

# ManageEngine IT360 : Gestion de l'informatique de l'entreprise

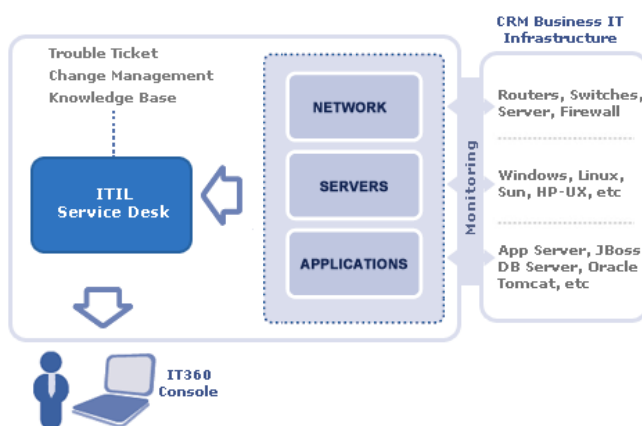
## Améliorer la prestation de service à l'aide d'une approche intégrée de gestion des performances des réseaux, des serveurs et des applications

À mesure que l'informatique étend son influence au sein des entreprises, de nombreuses organisations informatiques se concentrent sur la fourniture de solutions permettant aux entreprises d'aligner l'informatique sur les objectifs commerciaux. Ces solutions doivent offrir des moyens de gestion plus flexibles des services professionnels. Elles doivent en outre permettre une application plus rapide des décisions des entreprises tout en les aidant à se développer. Les outils de gestion des services professionnels (BSM : Business Service Management) permettent aux entreprises d'améliorer leur vision de leur infrastructure informatique et d'en améliorer les performances. BSM devrait apporter une réponse aux questions essentielles que les entreprises se posent. Par exemple :

- Dans quelle mesure un service informatique affecte-t-il mes objectifs commerciaux ?
- Mon équipe informatique est-elle dotée des outils permettant une réduction de la durée moyenne des réparations ?
- Comment nous assurer que les contrats SLA sont bien respectés ?

## Gestion des services professionnels à l'aide de ManageEngine IT360

ManageEngine IT360, une solution intégrée de gestion de services professionnels, offre aux entreprises la possibilité et les moyens de surveiller leur infrastructure informatique, de gérer leurs principaux services professionnels, tout en les aidant à comprendre l'impact de ses ressources sur leurs objectifs commerciaux. ManageEngine IT360 vous permet d'aligner votre informatique sur vos objectifs commerciaux, en apportant une solution de surveillance des indicateurs clé de performance et des indicateurs professionnels, en dégageant un meilleur retour sur investissement (RSI) et sans interrompre les opérations et processus en cours.



Les vues d'entreprise et les tableaux de bord personnalisables de ManageEngine IT360 offrent un aperçu en temps réel de l'intégrité et de la disponibilité des Applications métiers essentielles, des services dépendants et d'autres indicateurs majeurs. Cette solution permet de surveiller les performances de vos Applications métiers et les performances globales du réseau. En outre, elle apporte des informations en temps réel sur le réseau et en décrit l'impact sur vos services professionnels.

*ManageEngine IT360 offre des vues en temps réel des indicateurs de performance clé*

---

**Paul Burns, Directeur des recherches pour Enterprise Management Associates** déclare : « Les recherches que j'ai entreprises ces derniers mois concluent que les clients attendent trois choses des solutions BSM existantes : un faible coût, une complexité réduite et une meilleure valeur temporelle. ManageEngine IT360 répond directement à ces besoins. Il en fait encore davantage en incluant des fonctionnalités telles qu'un centre de services que l'on ne retrouve même pas dans certaines solutions plus onéreuses. »

---

Responsables des secteurs d'activités	Pour les opérations informatiques
Comprendre les performances des Applications métiers	Établir les priorités des problèmes de production
Surveiller l'expérience utilisateur	Identifier rapidement les causes des problèmes de performance
Surveiller les indicateurs clé de performance et les indicateurs des entreprises	Planifier la capacité et garantir un meilleur RSI
Tableaux de bord personnalisés pour les différentes parties prenantes	Réduire les coûts de la main d'œuvre en simplifiant le déroulement des opérations

Le centre de services intégré permet de réduire la complexité des opérations de production et facilite la tâche de l'administrateur informatique. Il propose même des pratiques recommandées permettant de s'assurer que vos services professionnels sont disponibles 24 h/24, 7 j/7, 365 j par an. Les décideurs (chefs de service de l'information, responsables informatiques et chefs de services) peuvent à leur tour formuler les stratégies adaptées à leur activité et ainsi s'assurer d'une meilleure productivité et de leur réussite.

