

## La plate-forme d'automatisation des processus informatiques

### Synthèse

NetIQ Aegis est une plate-forme logicielle permettant de modéliser, d'automatiser, de mesurer et d'améliorer les processus d'exploitation (« runbooks ») et ceux basés sur ITIL – pour optimiser le contrôle et l'automatisation des systèmes d'information. Les départements opérationnels peuvent ainsi atteindre une meilleure efficacité grâce à des stratégies de sélection d'outils au meilleur état de l'art pour mieux contrôler leurs coûts opérationnels.

### Challenges organisationnels

Si les coûts des matériels, logiciels et installations sont demeurés relativement stables au cours des dernières années, les services informatiques doivent faire face à une inflation de leurs charges de personnels pour répondre à la demande de nouveaux services informatiques – alors même que leurs budgets stagnent voire diminuent... Il est donc devenu crucial de décharger les équipes opérationnelles des tâches fastidieuses et répétitives pour leur permettre de se consacrer aux activités réellement créatrices de valeur.

### La solution

NetIQ relève ce défi avec Aegis, sa plate-forme d'automatisation des processus informatiques. NetIQ Aegis s'appuie sur les outils et les compétences des équipes existantes pour capturer et automatiser les processus ITIL ou les tâches répétitives d'exploitation (conformité, gestion de l'espace disque, suivi des changements sur serveurs virtuels, programmation des tâches, sécurité, réponse aux événements opérationnels, etc.). NetIQ Aegis propose les fonctionnalités suivantes.

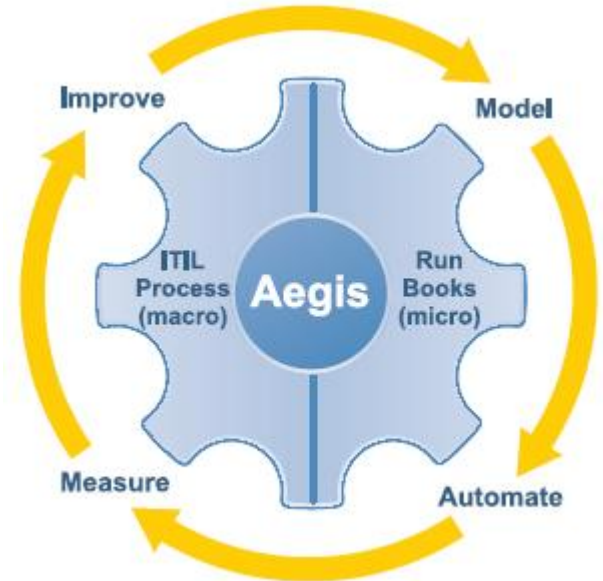
**Modélisation visuelle des processus** avec un interface graphique de conception de workflow (glisser/déplacer) et des assistants de création de processus d'exploitation à partir de modèles prédéfinis – permettant de capitaliser sur les bonnes pratiques pour obtenir de rapides résultats.

**Automatisation et gestion des processus** à l'aide d'une console Web interactive affichant en temps réel l'état d'avancement du processus, acceptant des entrées de données en cas de besoin et favorisant la collaboration autour des différentes informations collectées et générées.

**Mesure et amélioration des processus** à travers des rapports intégrés identifiant les opportunités d'amélioration et fournissant des mesures objectives des valeurs obtenues.

**Intégration accélérée aux différents outils d'administration existants** grâce à des adaptateurs spécifiques et génériques incluant notamment des bibliothèques d'activités fournissant des fonctionnalités outil spécifiques – utilisables ensuite comme « briques élémentaires » pour modéliser des processus.

**Corrélation d'événements et données multi-outils** grâce au moteur intégré déterminant quand un workflow doit être exécuté et empêchant toute exécution en double ou inutile – un avantage distinctif majeur de NetIQ Aegis par rapport aux produits d'automatisation moins sophistiqués.



En assurant l'automatisation complète du cycle de vie des processus, NetIQ Aegis permet une amélioration constante des micro et macro processus

### Avantages clés

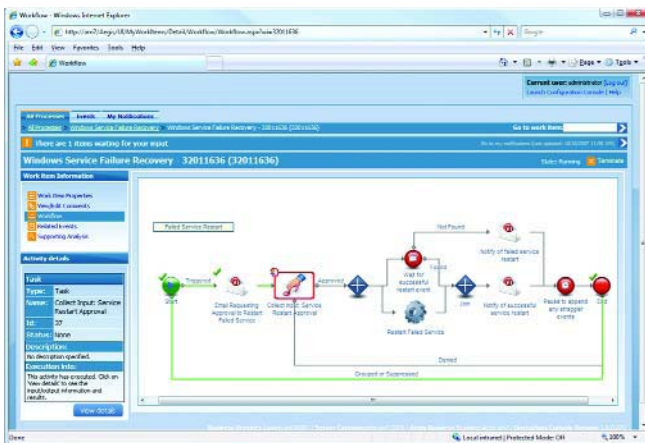
NetIQ Aegis permet d'automatiser immédiatement les tâches opérationnelles les plus répétitives ou rébarbatives tout en fournissant de robustes fondations pour les agréger et maximiser l'automatisation de processus interdisciplinaires – tels que ceux définis par ITIL.

