



# Catalogue de Services 2016-2017

## SOMMAIRE

Notre promesse: apporter les meilleures réponses à vos besoins en Métrologie & Performance. Ceci, quelle que soit leur nature: conseil et méthodologies, acquisition de solutions d'instrumentation, aide à l'exploitation, services managés, services à la carte relatifs à la performance de votre système d'information.



# Notre vision, Nos compétences

## NOTRE VISION

Dans un environnement IT en pleine mutation, TENEDIS, n°1 de la métrologie et de la performance numérique en France est convaincue que le pilotage au travers de la métrologie crée une véritable valeur pour les entreprises dans l'accompagnement de leur transformation digitale.

TENEDIS s'appuie sur des valeurs et sur une vision à long terme pour s'orienter vers :

- un accompagnement proactif des clients,
- une démarche constante d'amélioration,
- une anticipation des tendances,
- le partage de connaissance,
- et la responsabilisation des équipes.



## NOS COMPÉTENCES



### Intégration

Nous déployons pour vous des solutions de métrologie au sein du SI, (installation, paramétrage contextuel et optimisation des paramètres) et vous fournissons une documentation d'intégration et d'exploitation pour une utilisation efficace par vos équipes techniques.



### Conseil

Nous mettons à votre service notre expertise et notre savoir-faire pour vous faire évoluer vers un suivi proactif des performances de bout en bout de votre SI, depuis le bilan de l'outillage existant jusqu'à la mise en œuvre de plan de progrès, en apportant une expérience et des méthodes uniques.



### Audits et tests

Nous intervenons pour vous assurer un état de santé optimal du point de vue du réseau et des applicatifs en identifiant la source d'anomalie en cas de problème et/ou en simulant l'activité maximale attendue, tous scénarios fonctionnels confondus, pour qualifier comment le système réagit au maximum de l'activité des utilisateurs.



### Accompagnement

Nous vous proposons nos compétences soit par le biais des centres de services IT Performance TENEDIS au travers de conventions et de catalogues de services soit par la mise à disposition de nos experts en outsourcing.





## Evolution vers un service proactif des performances de bout en bout

### LE CONTEXTE

La discipline Métrologie & Performance étant jeune et souvent très «silotée», beaucoup d'organisations ont du mal à définir une stratégie transversale pour mesurer la performance de bout en bout, en particulier lorsqu'il s'agit de remettre l'expérience des utilisateurs ainsi que les transformations numériques au centre des besoins de mesure. Pour ce faire, l'équipe Conseil de Tenedis vous apporte son expérience et ses méthodologies pour vous aider à prendre du recul afin d'aligner les besoins opérationnels de monitoring avec les besoins métiers et les enjeux stratégiques de la DSI.

Nos consultants vous assistent pour réaliser un bilan détaillé de votre existant, faciliter l'expression de vos besoins, identifier les solutions adaptées, intégrer la métrologie dans vos processus ITSM actuels, ou encore créer un catalogue de services de suivi de la performance. Au-delà de ces missions décrites ci-après, notre équipe Conseil vous accompagne sur des missions personnalisées telles que l'étude d'instrumentation de solutions APM, la mise en place d'une cellule IT Performance ou encore l'élaboration de Cockpits temps réel consolidant indicateurs techniques et indicateurs métiers.

### LE BILAN D'OUTILLAGE

L'écosystème des solutions étant riche et parfois complexe à appréhender, la rationalisation de l'outillage implique plusieurs équipes et une réflexion approfondie sur les enjeux de l'IT performance au sein du SI et des métiers.

La définition d'une cartographie de votre métrologie génèrera des gains (licences, maintenance, formation) et optimisera la mise en place d'une vision transversale de la performance perçue par les utilisateurs finaux d'applications. Les économies réalisées peuvent donc financer des investissements pour couvrir les zones blanches.

