

# 10 BONNES RAISONS DE SUPERVISER SON PARC INFORMATIQUE



QUODAGIS Managed Services  
Centres de Services IT  
Support utilisateurs & Services Managés

[managed-services.quodagis.fr](http://managed-services.quodagis.fr) | [www.quodagis.com](http://www.quodagis.com)

Par Gérard GOMEZ



## La supervision du parc informatique

Pour vous aider à garder une vision globale sur votre parc informatique, vous avez peut-être déjà opté pour une solution de gestion de parc (ITAM), ou de gestion des services (ITSM), mais qu'en est-il de la Supervision de parc à proprement parler ?

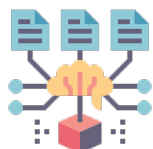
# 10 BONNES RAISONS DE SUPERVISER SON PARC INFORMATIQUE

*point de vue  
opérationnel*

- ✓ **VISIBILITÉ**  
Avoir une visibilité temps réel du SI
- ✓ **ANTICIPER**  
Anticiper et diminuer les interruptions de services
- ✓ **FACILITER**  
Faciliter le diagnostic en cas de panne
- ✓ **RÉAGIR**  
Réagir vite en cas d'incidents
- ✓ **RÉDUCTION DES COÛTS**  
Réduire les pertes et coûts liés aux ruptures de services
- ✓ **COMMUNICATION**  
Faciliter la communication
- ✓ **PRODUIRE DES INDICATEURS**  
Produire des indicateurs de suivi efficaces
- ✓ **GESTION DES PROBLEMES**  
Servir à la gestion des problèmes et à l'éradication des causes)
- ✓ **AMÉLIORER LA DISPONIBILITÉ**  
Augmenter la disponibilité et la fiabilité de l'infrastructure
- ✓ **QUALITÉ DE SERVICE**  
Améliorer la qualité de service perçue

# 10 (AUTRES) BONNES RAISONS DE SUPERVISER DE SON PARC IT

point de vue  
managérial



Connaître l'état du parc informatique



Justifier les besoins matériels et humains requis



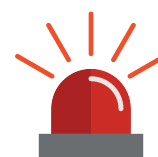
Démontrer les résultats en communiquant sur des faits



Anticiper l'activité court & long terme



Mieux prédire la résolution des incidents



Comprendre la dégradation des indicateurs



Mesurer l'efficacité et la réactivité des équipes



Suivre les consommations



Disposer d'un outil de communication



Mettre en valeur le travail quotidien en le qualifiant par les chiffres



## La bonne idée ? Associer supervision et support

En cas de dysfonctionnement, le système de supervision permet d'envoyer des messages sur la console de supervision ou un courriel au support et ce 24h/24 et 7j/7.

Avec une supervision associée à un service support actif 24/7, un dysfonctionnement qui se produit en dehors des horaires de bureau est traité par le support et les utilisateurs sont prévenus.

# 10 BONNES RAISONS D'EXTERNALISER LA SUPERVISION

point de vue  
sourcing

- 1** La mise en place d'une supervision ne se limite pas aux outils, c'est surtout le pilotage et les interventions en cas d'incident qui nécessitent de la disponibilité de moyens et ressources à toute heure
- 2** En externalisant la supervision, vous concentrez votre énergie sur des tâches à valeurs ajoutées. Les événements sont pris en charge par l'équipe de supervision laissant votre équipe concentrée sur ses tâches
- 3** Vous bénéficiez d'un service professionnel à fort niveau de maturité
- 4** Les retours d'information sur les événements et les rapports d'activité vous permettent d'assurer le pilotage de votre production informatique
- 5** Que les ressources d'infrastructure soient sur site, dans un datacenter ou dans le Cloud, la supervision externalisée permet de réagir vite
- 6** Quand le modèle est prévu de s'adapter à la quantité d'événements rencontrés, il est doublement vertueux pour s'adapter à votre charge où l'ETP (équivalent temps plein) n'est pas l'unité élémentaire
- 7** Une infrastructure fiabilisée et automatisée n'engendrera qu'un budget réduit de maintenance
- 8** L'externalisation de la supervision favorise l'adaptation du budget à l'activité tout en maintenant une réactivité forte sur vos services critiques
- 9** L'équipe de supervision permet une augmentation de la disponibilité et de la fiabilité de votre infrastructure
- 10** La qualité de service pour vos clients est une réponse forte aux problématiques du business