

# Pulse

Comes to You



The IBM logo, consisting of the letters 'IBM' in a bold, sans-serif font with horizontal stripes.

*Managing the World's Infrastructure*

## Service Management intégré au SI

*Fabrice Dussauchoy*

*Responsable du Département Conception, Etudes et Réalisation du  
Système d'Information*



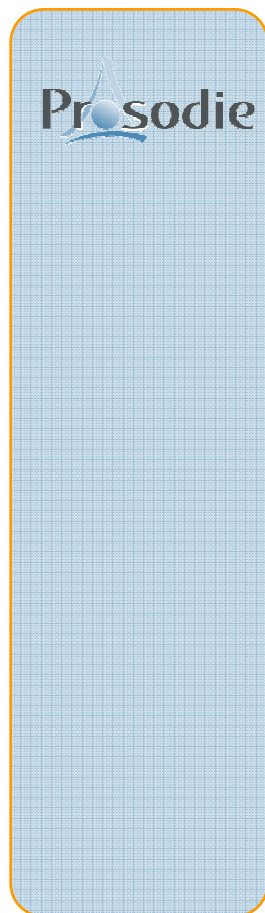
24 Juin 2009

© 2009 IBM Corporation

# AGENDA

- Présentation Prosodie
- Terminologie Prosodienne
- Une démarche industrielle progressive
- Enrichissement du « catalogue de services »
- Une suite au cœur de la production
- La Gestion des Incidents
- Le Monitoring TNPM
- Bilan Chiffré
- Questions / Réponses

## Notre carte d'identité



- **Groupe français créé en 1986**
- **Chiffre d'affaires 2008 : 179,9 M€**
- **Effectifs : 960 collaborateurs**
- **Présence internationale**
  - **Europe**
    - France
    - Espagne
  - **Amérique du Nord**
    - USA
    - Canada

# Notre positionnement sur le marché

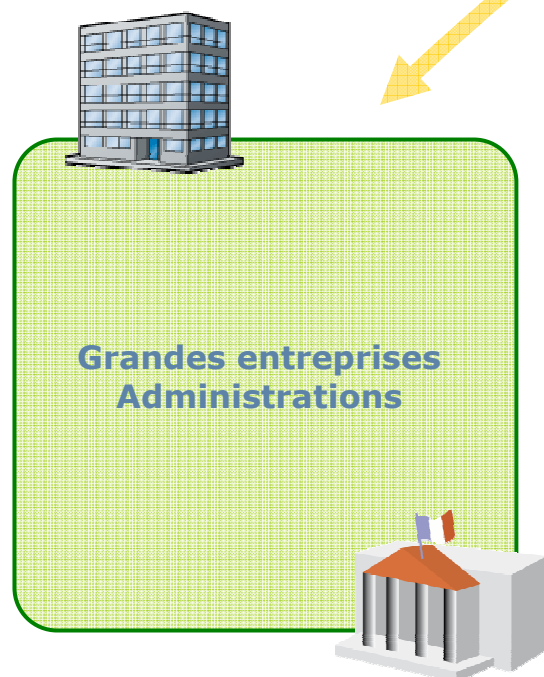


**Flux téléphoniques fixes et mobiles, Internet, monétiques**

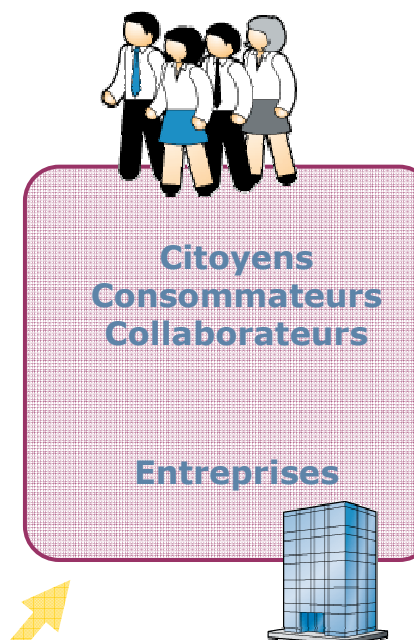


# Nos domaines d'intervention

Prosodie



- **RELATION CLIENT MULTICANAL**
- **TELEPHONIE SUR IP**
- **INFOGERANCE D'APPLICATION & DE SYSTEMES CRITIQUES ET SENSIBLES**
- **CARTES PREPAYEES**
- **SERVICES AUX OPERATEURS TELECOMS**



# Notre mission



(Sécurité)



(Disponibilité)



(Performance)

**EN PERMANENCE**



(Usagers)



(Collaborateurs)



(Consommateurs)



