

Les bonnes raisons de superviser son parc informatique

Que l'on soit une DSI, un e-Commerçant ou un éditeur SaaS, dès qu'un service doit assurer une continuité de services, une supervision continue devient très vite incontournable.

En tant que décideur informatique, l'une de vos principales préoccupations est de maintenir votre parc informatique et votre infrastructure à jour. Cette tâche n'est pas toujours aisée.

Pour vous aider à garder une vision globale sur votre parc informatique, vous avez peut-être déjà opté pour une solution de gestion de parc (ITAM), ou de gestion des services (ITSM), mais qu'en est-il de la Supervision de parc à proprement parler ?

Les 10 bonnes raisons de SUPERVISER son parc informatique (Point de vue Opérationnel)

1. Avoir une visibilité temps réel du SI
2. Anticiper et diminuer les interruptions de services
3. Faciliter le diagnostic en cas de panne
4. Réagir vite en cas d'incidents
5. Réduire les pertes et coûts liés aux ruptures de services
6. Faciliter la communication
7. Produire des indicateurs de suivi
8. Servir à la gestion des problèmes (ITIL – éradication des causes)
9. Augmenter de la disponibilité et de la fiabilité de l'infrastructure
10. Améliorer la qualité de service perçue

Les autres 10 bonnes raisons de SUPERVISER son parc informatique (Point de vue Managériale)

Les outils de supervision IT permettent aux DSI de collecter un volume important de données au fil de l'eau. Si ces données servent, avant tout, l'objectif de pilotage des équipements et infrastructures, elles se révèlent aussi une source inestimable de connaissances quand elles sont analysées et restituées sous forme d'indicateurs et de rapports avec un outil d'analyse décisionnelle dédié

1. Connaître l'état du parc informatique
2. Apporter la preuve par les chiffres pour d'expliquer l'activité et justifier les besoins matériels et humains requis
3. Démontrer les résultats en communiquant sur des faits et non des ressentis
4. Se projeter en anticipant l'activité sur le court terme comme sur le long terme
5. Mieux prédire la résolution des incidents
6. Comprendre la dégradation des indicateurs
7. Mesurer l'efficacité et la réactivité des équipes
8. Suivre les consommations

9. Disposer d'un outil de communication avec ses clients et/ou les directions métiers
10. Mettre en valeur le travail quotidien en le qualifiant par les chiffres

La bonne idée : associer supervision et support (Point de vue Organisation)

En cas de dysfonctionnement, le système de supervision permet d'envoyer des messages sur la console de supervision, ou un courriel au support et ce 24h/24 et 7j/. Avec une supervision associé à un service support actif 24/7, un dysfonctionnement qui se produit en dehors des horaires de bureau est traité par le support et les utilisateurs sont prévenus.

C'est pourquoi il est intéressant d'associer le service de pilotage et de surveillance à un service support.

Les 10 bonnes raisons d'externaliser la supervision (Point de vue Sourcing)

1. La mise en place d'une supervision ne se limite pas aux outils, c'est surtout le pilotage et les interventions en cas d'incident qui nécessitent de la disponibilité de moyens et ressources à toute heure
2. En externalisant la supervision, vous concentrez votre énergie sur des tâches à valeurs ajoutées. Les événements sont pris en charge par l'équipe de supervision laissant votre équipe concentrée sur ses tâches
3. Vous bénéficiez d'un service professionnel à fort niveau de maturité
4. Les retours d'information sur les événements et les rapports d'activité vous permettent d'assurer le pilotage de votre production informatique
5. Que les ressources d'infrastructure soient sur site, dans un datacenter ou sur une infrastructure Cloud, la supervision externalisée permet de réagir vite
6. Quand le modèle est prévu de s'adapter à la quantité d'événements rencontrés, il est doublement vertueux pour s'adapter en termes de charge où l'ETP (équivalent temps plein) n'est pas l'unité élémentaire
7. Une infrastructure fiabilisée et automatisée n'engendrera qu'un budget réduit de maintenance
8. L'externalisation de la supervision favorise l'adaptation du budget à l'activité tout en maintenant une réactivité forte sur ces services critiques
9. L'équipe de supervision permet une augmentation de la disponibilité et de la fiabilité de l'infrastructure
10. La qualité de service pour les clients et une réponse forte aux problématiques du business

Par Gérard GOMEZ Directeur Technique QUODAGIS

The issuer of this announcement warrants that they are solely responsible for the content, accuracy and originality of the information contained therein.

Source: QUODAGIS IT via GlobeNewswire

HUG#2203607