processus: interactions, incidents, problèmes et erreurs connues
- Contrôle du format
 - 5 types de documents
 - WYSIWIG
- Contrôle du contenu
 - Workflow de publication/révision
 - Copie « Draft »
 - Gestion des droits

Piloter en fonction des objectifs de niveaux de service

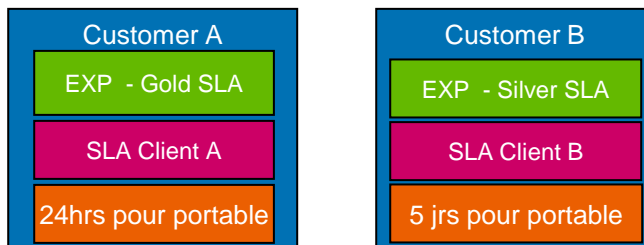
Service



Delivery



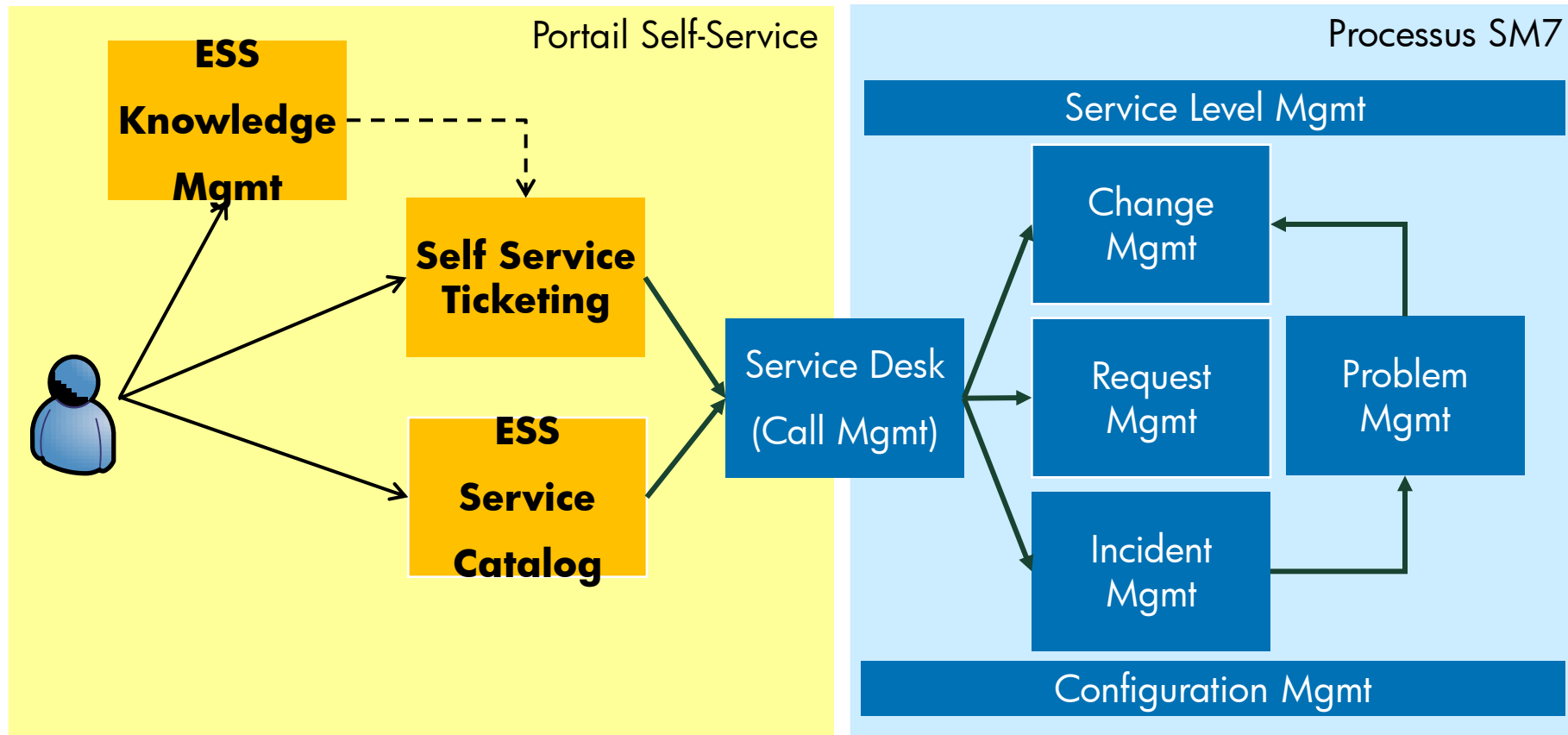
Client



• Service Level Management

- Catalogue d'objectifs :
 - Normalisation des objectifs
 - Mutualisation des objectifs en délais et temps de réponse et en disponibilité
- Contrats (SLA):
 - Description de l'accord passé entre le fournisseur
 - Contient la liste des objectifs
- Intégration au niveau opérationnel :
 - Propagation des indisponibilités
 - Alertes et Notifications, Calendriers
 - Anticiper les ruptures d'objectifs
 - Objectifs spécifiques à chaque module
- Pilotage des SLAs :
 - Agrégats et Statistiques
 - Tableaux de bord
 - Analytique

Le self service dans les processus



Ce que voit le demandeur ...



