

Microsoft IT Operation Consulting

Des offres de services qui vous permettent :

- D'améliorer l'agilité et l'alignement de votre IT aux besoins métier de votre entreprise.
- De maîtriser votre informatique tout en garantissant l'excellence organisationnelle.
- De gagner rapidement en maturité dans le déploiement et la prise en main des solutions Microsoft.

Démarrez un projet avec Microsoft Services

Pour plus d'informations sur les solutions d'accompagnement de Microsoft France Operations Consulting, contactez-nous à l'adresse : servicesfr@microsoft.com ou consultez le site Internet : <http://www.microsoft.fr/services>



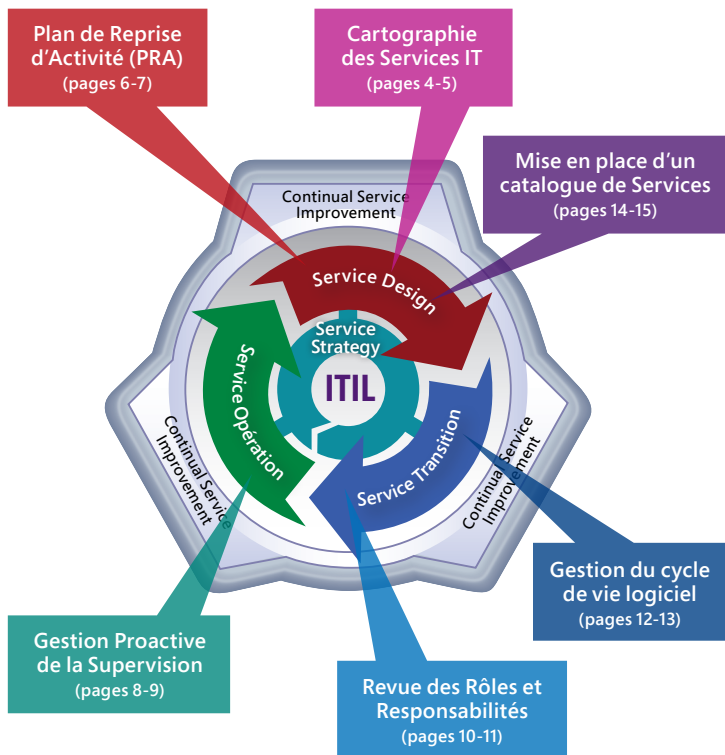
L'indispensable

Opérations IT – ITIL & MOF



Microsoft

Des services qui vous accompagnent tout au long de vos projets IT



Vos métiers demandent : Réactivité et Fiabilité de l'IT

Demandez-vous si...

- **Connaissez vous l'organisation de la fourniture de vos services IT et ses dépendances ?**
 - Quels composants matériels et logiciels permettent de fournir le service ?
 - Quelles sont les configurations clés qui structurent le fonctionnement du service ?
 - Quels sont les services et les processus sous-jacents nécessaires au service ?
 - Quelles sont les responsabilités pour les différents composants du service ?
 - Quels sont les clients et les utilisateurs ?
- **Savez-vous si vos services IT présentent un risque opérationnel du à des responsabilités non définies ?**
- **Savez-vous représenter simplement les responsabilités de la fourniture de votre futur service IT ?**
- **Vos équipes partagent-elles la même vision des améliorations opérationnelles à apporter aux services IT dont elles ont la charge ?**

Mettez en œuvre : Une cartographie des services IT

Objectifs :

- Simplifier les opérations en créant une vue des composants requis à la fourniture d'un service IT.
- Quantifier les dépendances pour un service IT.
- Simplifier la gestion du service.

Valeur Business/IT :

- **Représentation visuelle claire et simplifiée** de l'ensemble des composants, et des dépendances d'un service.
- **Revue des responsabilités liées aux composants** dans l'organisation.
- **Simplification du management et de la communication** dans le cadre de la fourniture d'un service IT.
- **Modélisation** permettant de comprendre comment le service peut être impacté par un changement.
- **Vue sur les processus** qui garantissent la fiabilité, la disponibilité et la gestion du service IT.

Livrables :

- Cartographie du service retenu.
- Analyse des écarts, des axes d'amélioration et des bonnes pratiques autour de la gestion du service.
- Proposition d'un plan de remédiation selon les axes prioritaires identifiés.