La définition d'une cartographie est d'autant plus importante lors de situations stratégiques :

- Fusion de datacenters ou d'organisations
- Mise en place de DEC (Digital Experience Center), BAM (Business Application Monitoring), cellule de pilotage transverse
- Définition de SLA entre les métiers et la DSI
- Demande d'acquisition de nouvelles solutions de métrologie
- Plan de progrès IT Performance



### LES OBJECTIFS

- Rationaliser les coûts d'exploitation et de maintenance des outils
- Faciliter la surveillance des infrastructures
- Disposer d'outils homogènes permettant de partager des métriques communes
- Assister les équipes IT dans le suivi des projets stratégiques
- Améliorer la communication entre les Métiers et l'IT
- Améliorer la transversalité

## LA METHODOLOGIE



La cartographie de votre outillage vous donnera de la visibilité sur les points suivants :

- Inventaire des outils avec leurs caractéristiques, leur couverture fonctionnelle et de la chaîne de liaison
- Les zones de redondance avec des recommandations de simplification
- Les zones blanches avec des propositions de solutions

## **PROCESSUS ITSM & MÉTROLOGIE**

TENEDIS réalise auprès de ses clients les plus avancés des missions de conseil pour intégrer la métrologie dans les processus ITSM de la DSI. Ces actions visent à légèrement adapter les processus existants pour y faire apparaître les équipes de métrologie comme des acteurs de ces processus, mais aussi pour y faire apparaître la contribution des outils de métrologie aux étapes de diagnostic.

De la même façon, un questionnaire à dérouler par le demandeur d'un changement peut être ajouté au processus de gestion des changements ce qui permet à la DSI de s'assurer que la métrologie sera bien persistante post changement.

## LES OBJECTIFS

- Mesurer la maturité de processus: incident, problème changement et événement
- Faire évoluer les processus en intégrant la métrologie
- Améliorer la résolution et la communication sur les incidents majeurs
- Optimiser l'anticipation des changements
- Réaliser l'analyse de rootcause transverse

## LA METHODOLOGIE



### CONTEXTE

Réunion de lancement et de préparation  
Analyse de l'existant



### QUALIFICATION

Réalisation d'interviews du responsable ITSM et de l'équipe métrologie



### RÉALISATION

Mise en place d'ateliers pour définir processus et organisation cible  
Mise en oeuvre des évolutions des processus

## CATALOGUE DE SERVICES DE MÉTROLOGIE & PERFORMANCE

Une fois les solutions de métrologie déployées et la gouvernance instaurée, il devient essentiel de mettre en place un catalogue de services en Métrologie, Monitoring et Diagnostic de la performance IT qui vous aide à décrire dans un langage de néophyte les actes concrets qu'une équipe peut délivrer, voire refacturer en interne : 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.

## LES OBJECTIFS

- 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 METHODOLOGIE

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 Performance IT.



## WORKSHOPS EN IT & DIGITAL PERFORMANCE

Les problèmes de performance se multiplient pour de nombreuses raisons convergentes : architectures plus complexes, ouverture des systèmes d'information, renfort de la sécurité, développement AGL, multiplication des progiciels, virtualisation...

Pour vous aider à comprendre les différentes disciplines de la métrologie dans le domaine de l'IT Performance, le vocabulaire et les différentes technologies, TENEDIS organise des ateliers de travail axés sur une thématique en particulier pour vous assister dans les grandes étapes de vos projets et vous aider à choisir la bonne solution répondant à vos besoins.

Plusieurs thèmes de workshop disponibles :

- **Application Performance Monitoring (APM)** : Monitoring des applications
- **Network Performance Monitoring (NPM)** : Monitoring et diagnostic des flux
- **End Users IT Services Monitoring (EUSM)** : Monitoring des postes de travail
- **Data Collection Network (DCN)** : Déploiement d'un réseau de collecte



### LE CONTEXTE

Lorsque vous rencontrez une problématique de performance réseau ou applicative et que vous n'avez pas les moyens d'investiguer, vous avez besoin d'un partenaire expert qui vous accompagne au travers de conseils adaptés, d'outils et de méthodologies éprouvées afin de remédier aux incidents.

Par ailleurs nos prestations d'audit s'inscrivent de plus en plus dans une logique proactive, en appui de vos projets : déménagement d'un service, concentration de data centers, déploiement d'une infrastructure hybride, lancement d'un nouveau service digital, montée en puissance d'une application critique, déploiement d'une architecture SDN/NFV... Nous vous apportons ainsi de la visibilité (métriques, indicateurs, tableaux de bord) tout au long de vos projets, pour piloter leur bon déroulement, objectiver le dialogue avec les métiers et faciliter les prises de décision.

