

# BMC Software: l'automatisation de services

## IT en pratique

**Lisbonne**– Indépendamment de l'activité 'mainframe' qui pèse environ 40% du chiffre d'affaires et qui est gérée comme une '*business unit*' indépendante, en progression « douce », BMC Software asseoit sa croissance à 2 chiffres (entre +10 et +14% selon l'activité) sur trois piliers :

- le support de service (40% du CA, hors 'mainframes')
- l'assurance service (35 à 40% du CA, hors 'mainframes')
- l'automatisation de service (20% du CA, hors 'mainframes') – activité où s'inscrit l'offre de BladeLogic rachetée il y a quelques mois et contribuant pour environ 100 millions de dollars.

A noter que chacun de ses trois piliers comprend un morceau de l'offre d'intégration (technologie 'BMC Atrium').

L'**automatisation de services** a le vent en poupe. Car les prestations proposées réunissent toutes ces solutions : pas moins de six composants spécifiques (dont certains issus d'acquisitions récentes). Elles permettent de déployer massivement, efficacement et sans encombre des 'packages logiciels' ou des mises à jour de serveurs par milliers, en environnements Unix, Linux, Windows server avec .net, avec des modules Java, etc.

BMC Software cite, par exemple, **le cas de France Télécom** qui a déployé la solution de BMC sur un parc de 5.000 serveurs. Le process de mise à jour de ces milliers de machines a été raccourci de façon spectaculaire : de 4 semaines de délai, l'opérateur national est parvenu à 4 jours seulement.

Autre exemple, chez **Capgemini** : avant le process induit par l'offre BSM, la société de services comptait un administrateur système pour 22 serveurs. L'optimisation des configurations et des opérations d'upgrading ont permis de multiplier ce ratio par 8, soit un administrateur pour 166 serveurs.

Autre cas édifiant, celui de **Telecom Italia**. Avec un parc qui a augmenté, passant de 4.500 à 5.000 serveurs, le coût par incident a chuté de moitié ou presque, passant de 435 euros par intervention à 295 euros. Dans le même temps, le taux de réussite des mises à jour a été multiplié par 3, augmentant de 38% à 94% des systèmes concernés. Autre indice révélateur de l'amélioration des process : le temps moyen de détection d'incident sérieux est passé de 2 jours à... 90 minutes!

(A suivre)