**Réduction des coûts de licence par intégration des logiciels existants**, sans besoin d'autorisation ni d'installation de nouveaux agents, grâce à l'utilisation des outils d'administration existants – pour maximiser leur ROI.

**Réduction des coûts opérationnels grâce à l'accélération de l'exécution des tâches manuelles automatisées par NetIQ Aegis** (résolution des incidents, provisioning, tâches répétitives et fastidieuses, etc.) pour améliorer la productivité des opérateurs et administrateurs.

**Inclus dans NetIQ Aegis : un moteur avancé de corrélation**  
Aegis propose un moteur de corrélation intégré pour réduire le nombre d'événements multisources et accélérer leur résolution.

**Discipline opérationnelle** - NetIQ Aegis maximise le contrôle des activités quotidiennes pour offrir une qualité de service plus homogène ; réduire les risques d'erreurs humaines et documenter la conformité avec les politiques informatiques établies.



La console NetIQ Aegis Operator propose une interface moderne, basée sur les technologies Web 2.0 (AJAX), permettant de visualiser les changements et mises à jour sans avoir à rafraîchir l'écran.

## Facteurs clés de différenciation

NetIQ Aegis capitalise sur les compétences exclusives de NetIQ héritées de plus de dix ans d'expérience de la gestion des systèmes et de la sécurité et présente les avantages distinctifs suivants :

**Déclenchement événementiel de processus et de rétablissement automatique** grâce à son moteur intégré (mais autonome) de corrélation, capable de gérer une considérable volumétrie d'événements pour maximiser son extensibilité en réduisant le nombre de déclenchements de processus.

**Visibilité en temps réel de l'exécution des processus** via une innovante interface Web prenant en charge le dépannage collaboratif.

**Engagement de développement d'adaptateurs hétérogènes** pour supporter les investissements existants – contrairement à l'approche de type « tout ou rien » des éditeurs de « frameworks ».

**Automatisation de la sécurité et de la conformité** reposant sur l'expertise de NetIQ dans le domaine des solutions de gestion des stratégies et de la sécurité.

**Optimisation des investissements logiciels** (AppManager, Security Manager, autres produits NetIQ.) faisant de NetIQ Aegis une solution « naturelle » pour tous les clients de technologies NetIQ

## Exemples de cas d'utilisation

En tant que technologie générique d'automatisation des processus, NetIQ Aegis offre littéralement un nombre illimité de cas d'utilisation dont voici les plus emblématiques:

**Réponse aux événements ordinaires** tels que la saturation d'un disque exigeant l'archivage ou la suppression de fichiers

**Activités routinières de maintenance** telles que le redémarrage des serveurs – comme solution de contournement en cas de fuites de mémoire

**Prise en charge du cycle de vie complet des incidents** avec corrélation des événements, renseignement automatique des tickets d'incidents et fermeture automatique

**Gestion du cycle de vie des machines virtuelles** pour coordonner l'utilisation des hôtes VMware (« provisioning/de-provisioning »)

**Rétablissement sur incident** comprenant l'exécution de tests réguliers ou le basculement automatisé sur des sites alternatifs.

**Mise à jour de la base de données de configuration (CMDB)** avec détection des changements via différents outils (NetIQ Change Guardian, NetIQ AppManager, etc.)

## Principes de fonctionnement de NetIQ Aegis

L'architecture NetIQ Aegis est conçue pour superviser les multiples outils d'administration de différents éditeurs, grâce à des workflows de processus prédéfinis et exécutés automatiquement – lorsqu'ils sont déclenchés par un événement ou lancés manuellement. L'automatisation des processus est assurée par la collaboration des composants suivants :

**Adaptateurs** – Flux de données bidirectionnel et contrôle des produits d'administration NetIQ et tiers.

**Bus de services d'entreprise (ESB)** – Normalisation des données multisources pour standardiser la dénomination des éléments de configuration et gérer les héritages de groupe dans les règles de corrélation.