Ses demandes (droits de mise à jour)

Statut des dossiers liés

Bonnes pratiques

Démonstration

- Actions

- Demandeur : Création d'une demande de support
- Service Desk : prise en compte des demandes du portail et clôture immédiate
- Niveau 1 : Suivi des incidents, création incident
- Gestionnaire de problème : Suivi d'un problème

Restaurer et fiabiliser le service

SM Service Desk

1

Point d'entrée de toutes les interactions

Traçabilité et escalade en fonction du type de demande et contexte client

SM Incident Management

2

Traçabilité, suivi et historique des incidents

Escalade et alertes

SM Problem Management

3

Workflow avec Phases et Tâches pour faire intervenir plusieurs acteurs en parallèle

Gestion des erreurs connues et lien avec les changements

SM Knowledge Management

4

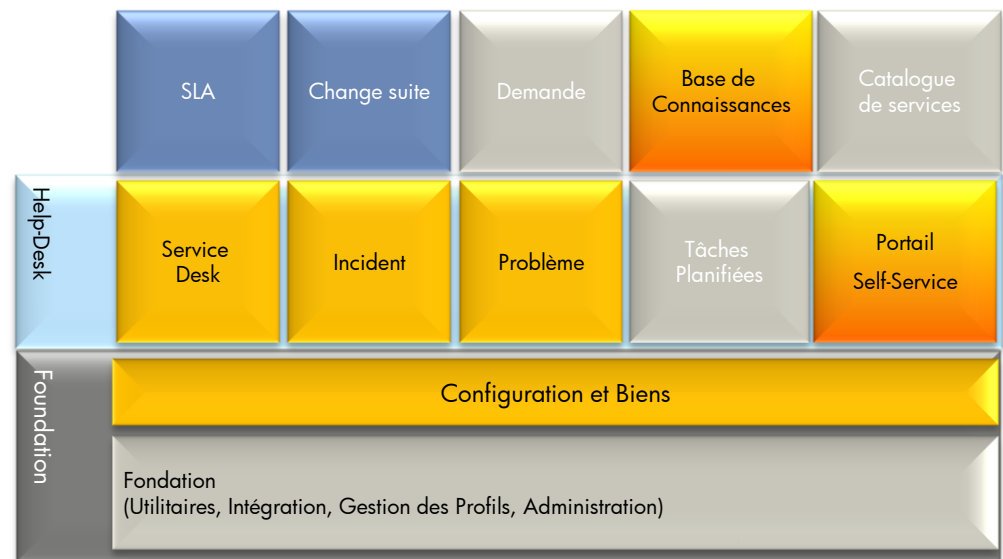
Moteur de recherche langage naturel
Workflow de gestion de contenu

