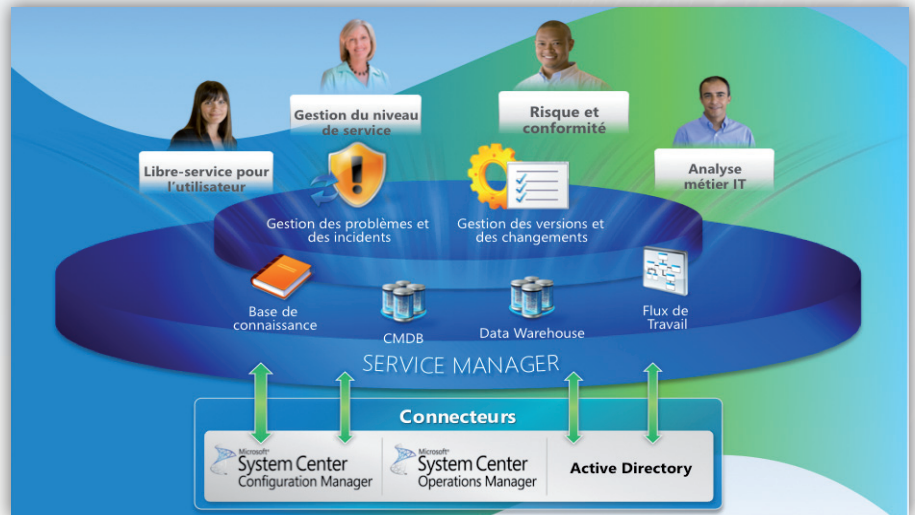


Que demandent les entreprises à leur département informatique ?

- Le département informatique doit être capable d'assurer des services fiables, à faible coût, respectant la conformité, et de s'adapter en permanence à de nouveaux besoins.
- Grâce à la puissance de sa plateforme intégrée, System Center Service Manager orchestre et fédère les connaissances, les processus et les activités sur toute la suite System Center. Vous réduisez ainsi les coûts, accélérez la résolution des incidents et mettez l'informatique en phase avec l'entreprise.

Qu'est-ce que System Center Service Manager ?

- System Center Service Manager permet d'automatiser les bonnes pratiques de gestion des services informatiques, notamment celles de l'IT Infrastructure Library (ITIL) et de Microsoft® Operations Framework (MOF), et les adapte à vos besoins. Ses processus intégrés facilitent la gestion des incidents, la résolution des problèmes, le contrôle des modifications et la gestion du cycle de vie du parc informatique. Grâce à sa base de données de gestion des configurations (CMDB) et à l'intégration des processus, Service Manager met automatiquement en relation les connaissances et informations de System Center Operations Manager (SCOM), System Center Configuration Manager (SCCM) et Active Directory® Domain Services (AD DS). Service Manager permet d'intégrer et d'optimiser les services informatiques, et de les aligner sur vos objectifs d'entreprise.



Intégration des processus et des connaissances de toute la suite System Center

- Prêt à l'emploi, Service Manager propose aux entreprises des connecteurs pour créer une CMDB de référence d'après les données collectées par Configuration Manager, Operations Manager et Active Directory. Les informations relatives à votre parc informatique, les mesures de performance et les données de gestion des configurations sont centralisées dans une CMDB. Vous pouvez ainsi résoudre facilement les incidents, conduire efficacement le changement et prendre des décisions plus judicieuses.
- Les alertes émises par Operations Manager et la fonction Gestion de la Configuration Désirée de SCCM remontent automatiquement dans Service Manager, et déclenchent des workflows pour communiquer aux ingénieurs support toutes les informations nécessaires. Ils peuvent alors remédier rapidement à un état non conforme des postes de travail,

ou à une interruption de service dans le centre de données.

- En s'appuyant sur les informations et les connaissances organisationnelles d'Operations Manager, Configuration Manager et AD DS, déjà présents dans bien des entreprises, Service Manager évite la collecte de données redondantes et fournit des indications qui accélèrent la résolution des problèmes. Avec des connaissances comme l'historique d'un élément de configuration, les vues de services d'Operations Manager et d'autres informations clés, les équipes d'assistance localisent facilement les problèmes et y remédient plus rapidement.

