

Mesurez et améliorez vos performances applicatives avec Newtest

- 1. Newtest est un composant indispensable d'une démarche qualité de service.** Une démarche qualité de service nécessite un outil de mesure des performances applicatives.Page 3
- 2. Newtest améliore l'efficacité métier.** Newtest réduit les pertes dues aux indisponibilités du système d'information. Newtest augmente la productivité des métiers.Page 4
- 3. Newtest réduit les coûts de l'informatique.** Newtest améliore l'efficacité de la production, du support utilisateur et de la relation client.Page 5
- 4. Newtest fournit une vision complète des performances applicatives.** Newtest traite la dimension géographique et la dimension métier de la gestion des performances applicatives. Il traite l'aspect métier sous l'angle des transactions et des utilisateurs critiques.Page 9
- 5. Newtest garantit le ROI.** Newtest minimise le coût de mise en œuvre et d'exploitation.Page 10

Executive summary

Ce livre blanc a été rédigé par Yphise. Il met en évidence les gains apportés par Newtest aux métiers et à l'informatique. Nous vous souhaitons une bonne lecture.

L'équipe de recherche

yphise@yphise.com
www.yphise.fr
www.yphise.com

T +33 (0)1 44 59 93 00
F +33 (0)1 44 59 93 09

6 rue Beaubourg
75004 PARIS
France

A propos d'Auditec

Depuis 1995, Auditec est un des premiers éditeurs de solutions de mesure de la disponibilité et de la performance des applications informatiques. Les outils de sa gamme Newtest permettent de contrôler de manière objective, permanente et automatisée, la qualité de service de l'intégralité des applications et services informatiques utilisés dans les entreprises. Outre l'édition et la commercialisation de ses solutions, Auditec a une activité de conseil et de formation auprès de ses clients.

Les solutions d'Auditec sont déployées chez plus de 260 Grands Comptes français et internationaux.

Voir www.auditec-newtest.com.

A propos d'Yphise

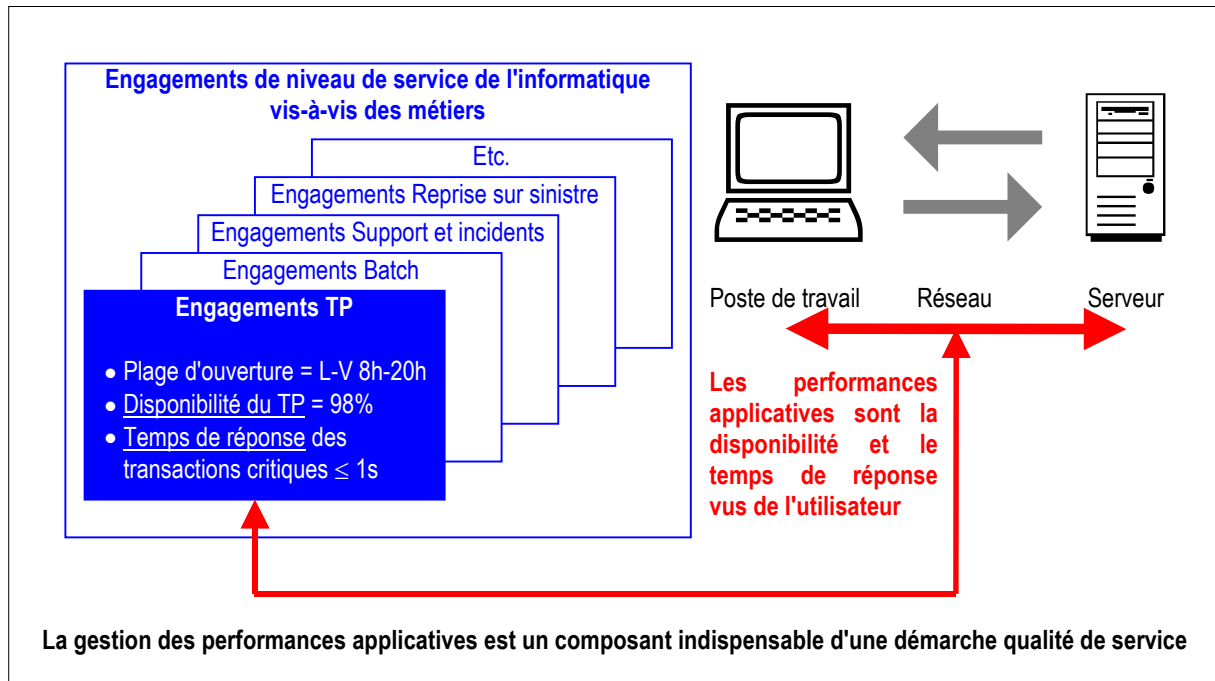
Yphise est une société d'analyse et de conseil en informatique totalement indépendante de tout autre prestataire en informatique.

