



GESTION DES SERVICES ET INFRASTRUCTURES IT



Hébergeurs
SI interne
Opérateurs

Simply take control !

Garantir la fourniture d'un service de qualité à ses clients, qu'ils soient internes ou externes, est le challenge auquel sont confrontés au quotidien les DSI. Habituellement mis en œuvre à travers des applications distinctes (pour la supervision, les graphes, la gestion des incidents, la gestion du parc, etc.), la consolidation des informations s'avère le plus souvent fastidieuse, consommatrice de temps, et source d'erreur.

Comarch ITM : Contrôler, Garantir, Piloter... avec un seul produit

Comarch ITM unifie, dans un environnement web unique, une solution de supervision robuste et adaptée aux environnements les plus complexes, et un centre de service implémentant les processus ITIL les plus courants.



BÉNÉFICES

- + **Bureau web**, intuitif et personnalisable
- + **Processus et terminologie ITIL**, facilite l'adoption de l'outil par vos équipes
- + **Produit flexible et évolutif**, grâce au moteur de processus et aux multiples options de configuration
- + **Implémentation simple et prise en main rapide** pour une mise en exploitation immédiate
- + **Robustesse éprouvée**, s'appuyant sur des composants utilisés par un large panel d'opérateurs Telecom
- + **Suite modulaire et intégrée**, vous n'utilisez que les modules dont vous avez besoin

► SUPERVISION

MESURER

Comarch ITM s'appuie sur une architecture de **médiation distribuée** : configurés depuis l'interface web, les agents, répartis aux emplacements clés de l'infrastructure, collectent les métriques pertinentes pour chaque type d'élément.

La collecte se base sur les **technologies de supervision standards** (SNMP, ICMP, Nagios, scripts Shell, Perl, etc.), vous permettant ainsi de réutiliser votre existant. Une fois collectées, les métriques sont utilisables transversalement par les différents modules.



OBSERVER

Les métriques collectées sont immédiatement disponibles pour être utilisées à travers l'application de Gestion de la Performance, permettant la création et la manipulation de **graphes de performance** totalement configurables. L'application peut générer des graphes temps-réel ou historiques sans perte de précision.

Les graphes peuvent être sauvegardés, partagés et envoyés vers des tableaux de bord, qui seront ainsi exportables et consultables par les différentes organisations internes ou externes.

ALERTER

Comarch ITM intègre une application de **Gestion des Alarmes** permettant de définir précisément les règles de déclenchement d'alarme (basées sur une ou plusieurs métriques) et les règles de notification associées, et d'en assurer le suivi.

► CENTRE DE SERVICE

SUPPORTER

Le centre de service de Comarch ITM rassemble les outils nécessaires à la bonne gestion des services IT de votre entreprise. Tout d'abord, Comarch ITM propose une implémentation complète du processus ITIL de **Gestion des Incidents**, tout en s'adaptant aux spécificités de votre organisation (niveaux de priorité, catégorisation des incidents, étapes du processus), et aux habitudes de vos clients (gestion des incidents par mail ou par le portail web dédié).

L'intégration native des modules de Comarch ITM permet de lier directement les incidents aux alarmes, aux actifs, aux utilisateurs et aux accords de niveau de service.



GARANTIR

En lien avec l'application de Catalogue de Service, Comarch ITM permet de créer, prioriser et surveiller les **Accords de Niveaux de Services (SLA)** conclus entre le fournisseur de services IT et le client (interne ou externe).

Les accords sont entièrement paramétrables (possibilité de créer des règles complexes pour définir les objectifs des SLAs, des mécanismes de notification et/ou d'escalade). Les SLAs couvrent aussi bien les performances de l'infrastructure (MTBF, taux d'erreur) que celles du Service Desk (temps de réponse / temps de résolution).

