

EBOOK

LES 4 PLUS GRANDS DÉFIS OPÉRATIONNELS DU SERVICE INFORMATIQUE

ET COMMENT ARUBA AIOPS LES RÉSOUT

aruba

a Hewlett Packard
Enterprise company

2020 MET L'EFFICACITÉ DU SERVICE INFORMATIQUE À L'ÉPREUVE

Jusqu'à récemment, la résolution des problèmes réseau ou la planification d'une mise à jour se résumait à se rassembler dans une salle de conférence ou à aider les utilisateurs en personne. Désormais, la plupart des équipes informatiques travaillent à distance et doivent résoudre les problèmes des autres travailleurs à distance tout en planifiant des projets de retour au bureau qui doivent répondre à tous les besoins, de l'amélioration de la couverture à l'analyse du traçage des contacts. Le temps et les ressources sont limités pour venir à bout des problèmes intermittents, répondre à chaque utilisateur et basculer entre les outils de gestion et d'exploitation.

Cet eBook présente en détail les quatre plus gros défis opérationnels auxquels les équipes informatiques sont confrontées et la façon de les surmonter.

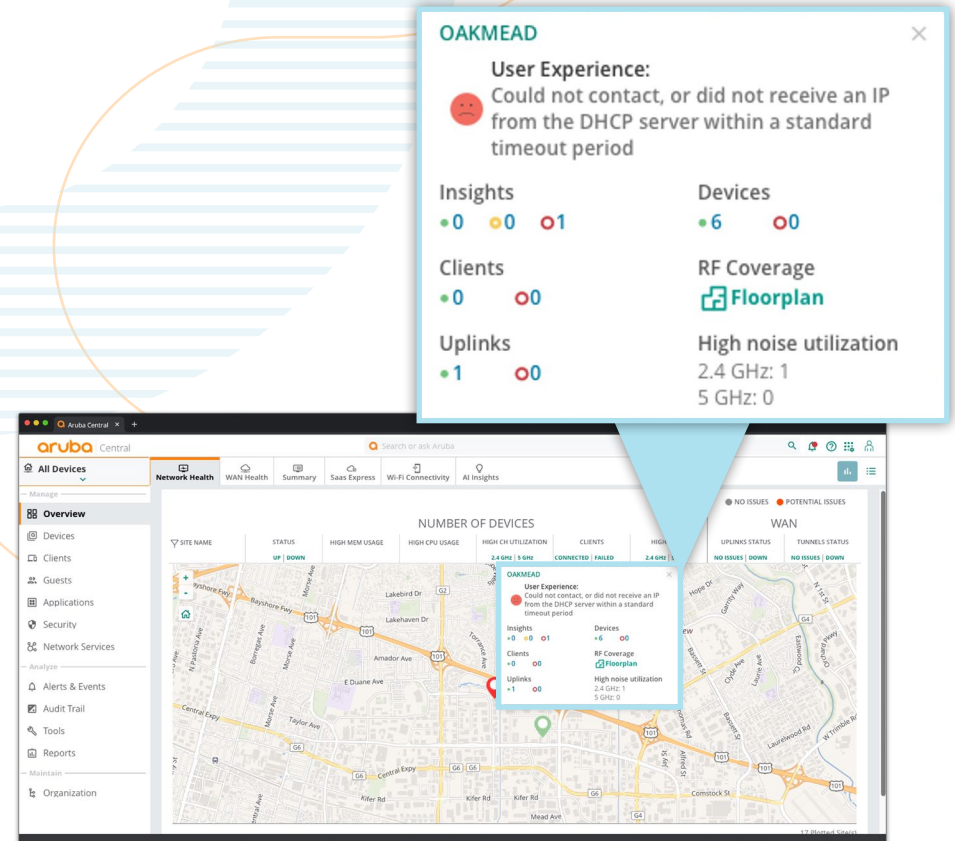




DÉFI N° 1

Le dépannage en présentiel est impossible.

De nos jours, la résolution de problèmes exige de disposer de données nombreuses et de qualité. Or, ce ne sont pas des données que les utilisateurs ou les appareils IoT peuvent eux-mêmes communiquer. Prenons l'exemple d'un utilisateur qui se plaint d'interruptions pendant des visioconférences: c'est un point de départ pour les techniciens de l'équipe informatique, mais cela ne suffit pas. Ils peuvent essayer d'appeler l'utilisateur en visio pour voir ce qui se passe ou se plonger dans leur outil d'administration pour rechercher des anomalies. Tout cela prend beaucoup de temps.



SOLUTION

Voici comment Aruba ESP peut vous aider.