### Audit proactif

- Simuler l'impact réseau (latence, volumétrie, pertes de paquets) sur les futures performances de votre application ou de votre service externe.
- Identifier la charge des accès pour optimiser les coûts
- Déployer ou améliorer le service WiFi
- Qualifier l'aptitude du réseau à transporter des flux
- Valider la performance d'une application en pré-production
- Faire un état des lieux de la performance des applications
- Simuler l'impact de changement de paquets réseaux comme le débit, la latence, les pertes



## NOTRE EXPERTISE

### Audit réseau

- L'Etat de santé du LAN
- Mesures de performance d'une infrastructure réseau
- Identification du trafic
- Analyse de charge réseau
- Analyse QoS
- Matricage applicatif
- Analyse de performance de bout en bout
- Qualification du transport de la Data/Voix/Vidéo

### Audit application

- Cartographie des flux applicatifs
- Ressenti de la voix
- Identification des problématiques n-tiers
- Validation de montée de version
- Expertise sur la génération de contenu digital
- Mesure du ressenti des utilisateurs sur les problématiques Voix/Donnée
- Définition de référentiel applicatif

### Audit wifi et filaire

- Test cuivre/optique
- Certification
- Audit de couverture WiFi
- Audit de perturbation WiFi
- Planification WiFi

## NOTRE VALEUR AJOUTÉE

### Une expertise technologique

- Qualité de la voix
- Performance des applications
- Matrice des flux pour implémentation de règles de sécurité
- Audit Wifi
- Test avant migration
- Simulation de réseau
- Expertise applicative

### Des outils adaptés et maîtrisés

- Les testeurs/certificateurs de câblage
- Les outils de planification, d'étude de couverture et de perturbation wifi
- Les solutions de polling (SNMP)
- Les solutions de collecte à base de flux (Netflow, sflow, IPFIX)
- Les solutions de test actifs et tests synthétiques
- Les sondes introspectives de paquet
- Les agents de test et de validation n-tier
- Les agents d'inspection APM

### Une méthode éprouvée

- Étape 1 - Qualification
- Problématique
  - Périmètre technique
  - Moyens à déployer
  - Durée
  - Métriques à analyser
- Étape 2 - Déploiement
- Préparation
  - Installation
  - Configuration
- Étape 3 - Collecte
- Contrôle
  - Analyse intermédiaire
- Étape 4 - Traitement
- Analyse
  - Rapport
  - Soutenance



## Vérifiez vos performances avant déploiement et mise en production

### LE CONTEXTE

Faire le choix d'un firewall, d'une solution ToIP ou VPN, d'une architecture haute disponibilité ou passer une application critique en production ne peut plus se faire uniquement sur le papier. Il importe de réaliser des tests de validation afin de s'assurer que l'équipement, l'infrastructure ou les développements soit en mesure de répondre aux exigences de performance du client.

Afin d'offrir l'opportunité à ses clients d'effectuer le bon choix en toute connaissance de cause, TENEDIS propose de mettre à disposition son laboratoire, ses équipements de test et de stress ainsi que la haute technicité de ses expert lab.

L'indépendance apportée par TENEDIS garantit le résultat impartial des solutions testées.

#### Notre expertise

- Tests de conformité de protocoles
- Stress d'équipements et de réseaux
- Mesures de QoS et de performances
  - Tests comparatifs d'équipements
  - Tests d'interopérabilité
  - Validation d'architecture réseau
  - Tests de performances des solutions techniques
  - Stress Test des applications web et mobiles pour évaluer les seuils de ruptures