Ce rapport a été écrit par une équipe d'analystes conseillers Yphise. Il représente l'opinion Yphise à la date de publication, selon les résultats des travaux de recherche et des missions de conseil menés. Les produits cités le sont à titre d'illustration des propos tenus. Yphise ne peut être tenu pour responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des opinions et résultats émis ou présentés.

Toute représentation ou reproduction, intégrale ou partielle, sans le consentement écrit d'Yphise est illicite. Cette représentation ou reproduction illicite, par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code Pénal.

© Technology Transfer. Yphise est une marque déposée.

NEWTTEST : UN COMPOSANT INDISPENSABLE D'UNE DEMARCHE QUALITE DE SERVICE



La **gouvernance** d'entreprise exige que l'informatique s'engage sur le **niveau de service** délivré aux métiers de l'entreprise, aux partenaires et aux clients. Or l'informatique a du mal à mesurer, démontrer et améliorer le **niveau de service tel qu'il est perçu par les utilisateurs**.

La **qualité de service** est un engagement sur deux types de services.

1. **la disponibilité et les temps de réponse des applications transactionnelles** ;
2. d'autres services critiques, souvent moins récurrents ou visibles pour les utilisateurs.
Ex Ponctualité des batchs, support, gestion des demandes, sécurité, plan de secours, réactivité et fiabilité des maintenances.

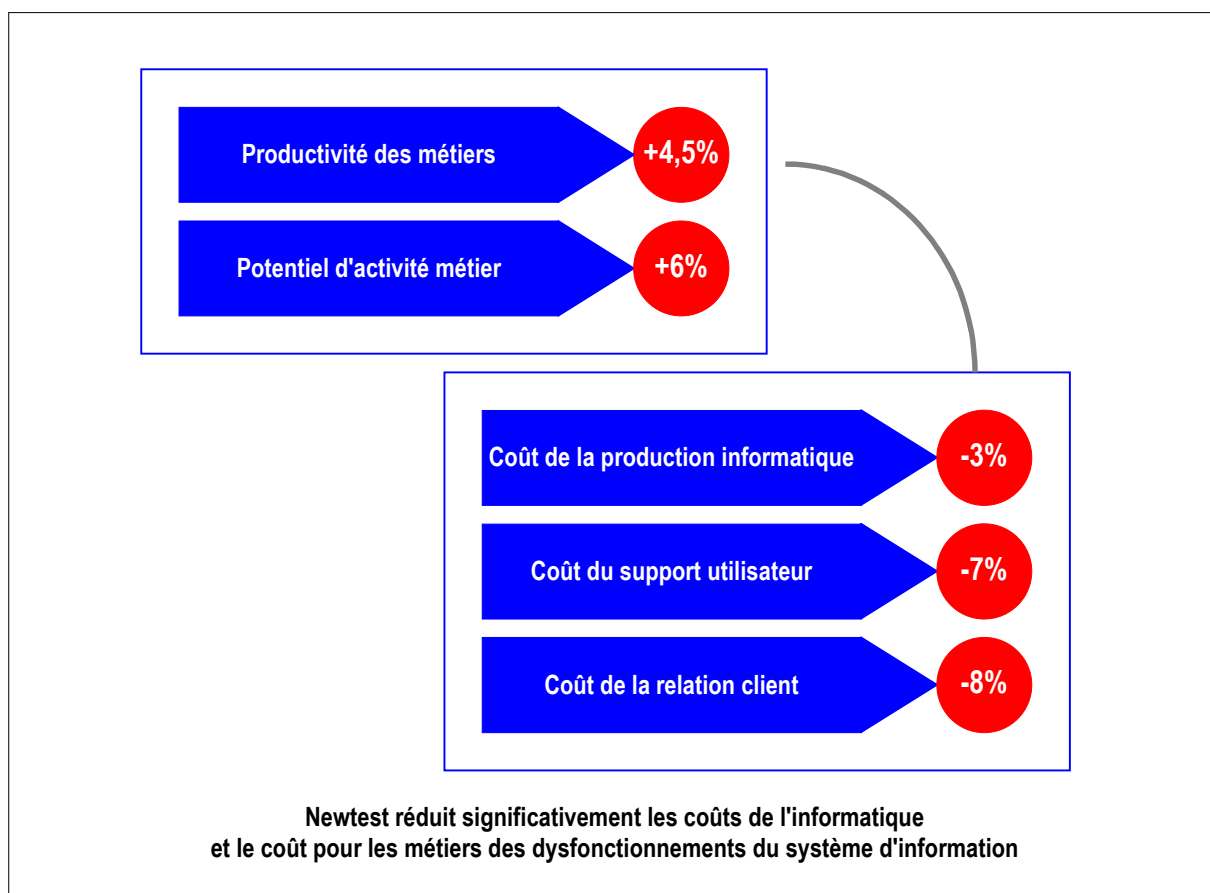
L'informatique a pour mission de délivrer le niveau de service nécessaire à l'entreprise pour réussir. Elle ne peut pas remplir cette mission sans un outillage de gestion des performances applicatives, c'est-à-dire de mesure de la disponibilité et des temps des réponse des applications transactionnelles, tels qu'ils sont perçus par les utilisateurs.