## Bénéficiez d'une visibilité en temps réel sur votre infrastructure réseau

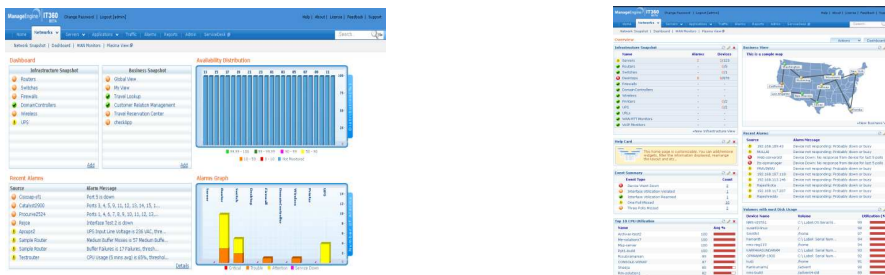
ManageEngine IT360 offre une gestion complète des performances et des défaillances sur toute votre infrastructure WAN. Il vous permet également de garantir une connectivité adéquate dans toutes vos filiales. ManageEngine IT360 offre une gestion complète des performances réseau incluant une surveillance du temps de disponibilité du réseau, une virtualisation réseau, une planification des

capacités, une sécurité réseau avec une surveillance proactive et un transfert automatisé des alertes.

La flexibilité de la création de rapports permet aux administrateurs de s'assurer que leur réseau fonctionne avec un temps d'indisponibilité minimal. Les plans du réseau permettent aux administrateurs de connaître l'état de leur infrastructure WAN en temps réel.

Grâce à l'analyse de trafic et à la surveillance de bande passante intégrées, ManageEngine IT360 offre aux administrateurs informatique et réseau une meilleure vision de la disponibilité et des performances de leur réseau, en comparaison aux performances des Applications métiers. Le module de gestion du trafic leur permet d'observer les motifs du trafic, de comprendre en temps réel le comportement du réseau et d'aider les directeurs commerciaux à comprendre comment l'utilisation de la bande passante affecte leurs objectifs.

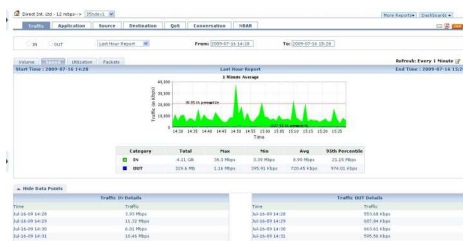
## ManageEngine IT360 : présentation du produit



*Un tableau de bord personnalisé de l'infrastructure informatique avec une analyse détaillée de la disponibilité et de la gestion des défaillances*



*Une couverture sur 360° de l'infrastructure réseau*



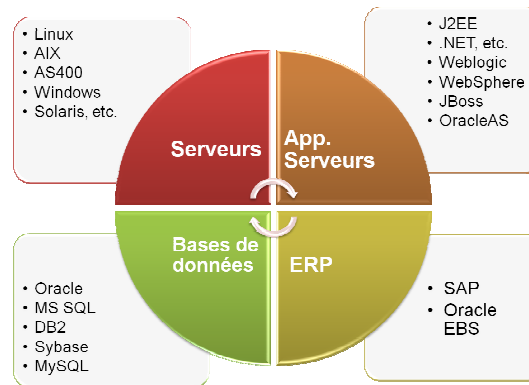
*Une surveillance en temps réel de la bande passante et du comportement du trafic de votre réseau*

Le module de gestion du trafic de ManageEngine IT360 vous permet également d'identifier les applications qui ont utilisé de la bande passante pendant les heures de pointe et de repérer les principaux hôtes utilisant ces applications. Ce module permet de contrôler l'utilisation de la bande passante et d'appliquer des stratégies plus adaptées à l'entreprise. ManageEngine IT360 permet également d'identifier les ports vulnérables que des programmes malveillants pourraient utiliser pour endommager les applications/services essentiels.

De plus, les rapports CBQoS (Class Based Quality of Service) relatifs à l'attribution de bande passante permettent d'identifier la façon dont la bande passante est utilisée. On obtient ainsi un aperçu de la quantité de bande passante utilisée pour la vidéo, la voix, les données, etc. Vous avez la certitude que les applications essentielles reçoivent la priorité la plus élevée sur le réseau.

