

# Les 8 grandes erreurs

commises par les professionnels de l'IT et comment les éviter

## Table des Matières

L'état de l'IT mondial : et si le parcours se faisait sans encombre ? .....	2
#1 Trop d'outils.....	4
#2 Frictions entre les fonctions IT et métier .....	6
#3 Difficulté d'identification des causes profondes.....	8
#4 Des compétences inadaptées à la gestion de la complexité des applications .....	10
#5 Manque de visibilité dans la migration vers le cloud .....	12
#6 Des professionnels dépassés par les silos de données .....	14
#7 Absence de plan en cas de panne du système .....	16
#8 Recours à des processus manuels .....	18
Que fait réellement l'IT... et que devrait-elle faire en réalité ? .....	20
Transformer l'IT : accélérer la détection, l'investigation et la résolution grâce à la supervision proactive .....	22
Les 4 grands moteurs de valeur des IT Ops.....	24
Solutions Splunk.....	26
Conclusion.....	28

# L'état de l'IT mondial : et si le parcours se faisait sans encombre ?

Imaginez : vous êtes Sisyphe, ce personnage de la mythologie condamné à pousser un rocher au sommet d'une colline. Lorsque vous arrivez en haut, il retombe au pied de la colline, et vous devez sans cesse répéter le même exercice futile. Si vous êtes un professionnel de l'IT en charge d'un environnement hybride complexe, ce scénario vous est sans doute familier. Au lieu de contribuer au progrès de votre entreprise, vous passez l'essentiel de votre temps à tenter de localiser et résoudre les problèmes un par un, et le rocher retombe sans cesse. Pour ajouter au stress, vous assumez toute la pression de la disponibilité et de la performance du système afin de préserver la satisfaction des décideurs et des clients.

Vous n'êtes pas le seul. Dans le monde entier, les professionnels de l'IT doivent gérer un nombre croissant de serveurs et de données provenant de sources disparates, et ils utilisent pour cela beaucoup trop d'outils de supervision. Le rapport de 2018, intitulé *Réduire la complexité de la supervision des infrastructures IT : une enquête menée auprès d'entreprises internationales* et publié par le Ponemon Institute\*, fait la lumière sur les défis propres à la résolution des problèmes et à la supervision des environnements cloud et locaux. L'Institut Ponemon a interrogé 2 497 professionnels de l'IT et de la sécurité informatique aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne, en France, en Australie, à Singapour et au Japon, au sujet des difficultés qu'ils rencontrent dans la supervision de leurs infrastructures.

Nous les avons interrogés sur leur ressenti de l'année écoulée.

- Ils étaient 22 % à affirmer que la gestion de l'échelle et de la complexité de l'infrastructure IT s'était améliorée
- Pour 29 % d'entre eux, la simplicité de déploiement et de maintenance des technologies de supervisions des serveurs s'est améliorée.

Toujours selon l'enquête Ponemon, bien qu'un pourcentage significatif de professionnels de l'IT doit superviser plus de 50 serveurs, seuls 33 % ont le sentiment de pouvoir garantir la performance et la disponibilité des systèmes

avec leurs outils actuels. Comment l'IT peut-elle gérer des environnements hybrides de plus en plus complexes, et quels sont les principaux écueils à corriger pour bâtir une approche plus efficace de la supervision et du dépannage des infrastructures ?

Ce guide décrit les **8 grandes erreurs commises par les professionnels de l'IT** et propose des solutions, des enseignements clés et des exemples concrets pour améliorer la supervision IT et la résolution des problèmes dans votre entreprise.

\* Reducing Complexity in IT Infrastructure Monitoring: A Study of Global Organizations. Ponemon Institute, LLC.  
Date de publication : avril 2018

# 01

## Trop d'outils

Pour 70 % des professionnels interrogés, utiliser les données pour déterminer la cause profonde des problèmes entraîne des ralentissements : l'importation et la normalisation de données de formats et de types variés sont aussi fastidieuses que difficiles à gérer, ce qui empêche de prendre des décisions en temps réel. En effet, les entreprises utilisent bien souvent un nombre excessif d'outils de supervision dédiés à des couches spécifiques de la pile IT, comme les réseaux ou les applications, ce qui entraîne la création de silos et constitue un frein à l'efficacité. Lorsque les données sont enfermées dans un outil et ne peuvent échanger ni communiquer avec celles d'autres outils, les professionnels de l'IT manquent de contexte sur les événements de leur environnement, car leur vision est limitée.