#### Notre valeur ajoutée

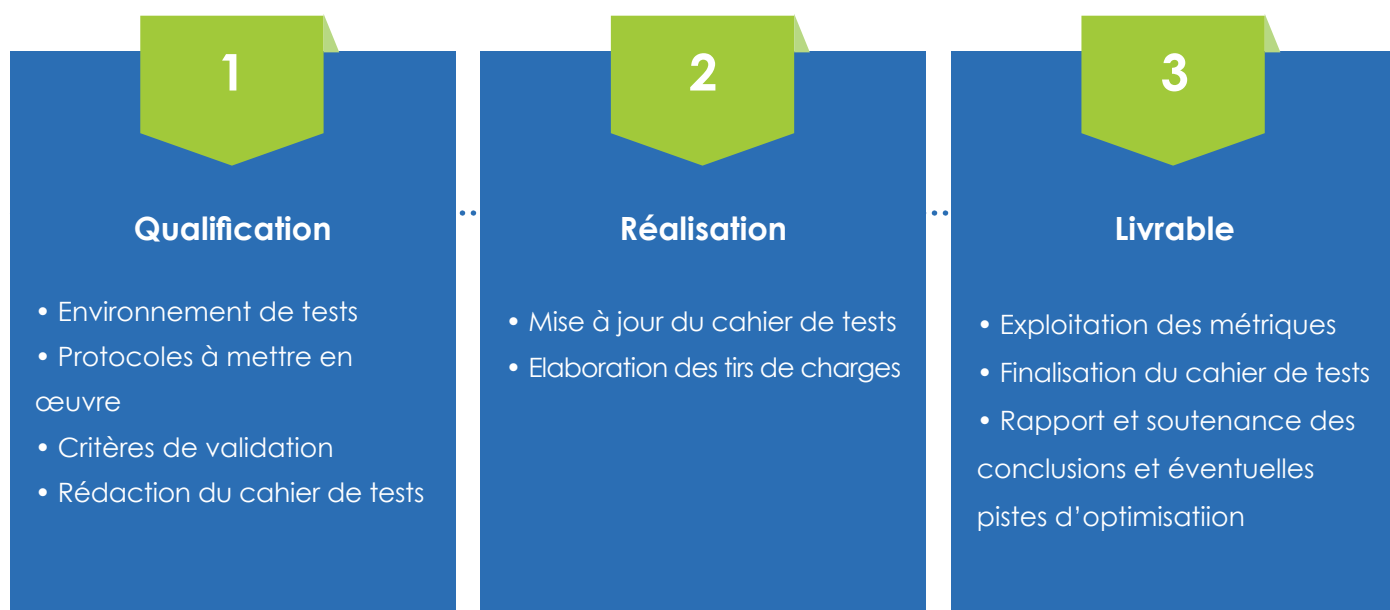
- Pas d'investissement en outils de tests
- Appel à des spécialistes de la métrologie
- Gain de temps
- Tests réalisés avec les solutions leaders du marché
- Indépendance du laboratoire
- Rédaction et soutenance d'un rapport neutre permettant un partage objectif des métriques avant une mise en production

#### Nos solutions associées

- Audit réseau
- Audit voix et application
- Audi Wifi et filaire

Notre équipe d'experts est prête à intervenir, en toute indépendance, pour vous permettre de valider votre infrastructure , votre plateforme ou vos applications hébergées dans le Cloud.

Les étapes de la méthodologie TENEDIS.



## LE CONTEXTE

L'activité Métrologie & Performance étant récente, rares sont les organisations informatiques qui disposent de toutes les compétences internes pour réaliser l'ensemble des tâches sous-jacentes: instrumenter le système d'information à l'aide d'outils divers, exploiter les métriques et indicateurs qui remontent, qualifier les besoins internes, animer et valoriser les services de métrologie, adapter le modèle aux environnements hybrides...

