

# NetIQ® AppManager® Suite

## Administration système de bout en bout et adoption sécurisée des technologies de prochaine génération

### Présentation générale

NetIQ AppManager offre aux entreprises les avantages de productivité et de visibilité qu'elles attendent pour administrer leur système d'information. Elles peuvent adopter et exploiter en toute sécurité et transparence des technologies de nouvelle génération (VMware ESX Server, Microsoft SharePoint et Microsoft Exchange Server 2007, BlackBerry Enterprise Server, Oracle Grid Computing) ainsi que les dernières solutions de téléphonie sur IP (Cisco, Nortel IP Telephony).

### Challenges organisationnels

Le système d'information des entreprises devient de plus en plus complexe sous la pression conjuguée des nouvelles technologies et de l'exigence d'infrastructures toujours plus dynamiques. La virtualisation et l'unification des communications exigent des équipes informatiques de nouveaux efforts pour réduire leurs coûts – matériels dans le premier cas et de télécommunications dans le second. Pour ne pas devenir elle-même problématique, l'administration système doit s'adapter à cette nouvelle donne et rendre ses environnements toujours plus dynamiques (clusters, équilibrage de charge, provisioning virtuel automatisé, etc.) dans un contexte de réduction des ressources et des budgets – où les interruptions de service sont de moins en moins tolérées par les utilisateurs.

### La solution

Les fonctionnalités d'automatisation de la Suite NetIQ AppManager sont précisément conçues pour répondre à ces challenges en réduisant les coûts et les temps de résolution des incidents et en améliorant la qualité de service dans un environnement hétérogène.

NetIQ AppManager permet notamment de réaliser les opérations suivantes :

- Adopter et exploiter les technologies de nouvelle génération en évitant tout risque opérationnel ;
- Rester en phase avec les constants changements d'un environnement dynamique grâce à des outils d'administration hautement adaptables ;
- Fournir des services personnalisés au meilleur coût grâce à un système flexible et simple à personnaliser ;
- Maximiser le contrôle des actifs et des coûts grâce à la visibilité interplate-forme et à des caractéristiques supérieures d'extensibilité.



AppManager fournit une vision intégrale de l'environnement. Il suffit de cliquer pour « zoomer » du niveau national jusqu'à un serveur ou un objet particulier.

### Avantages clés

NetIQ AppManager Suite présente les avantages essentiels suivants :

#### Contrôle intégral du système d'information

- Découverte des plates-formes et applications statiques, dynamiques et virtualisées pour mettre en œuvre un monitoring précis en fonction de la politique d'entreprise.
- Déploiement sans intervention des agents distants et des « Knowledge Scripts™ » pour éliminer les installations manuelles.

#### Alignement optimal du SI avec les exigences métier

- Visibilité de bout en bout des services métier pour prioriser les réponses/résolutions opérationnelles.
- Prise en charge et administration des exceptions de politique pour intégrer les exigences spécifiques client.

#### Retour sur investissement maximal

- Gestion optimale et adoption sécurisée des nouvelles technologies les plus prometteuses (VMware, VoIP, etc.).
- Création accélérée de valeur grâce à des fonctionnalités prêtes à l'emploi et à une expertise exclusive d'intégration transparente aux outils existants.

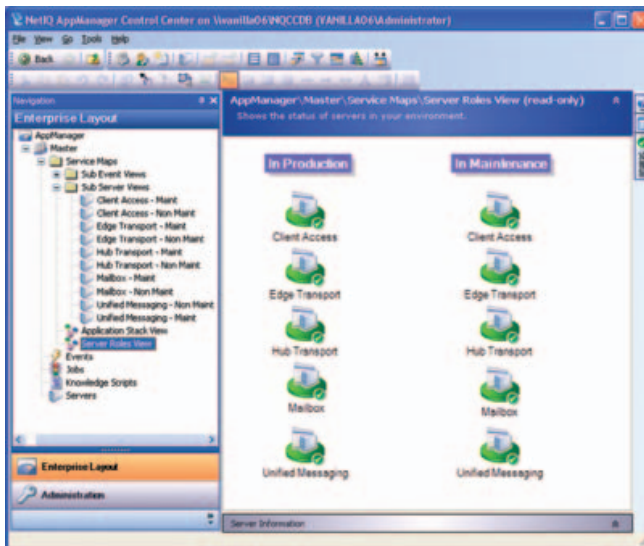
## Monitoring et administration système

La Suite AppManager permet d'administrer tous les systèmes critiques dans un environnement multiplate-forme global, extensible et ergonomique.

