

L'Application Performance Management pourquoi et pour quoi faire ?

D'ACCORD !
J'ESSAIE !



Les fiches pratiques APM

Les fiches pratiques APM

Un guide pratique pour comprendre l'intérêt des solutions d'Application Performance Management, à l'heure où les systèmes d'information sont au cœur de l'efficacité opérationnelle et de la compétitivité des entreprises : surveillance de l'état de santé du SI, rationalisation de l'exploitation des infrastructures IT, pilotage de la qualité de service rendu, communication transparente de la DSI avec les directions opérationnelles, mesure de la contribution de l'IT au business...

Bonne lecture !



L'Application Performance Management :

pourquoi
et pour quoi faire ?

Élément clé au service de la productivité, de la compétitivité et de la création de valeur des entreprises, le système d'information doit offrir des niveaux de disponibilité et de performance de plus en plus importants.

L'Application Performance Management comprend toute une série d'outils pour piloter le bon fonctionnement du SI au regard des besoins opérationnels, anticiper les évolutions à mettre en œuvre et mesurer l'apport de l'IT au business.



Constats

1 Le SI, support incontournable de l'activité des entreprises

À l'heure de la numérisation de la quasi-totalité des processus métiers, une panne ou une baisse de performance des applications, si minime soit-elle, peut avoir une incidence sur la bonne marche ou l'image de l'entreprise.

2 La satisfaction utilisateur et client, au cœur des enjeux business

Les entreprises digitalisent de plus en plus de processus internes ou externes. Le rôle de la DSI ne se limite plus à assurer le bon fonctionnement du SI : elle doit contrôler la qualité de service délivrée et ressentie, pour éviter les pertes de productivité, de confiance, voire de chiffre d'affaires.

3 Le SI, source de création de valeur

Alors que la DSI a longtemps été considérée comme une fonction support, elle est désormais au cœur des innovations susceptibles de procurer un avantage concurrentiel et/ou de créer toujours plus de valeur ajoutée. Au point que la collaboration entre les métiers et la DSI est un facteur clé de réussite et de performance des entreprises.

Les outils

1 Surveillance des infrastructures informatiques

- Cartographie des composants du système d'information et reconstitution des chaînes applicatives.
- Vues temps réel de l'état de santé du SI et alertes en cas de dysfonctionnement.
- Capacity planning pour anticiper les incidents et contrôler l'évolution de l'utilisation des ressources IT.

2 Gestion de la performance et de la disponibilité des applications

- Mesure et comparaison entre la qualité de service applicative délivrée (QoS) et la qualité perçue par les utilisateurs (QoE).
- Tableaux de bords et indicateurs clés de performance applicative (KPI).
- Alertes quand les indicateurs de qualité sont en dessous des niveaux de service attendus.
- Analyses de tendances sur l'évolution des niveaux de services.

3 Mesure de l'apport de l'IT au business

- Référentiels de performance définis conjointement par la DSI, les directions générale et opérationnelles.
- Tableaux de bord de pilotage de la qualité de service délivrée par le système d'information.
- Mesure de la contribution du SI à la création de valeur de l'entreprise (business impact).

L'APM, pour quoi ?

- 1 Garantir la continuité de service du système d'information (interne ou hybride)
- 2 Disposer d'une visibilité exhaustive du SI
- 3 Être plus réactif en cas d'incident et anticiper des dysfonctionnements
- 4 Contrôler la qualité de service délivrée par le SI
- 5 Fiabiliser les processus opérationnels et métiers
- 6 Mesurer la contribution de l'IT à la performance opérationnelle et à la création de valeur
- 7 Permettre aux directions métiers et informatiques de copiloter la performance du SI
- 8 Réduire les coûts en industrialisant les processus d'exploitation IT
- 9 Tirer le meilleur parti des investissements IT et les anticiper

L'Application Performance Management

au service de l'efficacité de la DSI

La DSI est en charge de concevoir, mettre en place et faire évoluer le système d'information pour qu'il réponde aux besoins opérationnels et stratégiques de l'entreprise. Toutefois, elle est également (et avant tout ?) garante de son bon fonctionnement.

Au cœur de toute solution de gestion des performances applicatives, la supervision informatique permet à la DSI d'identifier, corriger ou anticiper les ralentissements et indisponibilités, tout en rationalisant l'exploitation du SI.



Constats

1 L'IT au cœur de l'activité des entreprises

Votre entreprise est devenue de plus en plus « IT dépendante », à tous les niveaux : production, ventes, finances, relation client, logistique, RH, etc. Aujourd'hui, la majorité de vos processus opérationnels s'appuie sur votre SI, depuis la messagerie jusqu'à vos applications cœur de métier.