Newtest contribue à réussir une démarche qualité de service.

1. **Newtest mesure la disponibilité et les temps de réponse** des applications.
2. **Newtest est architecturé sur des standards** afin de s'intégrer dans une solution de gestion d'ensemble des niveaux de service.

Newtest est nécessaire pour répondre aux attentes de niveau de service des métiers, que les engagements soient formalisés dans un contrat de service (SLA) ou non.

NEWTEST REDUIT LES COÛTS



Newtest améliore l'efficacité des métiers

Une cause majeure de **perte pour les métiers** est le dysfonctionnement des applications (indisponibilités ou temps de réponse trop longs).

⇒ Les métiers perdent de l'argent car les collaborateurs sont bloqués par les dysfonctionnements applicatifs. Les temps de réponse dégradés et les indisponibilités conduisent à des **pertes de productivité** et des gâchis de ressources.

Un gain de productivité de 10% est possible en supprimant les dysfonctionnements applicatifs¹.

⇒ Les dysfonctionnements applicatifs font perdre de l'argent parce que les métiers perdent des **opportunités d'affaires**. Ils empêchent de conclure les ventes ou de produire. Les indisponibilités et les temps de réponse trop longs détournent les clients et les partenaires vers des concurrents.

Nous estimons que 30% environ des dysfonctionnements applicatifs conduisent à perdre des opportunités de ventes ou des clients.

¹ Note. Les valeurs dans ce chapitre sont des moyennes issues de l'expérience d'Yphise dans différents domaines d'activité et différents contextes organisationnels et techniques. Vous pouvez les remplacer par les données spécifiques à votre entreprise.

Newtest améliore l'efficacité des métiers car il **réduit les risques de dysfonctionnement des applications métier critiques**. L'amélioration du niveau de service délivré par l'informatique bénéficie aux métiers. Newtest permet aux métiers de gagner en moyenne 4,5% de productivité et d'augmenter leur potentiel d'activité de 6%.

⇒ Newtest permet de **prévenir les dégradations de performances**. Il permet d'agir avant que les dégradations deviennent graves ou perceptibles pour le métier. Il permet de prévoir les ressources nécessaires pour tenir le niveau de service et de planifier les besoins de ressources informatiques.

Nous estimons que Newtest permet de traiter 20% des dégradations avant qu'elles ne soient ressenties par les utilisateurs. La productivité des utilisateurs augmente de 2% (10% \times 20%) en moyenne. Le potentiel d'activité augmente de 6%(30% \times 20%).

⇒ Newtest permet d'identifier les causes des dysfonctionnements. Newtest permet de **réduire les temps de résolution** en orientant correctement les actions.

Nous estimons que sur les 80% de dégradations ressenties par les métiers, Newtest permet en moyenne de réduire de 30% le temps de résolution. Un gain de productivité de 2,5% en moyenne peut être obtenu (80% \times 30% \times 10%).