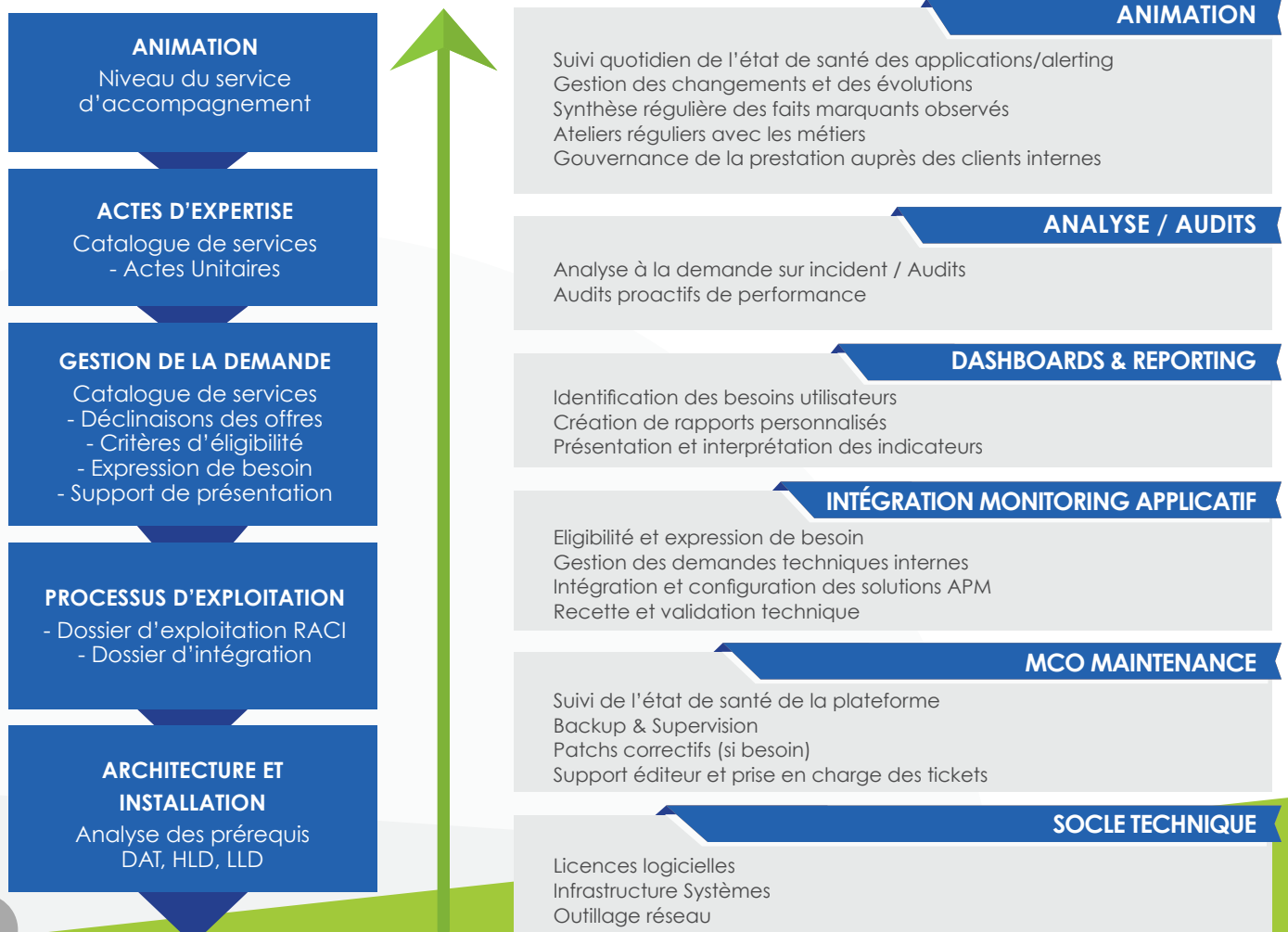
C'est pourquoi TENEDIS a développé une palette complète de services managés pour déployer et opérer pour vous tout ou partie de votre activité métrologie & performance :

- Services managés de monitoring applicatif (APM) ;
- Services managés de monitoring des réseaux (NPM) ;
- Services managés de monitoring des services rendus aux utilisateurs (EUSM) ;
- Services managés d'exploitation d'un réseau de collecte des flux (DCN) ;
- Services managés de Cockpit & Reporting de suivi des performances (Perform360).

Nos services managés reposent sur une instrumentation technique spécifique: l'outillage de monitoring et diagnostic adapté au besoin. Dans certains cas, vous disposez déjà de l'outillage, dans d'autres, il est nécessaire de compléter voire de remplacer par une solution plus adéquate et efficace. TENEDIS s'adapte alors du mieux possible à votre contexte et au mode de fonctionnement souhaité (CAPEX/OPEX).

## NOTRE EXPERTISE

Pionnière de la métrologie & performance, notre équipe vous propose un mode opératoire unique dans notre domaine en prenant en charge, dans le service réalisé, l'ensemble des tâches illustrées ci-dessous :



