

EMC Ionix Service Manager V8

L'EDITEUR

UN SPECIALISTE DE LA GESTION DE L'INFORMATION

Editeur américain spécialisé dans la gestion de l'information, **EMC** propose une gamme de services répartis dans quatre grands domaines :

- **systèmes** : Plates-formes et technologies de stockage hiérarchisé,
- **logiciels** : Logiciels d'infrastructure d'informations permettant de traiter de problématiques telles que l'archivage, la sauvegarde et la restauration, la continuité d'activité et la disponibilité, la collaboration, la gestion de contenu, la mobilité et la migration des données, la gestion des ressources, la virtualisation...
- **services** : **EMC** propose des services de conception, création et implémentation autour des infrastructures d'informations. Aux prestations de consulting, de mise en œuvre/intégration et de support opérationnel sur site s'ajoutent des programmes de formation et un support clients,
- **solutions** : ensemble de produits et de services destinés à répondre à de nombreuses situations spécifiques.

EMC Corporation a annoncé en mars 2008 le rachat de la société privé **Infra Corporation Pty Limited**, éditeur australien d'une solution d'IT Service Management (ITSM). **Infra Corporation** intègre la business unit "**Ionix**" d'**EMC** et devient **EMC Ionix Service Manager**.

SA RECHERCHE & DEVELOPPEMENT

Dans le cadre de ses activités principales de R&D, **EMC** gère des centres d'excellence régionaux en Chine, en Inde, en Russie et en Israël, chacun employant des centaines, voire plus d'un millier de développeurs chargés de fournir aux clients des fonctions avancées dans des domaines tels que la sécurité, la virtualisation ou encore la gestion d'informations et de contenu d'entreprise.

Ces trois dernières années (de 2005 à 2007), **EMC** a investi plus de 6 milliards de dollars dans la R&D et les acquisitions stratégiques. **EMC** compte au niveau mondial environ 8 000 ingénieurs. Les centres de R&D sont répartis aux quatre coins du monde (Belgique, Chine, États-Unis, France, Inde, Israël et Singapour).

SON RESEAU DE DISTRIBUTION

EMC est présent dans plus de 60 pays, via 400 agences commerciales et un réseau étendu de partenaires. Chez **EMC**, le service commercial et l'équipe de spécialistes du support dédiés à la gestion et à l'automatisation des infrastructures d'informations sont les plus importants au monde et travaillent en étroite collaboration avec un réseau mondial de partenaires dans les domaines de la technologie, l'externalisation, l'intégration de systèmes, les services et la distribution.

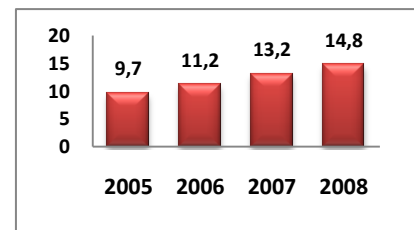
SA STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT

En 2009, **EMC** s'efforcera de maintenir et de renforcer son avance technologique en augmentant ses investissements en recherche et développement sur l'ensemble de ses produits de gestion d'infrastructure.

Le management

Nom	Fonction
Joseph M. Tucci	Président du Conseil d'administration, Président et Directeur général
<i>M. Tucci est Président du Conseil d'administration d'EMC depuis 2006 et PDG depuis janvier 2001, poste auquel il a été nommé un an après qu'il a rejoint la société en tant que Président et Directeur d'exploitation</i>	
Patrick Gelsinger	Président et Directeur des Opérations, Produits d'Infrastructure de l'Information
<i>Pat est responsable des divisions Stockage des Informations, RSA, Gestion du Contenu et Archivage, ainsi qu'ionix IT Management. Il est membre du directoire et travaille directement pour Joe Tucci.</i>	
Jay Mastaj	Vice-président et Responsable du groupe d'IT Management EMC Ionix
<i>Mr. Mastaj a plus de 30 ans d'expérience dans le management du développement de logiciels et de hardware, dont plus de 10 ans chez EMC.</i>	
Colin Murray	Vice-président Régional, Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA) pour Ionix
<i>Monsieur Murray a 23 ans d'expérience au niveau vente, marketing et gestion d'entreprise dans le secteur IT et télécommunications. Il a rejoint EMC en juin 2007</i>	
Pierre Ferreira	Responsable du développement EMC ITSM en France
<i>Avant l'acquisition d'Infra Corporation par EMC, Pierre a travaillé pendant 2 ans au siège social d'Infra à Sydney, en tant que chef de projet pour la France. Pierre est diplômé de l'université de Sheffield Hallam en informatique. Il a également obtenu un Master MIAGE à l'université de Bordeaux et un DESS à l'IAE et à l'ESC de Montpellier</i>	

