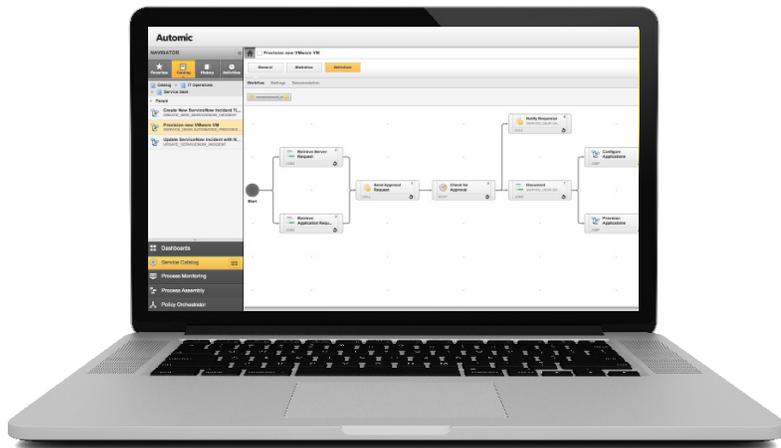


# Automic Service Orchestration for IT Process Automation



## Avantages essentiels

- Réduisez vos coûts d'exploitation – utilisez vos ressources plus efficacement
- Améliorez l'agilité de vos systèmes informatiques en automatisant les réponses aux demandes de service les plus communes, tout en automatisant les tâches de résolution d'incidents les plus fréquentes
- Respectez les niveaux de service – établissez un lien direct entre les consignes d'exploitation et les pénalités liées aux SLA afin de mieux aligner opérations et contraintes métier.
- Anticipation des problèmes – prenez automatiquement des mesures correctives avant qu'ils n'affectent vos performances ; réduisez le nombre de dossiers d'incident et améliorez la satisfaction de vos clients
- Améliorez les performances et la disponibilité des systèmes – intégrez systèmes, plateformes et environnements au sein d'un point de contrôle unique

## L'excellence opérationnelle grâce aux consignes d'exploitation intelligentes

### Les challenges

Les consignes d'exploitation constituent la source essentielle d'informations relatives aux processus informatiques critiques – clôture comptable nocturne, provisionnement à la demande de ressources virtuelles et dans le Cloud, plan de reprise d'activité et bien d'avantage. Elles documentent toutes les étapes requises pour exécuter ces processus, les planifier efficacement, résoudre d'éventuels problèmes et les faire remonter lorsque la situation l'exige. En définissant des bonnes pratiques, elles répondent aux exigences métier et confèrent à l'entreprise la souplesse indispensable à ses accords de niveaux de service (SLA).

Pour être efficaces, toutefois, les consignes d'exploitation doivent être tenues à jour à mesure de l'évolution des systèmes. L'automatisation peut être utile – mais tous les outils d'automatisation ne sont pas égaux. Certains offrent simplement une automatisation limitée des consignes d'exploitation en intégrant des outils de gestion des incidents, des modifications, du provisionnement et des opérations. Si ces aspects sont importants, ils ne font que donner un aperçu des fonctionnalités indispensables à une véritable automatisation des processus informatiques – une automatisation capable d'offrir une valeur maximale à votre organisation.

Idéalement, une solution d'automatisation doit intégrer les systèmes, mais également réduire le nombre d'interactions humaines requises pour répondre aux demandes les plus fréquentes. En outre, elle doit pouvoir prendre des mesures

préventives à votre place et résoudre d'éventuels problèmes avant qu'ils ne deviennent ingérables. Ce niveau d'automatisation nécessite une plateforme capable de gérer les traitements métier critiques, à la fois pour les applications packagées et personnalisées, qu'elles s'exécutent dans les datacenters ou dans le Cloud. Enfin, la solution doit pouvoir identifier les accords de niveaux de service (SLA) qui ont le plus fort impact financier. Ainsi, s'il vous est impossible de tous les respecter, vous pouvez réduire la priorité du SLA dont la pénalité est la plus faible.

### La solution Automic

Automic Service Orchestration for IT Process Automation vous permet d'automatiser les traitements métier critiques, les requêtes de support standard et la résolution d'incidents, vous permettant ainsi de réduire de façon drastique le nombre d'incidents traités par votre service informatique. Vous pouvez créer des composants réutilisables et les intégrer facilement à des processus complexes pour permettre à votre service de réagir rapidement aux changements. Au lieu d'ouvrir des tickets au support, les utilisateurs d'applications métier peuvent accéder à des services à la demande, vérifier leur avancement et consulter l'état des SLA en temps réel, via un portail en libre-service basé sur des rôles.

