

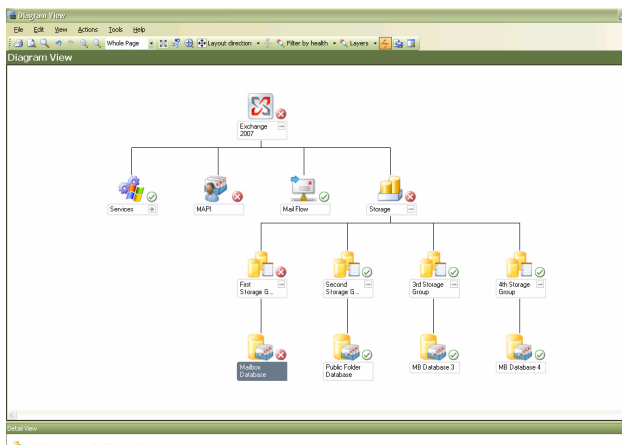
Postes de travail Microsoft Windows

Surveillance des postes de travail avec System Center Operations Manager 2007

Partie intégrante de toute activité commerciale, les postes de travail sont au cœur des services de bout en bout que fournit une organisation. Ils servent d'interfaces stratégiques dans l'activité professionnelle et sont utilisés quotidiennement par les employés. Selon les analystes, près de la moitié du budget informatique d'une organisation est consacrée à la maintenance et à l'assistance des postes de travail. Le suivi des pannes logicielles ou matérielles et le respect de la conformité coûte du temps et de l'argent. De plus, ce travail incombe en grande partie aux équipes du support technique qui ont une visibilité limitée des problèmes et aucun moyen pour les résoudre de façon proactive.

Microsoft® System Center Operations Manager 2007 vous aide à relever le défi de la gestion et de la surveillance des postes de travail. Il s'agit de la solution de gestion de bout en bout qui est la plus adaptée à Microsoft Windows® : elle s'intègre facilement aux logiciels et aux applications Microsoft et propose des fonctions intelligentes de surveillance et de création de rapports. Cela contribue à accroître votre efficacité tout en vous aidant à mieux contrôler votre environnement informatique. Avec Operations Manager, vous pouvez consacrer votre temps et vos ressources à de nouvelles initiatives qui ajoutent de la valeur à votre organisation.

Les packs d'administration Office Client



et Windows Client OS apportent à System Center Operations Manager 2007 les connaissances d'experts en matière de découverte, surveillance, dépannage, rapport et résolution des incidents pour les postes de travail sous Windows Vista, XP ou 2000

Avantages de la surveillance des postes de travail

Avec System Center Operations Manager 2007, les organisations sont à même de centraliser la surveillance, la création de rapports et la gestion de centaines de postes de travail. Les équipes support peuvent ainsi identifier de façon proactive les incidents néfastes pour le matériel, les applications ou les systèmes d'exploitation, et en éliminer les causes avant leurs répercussions sur les coûts de support et l'efficacité de l'utilisateur. Voici les avantages de la surveillance des postes de travail :

- Abaissement des coûts de support grâce à la prise en compte des postes de travail dans les rapports d'incidents et dans la surveillance des opérations.
- Meilleure réactivité des techniciens bureautiques, des exploitants et des administrateurs systèmes dans l'identification et la résolution des incidents touchant les utilisateurs. Accélération de la résolution des problèmes grâce aux connaissances obtenues sur Windows et Microsoft Office.
- Réduction des coûts associés aux pannes affectant le matériel, les systèmes d'exploitation et les applications clientes.
- Création de rapports de conformité.
- Optimisation des coûts de surveillance des clients grâce à la flexibilité des options de déploiement, incluant la

surveillance sans agent des arrêts système, la surveillance de l'état des machines et celle des applications métier stratégiques.

- Amélioration des niveaux de service et de la visibilité avec une gestion de bout en bout de l'ensemble de l'infrastructure informatique (y compris applications, système d'exploitation et matériel).

Connaissance intégrée des postes clients Windows

Comme il bénéficie de l'expertise des équipes Windows et Office, System Center Operations Manager apparaît comme le meilleur système de surveillance des clients Windows et Office : vous possédez ainsi les connaissances pour être très efficace. La surveillance des postes de travail par System Center Operations Manager 2007 présente les avantages suivants :

- Surveillance proactive des postes de travail (utilisation, fiabilité et erreurs système) exécutant le système d'exploitation Windows Vista™ et Microsoft Windows XP, Microsoft Internet Explorer et la suite Microsoft Office. Connaissances du dépannage et des tâches permettant d'accélérer l'identification et la résolution des problèmes pour les utilisateurs.
- Gestion proactive des problèmes par l'analyse et les rapports de pannes système, applications et blocages, via Windows Error Reporting qui collecte les données nécessaires sans agent supplémentaire. Cet outil établit automatiquement un lien avec les dernières connaissances en matière de dépannage et de résolution des incidents chez Microsoft.
- Dépannage proactif des postes de travail sous Windows permettant d'accélérer l'identification et la résolution des problèmes pour les utilisateurs.
- Présence de packs d'administration contenant les connaissances opérationnelles et tâches



automatisées fournies par les développeurs des applications et les ingénieurs systèmes, (puis vérifiées dans des déploiements de production dans le monde réel) pour améliorer la surveillance, le dépannage et la résolution des incidents.

