



# Microsoft® System Center 2012 Service Manager

## Infrastructure productive et applications fiables

Les solutions d'administration Microsoft System Center 2012 pour le Cloud et le datacenter constituent des outils communs à vos services et à vos applications, dans les Clouds publics et privés. Ces solutions vous permettent de proposer à votre entreprise l'informatique sous la forme d'un service.

Service Manager vous aide à standardiser la fourniture des services dans toute l'entreprise.

- Il permet à l'informatique de proposer des expériences souples en libre-service afin que les propriétaires puissent exploiter le Cloud privé pour déployer leurs applications et leurs services.
- Il orchestre les processus, les connaissances et les personnes sur l'ensemble de l'infrastructure et des applications de l'entreprise.
- Il standardise les processus du datacenter au moyen de flux de travail basés sur les méthodes recommandées.

<http://www.microsoft.com/france/serveur-cloud/system-center>

## Fourniture standardisée des services

Beaucoup d'entreprises cherchent aujourd'hui à faire évoluer leurs datacenters vers des Clouds privés afin de gagner en agilité et de réduire les coûts. Dans le même temps, il est indispensable de continuer à fournir des services fiables tout en maintenant un contrôle étroit sur les ressources de l'entreprise.

En mettant constamment en relation les personnes, les processus et les connaissances, Service Manager vous aide à standardiser vos offres et à proposer un accès en libre-service aux propriétaires d'applications et aux utilisateurs.

## Offre un accès en libre-service aux propriétaires d'applications et aux utilisateurs

### Publication et consommation d'offres de service informatique standardisées

- Service Manager propose un catalogue de services qui donne aux propriétaires d'applications et aux utilisateurs accès à des prestations de service standardisées quelles que soient les applications et l'infrastructure.
- Vous pouvez définir des stratégies d'accès basées sur les rôles pour que les propriétaires d'applications passent rapidement des demandes que Service Manager traitera automatiquement. Il peut s'agir d'une simple demande d'accès à des déploiements de services dans le datacenter.
- Les modèles et les flux de travail facilitent la création et la publication d'offres de service en parfaite adéquation avec les processus métier de votre entreprise.

### Demandes en libre-service pour l'infrastructure de Cloud privé

Avec Service Manager, vous répondez aux besoins d'infrastructure de Cloud privé de vos propriétaires d'applications métier.

- Créez et mettez en commun des ressources d'infrastructure pour les allouer aux administrateurs des départements en fonction des demandes transmises via le portail Service Manager.
- Définissez des niveaux de service spécifiques (SLA) précisant différents niveaux de disponibilité (Silver, Gold ou Platinum) pour les ressources d'infrastructure.

### Contoso IT

- Home
- Help articles
- My requests
- My activities

### Request Project Infrastructure Quota

2B. Enter memory needed  
64GB

2C. Enter storage capacity needed  
1TB

2D. Enter maximum number of VMs needed  
4

3. Specify virtual machine templates for this project:

	Name	RAM (GB)	CPU	Storage	OS	Cost	Description
<input checked="" type="checkbox"/>	IT Approved Client	2 GB	2	120 GB	Win 7	\$X	Class cras
<input checked="" type="checkbox"/>	IT Approved Server	4 GB	4	256 GB	Win 2K8	\$Y	Curae aliquam maecenas
<input type="checkbox"/>	HR standard client	2 GB	2	60 GB	Win 7	\$Z	Donec aenean nam sed
<input type="checkbox"/>	Dev Test standard client	4 GB	4	120 GB	Win 7	\$A	Mauris etiam

### Modify cloud capacity

Please provide the information below to request a cloud.

1. Select cloud:

	Customer Service	Finance	Human Resources	Marketing	Sales
Gold	120	240	15		
Platinum	200	400	20		

3. Justification for request:

*Demande de capacité de Cloud privé via un mode flexible en libre-service.*

## Infrastructure productive et applications fiables

- Appliquez des coûts unitaires spécifiques aux ressources de stockage, réseau et traitement pour les imputer aux centres de coûts.
- Définissez des quotas d'accès et de ressource par utilisateur ou par département.

Les propriétaires d'applications et les utilisateurs d'un département peuvent demander une capacité supplémentaire dans le datacenter pour héberger leurs applications en mode libre-service. Ils sont ainsi en mesure de faire face à toute hausse de la demande.

