

Anderson – Système de monitoring

Contexte

Dans le cadre du travail de fin d'étude de Joël Yepgang, la société Anderson présente une problématique qui affecte une de ses lignes de services : comment utiliser le monitoring comme outil intégral dans la notification proactif de problèmes informatiques jusqu'à la communication vers le client concerné.

En effet, malgré que Anderson dispose de plusieurs systèmes surveillances de machines, ceux-ci ne sont pas reliés intégralement jusqu'à la fonction de service desk, et le rapport final vers le client.

Objectifs

Anderson souhaite trouver une solution afin de relier ses systèmes monitoring, son outil de service desk et ses process de reporting.

La solution comprendra plusieurs éléments, dont la configuration d'outils spécifiques, la définition de procédures récurrentes, l'utilisation d'automatisation et la génération automatique de rapports dans un Dashboard central.

Scope

Le système de monitoring sera principalement ciblé vers l'infrastructure informatique d'une PME de 10 à 50 utilisateurs informatiques. La solution comprendra trois phases critiques :

1. Outil de monitoring intégral

Installation & configuration d'un outil de monitoring informatique capable de surveiller tout type de hardware ou software au sein d'une infrastructure.

L'outil devra être capable d'envoyer des notifications automatiques vers un système de gestion de tickets : Service Desk.

Il sera important de déterminer tous les éléments, 'assets', nécessaires d'être surveillés, de les catégoriser et ensuite classer par ordre d'importance.

2. Standardisation des process d'utilisation

À la suite de l'analyse des assets et de leur importance, une matrice de scénarios devra être dressée afin de prévoir les procédures d'output de chaque notification reçue dans le Service Desk.

Les procédures pourront ensuite être automatisés ou alors pourront suivre être suivie par un agent attitré.

3. Dashboard d'alignement client

Afin de maintenir la communication la plus efficace et transparente possible envers le client final, toutes les notifications importantes ainsi que leur output pourront être répertoriés dans un log sous format de Dashboard d'alignement.

Ceci permettra de traduire les interventions et maintenance informatiques en vrai actions business permettant aux personnes concernées de mieux visualiser le rôle de l'informatique au sein de l'entreprise.

Cadre de travail

Comme précisé, le système intégral sera ciblé aux PME avec des infrastructures informatiques standards.

Afin de produire et tester la meilleure solution, il sera impératif de travailler dans un environnement de développement, et donc par conséquence un laboratoire physique et même virtuel.

Il sera donc important de premièrement définir les assets constituant le laboratoire représentatif d'une l'infrastructure PME classique. Anderson conseille donc la création et validation d'une CMDB reprenant tous ces éléments.