Gains de productivité potentiels des utilisateurs finaux	10%
Part des dysfonctionnements traités avant qu'ils n'impactent les utilisateurs finaux	x20%
Gains de productivité par diminution du nombre de dysfonctionnements applicatifs	2%
<hr/>	
Gains de productivité potentiels des utilisateurs finaux	10%
Part des dysfonctionnements perçus par les utilisateurs finaux	x80%
Réduction du temps de résolution des dysfonctionnements	x30%
Gains de productivité par diminution de la durée des dysfonctionnements applicatifs	2,5%
Gains de productivité des utilisateurs finaux grâce à Newtest	4,5%

Part des dysfonctionnements entraînant une perte d'opportunité métier	30%
Part des dysfonctionnements traités avant qu'ils n'impactent les utilisateurs finaux	x20%
Augmentation du potentiel d'activité métier	6%

Newtest améliore l'efficacité de l'informatique

⇒ **Newtest améliore l'efficacité de la production informatique**. Les dégradations de performances et les indisponibilités nécessitent des interventions de la production. Newtest réduit le coût de la production informatique de 3%.

✓ Newtest permet de **prévenir les dysfonctionnements**. Newtest permet d'intervenir avant que les dégradations ne nécessitent une intervention lourde.

Nous estimons que Newtest réduit la charge d'intervention de 20% par cette anticipation. En moyenne, 30% des interventions de la production concernent des problèmes de performances applicatives. La résolution des incidents représente en

moyenne 30% de la charge de production. Newtest réduit le coût de la production de 2% ($20\% \times 30\% \times 30\%$).

- ✓ Newtest permet de **diagnostiquer les causes** de sorte à orienter les actions de la production pour résoudre les problèmes. Il réduit de 30% le temps et le coût de diagnostic, qui représente 30% du coût de résolution des incidents. Newtest réduit le coût de la production de 1% ($30\% \times 30\% \times 30\% \times 30\%$).
- ✓ En complément, Newtest permet de **traiter les dysfonctionnements selon la priorité du métier**. Newtest permet d'affecter des poids aux indicateurs en fonction du métier et de la localisation. Il permet de donner plus ou moins d'importance aux dégradations en fonction de leurs conséquences métier.

Newtest permet d'identifier les **responsabilités** des dysfonctionnements. Il permet de savoir si les problèmes viennent des postes de travail, du réseau ou des serveurs. Il évite les renvois de responsabilité entre différentes personnes.

Notons que la production pèse en général davantage dans le budget informatique que les processus de support, de relation client et d'industrialisation. Ce gain est en général le plus important en valeur absolue.

Gains sur la charge d'intervention de la production sur problèmes de performances applicatives	20%
Part des interventions de la production concernant des problèmes de performances applicatives	x30%
Part de la résolution des incidents dans la charge de production	x30%
Réduction des coûts de production sur la charge de résolution des problèmes de performances	2%
<hr/>	
Gains sur le délai et le coût de diagnostic des problèmes de performances applicatives	30%
Part du diagnostic dans la résolution des incidents de production	x30%
Part des interventions de la production concernant des problèmes de performances applicatives	x30%
Part de la résolution des incidents dans la charge de production	x30%
Réduction des coûts de production sur la charge de diagnostic des problèmes de performances	1%
Réduction des coûts de la production informatique	3%

⇒ **Newtest améliore l'efficacité du support utilisateur**. Newtest réduit le coût du support utilisateur de 7%.

- ✓ Newtest **diminue le nombre d'appels au support** car les dysfonctionnements sont traités avant d'être perceptibles par les utilisateurs.

Nous estimons que Newtest permet de traiter 20% des dégradations avant qu'elles ne soient ressenties par les utilisateurs. En moyenne, 30% des appels au support concernent les problèmes de performances applicatives. Newtest permet de réduire le coût du support utilisateur de 6% ($20\% \times 30\%$).

- ✓ Le support utilisateur a besoin de savoir répondre aux utilisateurs qui appellent à propos de performances dégradées. Newtest permet de confirmer ou infirmer les problèmes. Il permet de **réduire le coût de la qualification des appels** de 30%.

