

Accompagnement à l'Exploitation

Les services à l'exploitation par nos experts en métrologie fonctionnelle garantissent aux grandes organisations des indicateurs concrets reflétant l'état de fonctionnement de leurs applications et services aux métiers

Points forts

- Orientation fonctionnelle des solutions mises en œuvre
- Services adaptés aux besoins de chaque organisation
- S'assurer de solutions toujours opérationnelles
- Bénéficiaire de l'assistance de personnes rompues aux problématiques des métiers
- Etre assistés d'experts spécialisés dans l'analyse des dysfonctionnements réseau et applicatifs
- Adaptation *on-demand* des solutions déployées
- Garantie d'un transfert de compétence

La transformation digitale pousse les entreprises à se concentrer toujours plus sur leurs métiers. Les problématiques sur les SI sont transverses. Les attentes portent sur une vision de haut niveau de la disponibilité des applications et des services délivrés. Les analyses de dysfonctionnements sont de plus en plus complexes et les compétences nécessaires en exploitation deviennent toujours plus pointues.

En termes de solution de métrologie, le choix d'allentis s'est porté sur des technologies en phase avec les nouvelles attentes sur les grands SI. La solution Qualevent développée par notre division QE permet l'hypervision sous l'angle des métiers. Notre division APM déploie et intègre les appliances ExtraHop pour l'analyse détaillée des flux applicatifs et notamment des environnements multi-tiers.

Bénéficiaire de notre retour d'expérience acquise auprès de nos clients

Avec les services d'accompagnement à l'exploitation d'allentis, les équipes opérationnelles bénéficient d'une assistance récurrente à l'hypervision de haut niveau des services délivrés. Nos compétences et notre retour d'expérience en matière d'analyse applicative basée sur ExtraHop permettent aussi de bénéficier de notre expertise et de notre regard externe pour *trouble-shooter* rapidement lors de dysfonctionnements ou de dégradations.

Nos services s'étendent de l'intégration des solutions et du transfert de compétence associé, du support à leur utilisation, mais aussi de missions courtes de *trouble-shooting* ou de missions forfaitaires semestrielles ou annuelles pour un accompagnement à l'exploitation au quotidien.

Transfert de compétence continu

Nos experts travaillent toujours en collaboration étroite avec les équipes internes des grands SI sur lesquels nous sommes missionnés et nos rapports d'activité mensuels présentent les livrables attendus et la méthodologie mise en œuvre. Notre proximité et nos méthodes de travail garantissent à nos clients de toujours bénéficier de solutions fonctionnellement pertinentes et un maintien toujours à niveau dans leur exploitation au quotidien.

Service nécessaire pour garantir la réussite des projets

allentis a été créée par des personnes fortes de plus de 20 ans d'expérience dans le domaine de la métrologie des réseaux. De cette expérience, il est évident pour allentis qu'au-delà des technologies mises en œuvre, le service associé est fondamental dans la réussite des projets. Ce service doit être disponible tout au long du cycle de vie des solutions déployées.

Qu'il s'agisse de la phase de déploiement, de son exploitation au quotidien ou de son maintien en conditions opérationnelles, il est donc primordial pour les entreprises et les grandes organisations de bénéficier de l'accès à des services pertinents garantissant une utilisation pragmatique et efficace des solutions mises en œuvre. Les exemples sont nombreux de systèmes performants acquis par les équipes d'exploitation n'ayant jamais été utilisés à la hauteur des attentes initiales par manque de compétences et de services adaptés. allentis accompagne ses clients tout au long du cycle de vie des solutions mises en production. Ces services sont adaptées à chaque étape. Aussi, que ce soit lors du déploiement de Qualevent pour l'hypervision des processus applicatifs, de la mise en place d'architectures d'acquisition de trafic, ou l'intégration de sondes d'analyse applicative et réseau, nos services professionnels répondent aux attentes garantissant une exploitation optimisée des solutions.

Garantie d'une exploitation pragmatique des solutions déployées

Les services professionnels d'allentis garantissent que les solutions intégrées chez nos clients sont exploitées de manière pragmatique, continue et optimale en tenant compte des contraintes liées à chaque organisation.

De manière générale, un certain nombre d'étapes clé sont systématiquement reprises dans nos offres de services. Elles sont plus ou moins longues suivant le type de la mission qui nous est confiée.