2 Un SI de plus en plus ouvert et complexe à gérer

Votre système d'information s'est fortement complexifié : de nombreux composants y sont virtualisés et interagissent entre eux. Il est connecté avec des systèmes situés à l'extérieur de l'entreprise : applications hébergées chez un tiers, applications SaaS, sites web de vos partenaires... Et il doit pouvoir être accessible en dehors des murs de l'entreprise (télétravail, sur mobile...).

3 La difficile équation de la DSI

Les risques liés à des dysfonctionnements du SI sont nombreux : interruption de la production, perte de revenus ou de productivité, atteinte à l'image de la marque, utilisateurs mécontents... L'IT doit tourner, tout en contenant les coûts d'exploitation, pour que la DSI puisse concentrer ses efforts sur des missions ou projets à plus forte valeur ajoutée « business ».

Les outils

1 Cartographie des composants du système d'information

Recensement de l'ensemble des éléments, matériels et applicatifs, internes ou externes, qui composent le SI.

2 Reconstitution des chaînes applicatives

Identification de tous les composants sollicités pour délivrer un service applicatif, et de leurs interdépendances.

3 Vues temps réel de l'état de santé du SI

Mesure et contrôle de la disponibilité et des performances par services métiers, entités géographiques, silos technologiques...

4 Alertes en cas de dysfonctionnement

Les équipes sont prévenues en temps réel en cas d'incident ou de dépassement de seuils prédéfinis.

5 Analyses de tendances

Des tableaux de bord sur l'évolution des taux de disponibilité et de performance permettent d'anticiper les dysfonctionnements.

Une solution d'APM, pourquoi ?

1 Contrôler en temps réel l'état de santé du SI

Une solution d'APM permet de vérifier que la « chaîne de production IT » fonctionne de bout en bout, en surveillant en temps réel l'état de santé de l'ensemble des composants de votre SI : réseaux, serveurs, bases de données, services web, applications...

2 Etre plus réactif en cas d'incident et anticiper des dysfonctionnements

Mettre en place une solution d'APM, c'est se donner les moyens d'être alerté en temps réel lorsqu'un dysfonctionnement survient, d'identifier plus rapidement son origine, afin de réduire les temps d'indisponibilité. Et, à terme, d'anticiper les incidents avant qu'ils n'affectent les utilisateurs.

3 Rationaliser l'exploitation des infrastructures IT

Un outil de supervision du SI permet à vos équipes de production d'être plus efficaces pour effectuer leurs tâches quotidiennes : il automatise la surveillance du SI, réduit les délais et les coûts consacrés à la recherche de l'origine d'un incident, tout en évitant le renvoi de balle entre les différents services.

L'Application Performance Management au service de la satisfaction utilisateurs

Dans un contexte où les entreprises sont de plus en plus dépendantes de leurs systèmes informatiques, les DSI doivent éviter les défaillances ou lenteurs des applications les plus sensibles et assurer un niveau de service optimal aux utilisateurs.

La gestion des performances applicatives (Application Performance Management) permet de mesurer et de contrôler la qualité de service rendu par les applications, et d'optimiser en continu l'expérience utilisateur.



Constats

1 Des processus d'entreprise de plus en plus « digitalisés »

Parce que le système d'information est une des pierres angulaires de vos processus opérationnels, quand il n'est pas directement source de chiffre d'affaires, les exigences de vos directions générale et métiers, en termes de disponibilité et de qualité de service, sont de plus en plus fortes.

2 Les conséquences de la non-qualité

Un dysfonctionnement ou une baisse de performance, ce sont des utilisateurs mécontents ou bloqués pour réaliser leurs tâches, ou des clients qui abandonnent purement et simplement leur transaction. Avec, comme corollaire, une perte de confiance, de productivité ou de revenus immédiate.

3 L'exigence de qualité de service

Même avec des niveaux de disponibilité de 99,99%, votre helpdesk continue de recevoir des appels d'utilisateurs pour signaler qu'une application est devenue lente ou indisponible. À eux seuls, les indicateurs de disponibilité du SI ne suffisent plus. Outre le bon fonctionnement de la « chaîne de production informatique », la DSI a besoin de contrôler et d'optimiser en continu la qualité de service rendue par le SI et perçue par les utilisateurs.

Les outils

1 Mesure de la qualité de service applicative

Contrôle de la qualité de service (QoS – Quality of Service) rendu par les applications, en fonction de leur criticité opérationnelle ou business.

2 Mesure du ressenti utilisateur

Mesure des performances du point de vue des utilisateurs (QoE – Quality of Experience), en reproduisant leur expérience réelle.