### La solution

Comment les entreprises peuvent-elles améliorer leur approche de la supervision de l'infrastructure IT ? Les professionnels de l'IT se sont exprimés

sur les facteurs les plus importants dans le choix d'une stratégie de supervision et de résolution des problèmes des infrastructures :

- Simplification de la complexité de l'IT par l'harmonisation des technologies et des systèmes
- Automatisation des processus de maintenance et de gestion IT

Plus que jamais, il est indispensable de surveiller les performances de l'ensemble des architectures hybrides à l'aide d'un outil qui recueille et corrèle les données provenant de toutes les sources. Des solutions de surveillance multiples et fragmentées n'offrent pas la visibilité et l'intelligence nécessaires pour atteindre les objectifs commerciaux et IT. Quelle est la solution face à la multiplicité des outils et à la variété des données ? La réponse est un outil de supervision unique et évolutif capable de fournir une visibilité opérationnelle de bout en bout sur les environnements hybrides. Examinons le cas de deux entreprises qui ont résolu le problème.



### ENGIE

**AVANT :** Pour ENGIE, la résolution des problèmes était devenue fastidieuse et inefficace, car ses équipes de développement et d'infrastructure utilisaient des outils de supervision différents, ce qui imposait de trop nombreux aller-retours entre les deux équipes.

**APRÈS :** En déployant Splunk Enterprise et Splunk IT Service Intelligence (ITSI), ce géant de la distribution d'énergie a acquis une vue holistique sur la santé de ses services commerciaux essentiels, accéléré la résolution des problèmes critiques pour les activités et amélioré la collaboration entre les équipes de développement et d'infrastructure au moment du tri des incidents.



### SMSGlobal

**AVANT :** La société de services en ligne SMSGlobal éprouvait des difficultés à accéder à ses informations parce qu'un grand nombre de ses applications étaient intégrées à différentes machines (appareils réseau Cisco, appliances ASA, etc.) et que chaque système produisait des logs dans des formats variés, à des endroits divers.

**APRÈS :** L'entreprise utilise désormais Splunk Enterprise pour recueillir, indexer et exploiter les données opérationnelles de toute son infrastructure pour bénéficier d'une visibilité en profondeur et en temps réel. Les rapports de conformité qui mobilisaient 10 personnes et prenaient des jours sont maintenant générés par un seul administrateur en quelques secondes. La société s'est également dotée d'une visibilité totale sur son environnement Microsoft Exchange grâce à l'application Splunk pour Microsoft Exchange. SMSGlobal peut maintenant superviser la circulation des e-mails sur toute l'infrastructure IT en temps réel, faisant passer de plusieurs jours à quelques minutes le temps nécessaire à corréliser les événements issus des logs des pare-feux, d'Exchange ou d'AD.

# 02

## Frictions entre les fonctions IT et métier

Alors que les infrastructures numériques métier gagnent en complexité, les équipes IT, qui doivent réduire les incidents susceptibles d'avoir un impact sur les activités, subissent une pression croissante. Lorsqu'un système IT tombe en panne, les ramifications vont bien au-delà des pertes financières directement liées à la panne : une entreprise peut perdre des clients et une partie de sa réputation, et cette dure réalité tient les équipes IT éveillées en permanence. Selon l'enquête de Ponemon, 61 % des professionnels de l'IT déclarent que le manque de disponibilité des systèmes et les dégradations de performance créent des frictions entre l'IT et les fonctions métier.

### La solution

Comment une équipe IT peut-elle assurer la satisfaction – et ainsi la coopération – des professionnels et des décideurs des fonctions métier ? En garantissant la disponibilité et les performances des systèmes 24h/24, 7j/7, naturellement. Mais ce n'est possible que lorsque l'IT a la possibilité d'isoler, identifier et corriger rapidement les défaillances avant qu'elles ne deviennent de vrais problèmes. En plus d'une solution permettant à l'IT de comprendre la cause profonde des interruptions de service identifiées, l'IT et les fonctions métier doivent coopérer pour élaborer en tandem les spécifications techniques et fonctionnelles.

Voici quelques exemples concrets d'entreprises qui ont réduit les frictions entre l'IT et les fonctions métier.

### Micron Technology, Inc.

**AVANT :** Micron, une société de fabrication en pleine expansion, parvenait difficilement à tenir ses délais de production et d'expédition en raison d'un manque de visibilité sur l'ensemble de son infrastructure IT.

**APRÈS :** Avec Splunk, la société a adopté une approche axée sur l'analyse pour transformer ses opérations IT et commerciales, ce qui a réduit les incidents IT affectant les activités de plus de 50 %, le temps moyen de résolution des incidents IT de 32 % et le nombre d'incidents IT majeurs de 23 %.