Chiffre d'affaires (en Milliards de \$)



LE MARCHÉ

Le marché de l'IT Service Management représentait 862 millions de dollars en 2006 avec une croissance prévisionnelle d'environ 14 % sur les 5 années suivantes. C'est un marché (très concurrentiel depuis le succès d'ITIL) qui permet de distinguer trois grands types d'acteurs : les éditeurs **généralistes**, les **spécialistes locaux** et les **spécialistes internationaux**.

Les généralistes proposent une offre abondante allant de la gestion des infrastructures à la gestion des services, en passant par la gestion de projet et de portefeuille projet. Ils sont considérés comme étant des éditeurs pérennes. Il s'agit de structures de grande taille dont la couverture est internationale. Ils sont souvent déjà bien implantés. Ils adressent plutôt les grosses volumétries.

Tous américains, les éditeurs généralistes ont construit leur offre par le biais de rachats successifs. C'est dans cette catégorie que s'inscrit **EMC**.

Les spécialistes français proposent des offres généralement issues de la gestion de parc informatique. Spécificité française, due à l'instauration de la taxe professionnelle, ces éditeurs ont généralement pris de l'avance sur le marché de la gestion de parc.

Les spécialistes d'origine étrangère implantés en France sont tous anglo-saxons. Spécialistes de la gestion des services IT, leur offre ne propose généralement pas de fonctionnalités de gestion de parc.

Infra (spécialiste australien de la gestion des services IT) est passé en 2008 dans le giron d'**EMC**, changeant par la même de positionnement.

LES CLIENTS DE L'OFFRE IONIX FOR SERVICE MANAGEMENT

EMC collabore avec des entreprises du monde entier, de toutes tailles, de la start-up à l'entreprise figurant au classement Fortune Global 500, dans tous les secteurs d'activité, publics ou privés.

Depuis plusieurs années maintenant, la division IT Service Management EMC Ionix travaille main dans la main avec de nombreuses organisations basées en France afin d'optimiser la fourniture et la disponibilité des services informatiques, mais aussi pour simplifier la gestion et réduire les risques métiers.

L'AVIS DU CXP

Un spécialiste australien du Service Management racheté par EMC²

Le rachat d'Infra par EMC² devrait offrir à Infra une meilleure pénétration du marché français avec une solution mature et de bonne couverture fonctionnelle et permettre à EMC de renforcer sa stratégie et de "fermer la boucle de l'orchestration des services", dont les objectifs sont d'automatiser les opérations des data centers et de renforcer la visibilité et le contrôle de la gestion informatique.

Une solution d'une grande ergonomie basée sur les processus ITIL

Le grand "plus" d'**EMC Ionix for Service Management** est son ergonomie ainsi que sa facilité d'installation et d'intégration. La solution est full web et dispose d'une interface "Windows like" qui permet une prise en main relativement rapide. L'ensemble des éléments nécessaires à une instruction rapide et efficace sont disponibles au niveau de la fenêtre de services. Grâce aux web services et à .net, l'intégration d'applications externes sont grandement facilitées.

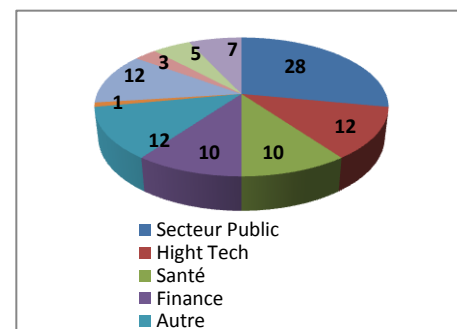
Repères

Création	L'application EMC Ionix Service Manager fut initialement développée par Infra Corporation en 1991. En Mars 2008, EMC Corporation a acquis Infra Corporation et la version 8.0 d'EMC Ionix Service Manager fait désormais partie intégrante de la suite de gestion et d'automatisation des services.
Clients	EMC ² collabore avec des entreprises du monde entier, de toutes tailles, de la start-up à l'entreprise figurant au classement Fortune Global 500, dans tous les secteurs d'activité, publics ou privés
Employés	EMC ² emploie plus de 38 000 personnes à travers le monde, dont environ 40 % travaillent en dehors des États-Unis

Perspectives

- Une nouvelle version du progiciel (v9.0) est prévue pour le premier semestre 2010.
- Un lancement des versions majeures de la solution d'IT Service Management d'EMC Ionix est prévu tous les 2 à 3 ans.