1. Phase d'étude des spécifications : Elle permet d'articuler six étapes dont l'aboutissement est la production de spécifications décrivant les objectifs, les moyens, les risques et le plan d'exécution.

2. Evaluation et recherche des améliorations : Tout projet d'intégration nécessite au préalable la prise en compte d'un existant. Doit-il être remis en cause ou au contraire servir le projet d'intégration ? L'étape d'évaluation de l'existant et de recherche des améliorations permet de prendre concrètement connaissance des architectures et de l'urbanisme existants afin de définir leur place dans le projet, tout en dégagant des voies d'évolutions.

3. Définition et choix de livrables : Ce sont ceux attendus par les différentes équipes parties prenantes du projet. Cette étape est destinée à dresser la liste réaliste de ces livrables et de leur planning de livraison. Elle adresse les différents services susceptibles d'exploiter les données valorisées (équipes réseaux, applicatives, système, sécurité, performance, etc...)

4. Spécifications des moyens matériels et humains : C'est pour évaluer quelles ressources seront nécessaires à la réalisation des différents scénarii présentés. Les besoins matériels de tout type sont appréhendés ; ressources matérielles réseau et système, logiciels, environnement d'accueil. Les ressources humaines sont évaluées d'une part en vue de l'implémentation de l'intégration et d'autre part pour la future exploitation du résultat du projet.

5. Evaluation des risques : allentis intervient sur des projets pouvant présenter des risques et dont certains aspects techniques ne se révèlent qu'en phase d'implémentation. C'est pour limiter leur impact potentiel que ces risques sont précisément identifiés et évalués durant la phase d'étude.

6. Choix final et rédaction des spécifications d'intégration : L'existant, les pistes d'amélioration, les attentes, les moyens nécessaires et les risques ayant été identifiés, les spécifications d'intégration sont produites. La configuration est finalisée pour implémentation. L'intégration correspond à la mise en place de ces spécifications définies durant la phase d'étude et suivant le plan d'exécution qu'elles contiennent.

7. Production des livrables d'intégration : La production des livrables est le travail de réalisation proprement dit. La rédaction de la documentation relative au travail d'implémentation fait partie de cette partie du projet et la durée de l'étape varie de quelques jours à plusieurs mois homme (dans le cas d'un accompagnement mensuel des équipes opérationnelles).

8. Tests et itérations : Cette étape classique d'assurance qualité est la validation technique par allentis pour vérifier que les spécifications techniques ont été correctement implémentées. Les résultats peuvent entraîner un retour à l'étape précédente afin de s'assurer d'une parfaite exécution.

9. Approbation de l'implémentation d'intégration : C'est l'étape de recette. Elle représente la conclusion de l'implémentation attendue par la maîtrise d'ouvrage. Les résultats peuvent, comme dans le cas du travail de test, entraîner un retour temporaire à l'étape de production.

10. Transfert de compétence : Il est clairement isolé de l'étape de réalisation de l'implémentation afin d'obtenir le niveau d'implication requis de la part des personnels assistant à la formation.

Des services adaptés à tout type d'attente

En résumé, les services proposés par allentis, que ce soit pour le support, l'intégration des solutions délivrées par nos différentes divisions, les missions de *trouble-shooting* et celles d'assistance à l'exploitation de longues durées, garantissent à nos clients une utilisation optimale de ces solutions. Nous assurons la proximité nécessaire pour une bonne compréhension des environnements IT et des enjeux pour les différents métiers des grandes organisations.

allentis

140 bis, rue de Rennes
75006 Paris - France

Société par Actions Simplifiée

Tél. : 01 70 38 25 45

Fax. : 01 70 38 23 00

info@allentis.eu

www.allentis.com

allentis

développe et commercialise des solutions et des services permettant l'hypervision des services IT, des processus, des applications et des infrastructures qui les sous-tendent.

allentis, Qualevent, le logo allentis et tous les noms des produits allentis sont des marques déposées.

Ce document est fourni uniquement à titre d'information et ne constitue

en aucun cas un engagement contractuel de la part d'allentis, de

ses partenaires ou de ses sous-traitants. Notamment les spécifications techniques

présentées sont susceptibles d'être modifiées à tout moment sans

préavis. Les photographies peuvent montrer des maquettes. Les équipes

commerciales d'allentis sont accessibles à info@allentis.eu afin

de répondre à toute demande de renseignement sur les données

contenues dans la présente publication.