### Networld Technology Ltd.

**AVANT :** L'équipe IT de Networld Technology, fournisseur de services en ligne, était handicapée par ses longues procédures d'agrégation des données qui retardaient les décisions commerciales, mais aussi par l'insuffisance de ses capacités d'investigation et de supervision à des fins d'analyse et l'absence de vue centralisée sur les performances et les revenus des ventes. Son équipe commerciale voulait superviser et identifier les produits, les catégories et les marchands les plus performants à des fins de gestion commerciale.

**APRÈS :** Avec Splunk Enterprise, Networld a remplacé les rapports manuels par de puissants tableaux de bord qui présentent toutes ces informations sous la forme d'une interface conviviale qui suit en temps réel l'ensemble des performances du site. Les opérations sont devenues plus efficaces grâce à la visibilité de bout en bout sur les processus métier. Et l'analyse des revenus en temps réel a mis au jour de nouvelles opportunités commerciales.



# 03

## Difficulté d'identification des causes profondes

Dans le monde entier, les professionnels de l'IT passent leurs journées à identifier et corriger les problèmes de leur environnement de serveurs. En effet, l'étude de Ponemon a découvert que les deux plus grands défis dans la résolution des problèmes, la supervision et la migration vers le cloud sont :

- Le manque de renseignements permettant de localiser rapidement les problèmes et d'en identifier la cause profonde
- La complexité et la diversité des systèmes et des technologies IT

Quand l'IT ne parvient pas à localiser et corriger rapidement les problèmes, cela a un impact direct sur l'entreprise.

### La solution

Pour permettre à l'IT de corriger rapidement les problèmes, il faut lui donner un outil de supervision capable de mettre en évidence la cause profonde des problèmes et de produire une alerte indiquant l'emplacement et la raison des défaillances. Le temps de résolution des problèmes peut être réduit de moitié avec une solution de supervision qui corrèle les métriques et logs, et qui délivre des visualisations des alertes, des tendances et des logs en les réunissant au même endroit.

Pour assurer sa réussite, l'entreprise a impérativement besoin d'un outil de supervision capable de fournir ces capacités et de planifier la résolution. Lisez la suite pour découvrir comment deux sociétés ont réussi à accélérer l'analyse des causes profondes.

### Advanced MD

**AVANT :** AdvancedMD, fournisseur de services cloud pour les professionnels de santé, manquait de visibilité sur les systèmes de ses services, ce qui, en cas de problème, ralentissait significativement la détection et la correction.

**APRÈS :** La société a déployé Splunk ITSI pour assurer la performance et la disponibilité des services, réduire le MTTR et gagner en fiabilité grâce aux vues Splunk organisées en workflows et en composants.

### Hyatt

**AVANT :** L'expérience d'enregistrement en ligne de la chaîne hôtelière n'était pas fiable et souffrait d'un processus de résolution des problèmes beaucoup trop lent.

**APRÈS :** Pour accélérer le temps de détection, Hyatt a adopté Splunk Enterprise et le Machine Learning Toolkit (MLTK) et obtenu une visibilité en temps réel centralisée : des tableaux de bord et des alertes aident maintenant l'équipe IT à voir les problèmes avant même qu'un ticket ne soit ouvert.



# 04

## Des compétences inadaptées à la gestion de la complexité des applications

Lorsque Ponemon a interrogé les professionnels IT sur les plus grands risques affectant leur capacité de dépannage, de supervision et de migration vers le cloud :

- 55 % d'entre eux ont évoqué la complexité croissante des applications exécutées sur l'infrastructure.
- 44 % ont mentionné le manque de compétence et d'expertise pour faire face à la complexité des applications.

Avec la croissance et l'évolution de l'infrastructure, il devient de plus en plus difficile pour les équipes IT de gérer, superviser et dépanner les systèmes. Associez à cela la pénurie de compétences IT, à cause de laquelle les entreprises ont des difficultés à attirer et fidéliser des talents qualifiés, et vous comprendrez nettement pourquoi les équipes se sentent sous pression en permanence.

### La solution

Comment les entreprises peuvent-elles donner à leurs équipes IT les moyens de dépanner et superviser efficacement leurs systèmes tout en migrant vers le cloud ? Pour le bon fonctionnement des opérations IT, il faut un plan solide tenant compte de la croissance future. Les fonctions métier et l'IT doivent travailler main dans la main pour élaborer la feuille de route de

l'environnement IT, ainsi qu'une stratégie de gestion des talents alignée sur ce programme. Il faut donc :

- Identifier les lacunes pour certaines compétences et adapter le recrutement
- Identifier et former des employés pour les faire progresser
- Inclure une planification des successions en vue des changements qui se produiront inévitablement



# 05

## Manque de visibilité dans la migration vers le cloud

Quelle est la plus grande difficulté de la migration vers le cloud ? Pour 68 % des professionnels de l'IT, c'est d'assurer la performance et la disponibilité des applications tout au long de la migration vers le cloud qui cause le plus de stress. Plus de la moitié ont indiqué que les coûts et l'impossibilité de superviser et dépanner les applications étaient les principales sources de frustration.

