

# Guide de **consolidation des outils de gestion IT**

Optimiser et améliorer les dépenses,  
les opérations et l'expérience client



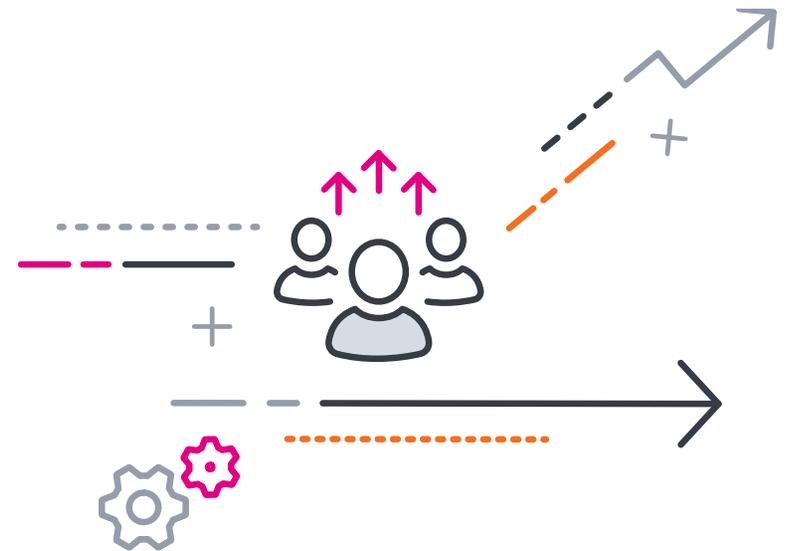
Les environnements de plus en plus dynamiques créent de nouveaux défis pour les développeurs, les ingénieurs en fiabilité des sites (SRE), les administrateurs informatiques et les clients qu'ils servent. Ce n'est pas nouveau. Bien souvent, pour gagner du temps, les équipes emploient leurs propres outils pour superviser et entretenir les systèmes et l'infrastructure sous leur responsabilité.

Mais cette approche entraîne une multiplication des outils et des applications, qui a souvent un effet de bord semblable à celui d'une pierre jetée dans un étang. L'impact initial peut sembler faible, mais les ondes de choc peuvent créer, à distance, des complications considérables. Si différentes équipes utilisent des outils ponctuels non intégrés pour superviser les applications et les environnements IT, je vous laisse imaginer les angles morts, les changements de contexte constants, l'augmentation du temps moyen de détection (MTTD) et du temps moyen de résolution (MTTR), le manque d'évolutivité et le coût de gestion de tous ces outils et licences.

Mais d'où vient au départ cette multiplication des outils ?

De la complexité induite par le cloud. Pour tirer parti de la transformation des opérations, il faut apporter aux applications des modifications qui les rendent plus délicates à exploiter et à dépanner. Cette complexité accrue est difficile à superviser avec les anciens outils et contraint souvent à mettre en place des outils différents pour chaque facette d'une application cloud.

Heureusement, ce n'est pas une fatalité. Nous allons voir les facteurs à prendre en compte et une approche efficace.



# L'indispensable consolidation des outils

Que le changement ait été spontané ou provoqué par une croissance rapide, les opérations peuvent se retrouver dans une impasse, souvent à leur insu.

Dans le premier cas, les opérations adoptent plusieurs services et pratiques cloud, et créent des applications avec des microservices déployés en conteneurs dans des environnements multicloud et hybrides. C'est une approche agile et évolutive. Mais la transformation des piles technologiques ne peut être effectuée efficacement sans un plan pour les superviser et les observer à tous les niveaux. Sans une approche évolutive de la supervision et de la gestion de ces nouveaux environnements, on risque de ne pas vraiment comprendre l'environnement, l'infrastructure et les opérations, favorisant les temps d'arrêt, les risques de sécurité et une mauvaise expérience client.

