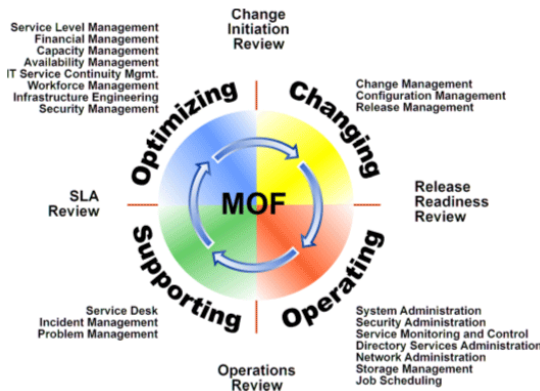


Qu'est-ce que le MOF ? Une brève introduction au Microsoft Operational Framework (MOF)

Historique - La première version du MOF a été créée en 1999, avec l'objectif de compléter le Microsoft Solution Framework (MSF) qui traite du développement d'applications et de solutions informatiques. La version 3.0, publiée en 2004, comporte des améliorations au niveau de l'alignement avec ITIL 2 et avec la dernière version (3.0) du MSF.

Avec la création du MOF, Microsoft a reconnu l'importance de l'exploitation des systèmes d'information, ainsi que le besoin de structures dans ce domaine.



Définition - Microsoft définit le MOF comme une structure proposant une assistance technique qui permet aux organisations d'assurer la fiabilité, la disponibilité, la facilité de support et la facilité de gestion de solutions informatiques stratégiques basées sur des produits et technologies Microsoft.

Principes - Le MOF est une combinaison de deux composantes: 1) la bibliothèque ITIL, et 2) l'expérience accumulée par Microsoft et ses partenaires dans le domaine de l'exploitation de services informatiques. Par rapport à ITIL, la structure MOF est plus prescriptive, c'est à dire qu'elle ne fait pas que de décrire les principes repris d'ITIL, mais elle définit comment les implémenter. Microsoft a de fait appliqué la philosophie ITIL « adopt and adapt ». Le MOF consiste en 2 modèles et une discipline : le modèle de processus, le modèle d'équipe et la discipline de gestion du risque. Il est à noter que ITIL n'a pas d'équivalent pour les deux derniers composants. Le

diagramme à gauche montre les correspondances entre les disciplines ITIL et les quadrants MOF du modèle de processus.

En ajoutant le modèle d'équipe, l'objectif de Microsoft est de faire en sorte que le personnel engagé dans des activités d'exploitation soit bien organisé et coordonné. Ce modèle définit les rôles, leurs combinaisons possibles, les activités clés et la taille des équipes par rapport au type et la grandeur de l'organisation, ainsi que les interactions avec les équipes de développement du MSF.

Dans ce numéro...

Analyse *MOF: La version Microsoft des Meilleures Pratiques dans le Service Management*

News *Consolidation parmi les logiciels ITSM*

Termes *Demande de service*

Quant à la discipline de gestion du risque, elle traite de la gestion proactive des risques dans un environnement d'exploitation. Elle est constituée de 6 étapes : (1) identification, (2) analyse et définition des priorités, (3) planification, (4) suivi, (5) contrôle et (6) apprentissage (afin d'éviter une récurrence). Cette approche est appelée « discipline » par Microsoft puisque, contrairement à un modèle, elle est applicable à n'importe quelle étape de n'importe quel processus. Cette discipline est d'ailleurs partagée avec le MSF.

Dans sa mise en application, le MOF peut être utilisé aussi bien en combinaison avec le MSF que d'une manière indépendante.

Formation - Deux cours sur le MOF sont disponibles : Les « Essentiels » (cours de 2 jours), ainsi qu'un cours de 3 jours focalisé sur la gestion des changements, des configurations et des versions (« MOF Changing Quadrant »). Plus d'informations sont disponibles sur www.microsoft.com/mof.



Le marché des logiciels de gestion de services informatiques s'est fortement concentré depuis 2000 - qui en sortira vainqueur ?