Quand l'infrastructure gagne en complexité, les responsabilités fondamentales de supervision et de mesure de l'IT restent les mêmes. Comment l'IT peut-elle obtenir une visibilité sur l'infrastructure et des renseignements sur des applicatifs lorsque les données de performance sont dispersées sur divers environnements ?

### La solution

Il est indispensable de superviser les performances de l'ensemble des architectures hybrides à l'aide d'une solution de supervision qui recueille et corrèle les données provenant de toutes les sources. Il faut disposer d'une visibilité complète tout au long du processus de migration et donc choisir un outil de supervision de bout en bout capable d'établir une situation de référence pré-migration, de produire des renseignements pendant le processus et d'assurer la réussite post-migration. Avant une migration vers le cloud, mesurez l'expérience utilisateur et les performances de référence, puis définissez les niveaux acceptables post-migration. Pour valider avec exactitude la réussite d'une migration, utilisez le même outil de supervision tout au long du processus de migration. Un outil unifié peut analyser des données centralisées et fournir de meilleurs renseignements sous la forme de tableaux de bord et de rapports.



### REI

**AVANT :** Lorsque REI a souhaité élargir sa position de sécurité pour englober la protection périphérique de ses clouds privés virtuels (VPC) Amazon lors de la migration de ses applications vers Amazon Web Services (AWS), l'entreprise a compris qu'elle devait assurer la sécurité de son infrastructure périphérique et combler une faille de sécurité au cours de la migration, en acquérant une visibilité en temps réel sur ses applications, ses services et son infrastructure de sécurité.

**APRÈS :** REI a déployé Splunk Cloud et Amazon GuardDuty sur l'ensemble de son environnement hybride et bénéficie désormais d'une visibilité de sécurité de bout en bout au cours de sa migration vers le cloud AWS, ainsi que de renseignements en temps réel sur les menaces potentielles.

### TrueCar

**AVANT :** TrueCar, place de marché numérique dédiée à l'automobile, utilisait un outil open-source de gestion des logs dont la maintenance prenait des heures.

**APRÈS :** En adoptant Splunk Cloud, l'entreprise a pu alléger la charge de l'équipe d'infrastructure qui peut désormais se consacrer à résoudre d'autres problèmes. L'équipe utilise maintenant Splunk Cloud pour la supervision de toute l'infrastructure centrale et la gestion des applications, à l'échelle de toute l'organisation. Des tableaux de bord offrent une visibilité sur la facturation d'AWS, permettant à l'équipe de mieux contrôler les coûts et d'affecter les ressources plus efficacement tout au long de la migration vers le cloud, sans qu'il faille toucher à l'infrastructure.

Concernant les dépenses liées à la migration, des outils de gestion des coûts fournissent des informations sur l'utilisation historique et temps réel des instances, mettant en évidence les ressources sous-exploitées. Mais il est vital de mettre en place une économie d'infrastructure exhaustive afin de produire de solides prédictions en matière d'utilisation des ressources, et de prendre des décisions de migration intelligentes. Pour plus d'informations sur l'élaboration d'une stratégie efficace de migration vers le cloud, qui tienne compte de la prévision et de la gestion des coûts, consultez notre guide [Définir une bonne stratégie de migration vers le cloud](#).





# 06

## Des professionnels dépassés par les silos de données

L'infrastructure évolue et combine maintenant toutes ses variantes – mainframe, client-serveur, virtualisée, sans serveur, cloud hybride – ce qui augmente le risque de formation de silos et d'angles morts. Lorsque Ponemon a demandé aux professionnels de l'IT quelles étaient les plus grandes difficultés dans la gestion de l'infrastructure, la complexité et la diversité des systèmes et des technologies IT figuraient en haut de la liste.

La complexité des infrastructures affecte la capacité de l'IT à déterminer rapidement la cause profonde d'un problème. Interrogés au sujet des défis rencontrés lors de l'identification des causes profondes, 63 % des professionnels ont répondu que l'ingestion de données aux formats divers et leur interprétation pour le diagnostic et l'identification des causes profondes étaient problématiques, tandis que 56 % ont déclaré ne pas savoir exactement quelles données sont utiles lorsqu'un problème particulier survient.