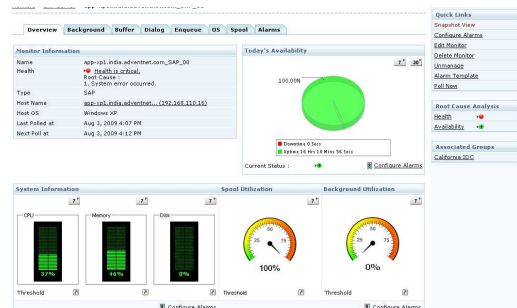
## Gestion des performances des systèmes et des applications

La plupart des entreprises utilisant des outils traditionnels de gestion des systèmes et des applications utilisent une approche en silo pour la surveillance. Il est par conséquent difficile pour l'équipe informatique de remédier rapidement à un problème de performances, ce qui complique le déroulement des opérations.



ManageEngine IT360 surveille l'intégrité, la disponibilité et les performances de plusieurs serveurs, serveurs d'applications, systèmes ERP, bases de données, serveurs de messagerie, transactions Java et autres services basés sur le Web. En offrant une meilleure visibilité pour chaque composant des services professionnels, les responsables informatiques peuvent s'assurer que les ressources adéquates sont attribuées aux services informatiques affectant les objectifs de l'entreprise, tout en s'assurant que l'informatique respecte les objectifs de l'entreprise. Les applications Web actuelles comportent N niveaux et sont plus dépendantes des serveurs de fichiers, des bases de données, des serveurs Web, des services Web hérités des composants intergiciels reliés par SOA, etc.

Name	Type	Availability	Health
OSM Application	Business Service	●	●
Application Cluster	Sub-Group	●	●
app-rp2.india.adventnet.com_Apache-server	Apache	●	●
app-rp4.india.adventnet.com_Apache-server	Apache	●	●
console-server.india.adventnet.com_Apache...	Apache	●	●
Network Devices	Sub-Group	●	●
No Monitors are associated. Click here to associate monitors.			
app-rp1.india.adventnet.com_IIS-server	IIS	●	●
app-rp2	Windows Perf	●	●
app-rp2.india.adventnet.com_Apache-server	Apache	●	●
app-rp3.india.adventnet.com_IIS-server	IIS	●	●
app-rp4.india.adventnet.com_Apache-server	Apache	●	●
app-rp4.india.adventnet.com_IIS-server	IIS	●	●
console-server.india.adventnet.com_Apache...	Apache	●	●

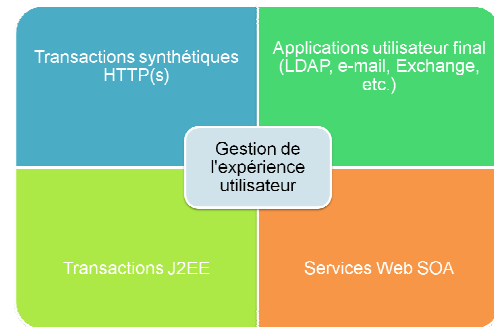
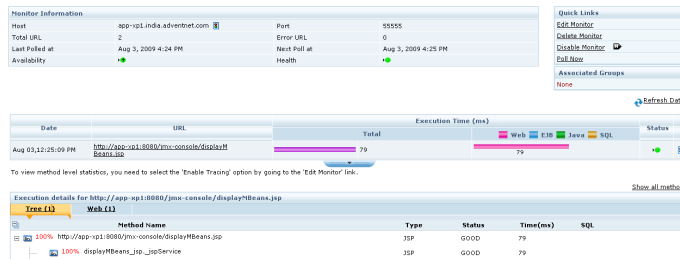


### Virtualiser l'impact des Applications métiers et des serveurs sur les indicateurs clé de performance

Bon nombre de ces éléments peuvent être regroupés en grappes pour une meilleure évolutivité et une haute disponibilité. Ce type de configuration requiert des outils permettant de définir correctement la corrélation entre les ressources. ManageEngine IT360 permet de surveiller ces infrastructures complexes et augmente la pertinence de la surveillance des performances et des contrats SLA pour les parties prenantes. Grâce à la gestion précise des performances des applications, ManageEngine IT360 peut aller au plus profond de ces applications pour en vérifier les performances et la disponibilité.

## Compréhension de l'impact de l'infrastructure sur l'expérience utilisateur

Alors que les entreprises développent leur activité en ligne, il devient essentiel de garantir le bon déroulement des transactions pour un temps d'arrêt minimal. Des solutions puissantes sont requises pour surveiller les transactions Web, identifier les goulots d'étranglement et y remédier rapidement.



