

# Catalogue de services IT & Digital Performance

- + Simplifiez la consommation de services de suivi de la performance IT
- + Industrialisez et standardisez les services de monitoring
- + Valorisez la richesse de vos métriques et indicateurs
- + Valorisez vos investissements en monitoring end-to-end (APM, NPM, EUSM, Corrélation...)
- + Améliorer la communication entre les Métiers et l'IT
- + Améliorer la transversalité



La valeur ajoutée Tenedis : un accompagnement de bout en bout

## Pourquoi mettre en place un catalogue de services en Monitoring & Diagnostic de la performance IT ?

 Dans le contexte actuel de transformation numérique et de complexité grandissante des architectures hybrides, de plus en plus d'acteurs internes et externes à la DSI demandent de la visibilité sur la performance IT délivrée aux utilisateurs. En effet, cette visibilité devient indispensable pour objectiver une situation, pour comprendre l'origine d'une dégradation, ou encore pour optimiser l'expérience des utilisateurs dans le cadre d'un projet.

La plupart des grands comptes ont commencé à répondre à ce besoin en investissant dans des outils de monitoring modernes (APM, NPM, EUSM, Corrélation & Analytics...), avec une gouvernance plus ou moins évoluée, passant ainsi « de l'ombre à la lumière ». Toutefois ces outils restent globalement l'apanage d'experts, tandis que la plupart des « demandeurs internes » recherchent avant tout des résultats synthétisés et de l'accompagnement à l'analyse.

Le catalogue de services en Métrologie, Monitoring et Diagnostic de la performance IT vous aide à décrire dans un langage de néophyte les actes concrets qu'une équipe peut exécuter : mesures comparées avant/après un changement, audit de performance applicative, production de tableaux de bord de suivi de la santé d'applications, diffusion de rapports de suivi de SLA, d'analyse de dérive,...

Spécialiste de l'IT Performance Management, Tenedis vous accompagne en vous proposant une démarche éprouvée qui débouchera rapidement sur une première version de catalogue de services, valorisant ainsi vos investissements et votre savoir-faire.

De plus Tenedis vous renforce (si besoin) dans leur réalisation.

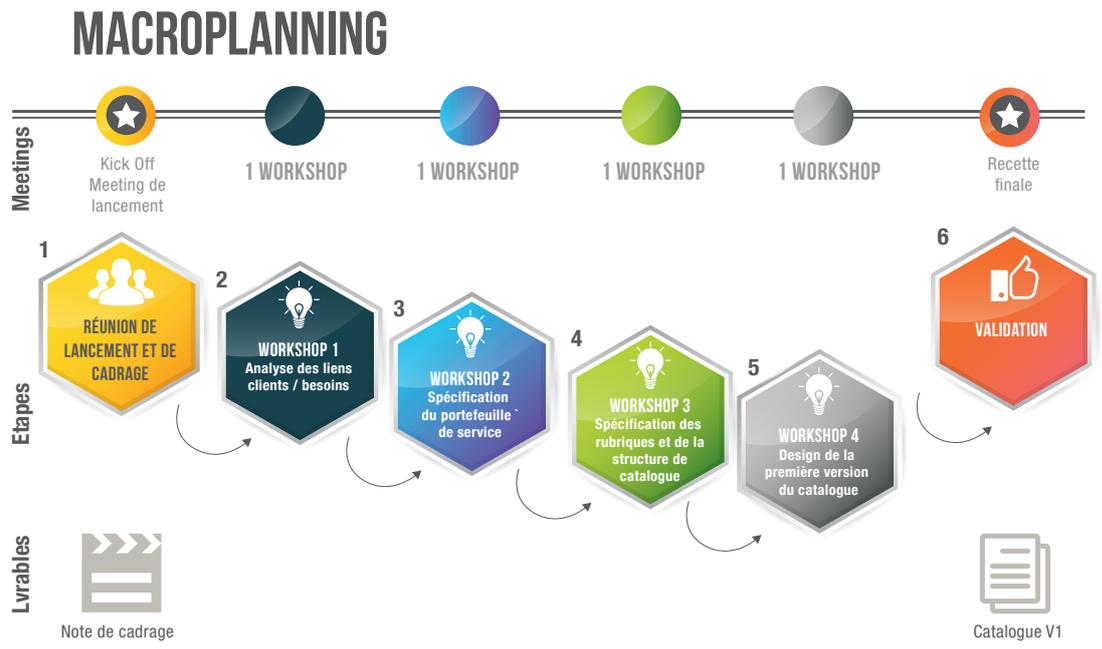


# Comment mettre en place votre catalogue de services IT en Monitoring & Diagnostic de la performance IT

Tenedis peut vous assister dans les grandes étapes de vos projets de mise en œuvre de votre catalogue de services Performance IT. Nous avons élaboré et enrichi une démarche pragmatique qui facilite la production d'une première version de votre catalogue, en s'appuyant sur la définition de votre stratégie Perf IT (\*).

Le schéma, ci-dessous illustre la démarche type qui sera adaptée, à votre contexte pour produire dans un délai court un premier livrable, vous permettant de communiquer rapidement auprès des « Clients » des services ciblés.

**DÉMARCHE DE CONSTRUCTION DU CATALOGUE DE SERVICES PERFORMANCE IT**



**EXEMPLE D'UNE FICHE DE SERVICE RELATIVE À UN SERVICE DE FOURNITURE DE RAPPORTS, TABLEAU DE BORD.**

FOURNITURE DES RAPPORTS SUR INCIDENTS/SITUATION DE CRISE		Aide sur incident
<p><b>Description du service :</b> élaborer et produire des rapports adaptés aux situations de crise, agrégeant les différentes données utiles pour synthétiser la situation</p>		Suivi des applications
<p><b>Travaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Travail avec la cellule de crise</li> <li>Analyser et synthétiser les besoins d'indicateurs et informations à agréger dans le rapport</li> <li>Analyse des métriques et informations nécessaires à la production des indicateurs</li> <li>Elaboration du format de sortie du rapport</li> <li>Production des documents</li> <li>Diffusion du rapport auprès d'une liste pré-définie</li> <li>Organisation d'une réunion de présentation et d'explication du rapport</li> </ul>	<p><b>Prérequis</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Appication instrumentée</li> <li>Infrastructure monitorée</li> </ul>	Retitution
<p><b>Délai d'exécution</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 semaine</li> </ul>	<p><b>Modalités de tarification</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>au forfait, prix selon la complexité de l'incident</li> </ul> <p><b>Type d'engagement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Engagement au forfait</li> </ul> <p><b>Modalités de recette</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validation des spécifications des rapports</li> <li>Validation de la maquette des rapports</li> <li>Validation du test</li> <li>Recette de production des rapports</li> </ul>	Analyse
<p><b>Livrables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rapport sur incident</li> <li>Si possible identification de la root cause</li> <li>Support de restitution et CR de la réunion de présentation</li> </ul>		

Via les onglets à droite, d'autres services sont accessibles : Aide sur incident, suivi des applications, analyse...

(\*) Nota bene : Il sera possible de vous assister pour formaliser votre stratégie Performance IT si celle-ci nécessite une mise à jour.