Dans le deuxième cas, la croissance et l'expansion d'une entreprise peuvent avoir une facette sombre pour ceux qui se trouvent en back-end. Il arrive même que les équipes des opérations IT et DevOps ne sachent même pas réellement ce qui est utilisé et quelles en sont les répercussions, jusqu'à ce que leurs coûts commencent à augmenter. Parfois, les entreprises procèdent à des acquisitions et utilisent leur propre ensemble d'outils ponctuels, sans se rendre compte que les outils d'autres fournisseurs entrent en conflit avec leur écosystème existant.



Les équipes IT et DevOps cherchent donc à consolider les outils pour plusieurs raisons :

**Données manquantes.** De nombreux outils de supervision échantillonnent ou rejettent des données et imposent des limites à la structure des données qu'ils ingèrent. Cela entraîne des lacunes de visibilité critiques, aussi bien pour les utilisateurs que pour les algorithmes d'analyse, ce qui entraîne davantage de problèmes affectant les clients et ralentit leur résolution.

**Efficacité opérationnelle.** Les conteneurs apparaissent et disparaissent en quelques minutes. Les fonctions serverless sont appelées en quelques secondes. Les microservices constituent un réseau complexe d'interactions et de relations. Les outils de supervision qui n'ont pas été conçus pour fonctionner à la seconde et s'adapter rapidement aux pics de trafic passent à côté des problèmes et manquent d'efficacité.

**Manque d'intelligence.** Il y a tout simplement trop de données, et la plupart des outils de supervision ne sont pas dotés d'une intelligence intégrée pour les interpréter. Les alertes sont trop nombreuses, et il faut trop de temps à trop de personnes pour comprendre les problèmes.

**Trop d'outils.** Pour toutes les raisons ci-dessus, la multiplication des outils est un problème. Elle cloisonne les données dans des silos, crée des workflows fragmentés et dispersés, et oblige les équipes à apprendre à utiliser plusieurs outils.

Il est évident que le problème de la multiplication des outils ne peut rester sans réponse.

# Que pouvez-vous faire contre la multiplication des outils ?

À l'heure où les entreprises migrent leurs applicatifs vers le cloud et modernisent leurs applications héritées tout en passant à des environnements cloud natifs, elles ont besoin d'une chaîne d'outils unique et étroitement intégrée capable de superviser, dépanner, analyser et prendre en charge les comportements du système. C'est là qu'une plateforme de données consolidée, dotée de capacités de supervision et d'observabilité prenant en charge une action rapide, entre en jeu. C'est le seul moyen de vraiment comprendre ce qui se passe dans un environnement, et de donner aux développeurs et aux responsables informatiques les moyens de continuer à offrir les meilleures expériences client (sans interruptions).

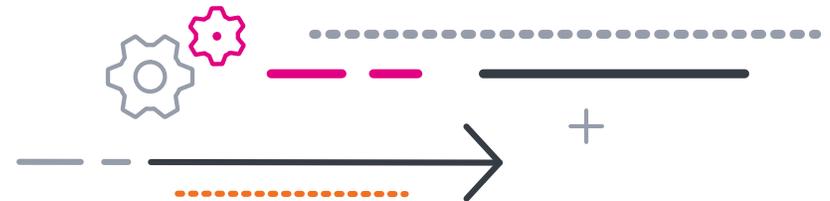
En quoi est-ce différent de la supervision traditionnelle ? La supervision consiste à observer les performances d'un système dans le temps. Les outils de supervision collectent et analysent les données système et les traduisent en informations exploitables. **L'observabilité** exploite les métriques, les traces, les logs et les données d'événement pour fournir une compréhension globale de votre système, notamment de son état et de ses performances. Elles vous permettent de découvrir les inconnues inconnues.

De nombreux fournisseurs prétendent fournir des capacités d'observabilité. Mais bien souvent, ils ont simplement rebaptisé des outils de supervision traditionnels. Un outil de supervision des performances des applications (APM) n'est pas un système d'observabilité. Bien que l'APM soit essentielle pour identifier les problèmes de performances des applications, elle ignore certaines informations sur l'infrastructure et certaines données de logs, qui sont essentielles à votre flux de travail de dépannage et d'analyse des causes profondes (RCA). Les outils de supervision traditionnels et disjointes n'offrent pas la vitesse, l'évolutivité et les capacités d'analyse indispensables aux entreprises numériques modernes, telles que la visibilité en temps réel, les alertes intelligentes et le dépannage rapide. Comme de plus en plus de fournisseurs prétendent fournir une « observabilité », il est essentiel de comprendre en quoi elle se distingue de la supervision.