### La solution

Pour éviter les silos et éliminer les angles morts, l'IT a besoin d'une solution unifiée de supervision et de dépannage de l'infrastructure, capable d'assimiler et de corréliser les données de toutes les sources. Plutôt que de séparer les outils de supervision et d'analyse des logs, une solution unique unifiant et corrélant les métriques et les logs va accélérer l'identification des causes profondes. Examinons le cas de deux entreprises qui ont résolu leurs problèmes de données en silos.

### Leidos

**AVANT :** L'équipe IT de Leidos, leader en solutions scientifiques et technologiques, parvenait difficilement à repérer et corriger les défauts avant que l'expérience client ne soit dégradée, car il fallait reconnaître des motifs et des tendances dans des données en silo et trier un flux constant d'événements provenant de plus de 120 services IT.

**APRÈS :** Depuis son adoption de Splunk, l'entreprise bénéficie d'une visibilité sur les données de toute sa pile de service, de la consolidation des événements provenant d'un environnement IT hétérogène, de la détection et l'élimination des doublons dans les alertes, de la suppression des alertes résolues et de leur conversion en événements exploitables. Splunk permet à l'entreprise de réduire 3 500 à 5 000 alertes quotidiennes à une cinquantaine de tickets destinés aux équipes d'exploitation du réseau et du datacenter.

### Micron

**AVANT :** Micron avait des difficultés à maintenir sa qualité de service et à rester compétitif car les silos de données freinaient sa capacité à identifier, résoudre et prévenir les problèmes informatiques.

**APRÈS :** La société technologique a adopté une approche axée sur l'analyse et utilisé Splunk pour transformer ses opérations IT et ses activités, ce qui a considérablement réduit le temps de résolution et le nombre d'incidents IT. La visibilité en temps réel permet désormais aux équipes d'ingénierie de partager des données et leurs expertises. Et grâce à une nouvelle stratégie ITOps, l'entreprise détecte rapidement les problèmes pour éviter les impacts sur les activités.



# 07

## Absence de plan en cas de panne du système

La plupart des entreprises ne sont pas préparées à répondre aux interruptions ou aux pertes de service. Dans l'étude de Ponemon, 29 % seulement des professionnels IT affirment que leur organisation :

- Dispose de workflows documentés et de processus automatisés à suivre en cas de défaillance du système
- Est en mesure de localiser rapidement les problèmes grâce à l'adoption d'outils modernes d'automatisation et de supervision.

Plus il faut de temps pour résoudre un incident, et plus les clients ont à souffrir d'une expérience médiocre, et l'entreprise subit tout aussi longtemps les conséquences néfastes de l'incident, telles qu'une perte de revenus. Sans des plans de gestion des incidents documentés et prêts à exécuter, les entreprises perdent un temps précieux à faire face à des problèmes potentiellement récurrents au lieu de réfléchir et d'apprendre.

### La solution

Les entreprises ont besoin de se préparer au pire en mettant en place un plan d'urgence en cas de panne des systèmes informatiques. Le pilotage et les responsabilités doivent être clairement définis, et l'IT doit documenter un plan pour chaque scénario possible de défaillance technologique. Il est vital de

mettre ce plan d'urgence régulièrement à l'épreuve pour s'assurer de son efficacité, et de garder en tête qu'un tel plan doit être adapté au fil de l'évolution de l'infrastructure. Il faut impérativement délivrer les bonnes informations aux bonnes personnes, ou équipes, au bon moment.

# 08

## Recours à des processus manuels

Dans le monde entier, les équipes IT consacrent trop de temps à diverses tâches manuelles : investigations, gestion des logs quotidiens, résolution des problèmes, création de rapports d'analyse et de conformité, etc. Le manque de visibilité sur l'ensemble de l'infrastructure contraint les équipes IT à accomplir des processus manuels fastidieux dans une posture réactive. Seuls 30 % des professionnels IT disent que leur entreprise collecte proactivement des informations auprès de différentes sources de renseignements pour comprendre les problèmes avant l'interruption de service.

En plus des défis propres à l'affectation des ressources, le recours à des processus manuels prolonge le temps moyen de résolution (MTTR), ce qui peut dégrader l'expérience client et générer des frictions entre l'IT et les fonctions métier.

### La solution

Comment l'IT peut-elle passer de la réaction à l' ? Il est possible de réduire la complexité de la surveillance des infrastructures avec des outils de supervision qui permettent de superviser et dépanner un environnement cloud ou local. Quand on interroge les professionnels de l'IT sur la fonctionnalité qu'ils attendent en priorité d'une solution de supervision,

87 % d'entre eux répondent, sans surprise, qu'ils veulent des capacités d'investigation automatisées et basées sur le machine learning, pour détecter rapidement et facilement les tendances et les causes profondes. Autres caractéristiques clés recherchées dans une solution de supervision : son utilisation par différentes équipes, sur de multiples scénarios et sur les environnements hybrides, et la simplicité de son installation et de son déploiement.