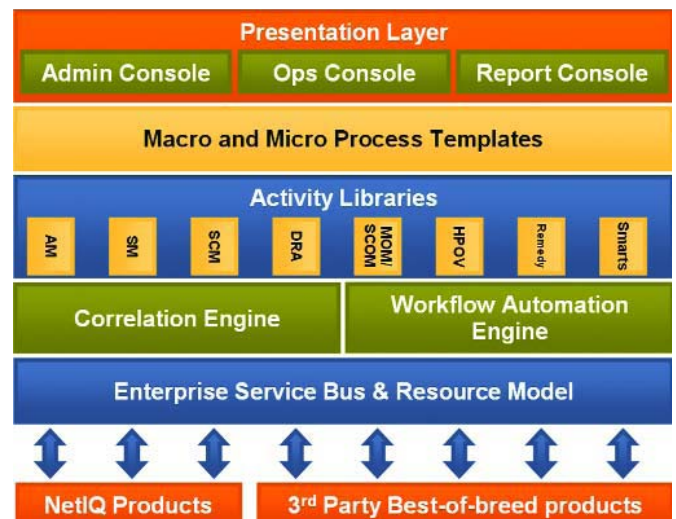
**Moteur de corrélation** – Filtrage des événements entrants pour réduire la charge de travail du moteur d'automatisation.

**Moteur d'automatisation de workflow** – Exécution des processus selon un workflow prédéfini par appel de produits d'administration tels que NetIQ AppManager.

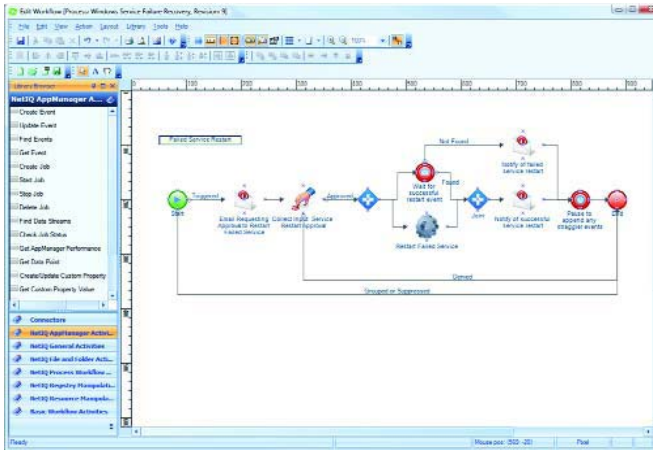
**Bibliothèques d'activités** – Fournissant une liste des fonctionnalités disponibles pour chaque adaptateur, utilisables en tant que « briques élémentaires » de construction des workflows.

**Modèles de processus** – Ressources et activités intégrées pour accélérer la conception des workflows.

**Couche de présentation** – Gestion des interactions avec NetIQ Aegis – paramétrable selon les besoins de chaque utilisateur.



Architecture NetIQ Aegis pour normaliser les données et contrôler les outils d'administration en exécutant les processus via le moteur d'automatisation de workflow



NetIQ Aegis Workflow Designer fournit un environnement visuel pour modéliser les workflows par glisser/déplacer – A noter, les bibliothèques d'activités dans la colonne de gauche

## Adaptateurs NetIQ Aegis

NetIQ Aegis est conçu pour interagir avec les outils d'administration existants pour une exécution efficace des processus. Pour cela, la solution utilise des adaptateurs spécifiques aux principaux outils et des adaptateurs génériques – et assure ainsi l'interaction avec n'importe quel outil d'administration.

**Systèmes d'adaptateurs génériques** – NetIQ Aegis propose de multiples modes d'échange des données et de contrôle des outils : ligne de commande, interaction directe avec les bases de données, XML, Web Services, registre Windows, interfaces utilisateur, e-mail, etc.

**NetIQ AppManager** – Les événements sont corrélés et transformés en déclencheurs de processus pour automatiser les actions de réponse et de rétablissement.

**NetIQ Security Manager** – Des alertes déclenchent les processus pour automatiser les réactions aux menaces de sécurité et la collecte des informations d'investigation.

**NetIQ Secure Configuration Manager** – Les violations de politique déclenchent des processus de correction ou documentent des exceptions.

**BMC Remedy Action Request System** – Renseignement ou lecture de tout formulaire ou rubrique (y compris tickets d'incident, CMDB et RFC).

Plusieurs adaptateurs spécifiques supplémentaires sont en cours de développement et seront disponibles au cours des prochains mois. Des fiches techniques actualisées seront fournies pour les nouveaux adaptateurs et il est recommandé de vérifier régulièrement leur disponibilité.