30% des appels au support concernent les problèmes de performances applicatives. La qualification des appels représente en moyenne 15% de la charge de support utilisateur. Newtest réduit le coût du support applicatif de 1% (30% \times 30% \times 15%).

- ✓ En complément, Newtest permet à l'informatique de **répondre aux métiers, clients et partenaires qui se plaignent** des dégradations. Newtest évite les appels répétés d'utilisateurs qui ont l'impression que leur appel n'a pas été pris en compte. Newtest permet au support de répondre de manière convaincante.

Part des dysfonctionnements traités avant qu'ils n'impactent les utilisateurs finaux	20%
Part des appels au support qui concernent les performances applicatives	x30%
Réduction du nombre d'appels au support	6%
<hr/>	
Gains sur le coût de qualification des appels au support	30%
Part des appels au support qui concernent les performances applicatives	x30%
Part de la qualification dans la charge du support utilisateur	x15%
Réduction des coûts de qualification des appels au support	1%
Réduction des coûts du support utilisateur	7%

⇒ **Newtest améliore l'efficacité de la relation client de l'informatique.** Newtest réduit le coût de la relation client de 8%.

- ✓ Newtest fournit une mesure objective et fiable des niveaux de service délivrés. Il facilite **la rédaction et la négociation des contrats de service** par la connaissance du niveau d'engagement raisonnable.

La rédaction des contrats de service représente en moyenne 30% de la charge de la relation client. La définition des seuils d'engagement sur les applications transactionnelles représente en moyenne 10% de la charge dans l'élaboration des contrats. Newtest réduit le coût de la relation client de 3% (30% \times 10%).

La négociation des engagements et les discussions pour mettre les métiers et l'informatique d'accord représentent 25% de la charge de la relation client en moyenne. Les engagements sur les performances applicatives représentent 30% environ de la charge de négociation. Newtest réduit cette charge de 65% en donnant une référence fiable. Newtest réduit le coût de la relation client de 5%.

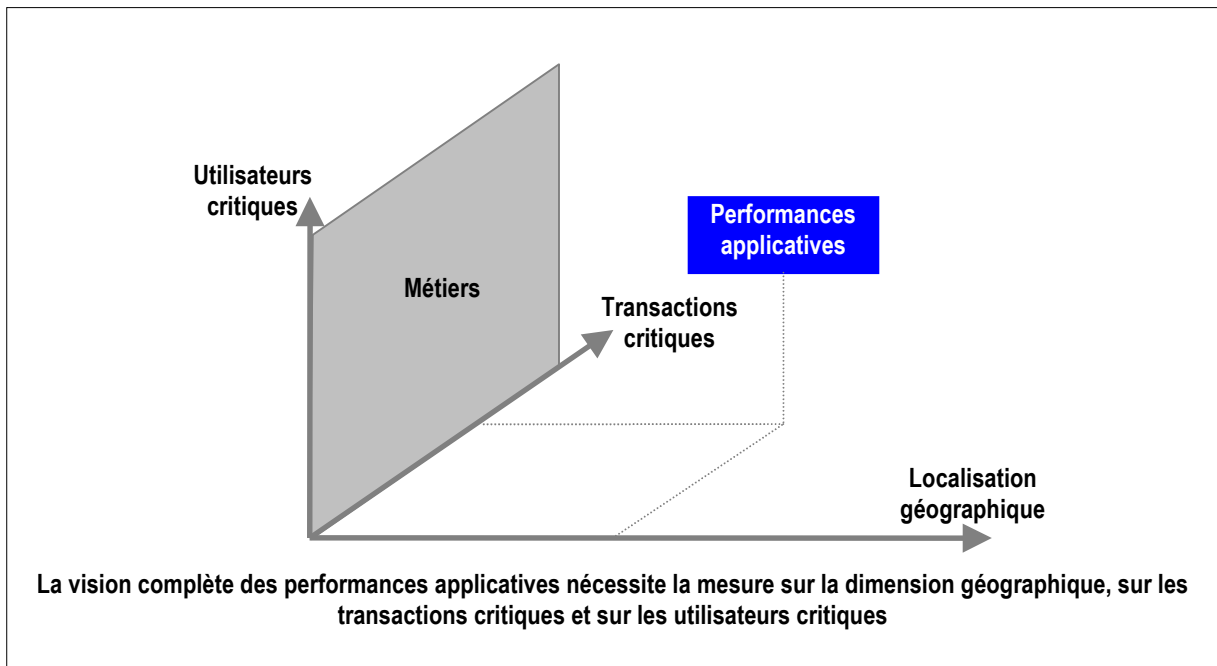
- ✓ En complément, Newtest règle les contestations, car il fournit une référence objective. Newtest assainie les relations entre les métiers et l'informatique.
- ✓ En complément, Newtest permet de justifier les investissements informatiques auprès des métiers. Il facilite le consensus pour investir. Il permet de montrer exactement les insuffisances de niveau de service et de fournir une analyse impartiale des points faibles qui amènent ce dysfonctionnement.