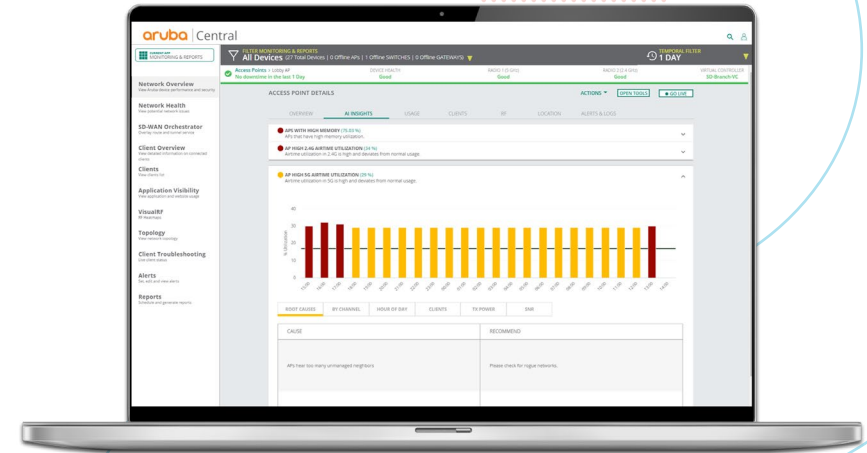
Grâce à la solution AIOps complète intégrée à Aruba Central, le service informatique peut identifier et souvent prévenir ce type de problèmes avant même que les utilisateurs n'appellent l'assistance. Les données sont collectées dans l'ensemble des appareils Aruba (dispositifs sans fil, commutateurs et passerelles SD-WAN) pour créer une référence opérationnelle dans l'ensemble de votre environnement, y compris les scénarios de télétravail. Nous proposons même une fonctionnalité de recherche en langage naturel facile à utiliser qui permet de rechercher un utilisateur, un appareil réseau ou des problèmes affectant un site particulier. Si elle repère une possible panne, l'équipe informatique peut prendre des mesures proactives pour résoudre le problème avant même que les utilisateurs ne s'en rendent compte.



DÉFI N° 2

Le dépannage demande beaucoup de temps.

L'identification et la correction d'un problème simple prennent souvent des heures voire des jours, autant de temps qui n'était pas prévu. En fait, la plupart des équipes sont incapables de quantifier le temps passé sur le dépannage, les rapports ou la communication avec un utilisateur pour recréer un problème. Souvent, le problème apparaît sans qu'il existe un plan de résolution logique, en particulier s'il est inédit. Le problème est encore aggravé par la distribution de la force de travail et l'intervention des membres de l'équipe informatique dans des domaines qui sortent de leurs compétences habituelles.



SOLUTION

Surveillance et informations 24 h/24, 7 j/7.

Plutôt que de passer des heures à essayer de résoudre des problèmes routiniers, la solution AIOps d'Aruba surveille en permanence les principaux niveaux de service pour détecter les perturbations du réseau à l'aide de votre infrastructure Aruba ESP existante et de votre contexte environnemental. La solution AI Insights, intégrée à Aruba Central, vous indique automatiquement l'existence d'un problème lié aux paramètres d'alimentation 2,4 GHz et 5 GHz de vos points d'accès. Vous ne mettez que quelques minutes plutôt que des heures pour identifier l'origine du problème et les mesures permettant de le résoudre.



DÉFI N° 3

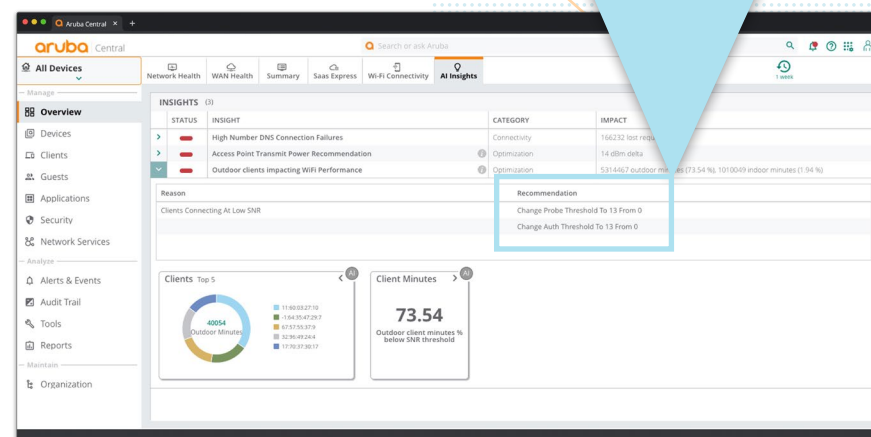
Il est souvent difficile d'obtenir des conseils fiables.

Une fois que le processus de dépannage ne consiste plus à identifier des correctifs, mais à effectuer des changements, quid des étapes suivantes ? Si vous demandez conseil à deux membres de l'équipe, vous aurez deux réponses différentes. Cela conduit souvent à des tâtonnements, consistant par exemple à essayer de modifier une configuration puis à attendre de voir si cela entraîne soit des appels à l'assistance soit une résolution. C'est encore une fois un temps perdu par les équipes informatiques qu'elles ne récupéreront jamais.

Recommendation

Change Probe Threshold To 13 From 0

Change Auth Threshold To 13 From 0



SOLUTION

Informations prescriptives.