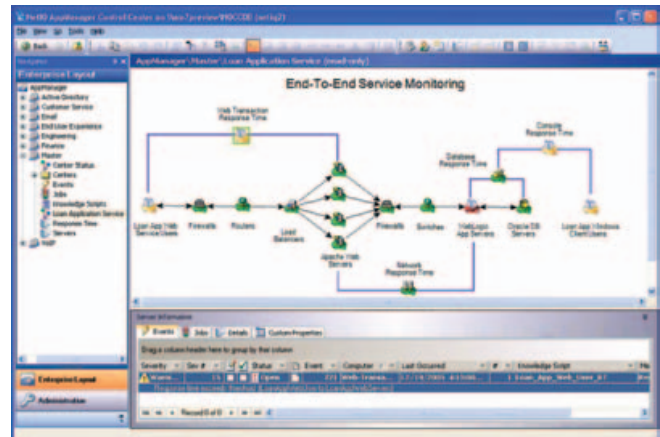
**Une vision globale et détaillée des infrastructures interplateformes** – Gestion centralisée de l'état, des performances et de la disponibilité de plus de 65 applications et services prédéfinis (Windows, UNIX, Linux, VoIP, divers appareils réseau, etc.). Le monitoring peut être étendu à une large gamme de systèmes et d'équipements à travers le Kit de développement « AppManager SNMPToolkit ».

**Des groupes d'administration basés sur des règles** – Les règles de gestion des groupes permettent aux administrateurs de définir des critères de regroupement des serveurs – afin d'automatiser l'organisation des objets en vue de leur mappage et leur administration.

**Une architecture extensible en fonction des exigences métier**  
Une architecture robuste et flexible permet de gérer efficacement des milliers de serveurs et d'administrer en toute simplicité les configurations les plus étendues.



La vue des services d'AppManager évolue automatiquement avec l'environnement. En fonction des critères édictés par les règles de gestion des groupes, les serveurs sont ajoutés ou déplacés de la cartographie des services (représentant ces groupes) afin que les équipes opérationnelles utilisent toujours des informations parfaitement à jour. Cette organisation évite aux administrateurs de gérer ces cartes manuellement et confère une plus grande réactivité aux équipes opérationnelles.



AppManager utilise des modules de temps de réponse pour enregistrer, émuler et mesurer la qualité de réponse utilisateur et visualiser clairement les enjeux impactant les applications Web, les transactions avec des bases de données, les stations de travail Windows, etc. AppManager corrèle également les résultats avec d'autres événements de niveau système pour comprendre l'impact sur les services et en localiser la cause probable.

## Gestion des infrastructures dans le contexte des services métier

– Le Control Center d'AppManager fournit une représentation graphique des ressources informatiques mappée aux applications et services métier permettant de prioriser la résolution des incidents. Cette association entre services et composants permet de connaître les « propriétaires » de chaque élément et les effectifs consacrés à ceux dont dépendent les services et de comprendre l'impact de leur défaillance sur la qualité des prestations.

## Une adaptation simplifiée aux spécificités de votre infrastructure

– La solution peut être simplement personnalisée sans apprendre de langage ni technologie propriétaire. AppManager utilise pour cela des langages de script standards (tels que XML, VBA et Perl) pour minimiser les frais de formation en capitalisant sur les technologies que maîtrisent déjà vos équipes.

## Une intégration transparente aux autres solutions d'administration

– AppManager s'intègre parfaitement à d'autres systèmes et outils de gestion réseau (Microsoft Operations Manager, Netcool/OMNibus, CA Unicenter, Tivoli Enterprise, HP OpenView et BMC Remedy) pour fournir une vue système unique et maximiser l'efficacité d'administration de l'intégralité du système d'information.