Entreprise

**POUR TOUS**

**RESEAUX/SUPPORTS  
SUR TOUS LES**



(Environnements  
fixe & mobile)



(Environnement  
IP Internet)



(Environnement  
Monétique)

**VERS TOUTES  
VOS APPLICATIONS**



(Applications  
métier)

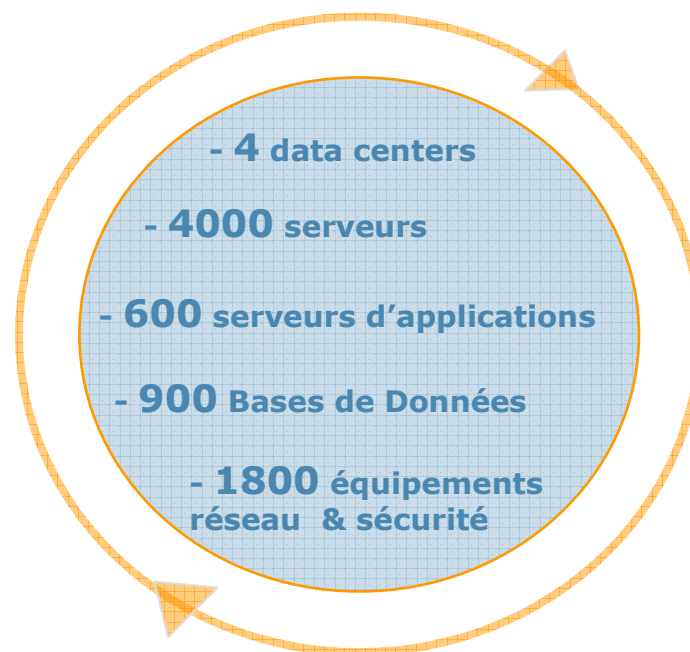


(Système  
d'informations)