Editorial

Bienvenue dans le premier numéro de la lettre d'information de CONCENTRIC CIRCLE CONSULTING. Cette parution trimestrielle traitera de sujets liés de près ou de loin à la gestion de service informatique. Notre objectif est non seulement de vous donner un aperçu de l'actualité du domaine, mais aussi de fournir des analyses succinctes ainsi que de rafraîchir vos connaissances en terminologie.

Bonne lecture, et n'hésitez pas à nous envoyer vos commentaires.

L'équipe de CONCENTRIC CIRCLE CONSULTING

Quelle sont les histoires, souvent tumultueuses, des éditeurs les plus importants dans ce domaine aujourd'hui ? Les trois principaux acteurs que sont Hewlett Packard, Computer Associates et BMC ont tous procédé

Quoi de neuf chez Concentric Circle Consulting ?

Approfondissez vos connaissances en Service Management grâce au cours Praticien.

En 2007, Concentric Circle Consulting proposera les formations ITIL « Praticien ». Organisé en modules regroupant plusieurs processus, chaque cours dure 5 jours et se termine par l'examen de certification EXIN. Les deux premiers modules disponibles seront :

Support et Restauration (Service Desk, Gestion des Incidents, Gestion des Problèmes)

Changement et Contrôle (Gestion des Configurations, Gestion des Changements, Gestion des Mises en Production)

Tous les détails sur www.3cs.ch

Nos formations sont proposées dans des conditions idéales :

- les cours sont donnés par des consultants seniors au bénéfice d'une expérience pratique conséquente
- les classes sont composées d'un petit nombre d'étudiants
- des locaux haut de gamme
- les cours sont donnés soit en Anglais, soit en Français

à des acquisitions, de tailles différentes, soit pour étoffer leur offre, soit pour se lancer dans un domaine traditionnellement différent du leur.

En décembre 2000, IBM décide de vendre Tivoli Service Desk (TSD) à Peregrine, 2 ans après avoir acquis Software Artistry, éditeur du logiciel à la base de TSD. Six mois plus tard, Peregrine annonçait l'acquisition de Remedy pour 1 milliard de dollars. L'objectif de Peregrine était d'offrir ses produits aux grands comptes, tandis qu'elle voulait confiner Remedy et sa technologie ARS (Action Request System) aux petites et moyennes entreprises. La complémentarité des technologies fut aussi évoquée pour justifier cet achat, puisque le système de remontée des alertes ainsi que le workflow ARS étaient des fonctionnalités peu développées dans AssetCenter (gestion de parc chez Peregrine).

En fin de compte, cette acquisition créa un géant qui compta jusqu'à 50% de parts de marché dans le domaine de la gestion de services informatiques. Cependant, ce géant fut éphémère. En effet, frappé de plein fouet par un scandale de manipulations comptables qui l'a forcé à se placer sous la protection du chapitre 11, Peregrine vend Remedy à BMC en septembre 2002 pour 350 millions de dollars. Grâce à cette opération, BMC élargit son offre Patrol en lui ajoutant une solution qui sert à traiter les alarmes générées. Deux ans plus tard, en février 2004, c'est au tour de Magic Solutions d'être avalé par BMC. Cette filiale de Network Associates est spécialisée dans les logiciels de Help Desk pour les PME. Ses produits Magic Help DeskIQ et Magic Service Desk sont intégrés dans le catalogue des solutions Remedy. Finalement, BMC annonce en juillet de la même année l'acquisition de Viadyne et de sa plate-forme Service Desk. Cette dernière, grâce à sa capacité de supporter plusieurs clients, est destinée aux prestataires de services spécialisés dans l'externalisation.

