

CA : gestion de la qualité de service avec Wily

CA franchit un nouveau pas après l'acquisition voici un an de Wily Technology. **Application Performance Management** issu de ce dernier rejoint en effet *CA Incident and Problem Management* et *CA Service Level Management* afin de proposer une ensemble intégré pour la gestion de la qualité de service informatique.

CA Application Performance Management combine *Wily Introscope* et *Wily Customer Experience Manager* (CEM) pour gérer les performances et la disponibilité des applications, des portails et des architectures orientées services (SOA).

CA Incident and Problem Management comprend *CA Service Desk* et automatise les flux de processus nécessaires pour identifier et résoudre les problèmes existants ou potentiels liés aux performances ou à la disponibilité.

CA Service Level Management inclut *CA Service Metric Analysis* et facilite la définition et la publication des offres de services de manière professionnelle, intégrant des paramètres de qualité appropriés et une transparence financière, via l'utilisation d'un catalogue de services informatiques.

L'ensemble de ces offres permet d'apporter une solution intégrée pour la gestion des services métiers, comme la création des accords de niveau de service (SLA) pour des applications, des transactions ou des groupes d'utilisateurs spécifiques, et la mesure les performances réelles basées sur des indicateurs de satisfaction clients.

Afin d'assurer l'alignement des services informatiques sur les objectifs métiers et les meilleures pratiques telles qu'ITIL et Six Sigma, ces solutions permettent également de d'identifier et diagnostiquer la cause des problèmes, ainsi que d'automatiser la gestion des incidents et des problèmes pour les résoudre plus efficacement.