Répartition des clients utilisant EMC Ionix for Service Management par secteur d'activité (en %)



L'OFFRE

Créée en 1991 en Australie, Infra Corporation lance une année plus tard HelpDesk Manager, application client/serveur de HelpDesk.

En 2000, Infra corporation change de techno et développe InfraActive une solution web basée sur les Best Practices d'ITIL, puis en 2003, InfraEnterprise, 2ème génération d'application 100 % Web basée sur ITIL.

En 2008, **Infra** devient une entité d'**EMC Corporation**, et propose Infra version 8.0, sa troisième génération d'application 100 % Web. En 2009, la solution est renommée **EMC Ionix Service Manager**.

EMC Ionix Service Manager est une solution full web offrant en un seul produit l'ensemble des fonctionnalités liées à l'IT Service Management.

LES FONCTIONNALITES.

La solution témoigne d'une conception originale de l'ensemble des fonctionnalités, en proposant un workflow des meilleures pratiques, rendant naturel le passage d'un processus à un autre. L'ensemble repose sur une CMDB pour laquelle **EMC Ionix** a conçu un certain nombre de connecteurs pré-paramétrés, rendant ainsi son intégration plus aisée au système d'information.

Les grandes fonctionnalités offertes par **EMC Ionix Service Manager** s'articulent autour des processus ITIL de :

- la gestion des incidents,
- la gestion des problèmes,
- la gestion des changements,
- la gestion des mises en production,
- la gestion des configurations (au sens CMDB),
- la gestion des niveaux de service,
- la gestion des disponibilités.

EMC Ionix Service Manager propose également une base de connaissances (compatible KCS), un portail client self service (Accès Incidents, Base de Connaissances, Formulaires de Demandes en ligne, Approbations, Reporting) ainsi qu'un outil de reporting.

LA TECHNOLOGIE

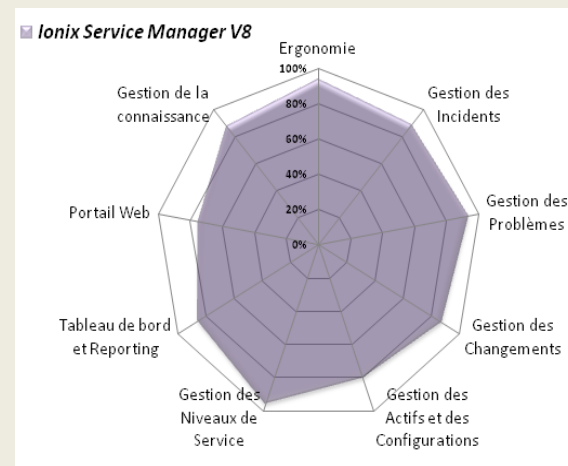
EMC Ionix Service Manager est une solution à l'architecture 100 % Web. Toutes les communications entre les postes client et le serveur Web sont réalisées via le protocole HTTP (ou HTTPS).

EMC Ionix Service Manager propose une couche d'intégration à destination de sa CMDB, nommée CMDB fédérée, avec un jeu extensible de connecteurs s'adaptant à un grand nombre d'outils du marché en termes d'Inventaire et de Network Management. Ceci permet de pérenniser les investissements déjà réalisés dans l'infrastructure existante.

Un moteur de workflow est intégré dans l'application **EMC Ionix Service Manager** et permet de créer via une palette graphique et sans compétence spécifique des modèles de workflow réutilisables et personnalisables ad hoc, pouvant gérer les cas les plus complexes.

EMC Ionix Service Manager est fourni en standard avec un grand nombre d'états et de rapports. Ces rapports peuvent être complétés grâce à un générateur d'états intégré à la solution.