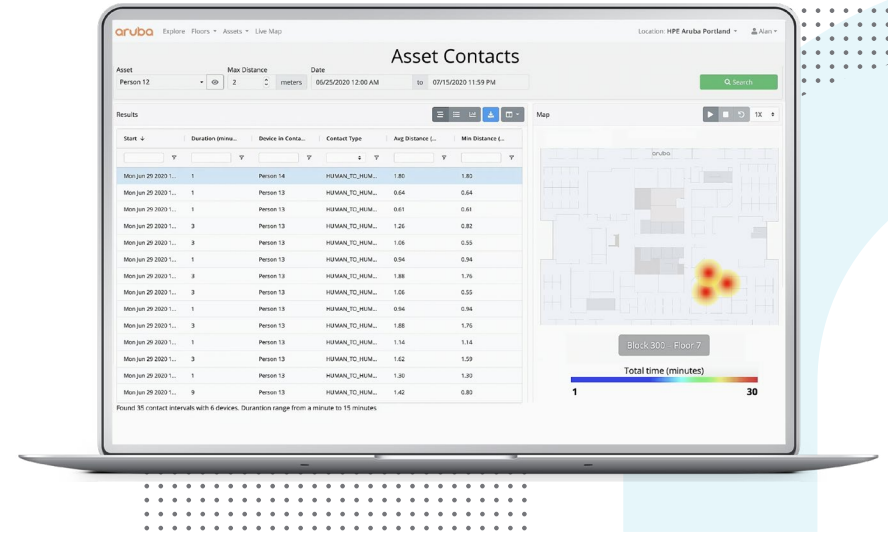
C'est là que les vastes connaissances en matière de réseau d'Aruba offrent un avantage, car l'infrastructure en elle-même ne fournit pas toujours suffisamment d'informations. Facile à utiliser, l'interface AI Insights fournit aussi à l'équipe informatique de nombreuses « raisons » pouvant expliquer les problèmes de Wi-Fi, de commutation et WAN, ainsi que des recommandations de changements à apporter à la configuration. Fini les approximations. En fait, nous ne recommandons des modifications que si nous sommes certains à plus de 95 % qu'elles auront l'effet désiré.



DÉFI N° 4

Trouver du temps pour innover: une mission toujours plus ardue.

La plupart des membres de l'équipe informatique sont passionnés par la technologie et l'innovation, beaucoup moins par les opérations de dépannage quotidien. Il est également intéressant de trouver des moyens d'exploiter au mieux une infrastructure existante. Cependant, non seulement trouver des pistes d'améliorations prend du temps, mais celles-ci peuvent engendrer des perturbations. Par ailleurs, avec la diminution progressive du télétravail et la montée en puissance du retour au bureau, il ne vous reste pas beaucoup de temps pour innover.



SOLUTION

Une AIOps qui représente plus qu'une simple résolution des problèmes.

Là aussi, Aruba AIOps joue un rôle. En plus de vous indiquer les possibles anomalies de vos réseaux, les comparaisons entre pairs effectués par Aruba dans l'ensemble de sa base de clients incluent aussi des recommandations d'optimisation. Encore une fois, fini les approximations. Un site comparable présente de meilleures performances que le vôtre ? Notre base de clientèle large et diversifiée devient un avantage pour vous. Toutes les modifications recommandées permettent une amélioration de 15 % minimum. Pour les initiatives de retour au bureau, AIOps propose même des informations de connectivité des clients ultra précises pour le traçage des contacts et la cartographie de la densité.



Aruba AIOps

Redéfinition de l'efficacité du service informatique

- Réagissez et réglez les problèmes rapidement
- Anticipez et réglez les problèmes avant qu'ils n'aient un effet sur les utilisateurs ou les entreprises
- Optimisez sans arrêt pour rester conforme aux accords de niveau de service



Tout commence avec Aruba ESP

Nous comprenons que le maintien en activité de l'entreprise a été un défi et que les équipes informatiques jouent un rôle essentiel. Que vous fassiez appel aux solutions sans fil, de commutation ou d'infrastructure SD-WAN d'Aruba, le résultat est le même. Détection automatique des anomalies, conseils de dépannage et recommandations d'optimisation éprouvées. Aucun besoin de configurer des règles, de créer des niveaux de service artificiels ou de perdre du temps sur des approximations. Aruba AIOps est conçu pour identifier les anomalies difficiles à détecter, tout en améliorant l'efficacité du service informatique.

Pour plus d'informations, consultez www.arubanetworks.com/AIOps



Contactez-nous

© Copyright 2020 Hewlett Packard Enterprise Development LP. Les informations contenues dans ce document pourront faire l'objet de modifications sans préavis. Les seules garanties relatives aux produits et services Hewlett Packard Enterprise sont énoncées dans les déclarations de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucune partie du présent document ne saurait être interprétée comme une garantie supplémentaire. Hewlett Packard Enterprise ne saurait être tenu responsable des erreurs ou omissions de nature technique ou rédactionnelle qui pourraient subsister dans ce document.

EBK_4-Biggest-OP-Challenges_JW a00104980enw