Un système d'observabilité complet doit et peut aider à :

- empêcher la dégradation des services grâce à des fonctionnalités modernes qui permettent d'isoler rapidement et facilement des problèmes spécifiques ;
- éliminer les silos qui cloisonnent les outils de dépannage et de supervision, mais aussi les équipes et les données ;
- agir en tant que gestionnaire de gestionnaires (MoM), pour pouvoir consacrer plus de temps à l'innovation et à la croissance de l'entreprise. Plutôt que de supprimer et remplacer ce que vous avez, un MoM va gérer tous les autres outils pour jouer le rôle de source unique de vérité ;
- rationaliser la réponse aux incidents et encourager une meilleure collaboration, en éliminant les efforts et les coûts liés aux crises ;
- offrir une visibilité totale sur l'état actuel des applications et sur la façon dont les données circulent parmi la myriade de microservices ;
- améliorer l'expérience client en réduisant les perturbations dues aux temps d'arrêt et les interruptions de service qui font baisser le temps moyen de résolution (MTTR).

Si l'état actuel de vos opérations n'est pas à l'image de cette description, vous avez du pain sur la planche.



# De quels composants avez-vous besoin ?

La mise en place d'un système d'observabilité présente de nombreux avantages, mais pour en profiter pleinement, vous devez vous assurer que votre solution couvre l'ensemble de l'écosystème. Il doit comprendre les éléments suivants :

- une supervision de l'infrastructure, qui vous permet de déterminer les performances et la santé de l'infrastructure réelle sur laquelle votre application s'exécute ;
- une supervision des performances des applications, qui supervise votre application et ses dépendances, vous informe quand des problèmes se produisent et vous permet de les circonscrire à des régions précises de la pile ;
- une supervision de l'expérience numérique, qui vous donne un aperçu de l'expérience utilisateur réelle et vous permet de tester les fonctionnalités de votre application grâce à des simulations synthétiques dans le monde entier ;
- une supervision des services, qui offre une visibilité de bout en bout sur vos services critiques, vos applications et l'infrastructure sous-jacente au moyen de tableaux de bord prédéfinis qui représentent graphiquement la santé, les processus et les KPI de l'entreprise ;
- une investigation des logs, qui aide à passer du « quoi » au « pourquoi » en aidant les équipes à analyser rapidement les journaux d'applications pour en extraire des informations ;
- une réponse aux incidents, qui achemine les problèmes vers la bonne équipe et lui donne des outils pour les résoudre rapidement.



# Quels sont les avantages de la consolidation des outils ?

La consolidation de vos outils de supervision au sein d'un système d'observabilité unique permet à vos ingénieurs et administrateurs système de se concentrer sur votre cœur de métier, assure l'intégration de tous les composants d'observabilité et vous affranchit de la responsabilité de la fiabilité de votre infrastructure d'observabilité.

Cinq grandes raisons justifient de consolider votre ensemble d'outils :

- livrer les produits plus rapidement ;
- améliorer l'expérience client et la fidélisation ;
- optimiser les coûts et minimiser votre charge de gestion ;
- augmenter la vitesse de publication des développeurs et la fidélisation des employés ;
- réduire le travail non planifié.

Il se peut que vous utilisiez déjà de meilleurs outils de supervision et d'observabilité, ou que vous réfléchissiez à la meilleure façon de les adopter. Mais tournons-nous vers les données pour mettre fin au doute. Lorsque la consolidation des outils est bien faite, les résultats parlent d'eux-mêmes.