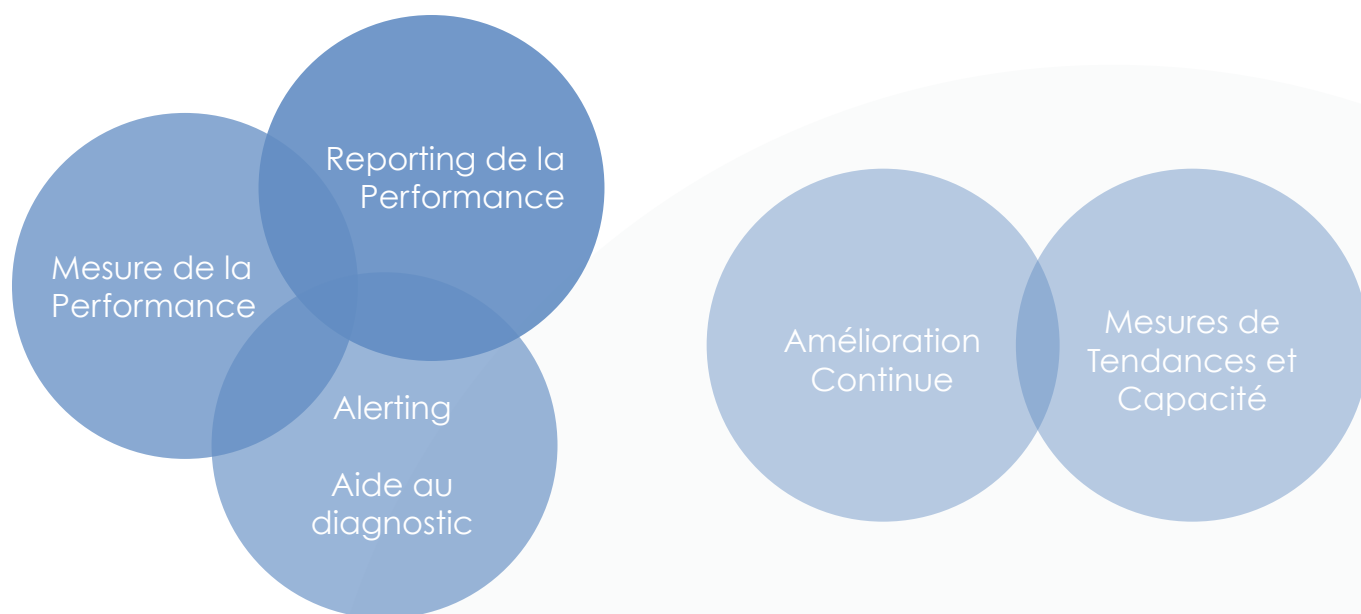
## NOTRE ENGAGEMENT

Notre service managé est rendu en déployant un catalogue de services inspiré de notre expérience mais contextualisé à votre organisation.

| ITPerfaaS                          | BRONZE | SILVER | GOLD  | PLATINUM |
|------------------------------------|--------|--------|-------|----------|
| MCO                                | ✓      | ✓      | ✓     | ✓        |
| MCE                                | ✓      | ✓      | ✓     | ✓        |
| Alerting auto                      | ✓      | ✓      | N / A | N / A    |
| COPIE Mensuel                      | -      | ✓      | ✓     | ✓        |
| Flash report hebdo                 | -      | ✓      | ✓     | ✓        |
| Analyse à la demande               | -      | ✓      | ✓     | ✓        |
| Audit d'introspection à la demande | -      | -      | -     | -        |
| Amélioration continue              | -      | -      | ✓     | ✓        |
| Alerting & Triage                  | -      | -      | ✓     | ✓        |
| Pilotage hebdo                     | -      | -      | -     | ✓        |
| Morning Check                      | -      | -      | -     | ✓        |

Exemple de catalogue de services de monitoring applicatifs

A l'issue d'une première phase d'une durée moyenne de 3 à 5 mois incluant le BUILD et le démarrage du RUN, les services délivrés rentrent progressivement dans une logique de suivi proactif et d'amélioration continue, offrant alors une valeur ajoutée maximale.



**Réactivité** - 3 à 5 mois

**Proactivité** - 12 à 18 mois



### LE CONTEXTE

TENEDIS met à votre disposition en assistance technique des consultants spécialisés pour renforcer votre équipe, dans le cadre de missions ponctuelles à court, moyen ou long terme. Nos experts vous accompagnent pour :

Nous accompagnons les équipes techniques de nos clients pour :

- Réaliser des missions d'audit, d'analyse
- Gérer dans la durée vos projets d'instrumentation (APM, NPM, EUSM, Corrélation & Big Data...)
- Répondre au maintien en condition opérationnelle de vos outils de métrologie
- Monitorer le bon déroulement de vos projets critiques
- Contribuer à l'animation de l'activité IT Performance (organisation, suivi, animation et valorisation interne)

#### Notre expertise

- La simulation de réseau
- La performance des applications
- Les matrices de flux pour agréger et filtrer les flux réseaux vers les sondes de métrologie ou de sécurité
- L'audit de votre couverture WiFi et de votre performance réseau
- Le stress test avant mise en production
- La mesure de la qualité de la voix