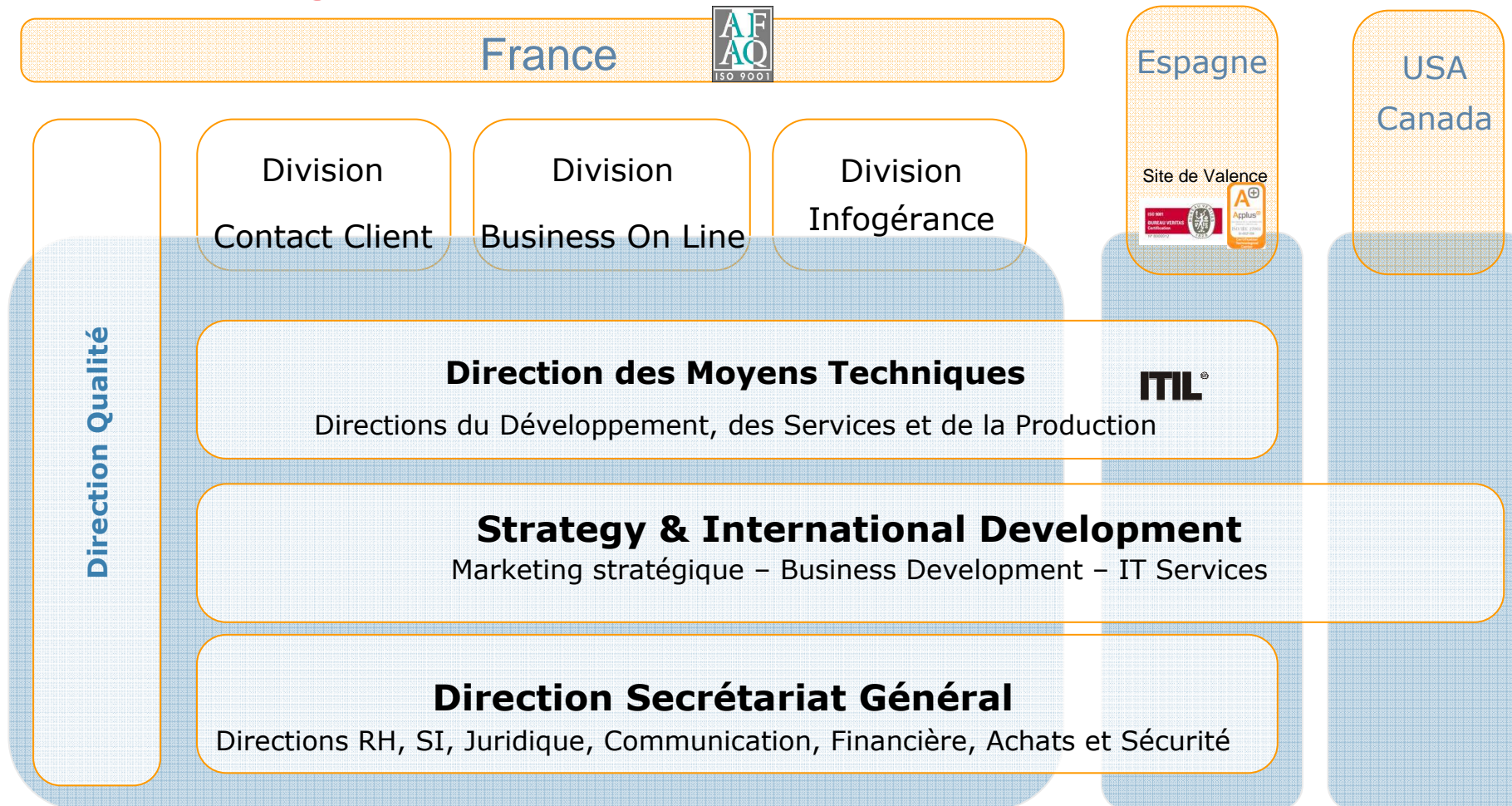


(Applications  
tiers)

## Notre infrastructure technique (France)



# Notre organisation opérationnelle



# Terminologie Prosodienne

- Supervisor ↔ Alerting
- Gestion de la performance ↔ Monitoring
- Surveillance : point de mesure alerte ou performance
- Provisioning : « stockage » du pilotage des surveillances et/ou éléments de performance

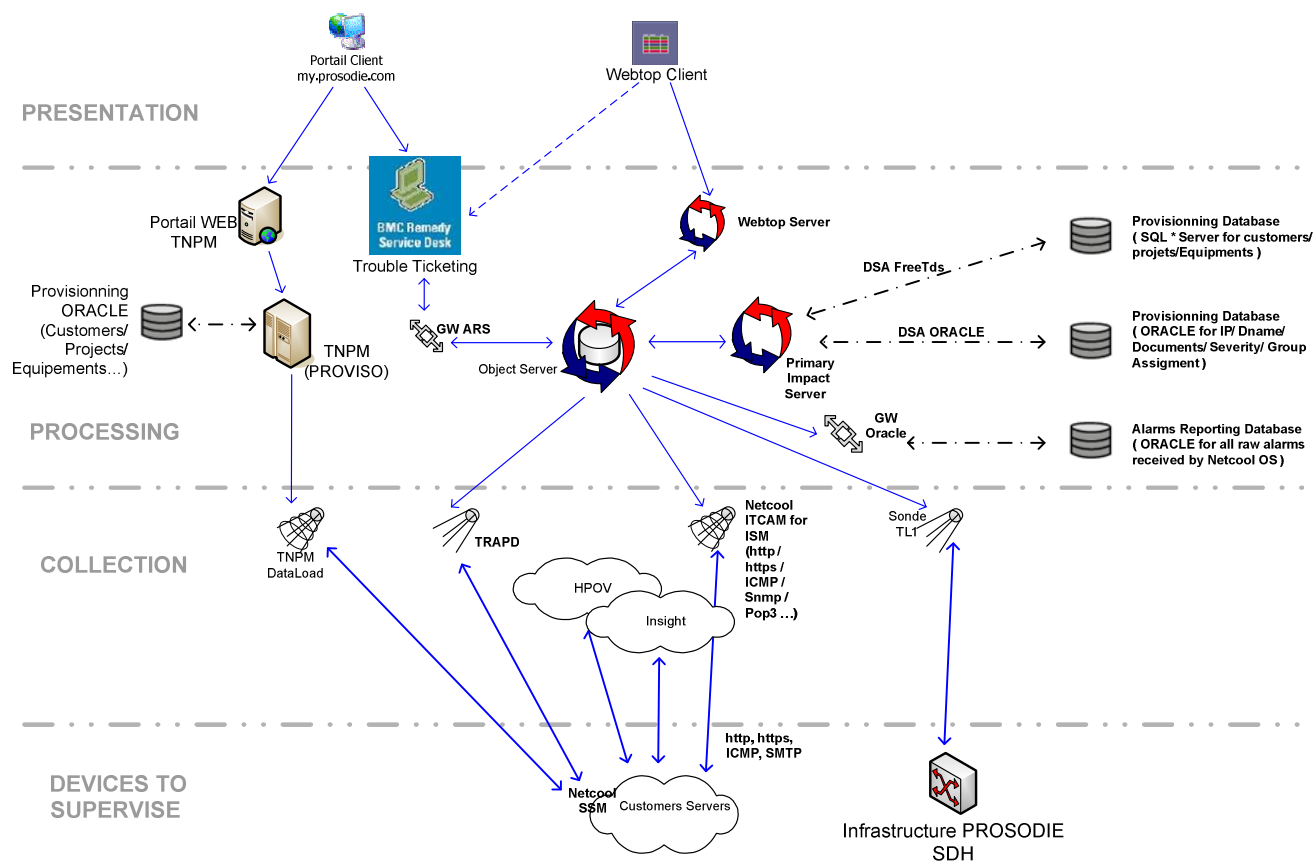
## Une démarche industrielle progressive