Outre qu'elle permet à l'IT de consacrer plus de temps à apporter des améliorations qu'à corriger les problèmes, l'implémentation de l'automatisation et de l'analyse opérationnelle renforce la capacité à livrer les projets dans le respect du budget, selon 51 % des professionnels IT. 46 % des participants ont déclaré que cela les aiderait à livrer les projets à temps, tandis que 45 % d'entre eux ont évoqué leur capacité à maintenir la qualité de service.

Il est possible de passer d'une approche réactive de la supervision à une approche proactive, en temps réel, en se dotant des bons outils, comme les entreprises ci-dessous l'ont appris.

### SONIFI

**AVANT :** Intégrateur technologique au service des secteurs de l'hôtellerie et de la santé, SONIFI recherchait une solution pour alléger les processus manuels et fastidieux qui l'empêchaient de prendre des décisions informées et basées sur les données.

**APRÈS :** En déployant Splunk Enterprise et en exploitant ses nouvelles fonctionnalités comme l'annotation des métriques et des événements, SONIFI a réalisé une économie annuelle de 85 000 \$ grâce à la centralisation des rapports et l'implémentation de processus plus efficaces, une économie mensuelle de 100 000 \$ grâce aux nouveaux renseignements obtenus sur ses décisions de facturation, et une réduction du délai de génération des rapports, passé de plusieurs jours à quelques minutes.

### ROKT

**AVANT :** L'équipe IT de la société de services en ligne ROKT passait des heures à gérer manuellement son large éventail de logs (utilisateurs, accès, équilibrage des charges, CloudTrail, systèmes, clients et transactions).

**APRÈS :** Splunk a perfectionné la gestion des logs de l'entreprise. En tant qu'outil centralisé d'analyse des logs pour les données machine, mais aussi les données structurées et non structurées, Splunk permet aux responsables IT d'indexer, corrélater et superviser automatiquement, et en un même endroit, tous les logs des différents environnements virtuels et physiques, convertissant les recherches manuelles en alertes automatisées en temps réel, en rapports graphiques et en tableaux de bord intuitifs, en quelques clics de souris. Ce qui occupait auparavant l'équipe pendant des heures est maintenant effectué en quelques minutes par un ordinateur, libérant ainsi la croissance et le développement de l'entreprise.

# Que fait réellement l'IT... et que devrait-elle faire en réalité ?

Face au nombre de serveurs, d'applications et d'événements à superviser, les professionnels de l'IT sont dépassés par les attentes de performance et de disponibilité. Ils doivent répondre aux besoins des fonctions métier, développer et livrer toujours plus rapidement, en améliorant constamment la qualité et l'efficacité de toute la structure. Tout cela avec des ressources qui s'amenuisent : la plupart des budgets consacrés à l'IT sur site ou dans le cloud ne vont pas augmenter l'année prochaine, selon les réponses à l'enquête de Ponemon.

Lorsque l'on envisage que l'IT a pour mission de gérer de vastes portefeuilles de technologies toujours plus complexes et superposées, de rendre des comptes aux fonctions métier, de répondre aux demandes de service et de corriger les problèmes en production quand l'interruption de service survient, il apparaît clairement que l'IT ne peut plus satisfaire les attentes de l'organisation sans passer d'une approche purement réactive de la supervision à une démarche proactive, voire prédictive.

Sur quoi l'IT doit-elle réellement concentrer ses efforts ?

- Éviter les interruptions de service
- Améliorer l'expérience client
- S'adapter avec agilité à l'évolution constante des besoins commerciaux

Comment l'IT peut-elle passer de la réaction à l'anticipation ? Le passage d'une approche réactive de la supervision et de la résolution des problèmes à une approche proactive devient possible avec des outils axés sur l'analyse comme Splunk, qui permettent d'effectuer des investigations intelligentes pour accélérer l'identification des causes profondes.



# Transformer l'IT : accélérer la détection, l'investigation et la résolution grâce à la supervision proactive

Chez Splunk, nous entendons tous nos clients dire que l'évolution constante des demandes nécessite une nouvelle approche de la supervision des infrastructures. Des services financiers à la santé, en passant par la fabrication, les télécommunications

et même les technologies, les équipes IT de tous les secteurs avec lesquels nous travaillons souffrent d'un manque de visibilité et de renseignements sur l'ensemble de l'infrastructure, d'investigations fastidieuses et d'un temps moyen de résolution trop long.

