

Banc d'essai comparatif Les logiciels de gestion de qualité de services

Les logiciels de gestion de qualité de services deviennent prédictifs

Les logiciels de gestion de qualité de services, ou plus exactement de niveau de services, SLM (service level management) gagnent en popularité. Ils sont déjà incontournables pour les opérateurs télécom dont la maîtrise de la qualité de services est un différenciateur important. Et d'après IDC et le Meta Group, 75% des grands comptes devraient faire appel à eux d'ici deux ans. La demande des entreprises évolue. Elle n'est plus exclusivement technique, ne se limite pas aux couches basses des réseaux, mais englobe les applications et en particulier l'expérience utilisateur d'Internet. Les logiciels doivent intégrer les processus métier qui sont eux-aussi passés au crible des appareils de mesure.

Le SLM alimente le SLA, contrat d'assurance qui lie le fournisseur de service à ses clients et spécifie les paramètres requis de la capacité du système, des performances du réseau, en fonction des objectifs métiers et d'un coût précis. Client et fournisseur s'entendent sur un niveau acceptable de service, qui devient l'once à laquelle mesurer la performance. Ce contrat évolue en fonction des résultats réels.

Les logiciels utilisent des agents propriétaires ou SNMP voire XML reliés à des bases de données temps réel dont les données sont ensuite exportées vers des bases décisionnelles. Le premier niveau s'adresse aux chefs d'exploitation, le second aux managers. Une tendance se dégage en faveur des agents Java non intrusifs placés sur le poste utilisateur.

Les logiciels se doivent d'être très réactifs. Il ne s'agit pas seulement de pouvoir déclencher des réponses à des alarmes. La plupart d'entre eux développent des outils d'optimisation du service voire de prévision des événements. Les modules de prévision font appel au retour d'expérience, à des outils statistiques et à la modélisation mathématique. Seul CA, a recours à des agents neuromimétiques, et Evidian, des moteurs de règles. La prévision devient après le BPM (monitoring de processus métiers), le "plus" du SLM. L'idéal est selon Dominique Meurisse, VP de Clariteam d'accéder au SVM (management de la valeur du service).

Mireille Boris

Pour en savoir plus

Foundations of Service Level Management (www.SAMSPublishing.com) par Wayne Morris, VP de BMC Software, Rick Sturm et Mary Jander
www.hp.com.pl/hpc/ds-slmgmt.html
www.dmtf.org
www.exin.nl/itil/itinf/home

Produits conseillés

Plus de 800 fournisseurs de logiciels de qualité de service ont été répertoriés.
Les 12 produits présentés ici sont devenus à des niveaux différents des standards.

BMC Software est un théoricien actif du SLM. Son offre de bout en bout est la plus complète depuis qu'il a racheté Perform qui renforce ses compétences dans les couches basses du réseau. Dans son programme de certification Onsite, il s'allie avec Insuretrust.com, fournisseur de solutions de risk management pour le e-business pour en faire bénéficier les ASP.

La bonne réputation d'Open Master existe non seulement en Europe mais aux Etats Unix. Pour des raisons de forces commerciales, son marché outre atlantique se limite aux opérateurs télécom. Son interface avec Access Master le rend inégalable en sécurité.

HP allie de façon unique son service de helpdesk à une offre SLM fondée sur sa maîtrise de la mesure.

Le logiciel de mesure du temps utilisateur de Candle est le moins intrusif et il mesure le véritable temps utilisateur.

Critères de choix

Le domaine de plus grande compétence - réseau pour Infovista, application pour CA.

Les fonctions : il ne suffit pas de mesurer, et d'envoyer des avalanches d'alarmes. Encore faut-il savoir sélectionner, optimiser, voire prévoir.

Les passerelles entre SLA et SLM. L'aide à la facturation des contrats.

Technologie

Difficiles standards

Un grand nombre de sondes et d'agents sont propriétaires et fournis par les éditeurs des produits étudiés .

SNMP lui-même ne fait plus l'unanimité. On lui reproche son manque de performance et de souplesse. Un standard émergent naît de XML, HML. Cet "nième" XML est adopté en particulier par Cisco.

La mesure des transactions vue du côté utilisateur a donné lieu à la création d'une API, Application Response Measurement, par HP et Tivoli. BMC, Candle, Compuware, Oracle, Novell, Sun, etc.. font partie du groupe de travail ARM. ARM est soutenu par l'Open Group. Il est cependant jugé comme étant intrusif et ne mesurant pas les vrais temps utilisateur par un certain nombre d'éditeurs dont Candle.

HP soutient par ailleurs ITIL (IT Infrastructure Library) qui spécifie les relations utilisateurs, fournisseurs et mainteneurs de service IT et permet de structurer les contrats de SLA.