### Outils de Business Intelligence en libre-service

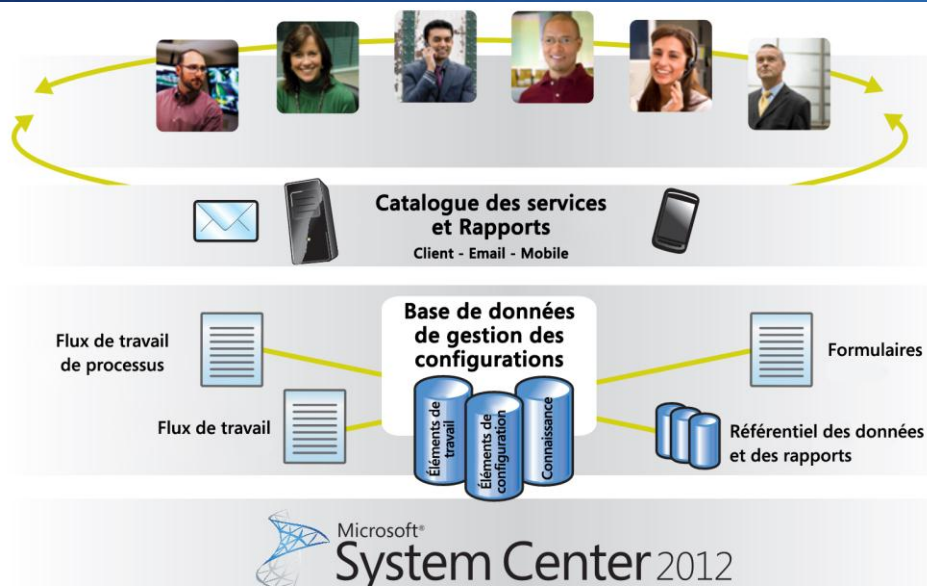
Qu'il s'agisse d'évaluation du niveau de service opérationnel ou d'analyse décisionnelle, Service Manager vous aide à garder une longueur d'avance :

- Il facilite la création de rapports via des tableaux de bord en libre-service simples d'emploi.
- Il offre une vue globale de l'informatique en extrayant des données de plusieurs sources, dont les autres composants System Center, Active Directory et SAP.
- Il s'intègre à Microsoft Office pour faciliter la personnalisation des rapports sur les services (opérationnels et métier).

### Orchestre les processus, les connaissances et les personnes

#### Conformité et standardisation

- La base de données de gestion des configurations (CMDB) de Service Manager standardise et enregistre les relations entre l'infrastructure et les applications pour vérifier en permanence la conformité de votre entreprise lors des changements.
- Service Manager simplifie la création de votre CMDB en important automatiquement les données de diverses sources comme Active Directory et Microsoft System Center 2012 Configuration Manager.
- Si vous administrez un Cloud privé, la CMDB suit les différents éléments de configuration (modèles de machines virtuelles et de services applicatifs, machines virtuelles, hôtes physiques et services applicatifs).



*Service Manager intègre les individus, les processus et les connaissances.*

#### Intégration étroite avec les composants System Center

Service Manager intègre deux nouveaux connecteurs pour les composants Orchestrator et Virtual Machine Manager de System Center 2012.

- Orchestrator traite les demandes de services à l'aide de fonctionnalités d'automatisation de processus comme l'exécution de *runbooks*.
- Virtual Machine Manager importe des données de la bibliothèque (modèles de machines virtuelles et de services) dans la CMDB de Service Manager pour que les utilisateurs puissent transmettre leurs demandes en libre-service.

#### Respect des engagements en termes de gouvernance, de risque et de conformité

Le pack d'administration du processus GRC (Gouvernance/ Risque/ Conformité) de System Center pour Service Manager :

- Permet à Service Manager de convertir des réglementations et des standards complexes en objectifs de contrôle de référence pour votre programme de conformité.
- Définit les activités de contrôle manuelles et automatiques à mettre en place pour les technologies Microsoft comme Windows Server et Microsoft Exchange Server.
- Automatise la validation permanente de ces activités et fournit une preuve de conformité via audit et reporting.

#### Standardise les processus du datacenter avec les flux de travail recommandés

##### Flux de travail de processus basés sur les méthodes recommandées

Service Manager intègre des flux de travail automatisés pour gérer les incidents et les problèmes, suivre les SLA et traiter les demandes de service. Cela vous aide à prévoir le niveau de SLA pour les services applicatifs et d'infrastructure du datacenter.

##### Gestion des versions et des changements en boucle fermée

Avec l'adoption des modèles de virtualisation et de Cloud Computing, il est essentiel de contrôler rigoureusement les changements afin d'assurer la disponibilité, la performance et la fiabilité des applications et de l'infrastructure. Service Manager propose une gestion des versions et des changements en boucle fermée, intégrée au traitement des demandes de service. Cela permet de limiter les risques inhérents aux changements à fort impact pouvant concerner plusieurs composants applicatifs ou d'infrastructure.

**Pour plus d'informations sur System Center 2012 et le composant Service Manager, visitez la page :**

<http://www.microsoft.com/france/serveur/system-center/>