PRIORISER

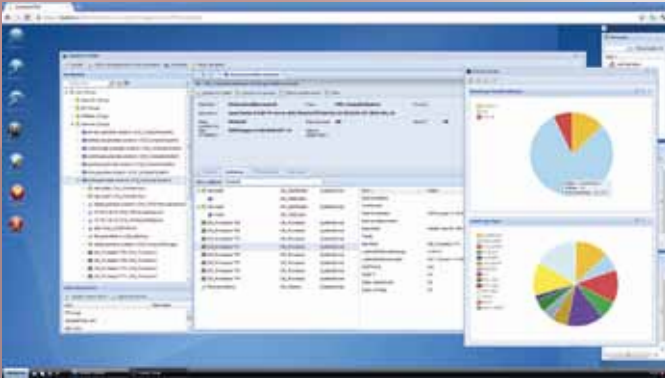
Le moteur de règles et le **moteur de processus**, intégrés au cœur de l'application Comarch ITM, permettent à l'utilisateur de définir ses propres règles de décision, et ainsi orchestrer toutes les opérations relatives à l'IT Management et aux processus ITIL du Centre de Service.

► GESTION DES ACTIFS

INVENTORIER

L'application de gestion des actifs permet de **créer, modifier et enrichir la base d'actifs** manuellement ou automatiquement : l'architecture de la médiation distribuée, s'appuyant sur des agents déployés dans toute l'infrastructure IT, permet la **découverte du réseau** (fonction d'**auto-discovery**).

Cette fonction repose sur ICMP, SNMP et DNS, en appliquant des profils de découverte sur des domaines de l'infrastructure afin d'alimenter la CMDB des actifs. Les mécanismes de réconciliation associés permettent d'assurer la cohérence et la pertinence des mises à jour de la CMDB.



CORRÉLER

La définition de **relations entre les actifs** (groupes, dépendances, associations...) permet une navigation intuitive en proposant des méthodes flexibles de visualisation des actifs et de leur environnement.

La représentation des liens entre les actifs permettra de déterminer les chaînes d'erreur, afin de fournir des alarmes cohérentes, et de déterminer rapidement l'origine des incidents.

RATIONALISER

Les informations liées aux actifs couvrent à la fois la description technique des éléments (compositions), leur localisation, leur statut (en commande, en production, retiré) et leur état de santé actuel, alimenté par les informations de supervision. Vous obtenez ainsi une **vue exhaustive** de votre parc informatique.

► REPORTING & PILOTAGE

PARTAGER

Comarch ITM propose l'accès à des outils et fonctionnalités transverses permettant de **rechercher, sauvegarder et partager des données** entre utilisateurs et groupes d'utilisateurs, qu'ils soient internes ou externes à l'organisation.

Ainsi, les listes d'alarmes, listes d'assets, ainsi que n'importe quelle vue de Comarch ITM peuvent être sauvegardées, partagées et envoyées vers des tableaux de bord, actualisés en temps-réel.

SYNTHÉTISER

Les **tableaux de bord** peuvent être constitués d'informations provenant d'applications différentes, afin de présenter dans le même espace une synthèse des informations importantes et pertinentes pour chaque acteur du SI.

Les **rapports**, générés à la demande ou automatiquement, permettront de constituer des documents d'échange, tel que documents de revue de SLA, rapports d'activité, ou comptes-rendus techniques.

PILOTER

Comarch ITM permet aux organisations IT de concevoir, adapter, assurer et opérer des **services IT à valeur ajoutée** d'une manière **efficace**. Comarch ITM fournit les moyens et fonctions pour gérer l'infrastructure IT, mais aussi tout l'écosystème associé : utilisateurs, processus, et connaissance attachée. En regroupant dans la même solution tous les aspects de la gestion des services IT, Comarch ITM vous permet d'optimiser vos coûts de licence, de maintenance, de formation et d'intégration.





COMARCH ITM

GESTION DES SERVICES ET INFRASTRUCTURES IT

Supervision

Observer

Garantir

Alerter

Centre de service

Mesurer

Supporter

Prioriser

Inventorier

Gestion des Actifs

Partager

Corréler

Rationaliser

Synthétiser

Reporting / Pilotage

Piloter

Contacts

100A, allée Saint Exupéry, ZI Innovallée,
38330 Montbonnot-Saint Martin
Tél : +33 (0)4 57 58 23 00
Fax : +33 (0)4 76 24 37 20
info-itm@comarch.com

itm.comarch.fr