Surveillance des blocages sans agent

Pour un système client, le problème le plus grave est certainement l'absence de réponse ou le blocage d'un système d'exploitation ou d'une application. La visibilité des équipes support sur ces arrêts brutaux est limitée et ils ne disposent d'aucun moyen pour les résoudre de façon proactive. La surveillance sans agent des blocages permet aux équipes support de rendre les postes de travail plus fiables et plus stables en déterminant l'origine de ces pannes et en aidant à leur résolution. System Center Operations Manager 2007 permet aux équipes support client de :

- Gérer les pannes de système d'exploitation et d'application par collecte, agrégation d'informations et génération de rapports.
- Tirer parti de l'outil « Dr. Watson » de Windows pour capturer et transmettre les erreurs sans déployer d'agent.
- Réunir et analyser des données sur les applications spécifiques à l'organisation.
- Utiliser des solutions Microsoft et tierces pour corriger les points entraînant l'échec des postes de travail et des applications

Surveillance collective

Les administrateurs cherchent rarement à surveiller un poste client spécifique, mais ont besoin de savoir si un problème affecte un grand nombre de postes de travail. Par exemple: « Combien de portables sont confrontés à ce problème ? » ou « Ce problème est-il lié à un fournisseur ou à un modèle spécifique avec une configuration donnée ? ». La surveillance collective des systèmes permet aux équipes support de surveiller et d'être averties lorsque les problèmes d'un système client se répliquent sur un grand nombre d'utilisateurs. System Center

Operations Manager 2007 permet aux équipes support client de :

- Collecter sur les postes de travail des informations détaillées (disponibilité, fiabilité, performances et configuration matérielle).
- Surveiller des groupes de postes de travail en utilisant des vues et des rapports.
- Fournir des rapports clés en main pour les statistiques de surveillance d'état et de ressources des clients.
- Réagir à l'état d'un ordinateur client en utilisant les connaissances, la restauration automatique et les tâches de diagnostic du système client.

Surveillance des applications stratégiques

Certains postes de travail (postes de travail sécurisés, stations graphiques, points de vente, bornes et DAB) sont aussi importants pour l'activité de l'organisation que les serveurs, et doivent être surveillés d'aussi près pour garantir leur état et leur disponibilité. La surveillance des activités stratégiques permet aux équipes support de surveiller et de résoudre les problèmes de chaque système client important. System Center Operations Manager 2007 permet aux équipes support de :

- Surveiller chaque système client pour récupérer les informations relatives à la disponibilité, la fiabilité, les performances et la configuration matérielle.
- Réagir à des problèmes d'état en utilisant les connaissances disponibles, la restauration automatique et les diagnostics du système client.
- Utiliser les services de collecte d'audit pour regrouper des données, les archiver et élaborer des rapports sur le respect des règles de sécurité

Packs d'administration pour système client

Les packs d'administration suivants sont adaptés à la surveillance des postes de travail et applications clientes sous Windows :

Pack d'administration des systèmes d'exploitation clients Windows

Assure la surveillance des services et des performances avec des connaissances d'experts sur les systèmes d'exploitation Windows, y compris Microsoft Windows 2000 Professionnel, Windows XP et Windows Vista.

Pack d'administration Windows Vista

Assure une surveillance plus approfondie de Windows Vista en utilisant les capacités d'administration propres de Windows Vista.

Pack d'administration Information Work Application

Assure une surveillance des services et des performances des applications telles que Microsoft Office 2003, Microsoft Office 2007 et Internet Explorer.

Packs d'administration

Les packs d'administration sont les modules de base qui élargissent les fonctionnalités d'Operations Manager 2007 aux systèmes d'exploitation, applications et autres composants technologiques. Un pack d'administration (Management Pack) contient la connaissance approfondie pour découvrir, surveiller, diagnostiquer, créer des rapports de dépannage et résoudre les incidents pour un composant technologique. Les packs d'administration proposent des modèles de santé basés sur SDM (Systems Definition Model). Ces modèles permettent de déterminer l'état global des composants, via l'analyse des valeurs de performances, de la disponibilité, de la configuration et de la sécurité, et de l'état des composants associés. Les packs d'administration sont disponibles pour les systèmes d'exploitation, applications et équipements Microsoft et non Microsoft. Microsoft propose également plusieurs outils pour développer et personnaliser les packs d'administration pour Operations Manager 2007

Microsoft System Center est une famille de logiciels d'administration intégrée et modulaire, pour vous aider à gérer vos applications et systèmes critiques dans un cadre ITIL

www.microsoft.com/france/systemcenter