Selon le [rapport État de l'observabilité de Splunk](#), les entreprises ayant des pratiques d'observabilité établies sont :

- 2,9 fois plus susceptibles de bénéficier d'une meilleure visibilité sur les performances des applications ;
- près de deux fois plus susceptibles d'avoir une meilleure visibilité sur l'infrastructure du cloud public ;
- 2,3 fois plus susceptibles de profiter d'une meilleure visibilité sur leur position de sécurité ;
- 2 fois plus susceptibles de bénéficier d'une meilleure visibilité des infrastructures locales ;
- 2,4 fois plus susceptibles d'avoir une meilleure compréhension des applications jusqu'au niveau du code ;
- 2,6 fois plus susceptibles d'avoir une vue plus complète sur les conteneurs (orchestration incluse) ;
- 6,1 fois plus susceptibles d'identifier plus rapidement la cause profonde des problèmes ;
- beaucoup plus susceptibles de lancer des produits/services innovants, et d'avoir développé 60 % de nouveaux produits en plus au cours des 12 derniers mois.

**2,9** fois  
plus de visibilité sur  
les performances des  
applications

Près de **2** fois plus  
de visibilité sur  
l'infrastructure du  
cloud public

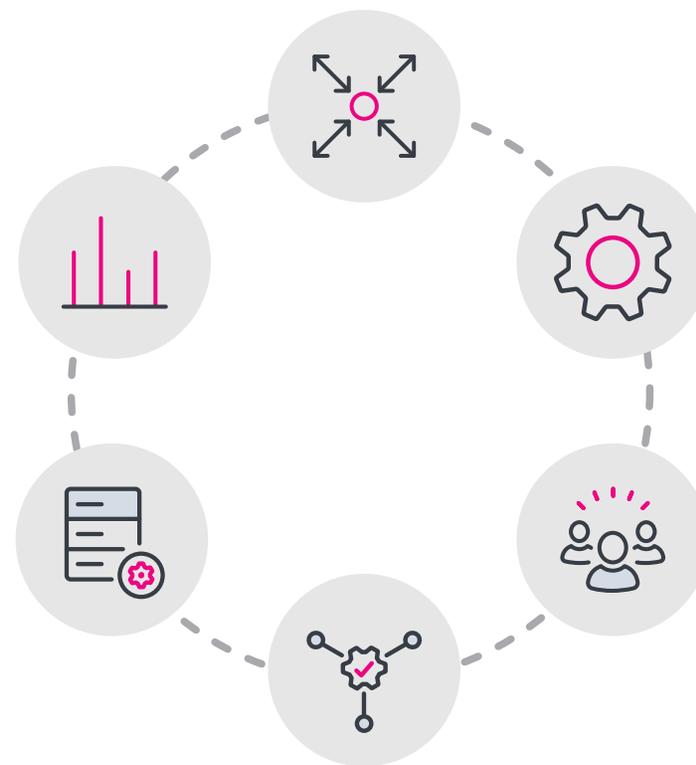
**2,3** fois  
plus de visibilité sur  
la position de  
sécurité

Plus de succès dans le  
lancement de produits/  
services innovants,  
et développement de  
**60%**  
de nouveaux produits  
en plus au cours des  
12 derniers mois

# Conclusion

C'est pour une bonne raison que l'on vous recommande sans cesse de garder le contrôle de vos données.

La raison est simple, et vous la connaissez probablement déjà. Le volume de données que vous devez superviser et comprendre en tant que professionnel de l'IT ou du DevOps ne cessera pas de croître. Le rythme du changement ne fera qu'augmenter. La clé de votre valeur réside dans votre capacité à garder une longueur d'avance sur ces changements et à contribuer au succès de votre entreprise. À mesure que les équipes DevOps et IT migrent vers une technologie cloud-native, elles doivent résoudre des problèmes complexes face auxquels les outils de supervision ponctuels sont mal équipés.





Découvrez comment les leaders de l'industrie surmontent la complexité avec **Splunk Observability Cloud**.

Splunk, Splunk>, Data-to-Everything, D2E et Turn Data Into Doing sont des marques commerciales de Splunk Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Tous les autres noms de marque, noms de produits et marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs. © 2021 Splunk Inc. Tous droits réservés.

21-21099-Splunk-A Guide to Consolidating Your IT Management Tools-EB-103

**splunk>**  
turn data into doing™