En automatisant les traitements auparavant exécutés manuellement, Automic Service Orchestration for IT Process Automation vous aide à créer des tâches et traitements à forte valeur ajoutée. Ils s'exécutent de manière fluide, sans intervention

humaine, vous permettant ainsi de consacrer vos précieuses ressources à des projets à plus forte valeur ajoutée. En créant une intégration étroite entre vos consignes d'exploitation et vos SLA, Automic Service Orchestration for IT Process Automation améliore non seulement l'agilité de vos systèmes informatiques tout en garantissant des résultats cohérents, mais permet également à votre service informatique de s'adapter parfaitement aux demandes de votre entreprise.

### **Une intégration poussée pour des opérations plus efficaces**

Dans les environnements traditionnels, les équipes d'assistance technique sont généralement le point de contrôle central. Lorsqu'une erreur se produit, les techniciens identifient les ressources et créent des dossiers de support. Le service informatique effectue une analyse des causes fondamentales, qui aboutit fréquemment à la création d'autres dossiers et à la nécessité de remonter le problème à un niveau supérieur. Dans le meilleur des cas, le problème sera résolu avant d'impacter les niveaux de service et avant que votre activité n'en subisse les conséquences.

Automic Service Orchestration for IT Process Automation change la donne en fournissant des capacités d'intégration inégalées. Ses consignes d'exploitation intelligentes peuvent être automatiquement déclenchées lorsqu'un problème doit être résolu. Les traitements automatisés peuvent également faire l'objet de retour arrière. Par exemple, si une consigne d'exploitation rencontre une erreur durant la mise à jour d'une application, elle peut automatiquement restaurer l'environnement à son état initial.

Si des dossiers d'incident sont nécessaires, Automic Service Orchestration for IT Process Automation les génère automatiquement, les actualise avec le résultat des traitements automatisés puis les referme de façon parfaitement fluide. La solution diminue ainsi les efforts manuels nécessaires, mais elle fait également passer le délai moyen de restauration de plusieurs jours à quelques heures – voire de plusieurs heures à quelques minutes. En outre elle permet de générer beaucoup moins de dossiers d'incident qu'auparavant. En effet, son moteur de traitement d'événements complexe qui inclut à la fois des fonctions d'analyse prédictive et des outils de recherche de correspondance, vous permet d'identifier les problèmes récurrents et vous en servir pour les éliminer proactivement à l'avenir. Cette stratégie permet alors au moteur de traitement d'événements complexes d'identifier les problèmes potentiels en temps réel, et de les éliminer avant qu'ils n'affectent les performances. Le résultat ? Une qualité de service supérieure, un temps moyen plus important entre les défaillances, une diminution du délai moyen de rétablissement et

des processus informatiques facilement contrôlables à partir d'un point unique et centralisé.

### **Simplifier la gestion et réduire les coûts**

En automatisant les tâches répétitives, Automic Service Orchestration for IT Process Automation peut réduire de 90 % ou plus le taux d'erreurs humaines dans les processus informatiques et réduire de 40 % ou plus les tâches de maintenance administrative de vos systèmes. Notre solution améliore les performances et la disponibilité de vos systèmes informatiques en intégrant tous les systèmes sur différentes plateformes et les environnements informatiques sous la forme d'une entité unique. Sa capacité à s'intégrer avec des outils tiers vous fera réaliser des économies en éliminant les contraintes des outils propriétaires. Son vaste choix de modèles de règles, de processus et de tâches vous permet d'automatiser facilement les applications métier stratégiques dans des environnements Cloud ou Hybrides, mais également définir les traitements sans codage ou scripts. Par ailleurs, Automic Service Orchestration for IT Process Automation améliore la visibilité et la transparence en fournissant un point de contrôle unique.

### **Intégration à une plateforme unifiée pour l'automatisation des processus métiers**

Automic permet aux entreprises d'adopter une approche systématique de l'automatisation en remplaçant progressivement des outils disparates au profit d'une plateforme centralisée, étendue à toutes les équipes, processus et technologies. Automic prend en charge les processus cœur métier, applicatifs et infrastructure dans le Datacenter, le Cloud ou les environnements Hybrides. La solution propose ainsi une approche flexible et unifiée de l'automatisation offrant visibilité et contrôle sur l'ensemble de l'activité.

### **Pourquoi choisir Automic ?**

- Plateforme unique et évolutive
- Intégration native avec de nombreuses solutions ITOM, applications, middleware.
- Diminution des tâches informatiques traditionnelles, qui représentent 90 % ou plus de l'activité opérationnelle habituelle
- Réduction de 90 % ou plus les délais moyens de réparation (MTTR)
- Amélioration de 80 % ou plus de votre qualité de service et de votre réactivité
- Optimisation de l'utilisation de vos ressources
- Traçabilité centralisée de votre activité opérationnelle, pour une amélioration globale de votre conformité et de vos

Pour en savoir plus sur Automic : [www.automic.com](http://www.automic.com)