## Ce que disent les clients sur les défis de la supervision des infrastructures

Supervision et dépannage en silos	Complexité croissante rendant les problèmes plus difficiles à localiser et à corriger	Temps perdu à l'administration des logiciels de supervision
« Pourquoi dois-je superviser avec un outil et dépanner avec un autre ? »	« Les applications sont toujours plus complexes et nombreuses, et je dois localiser les problèmes toujours plus vite ! »	« Nous n'avons pas assez de ressources pour acquérir et maintenir des outils de surveillance complexe. »



## Comment Splunk peut-il contribuer à soulager les tensions dans la supervision d'infrastructure ?

Nos clients ont observé des améliorations significatives de leurs opérations de supervision et de dépannage avec Splunk :

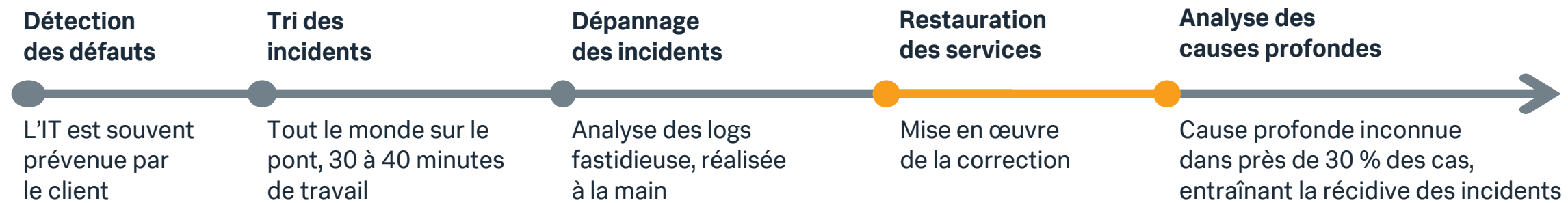
- Amélioration des temps de détection
- Accélération du tri et des investigations
- Restauration plus rapide des services
- Accélération de l'analyse des causes profondes, qui permet de documenter des tendances dans la réponse aux incidents et d'élaborer des plans en conséquence

Les clients de Splunk observent également des réductions des coûts associées à l'utilisation des capacités de l'infrastructure et vont au-delà du simple dépannage en détectant des défauts d'efficacité.

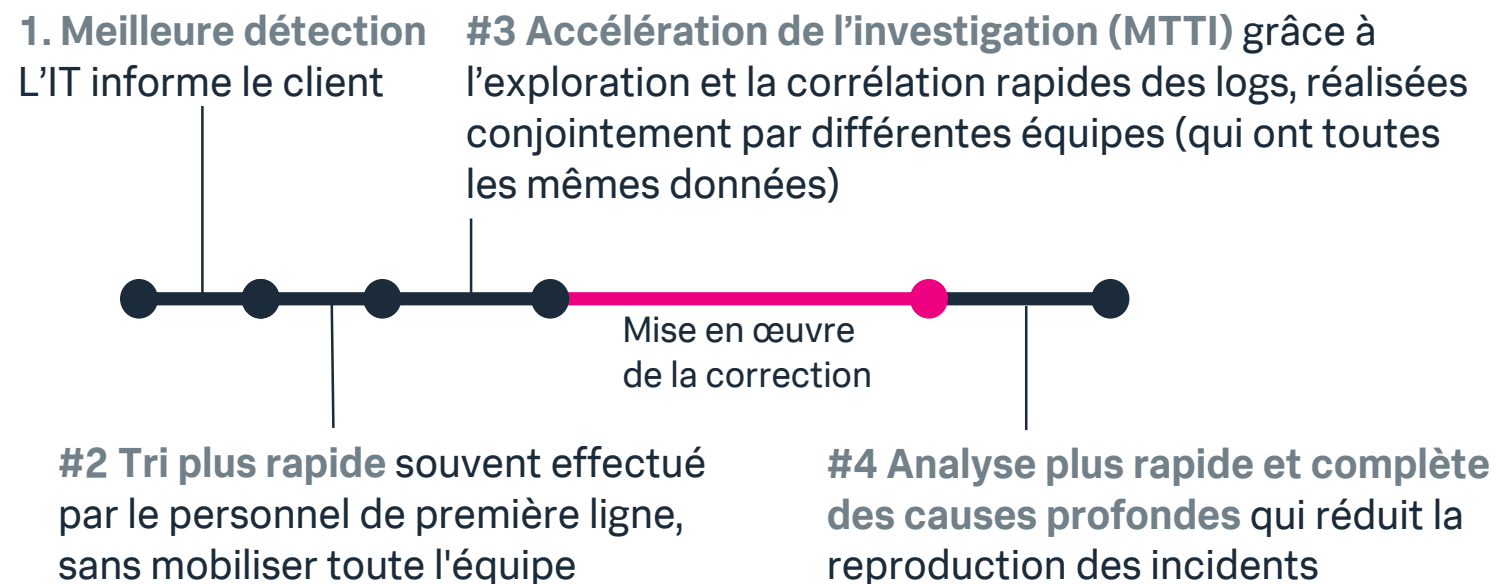


# Les 4 grands moteurs de valeur des IT Ops

## AVANT SPLUNK



## AVEC SPLUNK



### Les observations des clients :

- 15 à 45 % de réduction des incidents hautement prioritaires
- 70 à 90 % de réduction des délais d'investigation
- 67 à 82 % de réduction de l'impact sur l'entreprise
- 5 à 20 % d'augmentation de l'utilisation de la capacité des infrastructures