3 Comparaison : qualité de service délivrée vs qualité perçue

Corrélation des données de performance mesurées en interne (applications et infrastructures sous-jacentes) et perçues par l'utilisateur.

4 Tableaux de bord et indicateurs clé de performance

Agrégation des indicateurs de niveau de service (KPI) au sein de tableaux de synthèse, personnalisables en fonction de leurs destinataires (DG, directions opérationnelles, DSI...).

5 Alertes

Alertes quand les indicateurs de qualité sont en dessous des niveaux de service attendus.

6 Analyses de tendances

Des rapports sur l'évolution des niveaux de services permettent d'anticiper les dysfonctionnements avant qu'ils n'affectent les utilisateurs..

Une solution d'APM, pourquoi ?

1 Mesurer la qualité de service du SI de bout en bout

Une solution d'APM permet de mesurer les temps de réponse tels qu'ils sont ressentis par les utilisateurs, et de les corréler avec les indicateurs de performance des applications et composants d'infrastructures sous-jacents, pour une vue de bout en bout de la qualité de service rendu par le SI.

2 Comprendre le ressenti utilisateur

Avec une solution de gestion des performances applicatives, les équipes de la DSI sont en mesure de se mettre à la place des utilisateurs en rejouant leurs sessions, depuis plusieurs points du Web, quel que soit le terminal utilisé (PC, mobile, tablette...).

3 Réduire les coûts de la non-qualité

S'équiper d'une solution d'APM, c'est se donner les moyens d'identifier et de corriger les ralentissements ou incidents avant qu'ils n'affectent les utilisateurs. Ce qui permet d'augmenter la qualité de service, tout en réduisant les coûts directs (support, service client) et les coûts indirects (perte de revenu, d'image, parts de marché).

L'Application Performance Management

au service de la création de valeur

L'efficacité opérationnelle et la création de valeur de l'entreprise sont aujourd'hui directement liées aux performances des applications déployées auprès des utilisateurs, qu'ils soient internes ou externes.

Outre la mesure de la qualité de service applicative, l'Application Performance Management permet de contrôler l'adéquation de l'informatique avec les besoins métiers et constitue un outil d'aide à la décision pour mieux affecter les investissements IT.



Constats

1 La contribution de la DSI au métier et à la création de valeur

Le système d'information occupe une place centrale dans les entreprises. En tant que centre de services, la DSI est garante de son bon fonctionnement. En tant que centre de création de valeur, la DSI a pour mission d'innover en permanence, et d'intégrer rapidement les nouvelles applications, afin de transformer l'IT en un véritable avantage concurrentiel pour l'entreprise.

2 L'informatique doit être alignée avec les besoins métiers

La DSI a besoin d'évaluer précisément si le système d'information répond bien aux exigences opérationnelles et stratégiques de l'entreprise, ainsi que de mesurer l'impact réel des incidents. Elle est également en charge d'anticiper les évolutions et investissements IT, pour que le SI continue d'être aligné avec les besoins métiers.

3 Innovation et exploitation, dans le même budget IT

Comme toutes les directions de l'entreprise, la DSI est soumise à des contraintes budgétaires. Tout l'enjeu consiste à rationaliser au maximum les dépenses liées à l'exploitation quotidienne du SI, pour pouvoir consacrer la majeure partie du budget IT à la conception de nouveaux services innovants, à forte valeur ajoutée.

Les outils

1 Indicateurs clés de performance (KPI)

Indicateurs clés non opposables sur la qualité de service produite par le SI (QoS – Quality of Service) et la qualité perçue par les utilisateurs (QoE – Quality of Experience).

2 Tableaux de bords de pilotage

Tableaux de bord de pilotage des performances du SI, tenant compte les objectifs (KPI) des directions métiers et de la direction générale.

3 Capacity planning

Suivi de l'évolution des performances et de l'utilisation des ressources IT, pour anticiper les incidents et/ou les investissements.

Une solution d'APM, pourquoi ?

1 Contrôler la performance du SI

Une solution d'APM permet de mesurer la qualité de service délivrée par le système d'information, et perçue par les utilisateurs, et de confronter les résultats avec les objectifs de performance attendus par les directions métiers. Un moyen pour la DSI de valoriser sa contribution à la création de valeur pour les directions opérationnelles et l'entreprise.

2 Réduire les coûts d'exploitation informatiques

Une solution d'APM contribue à améliorer la productivité des équipes informatiques : elles disposent d'un outil pour automatiser l'exploitation quotidienne du SI et corriger plus rapidement les baisses de performance ou incidents. Ce qui permet à la DSI d'allouer les budgets et ressources IT à des actions à plus forte valeur ajoutée business ou stratégique.