Vos métiers demandent : La continuité de service

Demandez-vous si...

- En cas de sinistre, connaissez vous le temps nécessaire pour la reprise de vos services IT ?
- Vos équipes sont-elles formées aux procédures de reprise ?
- Avez-vous une documentation claire et à jour, qui décrit les rôles et responsabilités en cas de sinistre ?
- Faites-vous des tests de reprise régulièrement pour vous assurer que les objectifs de temps de reprise seront tenus en cas de sinistre ?

Plan de Reprise d'Activité (PRA)

Objectifs :

- **Garantir les niveaux d'exigences validés avec le business** (SLA) en restaurant les services IT dans un délai contrôlé.
- **Définir l'organisation, rédiger puis tester les procédures techniques** permettant de restaurer un service.
- **Réduire les vulnérabilités pour le business** par une analyse et une gestion effective des risques et la mise en place de solutions techniques adaptées.
- **Produire des solutions de restauration intégrées et soutenant les plans de continuité Business de l'organisation.**

Valeur Business/IT :

- Stratégie de continuité / reprise d'activité définie.
- Clarification des rôles et des activités autour de la reprise du service IT.
- Plan de reprise d'activité défini et testé pour tous les scénarios recommandés par Microsoft.
- Acteurs PRA formés lors de la réalisation de la simulation.
- Estimation du temps de restauration du service.
- Recommandations sur la réduction des risques pouvant impacter la capacité et le temps de reprise du service.

Livrables :

- Carte de services avec les recommandations et le plan d'action associé.
- Description de chaque scénario de reprise et des procédures associées.
- Mesure du temps de chaque tâche et de l'atteinte des objectifs de reprise.
- Définition des activités et des responsabilités en cas de sinistre touchant le service IT.

Vos métiers demandent : L'anticipation des incidents

Demandez-vous si...

- Souffrez-vous d'arrêt de production intempestifs avec des impacts client significatifs ?
 - Perte de revenue
 - Indisponibilité du service
 - Mauvaise image de l'IT
- Avez-vous trop d'alertes dans votre console SCOM ?
 - Exploitation des informations difficiles
 - Informations critiques non visibles
- Les rôles et responsabilités de vos équipes opérationnelles sont-ils bien définis en matière de supervision ?
- Votre supervision permet-elle d'anticiper les incidents ?
- Votre gestion des changements prend-elle en compte la supervision ?

Mettez en œuvre : Gestion Proactive de la Supervision avec SCOM*

Objectifs :

- **Réduire les coûts opérationnels** en implémentant un processus de supervision optimisé.
 - Augmenter l'efficacité des équipes IT par l'usage d'un outil mieux maîtrisé.
- **Réduire la complexité et les coûts.**
 - Simplifier l'identification des dysfonctionnements et faciliter leur résolution.
 - Anticiper des incidents potentiels.
- **Utiliser efficacement les ressources IT.**
 - Réduire le temps passé à identifier et résoudre les incidents.
 - Utiliser le potentiel de SCOM pour réduire le nombre d'incidents.

Valeur Business/IT :

- Définir les rôles, les responsabilités et les activités autour de la supervision.
- Disposer d'une supervision efficace et permettant d'anticiper les incidents.
- Bénéficier d'un transfert de compétences sur les meilleures pratiques de supervision des services IT.

Livrables :

- Cartographie du service de supervision.
- Définition du processus de traitement des alertes et ses interactions avec la gestion des incidents, des problèmes et des changements.
- Mise en place de rapports pertinents pour le suivi des alertes.
- Transfert de connaissance sur les méthodes de « tuning » des alertes.
- Accompagnement au tuning des alertes provenant des technologies Microsoft.

* System Center Operation Manager est l'outil de supervision de la gamme System center proposé par Microsoft

Demandez-vous si...

- **Exploitez-vous vos infrastructures Microsoft conformément à nos recommandations ?**
- **Avez-vous souvent des incidents dus à des tâches d'exploitation non exécutées ou pour lesquelles il n'y a pas de responsable ?**
- **Les différents rôles, responsabilités et activités d'exploitation de vos services IT sont-ils clairement définis ?**
- **Le « turn-over » dans les équipes pénalise-t-il la qualité de votre exploitation de manière significative ?**

Mettez en œuvre : Revue des Rôles et Responsabilités

Objectifs :

- Optimiser la planification, la gestion et l'exécution des tâches opérationnelles en :
 - Identifiant clairement les composants et les responsabilités du service.
 - Définissant formellement les rôles et responsabilités pour l'exécution du service.
 - Améliorant le modèle d'équipe dans l'organisation.
 - Identifiant les tâches d'exploitation recommandées pour le maintien de l'infrastructure.
 - Fournissant un outil collaboratif permettant un accès aux instructions de travail.