Dans ces entreprises pour lesquelles les transactions en ligne jouent un rôle primordial, un temps d'arrêt, aussi court soit-il, engendrera une baisse de la satisfaction des clients et par conséquent une perte d'activité. ManageEngine IT360 vous offre la possibilité de surveiller des applications Web essentielles (URL/SQL) et d'autres transactions d'utilisateur final comme une recherche LDAP, le temps de boucle d'un serveur de messagerie, etc. Vous pouvez ainsi comprendre l'expérience utilisateur de vos clients. En définissant des seuils pour ces applications Web essentielles, les entreprises peuvent désormais surveiller l'expérience utilisateur de chaque application, surveiller son temps d'exécution et rapidement remédier à un problème.

ManageEngine IT360 fournit également aux utilisateurs des détails sur le temps d'exécution d'une transaction J2EE, notamment le temps de chargement de chaque composant. On obtient ainsi une image plus claire des divers éléments de la technologie mise en œuvre pour ces transactions. Avec ces détails, les entreprises peuvent désormais surveiller ces transactions sans peur de perdre des clients ou des données.

## Gestion des performances de l'entreprise

Les entreprises surveillent les performances de leurs services professionnels au moyen de divers indicateurs clé. Ces indicateurs leur permettent de comprendre l'impact de la demande par rapport à l'offre et, par conséquent, de planifier la stratégie commerciale en adaptée. Par exemple, une banque d'investissement internationale peut suivre ses performances en surveillant le nombre de transactions réalisées à une date donnée. Tout retard ou toute réduction de ce nombre indique un problème de performances qui devra être résolu.

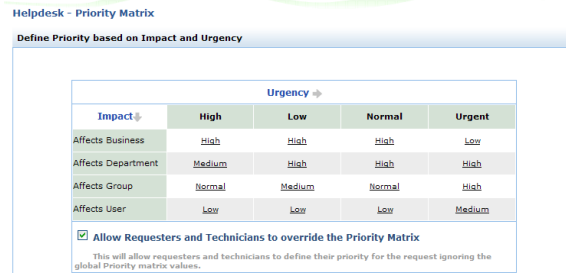
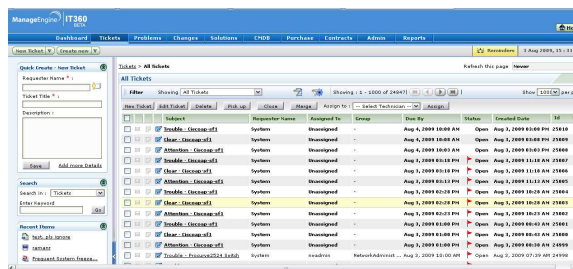
Lorsque des transactions sont retardées, le personnel informatique et les directeurs commerciaux doivent en être rapidement informés. Une solution apportant des informations claires quant à la localisation du problème, sa cause et les services affectés, devra être proposée de sorte que le personnel informatique puisse entreprendre les actions requises. En outre, ces informations devront être partagées avec les directeurs commerciaux de sorte qu'ils puissent contacter le service professionnel concerné pour les aider à établir une stratégie visant à minimiser l'impact.

## ManageEngine IT360 : présentation du produit

ManageEngine IT360 surveille l'intégrité et la disponibilité de ces transactions et fournit des informations actualisées à leur sujet. ManageEngine IT360 surveille constamment ces transactions par le biais de diverses technologies telles que des scripts personnalisés, des requêtes de base de données, WMI (Windows Management Instrumentation) ou JMX (Java Management Extension). Cette flexibilité est une valeur ajoutée pour l'infrastructure existante et pour le déroulement des opérations. Elle permet à la banque d'obtenir de meilleures performances commerciales.

## Simplifiez le déroulement des opérations grâce à une solution de centre de services ITIL intégrée

Le centre de services ITIL intégré permet de réduire la complexité des opérations de production en automatisant les processus essentiels. Les équipes d'assistance peuvent ainsi se concentrer sur les véritables besoins de l'entreprise. L'efficacité de votre équipe d'assistance s'en trouve améliorée et il est plus facile pour eux de maintenir l'efficacité des opérations informatiques. ManageEngine IT360 prend en charge les processus ITIL comme la gestion des incidents, la gestion des problèmes, la gestion des changements et les bases de données des changements de configuration.