3 Hiérarchiser les investissements IT

Les mesures réalisées par l'APM permettent à la DSI d'anticiper les évolutions à apporter au système d'information en fonction des besoins métiers, et constituent un véritable outil d'aide à la décision pour affecter les investissements aux applications les plus critiques ou créatrices de valeur.

L'Application Performance Management au service de la collaboration entre les directions de l'entreprise

Entre la direction générale, les directions opérationnelles et la DSI, et au sein même de la DSI, la communication n'est pas toujours aisée. Et quand un problème intervient, la recherche du ou des responsables tourne parfois à la « chasse aux sorcières ».

L'Application Performance Management permet à la DSI de communiquer de manière transparente avec les directions opérationnelles sur la qualité de service rendu par le SI, ainsi que sur sa contribution au business et à la création de valeur de l'entreprise.



Constats

1 Quelle est l'origine du dysfonctionnement ? Qui peut le résoudre ?

Quand une interruption ou une baisse de performance survient, il est nécessaire d'identifier son origine le plus rapidement possible (réseau, bases de données, code applicatif, etc.), afin de pouvoir confier sa résolution aux bonnes personnes (équipes en charge de l'exploitation, de la sécurité, du développement applicatif...).

2 Des exigences de plus en plus fortes de transparence

Dans un contexte où l'IT occupe une place de plus en plus cruciale dans les entreprises, les DSI sont sous pression : les directions générales et métiers leur demandent de leur donner la « météo » du SI et leur rendre des comptes sur la qualité de service rendue. Et ce n'est pas si simple : les référentiels – et les langages – ne sont pas les mêmes, et les exigences évolutives...

3 L'impact business de la qualité (ou de la non-qualité) de service IT

Face à la criticité croissante du « digital », la direction générale et les directions métiers cherchent à quantifier l'apport du SI au business, ou *a contrario*, les coûts, directs ou indirects, liés à une indisponibilité ou à une baisse de performance.

Les outils

1 Un référentiel interne à DSI

Ensemble des données de performances, par silos technologiques, applications, sites, etc., pour accélérer la résolution des incidents et simplifier la collaboration des équipes IT.

2 Un référentiel pour les directions opérationnelles

Bulletin météo de l'IT à destination de la direction générale et des directions métiers, présentant des KPI qu'elles ont définis conjointement avec la DSI.

3 Un référentiel « business impact »

Destiné principalement au « board », ce référentiel réunit des données qualitatives sur le SI, pondérées selon la criticité des applications et évaluées, si possible, en gains financiers.

Une solution d'APM, pourquoi ?

1 Mesurer et démontrer la qualité de service

L'intérêt premier d'une solution d'APM est de donner aux équipes IT les moyens d'identifier précisément les causes des incidents afin de les résoudre le plus rapidement possible. Mais aussi de fournir des indicateurs tangibles sur l'état de santé du SI, la qualité de service délivrée « à la sortie » de la chaîne de production informatique ainsi que sur les temps de réponse ressentis par les utilisateurs.

2 Copiloter la performance du SI

Une solution d'APM permet également à la DSI de contrôler et de démontrer que le système d'information répond bien aux niveaux de service (SLA) définis avec la direction générale et les directions opérationnelles.

3 Quantifier l'apport du SI au business

En appliquant une pondération à chaque application en fonction de sa criticité, une solution d'APM permet calculer de « l'impact réel » de la qualité, ou au contraire, de la non-qualité (indisponibilité, baisse de performance) du SI sur le business.

À propos de POM Monitoring

POM Monitoring est un éditeur de logiciels de pilotage de la performance opérationnelle des systèmes d'information. Son offre POM Monitoring est conçue pour permettre aux entreprises de toute taille de contrôler que leur SI – interne ou hybride – répond aux niveaux de qualité et de performance attendus par la direction générale, les directions opérationnelles et les utilisateurs. Elle aide les directions informatiques et métiers à mesurer la contribution de l'IT à la performance opérationnelle et à la création de valeur de l'entreprise. Basée à Jouy-en-Josas (78), POM Monitoring est membre du pôle de compétitivité SYSTEM@TIC et de l'AFDEL.

POM Monitoring
ZAC des Metz - 3, rue du Petit Robinson
78350 Jouy-en-Josas
Tél. : +33 (0) 1 30 67 60 65
Fax : +33 (0) 1 75 43 40 70
e-mail : sales@pom-monitoring.com

www.pom-monitoring.com



pom
pilote de la performance