Part de la définition des seuils d'engagement sur les applications transactionnelles dans la rédaction des contrats	10%
Part de la rédaction des contrats de service dans la relation client	x30%
Réduction des coûts de définition des seuils d'engagement	3%
<hr/>	
Réduction de la charge de négociation des engagements sur les performances applicatives	65%
Part des engagements sur les performances applicatives	x30%
Part de la négociation des engagements dans la relation client	x25%
Réduction des coûts de négociation des engagements	5%
Réduction des coûts de la relation client	8%

⇒ **Newtest améliore l'efficacité d'industrialisation.** Dans les projets, l'industrialisation prépare tous les outils nécessaires à la production pour exploiter les applications. Cette préparation inclut la mise en œuvre de la mesure de niveau de service des projets.

Sans un outil de gestion des performances applicatives, l'industrialisation ne peut pas mettre en œuvre certains aspects de supervision et de mesure. Elle ne peut pas remplir complètement sa mission. **Newtest augmente la valeur que l'industrialisation est capable d'apporter aux métiers.**

TRANSACTIONS ET UTILISATEURS CRITIQUES



La mesure des performances applicatives doit tenir compte des différents facteurs qui font varier le niveau d'engagement et le niveau de service délivré. Les deux principales dimensions sont la **dimension géographique** (le lieu de mesure) et la **dimension métier** (la mission de l'entreprise pour laquelle le niveau de service est mesuré).

Newtest permet de couvrir ces deux dimensions. Les indicateurs sont calculés selon ces deux paramètres avec des poids associés à chaque couple (localisation, métier).

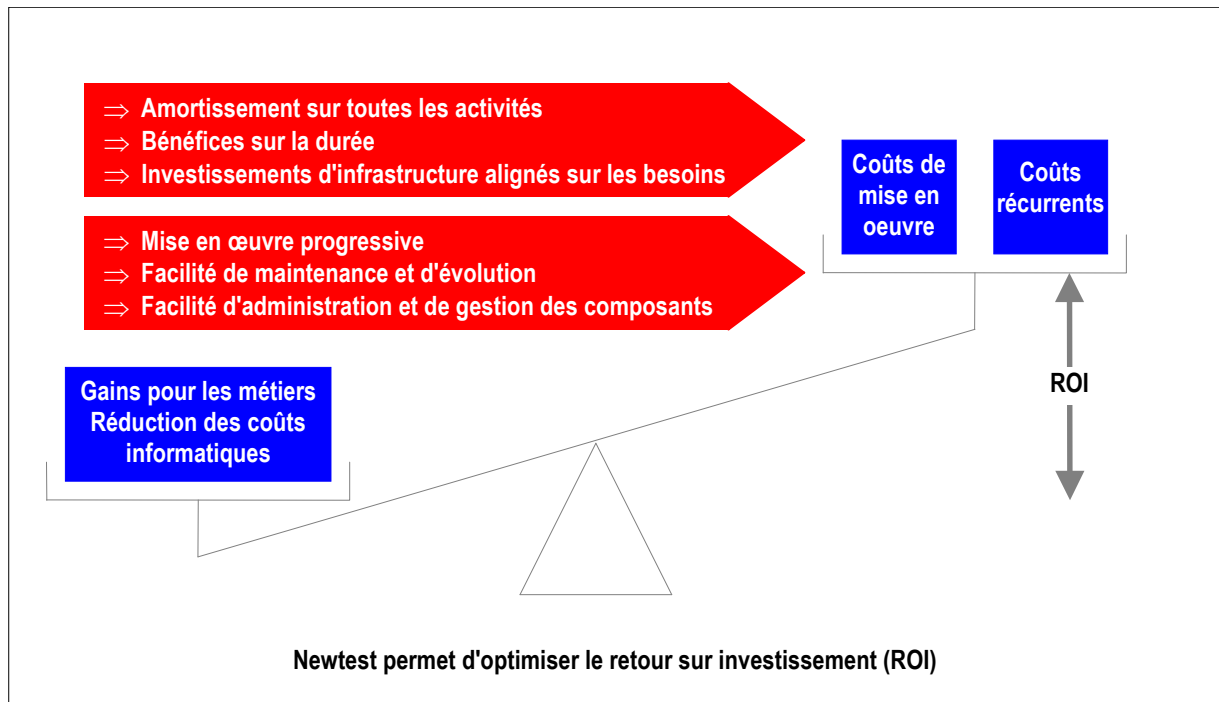
Newtest permet de **traiter intégralement la dimension métier**. En effet, cette dimension se décompose en deux : une mesure des **transactions critiques** et une mesure des **utilisateurs critiques**.