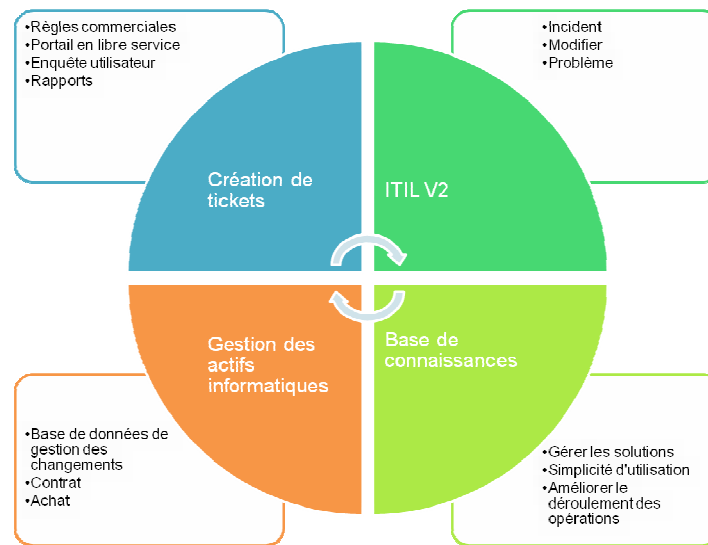
*La création automatique de tickets et la définition du niveau de priorité des incidents améliorent la fluidité des opérations*

Gestion des incidents	Permet de trier par catégorie la source des incidents, d'y affecter le personnel d'assistance concerné et de fournir des solutions de contournement ou des solutions déjà présentes dans la base de connaissances.
Gestion des problèmes	Permet aux entreprises de réduire l'impact négatif des incidents survenant au sein de leur infrastructure.
Base de données de gestion des changements et des configurations	Créer un référentiel centralisé contenant toutes les informations relatives à l'infrastructure de votre entreprise.

ManageEngine IT360 vous permet également de contrôler et de gérer les changements approuvés avec un risque toléré, par le biais du module Service de gestion des changements. La fonctionnalité de gestion des actifs de ManageEngine IT360 détecte tous les actifs, en dresse un inventaire détaillé incluant notamment le numéro de modèle, l'état, etc. Elle détecte tous les logiciels installés sur l'actif et détermine les relations entre les actifs. L'utilisateur peut ainsi rapidement rationaliser la gestion des licences logicielles au moyen de rapports comparant les logiciels achetés à ceux installés et à ceux rarement utilisés.



## ManageEngine IT360 : présentation du produit



Le centre de services de ManageEngine IT360 permet aux entreprises d'accéder à diverses configurations de services, des dépendances et des requêtes de maintenance en temps réel. Le personnel de maintenance peut ainsi obtenir des informations précieuses sur la façon d'établir rapidement le degré de priorité de chaque incident. Il est également plus simple de résoudre ces problèmes en fonction des contrats SLA. En outre, la base de connaissances de ManageEngine IT360 permet au personnel informatique d'élaborer des pratiques recommandées et de trouver des solutions à tous les problèmes courants. L'utilisateur peut rechercher une solution dans la base de connaissances avant d'émettre une requête. En s'identifiant sur le portail de libre service, l'utilisateur peut répondre à ses propres besoins. L'utilisation d'un système de base de connaissances Web permet de réduire le délai de résolution des requêtes. La Base de connaissances constitue un support de partage des connaissances. Elle accroît la productivité de l'assistance et favorise une gestion efficace des connaissances.

Bien qu'il existe de nombreuses solutions BSM sur le marché, ManageEngine IT360 regroupe des fonctionnalités uniques : elles guident les décideurs dans leurs choix, aident les administrateurs informatiques à garantir une durée d'activité élevée et permettent aux techniciens d'assistance de résoudre facilement le problème à moindre coût. Plus simple à déployer et à entretenir, l'interface Web de ManageEngine IT360 facilite l'accès des parties prenantes pour surveiller les indicateurs de performance clé au moyen de tableaux de bord opérationnels et professionnels. La façon unique dont ManageEngine IT360 aborde la gestion de l'entreprise vous permet de dégager un meilleur RSI, sans interrompre les processus déjà en place.

Pour de plus amples informations sur le téléchargement de ManageEngine IT360, ses fonctionnalités et ses tarifs, visitez le site suivant : [www.manageengine.com/it360](http://www.manageengine.com/it360).

### **Configuration système requise :**

**Recommandé :** processeur à quatre cœurs 2 GHz, 16 Go de RAM, 250 Go de disque dur (SAS/SSD), Windows 2003/2008 Server 32-bit ; **Client Web :** IE 7.0 et ultérieur – Firefox 3.0 et ultérieur.

**Minimum :** processeur à deux cœurs 2 GHz, 8 Go de RAM, 250 Go de disque dur (SAS/SSD), Windows 2003/2008 Server 32-bit ; **Client Web :** IE 7.0 et ultérieur – Firefox 3.0 et ultérieur.