- Démarrage fin 2002 avec la suite NETCOOL
  - Objectif : Gestion de l'alerting en mode industriel pour l'ensemble des clients Prosodie (+sieurs centaines).
- En // : Mise en œuvre du Système de Gestion des Données Techniques
  - Objectif : VA autour de la suite NETCOOL : procédures automatiques, gestion des hiérarchies...
- 2003 -> 2004 : Intégration progressive robots de tests ITCAM & Agents Systèmes ITM
- 2006 -> 2007 : Intégration suite ITSM
- 2008 -> 2009 : Intégration Proviso

## Enrichissement du « catalogue de services »

- Démarche CMDB.
- Provisioning SI
- Extension du périmètre avec la mise en place des agents systèmes ITM, de la supervision protocole réseau TL1, etc..
- Choix en 2008 de PROVISO, alias Tivoli Netcool Performance Manager

# Une suite au cœur de la production



## Gestion des incidents

- Qualification des surveillances.
- Gestion du changement piloté depuis le SI.
- Procédures valorisées
- Hypervision.
- Trouble Ticketing

# GDI : Illustration

**Console de Gestion des incidents (Recherche)**

Prosodie SDS Gestion des incidents

Console des responsables Console du support Bienvenue, 17/06/2009 17:02:18

Société Ma console

**Titre du Ticket : SSI-SSM-WATCHDOG-GENERIQUE\_unix: Absence Reception WATCHDOG** [Aide](#)

Type de Mail : Mail pour Information Service Métier : Restauration du service utilisateur  
 Numéro : INC000000627048 État : En cours

**Contexte :** [Aide](#)

Source : Netcool  
 Numéro de la surveillance en alarme : 862400  
 Equipement :  
 Cat. Opérationnelle : //  
 Cat. Produit : Technique/Serveur ou Composant UNIX/WatchDog

12/06/2009 17:02:18  
 Mise à jour d'état : Création du Ticket

Remarque :  
 Alarme remontée par Netcool

PROSODIE  
 Tel : 0811 01 1234 (prix d'un appel local)/ Fax : +33 (0)1 34 49 16 33

Ce mail est envoyé par un automate, merci de ne pas répondre.

**Horodatage :** [Aide](#)

Date signalement/souhaitée : 12/06/2009 16:05:31  
 Date de création : 12/06/2009 17:02:18  
 Date de résolution :  
 Date de clôture :  
 Durée de traitement :

Alticher Créer Fermer Actions rapides Exécuter

Le Grouping des Equipements monitorés

Prosodie Network and Service Center

[Accueil] : PROSODIE : Reports : Customers : PROSODIE : MONITORI : Serveur

Journalier Report

### System Overview for Serveur

#### CPU Usage

Number of Resources in AVG for range : <80.0 (29)  
 Number of Resources in AVG for range : 80.0-90.0 (0)  
 Number of Resources in AVG for range : >=90.0 (0)

#### Physical Memory Utilization

Number of Resources in AVG for range : <90.0 (27)  
 Number of Resources in AVG for range : 90.0-95.0 (2)  
 Number of Resources in AVG for range : >=95.0 (0)

#### Disk Utilization

Number of Resources in AVG for range : <90.0 (29)  
 Number of Resources in AVG for range : 90.0-95.0 (0)  
 Number of Resources in AVG for range : >=95.0 (0)

Tout deployer Tout reduire Rafraichir Accès aux sous-niveaux Accès aux Log d'intégration

Internet 100%

- Augmentation significative de la capacité de gestion proactive des anomalies. Point satisfaction concernant le produit.

## Bilan Chiffré

- Une architecture permettant de superviser des architectures complexes.
  - 7 typologies Robots de tests ITCAM, pour plus de 8 000 surveillances.
  - 700 agents systèmes ITM déployés pour plus de 6 000 surveillances.
  - Un total de 28 000 surveillances gérées par le système.
  - Une moyenne mensuelle de 20 000 incidents.
  - Une disponibilité des moyens de supervision supérieure à 99,8 %