# Solutions Splunk

Splunk propose aux nouveaux utilisateurs de Splunk les produits « Insights », qui sont conçus pour couvrir des scénarios d'utilisation spécifiques. **Splunk Insights for Infrastructure (SII)** est un outil puissant et convivial de supervision des serveurs qui n'impose aucune limite au nombre d'utilisateurs, d'hôtes et d'alertes. SII unifie de façon fluide les métriques (pour la supervision) et les logs (pour la résolution des problèmes) des environnements AWS, Linux et Windows au sein d'une expérience utilisateur tout-en-un. Corrélerez les métriques et les logs dans des tableaux de bord et des visualisations prêts à l'emploi, groupez les critères par entité et parvenez rapidement à la cause profonde des problèmes. Facile à télécharger et à installer, il délivrera des renseignements en quelques minutes grâce à ses tableaux de bord préconfigurés et ultra-rapides. Vous n'aurez plus besoin de basculer entre différents outils de supervision. SII est gratuit au départ puis propose un système compétitif de tarification annuelle offrant une durée de conservation plus longue des données.

Pour les clients actuels de Splunk Enterprise, l'**application Splunk pour les infrastructures** offre la même expérience que Splunk Insights for Infrastructure, augmentée de capacités de plateforme :

- Indexation native et efficace des métriques à grande échelle
- Puissance du langage de requête SPL (application Recherche et rapports)
- Contrôle des accès basé sur le rôle
- Possibilité de corrélérer les métriques et les logs avec les données de toutes les couches de la pile IT



Splunk Insights for Infrastructure combine judicieusement les indicateurs et les logs pour offrir une vue plus complète des performances de l'infrastructure. Nous pouvons l'utiliser pour détecter les comportements inhabituels comme les pics de CPU, puis corrélérer l'événement avec les logs pour corriger bien plus rapidement les problèmes. »

— Daryl Robbins, Architecte cloud senior, Entrust Datacard



# Conclusion

Du manque de visibilité au cours de la migration vers le cloud à l'utilisation de processus manuels, les entreprises sont considérablement freinées dans leurs efforts de dépannage et de supervision des environnements hybrides. L'IT a clairement besoin d'une solution lui permettant de gérer efficacement des environnements de plus en plus complexes, et de passer d'une approche réactive de l'IT à une démarche proactive, puis prédictive.

Splunk répond à nombre de ces défis en délivrant :

- La corrélation des métriques et des logs, pour une supervision plus précise et une résolution plus rapide des problèmes
- Des capacités fluides de supervision et de résolution des problèmes basées sur les métriques et les logs
- Des investigations automatisées qui facilitent l'identification des tendances et des causes profondes

## Splunk est facile à mettre en place :

**Splunk Insights for Infrastructure** est disponible gratuitement au téléchargement et inclut une licence de stockage de 200 Go capable de superviser environ 50 serveurs (selon votre environnement et ce que vous supervisez sur chaque serveur), ainsi que l'accès au support de la communauté. La version gratuite n'est pas limitée dans le temps : vous pouvez utiliser le logiciel gratuitement à perpétuité ! Vous pouvez en revanche acheter de l'espace de stockage supplémentaire, qui s'accompagne d'une assistance de base assurée par Splunk.com ou le partenaire distributeur Splunk de votre choix. Commencez dès aujourd'hui en visitant [splunk.com/insights-for-infrastructure](https://splunk.com/insights-for-infrastructure).

**L'application Splunk pour les infrastructures** est destinée aux clients actuels de Splunk qui disposent déjà d'un déploiement et d'une licence Enterprise. Elle est disponible en téléchargement sur [Splunkbase](https://splunkbase.com).

\* Reducing Complexity in IT infrastructure Monitoring: A Study of Global Organizations. Ponemon Institute, LLC. Date de publication : avril 2018



# Lancez-vous.

Plongez dans vos systèmes, vos services et vos applications pour découvrir ce qu'ils font réellement. Lisez le [Guide pratique de l'observabilité](#)