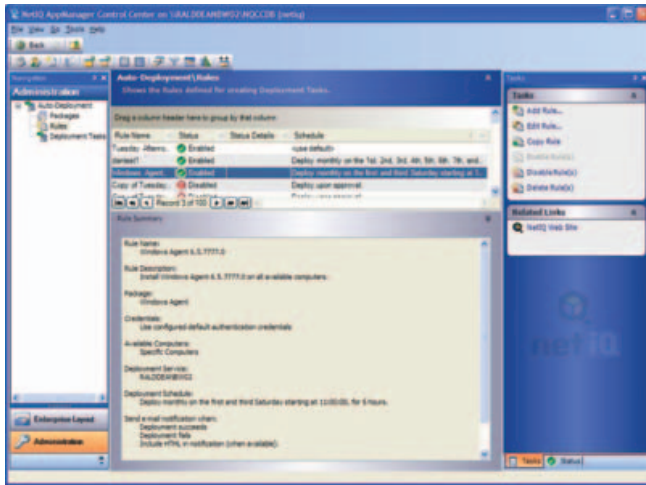
## Un saut de productivité de 90 % chez Red Robin grâce à AppManager®

Red Robin Gourmet Burgers est une chaîne de restauration comptant plus de 250 établissements – en propriété et franchise – aux États-Unis et au Canada. Red Robin s'appuie sur une solution sécurisée permettant à une équipe informatique réduite de contrôler proactivement ses systèmes réseau et d'anticiper les domaines problématiques.

Grâce à AppManager, Red Robin contrôle simplement les performances et la disponibilité de l'intégralité de son réseau.

« Nous disposons en permanence d'un "cliché instantané" de l'état de santé de notre réseau. AppManager nous a permis de considérablement réduire le nombre d'heures hebdomadaires de dépannage (de 12 à seulement une) soit un progrès de productivité de plus de 90 % dans ce domaine. »

**Bill Randall,**  
Director of MIS Infrastructure for Red Robin



AppManager 7 détecte automatiquement les nouveaux systèmes et applications et déploie à distance des agents et modules assurant un monitoring précis et conforme aux exigences.

## Automatisation

L'automatisation s'inscrit au cœur d'AppManager pour minimiser les coûts totaux d'exploitation de l'ensemble de la plate-forme.

### Fonctionnalités d'auto-déploiement :

- Réponse rapide aux changements environnementaux
- Multiples serveurs de déploiement avec gestion ergonomique des pare-feux
- Choix du moment de déploiement
- Attente d'approbations ou automatisation complète selon les besoins

**Auto-maintenance des cartes de service** – La cartographie des services – constituée à l'aide de groupes d'administration basés sur des règles – est automatiquement mise à jour en cas d'ajout ou de retrait de composants de l'environnement.

**Distribution planifiée des rapports** – Pour communiquer automatiquement aux clients et managers les informations dont ils ont besoin.

**Travaux planifiés** – Réalisation performante des tâches critiques grâce au moteur robuste de planification des tâches et d'exécution des scripts.

## Reporting et analyse

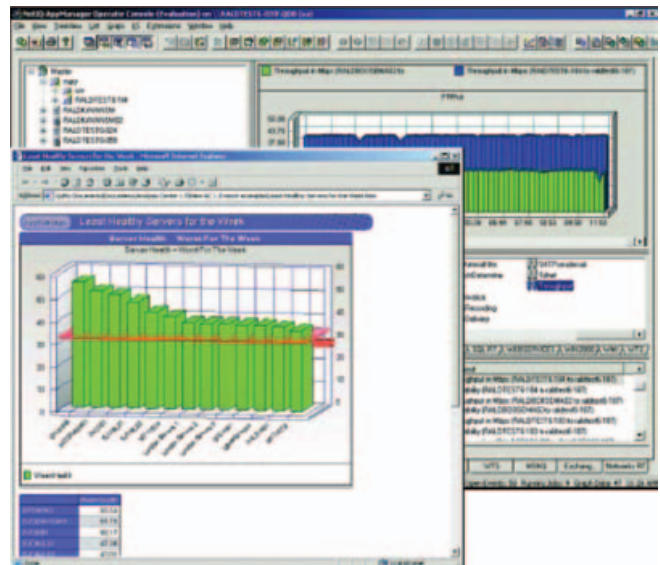
Pour transformer des données brutes en informations directement exploitables grâce aux fonctionnalités avancées de reporting et d'analyse d'AppManager.

**Collecte performante et simple des données** – AppManager s'articule autour d'un référentiel unique pour l'ensemble des informations de supervision (événements/données de performance) fournissant une vision centralisée de tous les serveurs et ressources afin de maximiser l'efficacité et l'exhaustivité du reporting.

**Visualisation des données** – Des rapports interactifs fournissant des représentations graphiques et des instantanés permettent de parfaitement visualiser les données pour en simplifier l'analyse et le partage.