De son côté, **Hewlett Packard** a commencé à élargir son offre autour du produit OpenView surtout à partir de 2004, une fois l'acquisition de Compaq digérée. Les cibles de HP, au nombre de six cette année-là, sont entre autres Novadigm (automation de processus), Consera Software (modélisation de processus) et CEC Europe Service Management dans le domaine des services. Le rachat de Peregrine en septembre 2005 permet à HP de renforcer son offre grâce aux capacités de gestion de parc et de CMDB d'AssetCenter. Il semble de plus que

l'architecture de ServiceCenter sera choisie lorsque ce produit sera fusionné avec Service Desk, en 2008. Plus récemment, en juillet 2006, Mercury a été acquis pour la somme de 4.5 milliards de dollars. Cette opération permet d'élargir l'offre OpenView vers le test de logiciel, mettant ainsi un pied en amont de la gestion de services, dans le domaine du développement.

Quant à **Computer Associates**, ils ont procédé à un grand nombre d'acquisitions de taille modeste qui lui ont servi à élargir les possibilités de son produit phare Unicenter. Pas de grosses dépenses pour CA, mais

des petits pas qui contribuent à faire d'Unicenter une solution globale couvrant les 11 disciplines de ITIL. Ce produit est d'ailleurs présent en tant que leader dans le « magic quadrant » de Gartner pour les solutions intégrées Service Desk.

Quid de **IBM** ? Suite à la cession de TSD à Peregrine, la solution Tivoli dont la fonction première était la surveillance, a été étendue pour couvrir certains processus de la gestion de services, dont la gestion des changements et des configurations. Sur le front des partenariats, IBM était fortement lié à

Terminologie : Demande de Service (Service Request)

ITIL 2 définit d'une manière énigmatique une Demande de Service : « Tout incident n'étant pas une défaillance de l'infrastructure IT ». Le dictionnaire de l'itSMF (*A dictionary of IT Service Management Terms, Acronyms and Abbreviations*) donne quant à lui une définition différente, un peu moins mystérieuse: « Une demande de changement, habituellement usuelle et simple, à effectuer sur un service... ». Alors, qu'est-ce qu'une Demande de Service – un type d'incident ou une demande de changement ? La réponse se trouve peut-être dans la discussion ITIL sur la fonction d'un Service Desk. Ce dernier est chargé de « recevoir les appels... », « tenir les utilisateurs informés du statut de leur demande... », « effectuer une analyse préliminaire... », ou de « gérer le cycle de vie de la demande... ».

Une Demande de Service est par conséquent une communication d'un utilisateur au Service Desk, qui déclenche à son tour un processus de Gestion de Service. Ce processus peut être la Gestion des Incidents ou la Gestion des Changements, aussi bien que n'importe quel autre processus métier géré par le Service Desk, tel que la gestion des plaintes. Il peut aussi être un des nombreux services offerts par IT à ses clients, comme la restauration de backups, la gestion de comptes d'utilisateur, la mise à disposition de documentation, etc. Nous espérons que les prochaines versions des standards de la Gestion de Service fournissent des définitions limpides pour un terme qui est, en réalité, très simple. -RF

Peregrine, mais cette alliance ne survivra pas à l'acquisition de Peregrine par HP. Cependant, un partenariat lie toujours IBM à Remedy. Bien que présent dans les prestations liées à la gestion de service, Big Blue doit sans contester trouver au plus vite un moyen de proposer une solution logicielle dans ce domaine. L'avenir dira si elle sera le fruit d'une acquisition ou d'un développement agressif de Tivoli. L'acquisition en août dernier de MRO – spécialiste en gestion de biens informatiques - donne peut-être une indication quant à la stratégie choisie.

L'importance et la fréquence des transactions citées plus haut traduisent bien l'intérêt des éditeurs de logiciels dans la gestion de services informatiques. Le portfolio des plus grands acteurs, à l'exception de IBM, comprend désormais toutes les disciplines telles que ITIL les définit. Il n'y a donc, à mon sens, pas de clair vainqueur. Les avantages concurrentiels résident donc dans l'alignement avec l'infrastructure existante (par exemple les outils de monitoring), la capacité du fournisseur à mettre en place et à faire évoluer sa solution, et bien entendu les facteurs financiers (TCO, ROI). -SR

Concentric Circle Consulting propose des services couvrant l'entier du cycle de vie de votre Programme d'Amélioration des Services