Valeur Business/IT :

- Rôles et responsabilités des opérations IT clairement définies.
- Amélioration du partage des connaissances.
- Identification et description des tâches récurrentes et à la demande.
- Bases pour la définition d'OLA* et d'un catalogue de demandes de services.
- Exploitation basée sur la documentation versus sur la connaissance des personnes.

Livrables :

- Carte du service IT.
- Modèle d'organisation (matrice RACI**, fiches métier).
- Catalogue des tâches opérationnelles personnalisé (tâches récurrentes et demandes de services).
- Portail collaboratif (calendrier, rapports et partage documentaire) intégrant les tâches et un répertoire d'instruction de travail (meilleures pratiques recommandées par Microsoft).

*OLA - Engagements de services opérationnels. **RACI - Indique les rôles et les responsabilités des acteurs pour chaque activité d'un processus.

Vos métiers demandent : Performances et sécurité des logiciels

Demandez-vous si...

- Avez-vous des incidents sur des logiciels qui ne disposent plus du support de Microsoft ?
- Avez-vous des logiciels qui ne sont plus suivis et dont les patches de sécurité ne sont plus publiés ?
- Payez-vous des sommes importantes pour continuer à faire maintenir des logiciels trop ancien par Microsoft ?
- Avez-vous des logiciels dont plus personne ne dispose de connaissances pour en assurer la maintenance ?

Mettez en œuvre : Gestion du cycle de vie logiciel

Objectifs :

- Identifier les logiciels obsolètes et ceux qui le seront sous 18 mois.
- Réduire les risques opérationnels et les risques liés à la sécurité.
- Réduire les coûts.
- Avoir une **gestion proactive** de l'obsolescence.

Valeur Business/IT :

- Connaître la politique de support Microsoft.
- Evaluer et avoir une connaissance du niveau de supportabilité / obsolescence des produits Microsoft installés (OS, applications, etc.) pour les serveurs et les postes de travail.
- Améliorer la maîtrise des risques liés à l'obsolescence des environnements.
- Amener les équipes de Production et d'Etude à s'impliquer ensemble en :
 - Identifiant certaines dépendances entre l'infrastructure et les applications,
 - Partageant le niveau de risque lié à la fin de support,
 - Prévoyant les projets de migration et besoins en capacité à venir.

Livrables :

- Rapports sur le niveau d'obsolescence par famille de produit Microsoft à date et à horizon 18 mois, avec évaluation des risques associés.
- Outil d'analyse permettant de relancer cette évaluation.
- Définition du processus de gestion de l'obsolescence et des rôles associés.

Vos métiers demandent : Une vue globale des services IT fournis

Demandez-vous si...

- Vos clients et vos utilisateurs connaissent-ils les services IT que vous leur fournissez ?
- Avez-vous des questions sur les coûts engendrés par une demande ?
- Avez-vous des questions sur les délais de réalisation d'une demande ?
- Vos équipes connaissent-elles les services IT qui leur sont fournis ?

Mettez en œuvre : Un catalogue de services

Objectifs :

- Concevoir un **catalogue de services** intégrant le bon niveau d'information et faisant le lien avec les catalogues orientés produits.
- **Améliorer la communication** entre les directions métier et l'IT.
- Accéder à un **point central d'information** sur les services informatiques qui adresse aussi bien les directions métier, les utilisateurs et les équipes informatiques.

Valeur Business/IT :

- Mise en avant de la valeur des services informatiques pour les directions métier.
- Améliorer la perception des directions métier sur la qualité des services délivrés.
- Accompagner le changement des équipes informatiques vers une approche orientée service.
- Rationaliser les composants qui contribuent à fournir les services.

Livrables :

- Spécifications du catalogue de services.
- Matrice des rôles et des responsabilités et processus de gestion de ce catalogue.
- Modèle type du catalogue de services sur site SharePoint.
- Carte de services de quelques services IT critiques.