#### Nos profils techniques

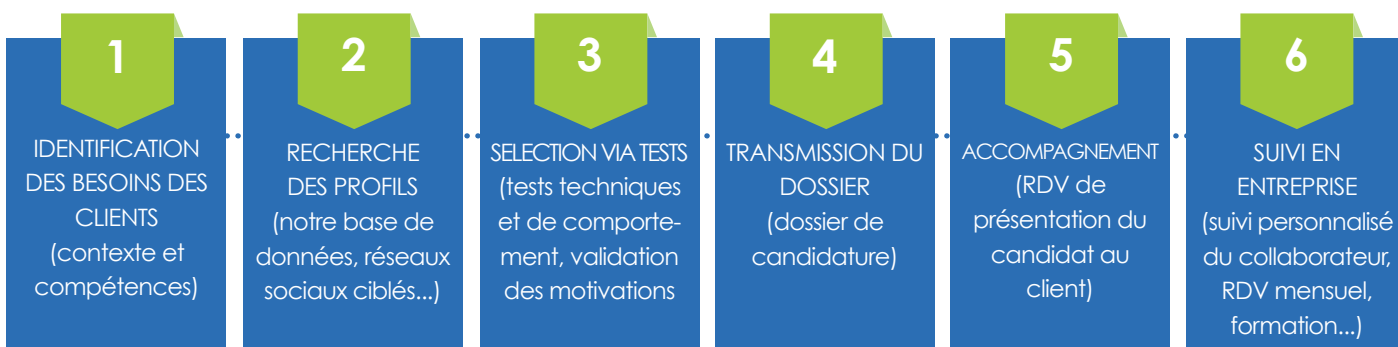
- Excellente connaissance des produits déployés
- Aptes à proposer et analyser les phénomènes de dégradation
- Habités aux problématiques et aux contraintes des clients

## NOS ENGAGEMENTS

Nous nous engageons auprès de nos clients à :

- Une sélection rigoureuse des profils techniques
- La formation et le développement continu des compétences de nos experts IT (centre de formation agréé)
- Un accompagnement méthodologique et technique de nos consultants tout au long de leur mission

## Le cycle de vie d'une demande d'assistance technique



## SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES

### LES FORMATIONS

Pour assurer la bonne acquisition des compétences nécessaires à l'utilisation de ses produits, TENEDIS est homologué centre de formation et enregistré sous le n° N° 11 91 07463 91, situé aux Ulis (91).

L'équipe de formation est constituée de spécialistes dans leur domaine. Chaque formateur consacre une large part aux démonstrations et exercices pratiques. Le cours de formation se compose d'exposés didactiques et de travaux pratiques. La partie théorique est largement illustrée par des travaux pratiques réalisés par les participants en s'appuyant sur notre laboratoire de tests et de stress Q'LAB.

### NOS PRESTATIONS

Le transfert de compétence :

Intervention d'un ingénieur expert sans convention possible et sans support de formation

Les formules de formation :

- La formation inter-entreprise (peut être réalisée sur site ou hors site).
- La formation intra-entreprise (adaptation, à la demande, au contexte client)
- La formation sur-mesure (objectifs pédagogiques, plan de formation, ateliers de formation, ateliers pratiques, e-learning)

# TENEDIS, VOTRE PARTENAIRE DANS LA MESURE DE LA PERFORMANCE



Société de services et d'intégration 100% spécialisée dans la mesure de la performance Telecom, IT & Digital en France, née de la fusion J3Tel et Net Quality



Savoir-faire : instrumentation des Datacenter, métrologie des flux réseaux, monitoring des chaînes applicatives, mesure de la qualité vocale



Partenaire privilégié des principaux éditeurs et constructeurs dans le domaine de la métrologie



Accompagnement pour faciliter l'expression de vos besoins et le choix des solutions y répondant



Des investissements réguliers en termes de technologies, formations, R&D, et de certifications

## Pour nous contacter



### Siège social

Parc Victoria-Le Vancouver  
15 Avenue du Hoggar  
91940 Les Ulis  
01 64 46 59 59

### Nanterre

50 Route des Fusillés de la Résistance  
92000 Nanterre  
01 41 37 99 50

### Lyon

209 Rue Ferdinand Perrier  
69800 Saint-Priest



[contact@tenedis.com](mailto:contact@tenedis.com)

[www.tenedis.com](http://www.tenedis.com)