⇒ **Newtest mesure les performances applicatives des transactions critiques.** La supervision des transactions critiques permet de garantir les performances sur ce qui fait la valeur pour le métier. Elle permet d'anticiper les problèmes sur ces transactions en les surveillant indépendamment des utilisateurs réels. Les **agents actifs** de Newtest **simulent** à intervalles réguliers l'utilisation des applications selon des **scénarios préétablis**, que des utilisateurs réels utilisent l'application ou pas.

⇒ **Newtest mesure les performances applicatives des utilisateurs critiques.** La supervision des transactions critiques ne couvre pas l'intégralité des besoins de mesure de niveau de service. Newtest complète la vision orientée transactions par une vision orientée utilisateurs, donnée par les **agents passifs**.

1. Il peut exister des écarts entre le niveau de service de l'utilisateur simulé et le niveau de service perçu par **certains utilisateurs**. Ils peuvent venir d'une différence de localisation, de matériel ou de priorités métier entre les transactions.
2. La supervision des transactions est insuffisante pour **diagnostiquer les problèmes** rencontrés par un utilisateur spécifique.

NEWTTEST GARANTIT LE ROI



Newtest **optimise le retour sur investissement (ROI)** par rapport aux gains mis en évidence précédemment.

Newtest limite les investissements nécessaires.

- ⇒ Newtest est **amorti sur toutes les activités de l'entreprise**. Newtest peut prendre en charge la supervision de toutes les applications du système d'information, quelle que soit l'activité de l'entreprise. L'investissement sur Newtest sert à tous les métiers.
- ⇒ Newtest apporte des bénéfices sur une longue durée. Newtest est une solution **pérenne** par rapport aux évolutions technologiques du système d'information. Elles ne fragilisent pas les investissements sur Newtest.
- ⇒ Newtest permet de **limiter les investissements d'infrastructure** nécessaires pour atteindre le niveau de service cible. Il permet de connaître la qualité de service atteinte avec un niveau d'investissement donné, afin d'éviter de surdimensionner l'infrastructure.

Newtest limite les coûts de mise en œuvre et de maintenance.

- ⇒ Newtest peut être **mis en œuvre progressivement**. La définition du périmètre d'applications et de transactions à superviser constitue le **risque majeur** d'échec des projets de gestion des performances applicatives. Nous recommandons de commencer par un nombre d'applications critiques limité, et pour chaque application, par un petit nombre de transactions. Newtest permet d'étendre petit à petit le périmètre de la supervision et de la mesure des performances applicatives. Newtest permet d'ajouter de nouveaux scénarios sur les sondes et de déployer de nouvelles sondes au fur et à mesure des besoins.

- ⇒ Newtest minimise les **coûts récurrents** grâce à sa facilité de mise en œuvre et de maintenance des scénarios de mesure de la qualité de service. Newtest fournit les outils de **définition des scénarios** nécessaires pour implémenter au moindre coût la gestion des performances applicatives. Cette facilité de mise en œuvre permet de définir les scénarios au fur et à mesure des besoins.
- ⇒ Newtest minimise les **coûts récurrents** grâce à sa **facilité d'administration** et de gestion des composants Newtest. La charge d'administration fonctionnelle et technique dédiée à Newtest est limitée.