SM Portail Self Service

5

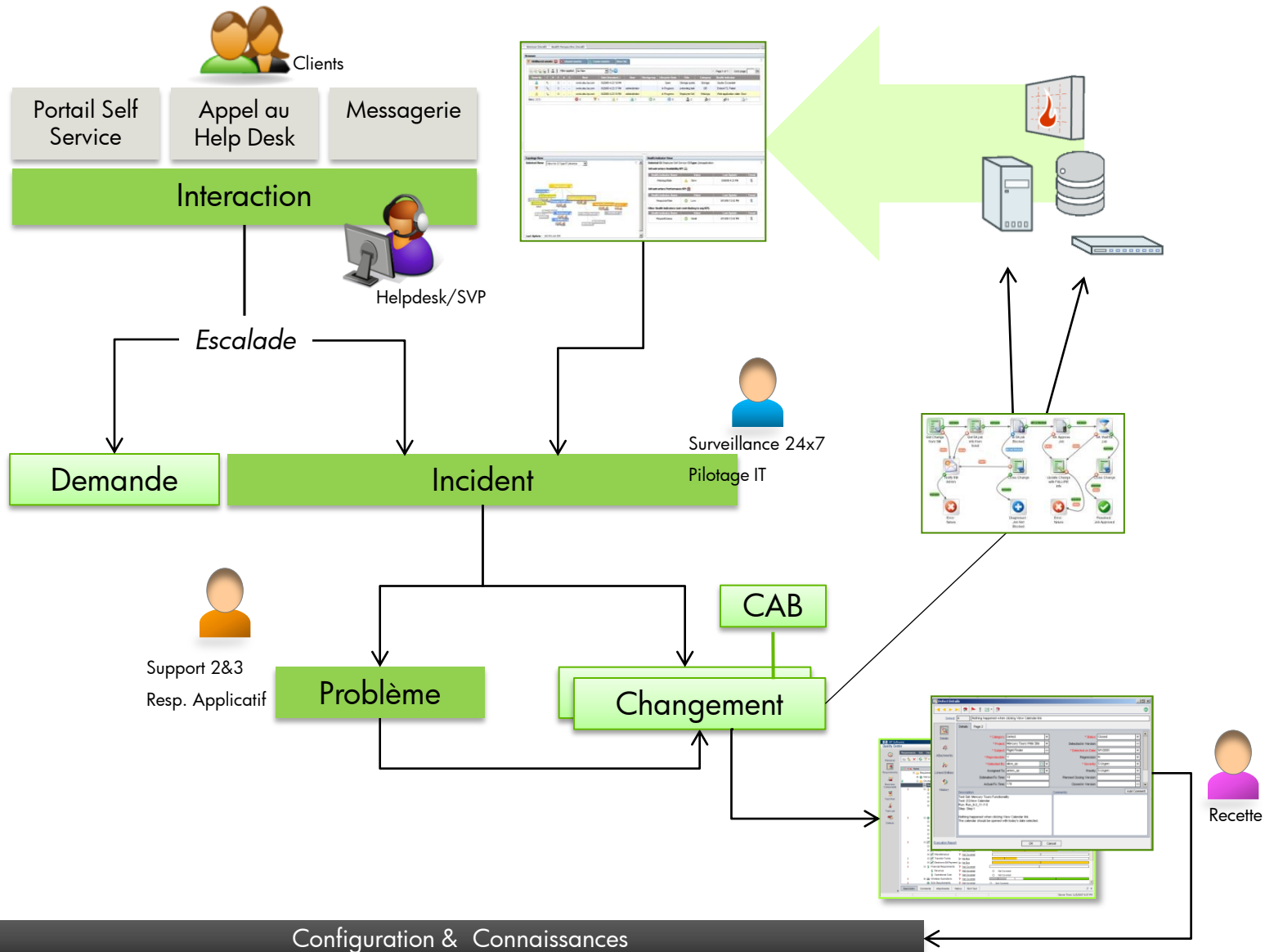
Soumettre et suivre une demande

Rechercher dans la base de connaissance



Couverture fonctionnelle SM7

Service Level Management



Quelques références en France

Ils nous font confiance...



PSA PEUGEOT CITROËN



faurecia



ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

LA POSTE



Auchan

GRUPE Casino



AREVA

GDF SUEZ

AIRFRANCE



L'ORÉAL



MBDA MISSILE SYSTEMS



CALYON CRÉDIT AGRICOLE CIB



NATIXIS



Un partenariat avec vous pour valoriser le service aux métiers

Professional Services	SaaS	Training
<ul style="list-style-type: none">• Best practices: La mise en œuvre de votre solution en tenant compte des meilleures pratiques développées globalement et basées sur nos expériences clients• Des offres de Services adaptés à vos besoins et offres QuickStarts	<ul style="list-style-type: none">• HP Software-as-a-Service vous permet de disposer d'un environnement technique éprouvé, dédié aux application HP Software, configuré par les partenaires HP et accessible par Internet	<ul style="list-style-type: none">• Un transfert de connaissance sur les applications HP Software vers vos utilisateurs et administrateurs• Des formations « personnalisées » à vos besoins• Le maintien du niveau de compétence sur les outils HP, tout au long de leur évolution<ul style="list-style-type: none">— Sur site ou chez HP— En ligne ou sur votre PC

Partenaires intégrateurs

Pause...

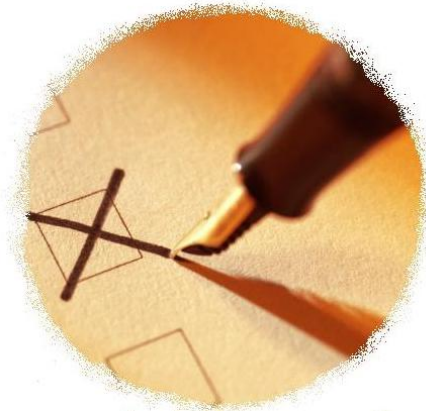


30 minutes

Merci de votre attention

Vos questions ? ...

Cocktail ...



N'oubliez pas de remplir votre fiche d'évaluation !

Merci