

# CA met à jour 'Qualité des services' via ITIL

## v3

CA continue de consolider son portefeuille et propose une nouvelle solution visant à intégrer toutes les étapes qui permettent de garantir des services métier de qualité en adéquation avec les contrats de niveaux de service et les meilleures pratiques comme ITIL.

**CA Service Quality Management (SQM)** est composé de quatre solutions issues du catalogue, *CA Wily Customer Experience Manager* et *CA Wily Introscope* pour la gestion des performances des applications ; *CA Service Metric Analysis* pour la définition et la publication des offres de service en termes métier ; et *CA Service Desk* pour l'automatisation du workflow et la gestion des problèmes de performance.

Cette solution 'composée' devrait permettre aux équipes informatiques de mesurer la performance des applications, des transactions ou des groupes d'utilisateurs spécifiques par rapport aux contrats de niveaux de service.

Grâce aux informations fournies en temps réel, elles vont pouvoir identifier et diagnostiquer la cause des problèmes de transactions à partir des données sur l'utilisateur final et aussi automatiser la gestion des problèmes et des incidents afin de garantir une résolution efficace et complète.

### **Respecter les contrats de niveaux de service**

Le système de bout en bout de SQM gère en priorité les personnes concernées par les services métier et celles qui sont en charge des applications informatiques utilisant *CA Service Metric Analysis* pour négocier, détecter, et reporter sur les contrats de niveaux de service.

Dans la mesure où *Wily CEM* et *Introscope* sont intégrés à la solution *Service Metric Analysis (SMA)*, toute transaction métier reposant sur le Web peut être modélisée comme un service et surveillée afin de garantir la conformité aux contrats de niveaux de service pour les transactions utilisateur final ou de niveaux opérationnels pour la performance de l'infrastructure des applications web.

Au sein de la solution SMA, les équipes informatiques peuvent créer des règles qui déterminent les violations de contrat de niveaux de service critiques selon leur impact sur les activités. En cas de violation, *Wily CEM* ouvre automatiquement un ticket d'incident dans *CA Service Desk* et interroge *Introscope* pour ajouter des informations de diagnostic et ainsi aider le centre d'assistance à résoudre plus rapidement le problème.

### **Un nouveau pas vers ITIL v3**

SQM prend en charge la mise en œuvre des meilleures pratiques prévues dans ITIL v3, notamment la gestion des services métiers. Elle permet aux utilisateurs métier de comprendre l'impact des événements informatiques sur leurs services en termes de gestion. De plus, elle permet l'utilisation des portefeuilles de service pour l'affectation des ressources informatiques en fonction des priorités de l'entreprise.

« CA fournit une composante fondamentale de la gestion des services métier en associant l'infrastructure

*informatique aux services métier» , a déclaré Mike Malloy, vice-président et directeur des produits pour CA Wily. « Première offre complète du marché à aligner les services informatiques sur les objectifs métier, SQM démontre la capacité de CA à intégrer des technologies phares et éprouvées pour fournir une valeur ajoutée à ses clients.»*