Meilleur alignement avec les besoins de l'entreprise

- Service Manager permet de prendre des décisions plus avisées et moins coûteuses. Son entrepôt de données centralise les connaissances issues des divers systèmes de gestion informatiques et propose, via Microsoft

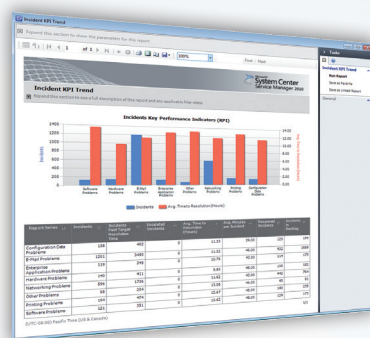
Gestion des incidents, des problèmes et des changements avec Microsoft® System Center Service Manager

SQL Server® Reporting Services, de puissants outils de création de rapports et d'analyse de données prêts à l'emploi. Il est alors facile de définir, créer et diffuser des informations stratégiques sur les services fournis.

- La souplesse des rapports offre une grande capacité de personnalisation. Les administrateurs présentent des rapports clairs et faciles à exploiter.
- Service Manager prend en charge la conformité et la gestion du risque en orchestrant de façon claire les chemins et les rôles décisionnels, et en fournissant un audit sur la conformité.

Réduction des coûts et gain de réactivité

- Grâce à son portail en libre-service, Service Manager réduit le nombre d'appels au helpdesk et accroît la satisfaction des utilisateurs.
- Les employés gagnent en efficacité. Il leur suffit d'accéder à un outil Web en libre-service pour créer et gérer des demandes, réinitialiser leurs mots de passe (en cas d'intégration avec Microsoft® Identity Lifecycle Manager), demander des logiciels, lire les actualités de l'informatique interne, ou parcourir la base de connaissances de l'entreprise. Le portail peut être configuré en tant qu'application autonome, ou intégrée sous forme d'une série de composants Web à un environnement Microsoft SharePoint® existant.
- Grâce au portail en libre-service, les utilisateurs résolvent instantanément et à tout moment bon nombre de problèmes. Le support technique est libéré de tâches fastidieuses que les utilisateurs prennent eux-mêmes en charge.



Construction d'un référentiel d'informations central dans la CMDB de Service Manager

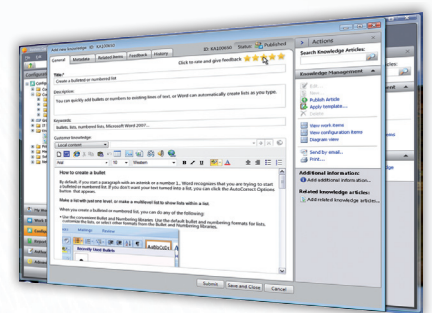
- La base de données de gestion des configurations (CMDB) centralise les données opérationnelles, les informations de configuration des postes clients et les connaissances liées à la gestion des incidents. Toutes les informations recueillies des différents produits System Center et d'Active Directory sont stockées dans cette CMDB unique.
- Service Manager crée et met à jour une base de connaissances organisationnelles dans la CMDB pour aider les administrateurs et les utilisateurs à résoudre rapidement des problèmes et à évaluer avec précision les risques associés à des propositions de modifications.

Valeur ajoutée immédiate avec les packs d'administration de processus

- Un ensemble de packs d'administration de processus accompagne Service Manager. Vous y trouvez des flux de travail, rapports, modèles, vues,

formulaire et activités prédéfinis qui facilitent l'automatisation de différentes tâches de gestion des services.

- Ces packs d'administration concernent la Gestion des modifications (création automatique des demandes de modification), la Gestion des incidents (extraction automatique d'informations de la CMDB pour accélérer la résolution des incidents) et la Gestion des problèmes (fourniture de données facilitant l'analyse du problème et l'identification de la cause).
- Service Manager réduit le besoin et le coût de personnalisations souvent complexes. Un outil de création intégré aide les entreprises à automatiser des activités manuelles, des flux de travail et des notifications. De plus, il est facile de modifier ou de créer des modèles de modification et d'incident qui prennent en compte les processus et les décisions de votre entreprise. Service Manager s'adapte à vos besoins sans développement coûteux.
- En orchestrant et fédérant les connaissances sur l'ensemble de la suite System Center, Service Manager aide les administrateurs informatiques à réagir au changement, à réduire les coûts, à accélérer la résolution des incidents et à aligner l'informatique sur les objectifs de l'entreprise.



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

Pour plus d'informations, visitez www.microsoft.fr/system-center/SCSM/

Ce document est diffusé à titre d'information uniquement. MICROSOFT N'APPORTE AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, PAR CE RÉSUMÉ.
2010 © Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Microsoft est une marque déposée aux États-Unis et/ou dans les autres pays. Microsoft France - RCS Evry B327 733 184

Microsoft

Réf. : DS SCSM