Kiviat fonctionnel : Moyenne: 4 sur 5



Comme le montre le Kiviat, EMC Ionix Service Manager propose une très bonne couverture fonctionnelle avec un gros point fort au niveau de l'ergonomie.

La base de connaissance répond aux critères attendus à savoir enrichissement interne et externe de la base et processus d'approbation avant publication, entres autres.

POINTS A RETENIR

D'un point de vue commercial

- Un **spécialiste australien de l'IT Service Management** racheté en 2008 par le généraliste américain EMC.
- Une **implantation française relativement récente** (2007).

D'un point de vue technique

- **Application 100 % Web.**
- Concept de **CMDB fédérée** reposant sur le développement de connecteurs prêts à l'emploi permettant à **EMC Ionix Service Manager de s'intégrer plus rapidement au SI (ERP, Réseau, AD, LDAP, Inventaire Actifs)**

D'un point de vue fonctionnel

- Une des solutions **les plus ergonomiques** rencontrées.
- L'ensemble des **processus ITIL (support des services) intégrés** au sein d'une seule et unique application.
- Une **couverture fonctionnelle élargie** grâce aux applications d'EMC.

CXP SCORING

	Critères	Score
Scoring commercial	Coût Succès Pérennité Maturité	★ ★ ★
Scoring technique	Evolutivité Ouverture Convivialité Administrabilité	★ ★ ★
Scoring fonctionnel	Ergonomie Gestion des incidents Gestion des problèmes Gestions des changements Gestion des configurations Gestion des Niveaux de service Base de connaissance	★ ★ ★ ★
Scoring global		★ ★ ★ +

Les critères sont exprimés sur une échelle de 1 à 5.

ILS TEMOIGNENT....

BMW

Le groupe BMW est l'un des premiers producteurs de voitures haut de gamme du monde



En parallèle du Portail Client, les utilisateurs peuvent contacter un Centre de Services ouvert de 8h30 à 18h00 pour toute demande ou incident. La DSI a déployé dans Infra les processus Incident, Problème, Demande de Service, Configuration, Changement et Mise en Production. Une CMDB technique a été bâtie autour du concept de "CMDB fédérée" d'Infra

"Nous avons maintenant l'outil qui va supporter nos processus et nous permettre d'industrialiser, d'améliorer la gestion des services proposés à nos Clients Utilisateurs. L'administration souple d'Infra nous permet d'adapter les paramètres selon nos besoins, en ligne avec l'évolution de notre Catalogue de Service et de notre SI (AD Munich, inventaire, Sharepoint, Messagerie)."

Jean Pimond, responsable Support et Production chez BMW

LEXISNEXIS BUTTERWORTHS

LexisNexis est la division juridique de Reed Elsevier, éditeur d'envergure internationale comptant 36 000 employés dans le monde



LexisNexis s'appuie sur une équipe de 70 professionnels des systèmes d'information (IS), dont une grande majorité d'auteurs, une équipe de vente mobile et un nombre croissant de télétravailleurs pour prendre en charge 1 100 utilisateurs. L'équipe IS gère en permanence un parc de serveurs critiques, sur lesquels se trouvent les produits en ligne de l'entreprise.

"Avec du recul, je peux dire qu'EMC Infra a accompli en 9 semaines ce que son concurrent n'a pas su réaliser en 6 mois..."

Mark Wilkinson - Responsable des services informatiques

HERBERT SMITH

Herbert Smith LLP est un cabinet juridique international renommé, fort d'un réseau comprenant plus de 1 100 avocats en Europe et en Asie



Plus de 6 000 incidents ou problèmes sont enregistrés chaque mois à l'aide de l'application EMC Infra. Typiquement, les problèmes traités vont de la simple demande de réinitialisation du mot de passe ou de résolution de problèmes dans Word à des problèmes d'imprimante ou de messagerie

"EMC Infra nous a permis de mettre en place une solution d'assistance téléphonique globale et flexible, qui répond aujourd'hui parfaitement à nos besoins actuels liés aux opérations de support international et peut être améliorée à tout moment pour répondre à nos besoins futurs."

Catherine Cheetham - Responsable de l'équipe Service Management

Ce Profil CXP a été réalisé, à la demande d'EMC, par le CXP, sous la responsabilité de Dalila Souiah.