## Bibliothèques d'activités de NetIQ Aegis

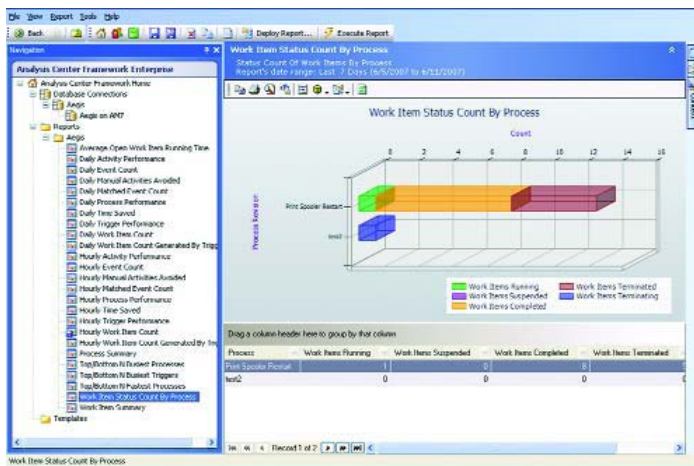
Les bibliothèques d'activités fournies avec NetIQ Aegis sont des éléments critiques pour la construction de workflows de processus. Grâce à un simple glisser/déplacer, les activités sont transférées dans le module de conception et reliées aux connecteurs logiques pour former un processus complet. Chaque adaptateur ajouté à NetIQ Aegis inclura de nouvelles activités avec des fonctionnalités propres à cet outil.

N'importe quel collaborateur disposant de compétences de programmation .NET peut créer de nouvelles activités pour prendre en charge des applications spécifiques pour lesquelles aucun adaptateur n'est fourni par NetIQ.



Quelques exemples d'activités disponibles dans NetIQ Aegis. Ces activités sont les blocs de construction des workflows. Chaque adaptateur inclut un ensemble d'activités en fonction de l'outil ou l'application supporté(e)

# NetIQ® Aegis™



- Temps de fonctionnement moyen d'un élément de travail
- Décompte des événements
- Activités manuelles éliminées
- Performance des processus
- Gains de temps
- Performances de déclenchement
- Décompte des éléments de travail
- Classement des processus par activité décroissante
- Classement des processus par vitesse décroissante

## 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...

L'approche exclusive de NetIQ est centrée sur une méthodologie fonctionnant de « bas en haut », focalisée sur l'automatisation des tâches fastidieuses pour offrir aux opérations informatiques des bénéfices immédiats et des gains rapides tout en ouvrant la voie au développement de processus transversaux (ITIL).

NetIQ Aegis capitalise sur l'infrastructure existante de l'entreprise sans nécessiter l'acquisition de nouveaux outils ni de lourdes missions de consulting. Cette approche permet aux services informatiques de faire progresser « pas à pas » la maturité de leurs processus, en s'appuyant sur des succès réguliers d'amélioration des niveaux de service, d'accélération des réponses aux événements et des gains constants d'efficacité et sans jamais surcharger les administrateurs en charge de l'exécution de ces processus.

Pour en savoir plus sur NetIQ Aegis, consultez [netiq.com/products/aegis](http://netiq.com/products/aegis)

NetIQ Aegis inclut de multiples modèles de rapports pour identifier des domaines d'amélioration (goulets d'étranglement, etc.) ou pour fournir des données quantitatives (par exemple, la quantité d'interventions manuelles éliminées grâce à l'automatisation).

## Reporting à des fins d'amélioration continue

L'automatisation des processus ne constitue qu'une première étape pour faire progresser la qualité et l'efficacité de livraison des services informatiques.

Aucun environnement n'étant parfaitement statique, l'implémentation de processus n'est jamais efficace à 100 % ; une méthode d'amélioration continue doit donc être intégrée au plan de déploiement. Pour cela, il est nécessaire de disposer de métriques clés car, comme l'indiquait le Dr Edward Deming, « seul ce qui est quantifiable peut être amélioré ». Les indicateurs quantitatifs permettent en effet d'effectuer des mesures objectives pour déterminer si les changements ont bien l'effet souhaité et aident à identifier les domaines de progrès.

Dans NetIQ Aegis, les métriques sont focalisées sur la performance des processus et ses rapports peuvent être librement personnalisés (intervalle ou moment de prise des mesures, etc.). Les métriques spécifiques disponibles dans la console de reporting NetIQ Aegis incluent notamment :

## Contacts

Siège mondial

NetIQ, An Attachmate Business  
1233 West Loop South  
Suite 1800  
Houston, TX 77027  
ÉTATS Unis

Tél : + 1 713.548.1700  
Fax : + 1 713.548.1771  
[info@netiq.com](mailto:info@netiq.com)  
[www.netiq.com](http://www.netiq.com)

NetIQ France  
116, rue de Silly  
92100 Boulogne-Billancourt  
France  
Tél : 33 (0) 1 46 04 10 10  
Fax : 33 (0) 1 49 09 05 59

[marketfr@attachmate.com](mailto:marketfr@attachmate.com)

Pour des informations sur les autres sites, les partenaires et les revendeurs, consultez [www.netiq.com/contacts](http://www.netiq.com/contacts).