### Collecte et rapports sur les métriques de qualité de service

Les modules de temps de réponse permettent d'obtenir des informations d'état – même sans agent distant sur le système sous surveillance. Des transactions synthétiques (authentification LDAP, transaction Web, etc.) permettent de vérifier qu'un système fournit bien le service attendu – avec dans de nombreux cas les détails de répartition entre les différentes étapes transactionnelles.



La puissante infrastructure de reporting d'AppManager est spécifiquement conçue pour répondre aux besoins des professionnels de l'a supervision système.

## NetIQ guérit les services de transcription des dossiers médicaux d'Acusis...

Acusis, est une société de Pittsburgh (PA) spécialisée dans le traitement des dossiers médicaux dont le cœur de métier consiste à fournir des enregistrements médicaux à de petits cabinets libéraux comme à des cliniques ou de grands centres hospitaliers. Son plus gros challenge est de gérer les traitements en moins de 24 heures – ce qui se traduit en pratique par des délais opérationnels d'une à trois heures – et exige un outil performant pour contrôler de partout un environnement privé et hautement sécurisé et maximiser sa disponibilité.

Acusis a choisi les solutions NetIQ AppManager et NetIQ Security Manager pour sécuriser et optimiser l'ensemble des systèmes de toutes ses implantations dans le monde.

« Lorsque j'ai pris la responsabilité des technologies de l'information d'Acusis, ma première préoccupation a été de combler l'absence d'infrastructure de monitoring réseau. Le choix d'AppManager pour résoudre ce problème s'est avéré tout naturel. »

**Barry Winseck,**

Vice president for U.S Operations for Acusis

# NetIQ® AppManager® Suite



La console centrale de diagnostic d'AppManager permet d'investiguer et de corriger à distance les problèmes les plus communs des serveurs Windows.

## Diagnostic et Résolution

Pour réduire les délais de rétablissement et découvrir les causes sources des incidents système.

**Dépannage accéléré des problèmes de performance et de disponibilité** – AppManager accélère la résolution des problèmes grâce à ses scripts ergonomiques (glisser/déposer), au détail des données et aux représentations graphiques interactives en 3D.

**Diagnostics à distance** – La console de diagnostic d'AppManager permet de localiser et solutionner les problèmes les plus communs aux serveurs Windows, Exchange et Active Directory.

**Analyse des causes applicatives sources** – Le « profileur de performances » d'AppManager simplifie l'identification des causes sources des problèmes en combinant des algorithmes intelligents et ses connaissances spécifiques aux applications.

## Contacts

### Siège mondial Attachmate

NetIQ Business Unit  
1233 West Loop South  
Suite 1800  
Houston, TX  
77027713.548.1700  
713.548.1771 fax  
888.323.6768 sales  
info@netiq.com  
[www.netiq.com](http://www.netiq.com)

### NetIQ EMEA

+44 (0) 1784 454500  
info-emea@netiq.com

### NetIQ France

+33 1 46 04 10 10  
marketfr@attachmate.com

## Conclusion

NetIQ a été créée en 1995 avec la vision stratégique de rénover l'administration des systèmes d'entreprise. En effet, ce que l'on nommait alors les « frameworks » devenaient trop coûteux à maintenir, et les infrastructures globales d'administration se révélaient trop lourdes à implémenter et administrer... Une nouvelle approche de l'état de l'art s'imposait...

Notre objectif était simple : rendre l'administration système plus ergonomique et plus puissante. Un credo qui a donné naissance à NetIQ AppManager pour simplifier la gestion des plates-formes Windows ; aujourd'hui, la Suite AppManager administre plus de 65 applications, services et appareils multi plates-formes et se différencie des produits concurrents par sa capacité à gérer efficacement des technologies de prochaine génération comme VMware, Microsoft Sharepoint et Exchange 2007, Blackberry Server, Oracle 10g et les environnements VoIP de Nortel et Cisco.

NetIQ poursuit sa double quête d'ergonomie et de puissance de l'administration système afin d'offrir aux entreprises de robustes fondations pour améliorer la maturité de gestion de leurs systèmes d'information et adopter efficacement de nouvelles technologies au sein d'infrastructures plus dynamiques.

Pour en savoir plus sur la Suite NetIQ AppManager, consultez [www.netiq.com/go/amproducts/](http://www.netiq.com/go/amproducts/).