| Editeur/Produits | SLA* contrat de service | Domaines SLM** | Fonctions SLM | Prévision | Clients |
|---|--|---|--|---|--|
| BMC Software/ Patrol/Mainview/Maxm/Site Angel | Service Assurance Center met à disposition méthodologie, métriques et outils de simulation | Equipements réseaux, serveurs et postes de travail, applications, bases de données, e-transactions | Tolérance de panne, configuration, calcul de coût, performance et temps de réponse, sécurité. Des alertes temps réel au datawarehouse. | Best/1 sur Z390, Unix, Linux, Windows | BMC certifié clients services MSF d'adm |
| Tivoli/ Tivoli Service Desk dans Tivoli Enterprise Management | Module SLA : pour identifier, définir, configurer,administrer, mesurer le service IT | Equipements réseaux, serveurs et postes de travail, applications, bases de données, e-transactions | Tolérance de panne, configuration, calcul de coût, performance et temps de réponse, sécurité. Des alertes temps réel au datawarehouse | Des fonctions intelligentes d'aide à la décision maintiennent, règlent automatiquement, anticipent | Fourni entre Déve système mob |
| HP/ Openview Service Desk | Le module SLA définit les niveaux de priorité et modélise utilisateurs et clients. | Equipements réseaux, serveurs et postes de travail, applications, bases de données, e-transactions. | Tolérance de panne, configuration, calcul de coût, performance et temps de réponse, sécurité. Des alertes temps réel au datawarehouse | Service Reporter permet d'anticiper. | ISP, Parte Mar la m Infra |
| CA/Service Level Management pour Unicenter TNG et NetworkIT 2.0 | Module SLA. Les neugents interviennent dans l'évolution du SLA. Portails d'informations métriques | Supervision réseau avec NetworkIT, supervision de système d'information avec TNG. | Tolérance de panne, configuration, calcul de coût, performance et temps de réponse, | Gamme d'outils décisionnels Decision Base, Eureka, plus neugents. | Gran ISP |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| | | | sécurité. Des alertes temps réel au datawarehouse. | | |
| Evidian/Open Master Administration, Internet, Safekit(haute disponibilité, partage de charges) | Open Master SLA définit aussi les profils utilisateurs. | Equipements réseaux serveurs et postes de travail applications bases de données e-transactions | Tolérance de panne, configuration, calcul de coût, performance et temps de réponse, sécurité (avec des outils Access Master). Des alertes temps réel au datawarehouse. | Propose des packs d'expertise prédéfinis pour remontées d'informations bases de données et ERP. Event Correlator est un moteur de règles d'origine Ilog. Le client définit ses propres règles de corrélation. | ASP ISP dépa |
| Candle/ETE Watch/eBA*ServiceMonitor/eBA*ServiceNetwork | Approche CSM (critical service management), appel à des sociétés de service telle Yphise | Centré utilisateur. Les sondes sont placées où l'utilisateur travaille. | Se concentre sur le temps de réponse au niveau de l'utilisateur Internet. Alarmes, supervision, historisation. | eBusinessAssuranceNetwork (eBAN) fournit des informations détaillées sur le niveau de service offert aux utilisateurs finaux. Peut devenir prédictif. | CER Bank Lynx |
| Compuware/Ecosystem/Interval Pro/Ecoscope/Ecotools | QA Load simule une activité de production. Passerelle entre SLA et SLM. | IntervalPro s'installe sur les postes clients. Ecoscope, les applications(2000 en standard) web ou SAP, Ecotools, les serveurs. | Du service rendu à l'utilisateur à l'amélioration des temps de réponse des applications. | EcoPredictor basé sur l'expérience et la modélisation mathématique. Résultats cohérents. | Poin prop serv Carr prod serv Ecos |
| Infovista/Infovista Temps Réel/Web Access Server | Rapports de haut niveau, engagements de l'opérateur sur les temps de latence | Surveillance de routeurs, équipements réseaux, systèmes (web hosts), applications. | Monitoring interne, génération d'alarmes, réalisation de rapports prêts à l'emploi pour les clients de l'opérateur. | Vista Mart Vista Portal Dégagement de tendances | 80% des c ISP, & W UUN le pr |
| Micromuse/Netcool | Netcool Impact Sa baseest la fois technique, commerciale et marketing | Récupération des alarmes venant des couches basses avec Netcool TR. Les | Disponibilité et temps de réponse de tous les services IP. | Objective View représente topologiquement les alarmes. Netcool Visionary anticipe les problèmes | Opér Tele clien |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|
| | | probes envoient les informations sur base de données SQL en mémoire centrale. Datamining. | | | |
| Ipanema/Ip/QoSmart | Offre de Policy Management et de facturation, en fonction des performances et de la criticité de la demande. Constat technique et économique. | Réseaux IP, réseaux privés virtuels, Intranet, Extranet | Mesure TR et optimisation de réseaux IP. Détection d'intrusion. | IP/fast optimise le trafic global et fait des prédictions à très court terme. | Moy entré seco d'opt abse opér En t et D |
| Cisco/Cisco Works 2000/Service Level Management Suite | Des SA Agents (Service Assurance) contrôlent les SLA du réseau. Utilisant XML, ils peuvent en principe être déployés sur les réseaux de partenaires utilisant le modèle Internet. | Sur les réseaux qui déploient ses équipements de routage et de commutation | Mesure des services web, voix et données. | Cisco Service Level Management Suite fournit des rapports aux managers informatiques sur les services fournis par les prestataires ou opérateurs. Il peut être prédictif. | Les |
| Clariteam/Visibility | Visibility envoie ses rapports aux clients via Clariweb, technologie Internet sécurisée. | Transversale au système d'information. | Un Claritengine est installé sur le site client. Il utilise des outils Infovista et Clariteam. La base décisionnelle est au-dessus. | Peut optimiser, faire des analyses de tendance. Pas d'outils de prédiction en raison de la difficulté à modéliser une structure télécom. | Joue opér ou A |

* Service Level Agreement ** Service Level Management