Informatique n’a pas à rimer avec problématique

Les 8 problèmes

qui empêchent les professionnels des opérations IT de dormir, et leurs solutions.

splunk>

turn data into doing®

Le philosophe grec Héraclite est le premier à l'avoir affirmé : « La seule constante, c'est le changement ». (Il a également dit : « Nous sommes au plus près de nous-mêmes lorsque nous atteignons le sérieux de l'enfant qui joue », ce qui est cool, sauf quand les adultes se remettent à la marelle.)

Si vous êtes un professionnel IT dans une organisation en pleine croissance, vous savez que suivre le rythme du changement représente un défi constant. Comment pouvez-vous savoir où se trouvent vos affaires quand des gens les envoient constamment dans des clouds ? Et dans des *conteneurs* ? On dirait presque qu'ils veulent vous empêcher de les retrouver.

Splunk est mondialement connu pour sa gamme de t-shirts mêlant humour et jargon technique. L'un d'eux, « Take the sh__ Out of IT », fait une référence pleine d'esprit à un juron populaire parmi de nombreux anglophones.

Mais c'est plus qu'un slogan. Nous savons que vous faites face à un déluge d'ennuis tous les jours, et parfois même au milieu de la nuit. Nous sommes là pour vous aider, en présentant une sélection des problèmes informatiques les plus fondamentaux et des moyens de les résoudre.

01

« Comment suis-je censé m'y retrouver dans ce bazar ? »

Vous ne pouvez pas planifier, innover ni améliorer quoi que ce soit si vous répondez constamment à des alertes.

Vous avez peut-être l'impression que la seule chose qui ait augmenté plus vite que votre charge de travail, c'est le poids des responsabilités sur vos épaules. Les exigences auxquelles vous faites face sont plus vastes et complexes que jamais, mais sachez qu'il en va de même pour votre valeur potentielle pour votre entreprise ou votre organisation. Il se peut aussi que vous soyez frustré quand vous pensez à ce que vous pourriez faire. Malheureusement, il semble que les deux seules choses qui n'aient pas augmenté soient votre budget et vos effectifs.

(Remarque : si vous sentez réellement un poids plus important sur votre épaule, veuillez consulter un médecin.)

Être débordé de travail présente d'innombrables inconvénients, mais l'un d'eux revêt une importance critique : vous pourriez passer à côté de certaines choses. D'après notre expérience avec des milliers de clients, la meilleure façon de parvenir à la concentration est d'enfoncer un pieu dans le cœur du vampire qui aspire l'âme de votre organisation. (Beurk.)

Solution : La gestion des événements

Avec l'élargissement de votre environnement, vos solutions de supervision sont peut-être devenues incontrôlables. Les solutions modernes, indépendantes du domaine, collectent les données générées dans votre environnement et mettent à profit des analyses avancées et le machine learning pour prévenir rapidement et avec précision les problèmes avant qu'ils ne surviennent, ou identifier immédiatement leur cause profonde lorsqu'ils se produisent. La gestion des événements pourrait être la meilleure solution pour vous aider à reprendre le contrôle et à sortir d'une posture constamment réactive.

02

« Je n'en peux plus de recevoir les problèmes de tout le monde »

Vous ne pouvez pas hiérarchiser quand chaque problème est traité comme une urgence.

Il y a toutes sortes de gens dans ce monde, y compris des personnes qui aiment les interruptions de service et les chamailleries avec leurs collègues. Ces gens sont bizarres. Pour les autres, les interruptions sont de gros ennuis très chers.

Une salle de crise IT est conçue pour :

- rassembler les acteurs concernés,
- identifier la cause profonde d'une interruption,
- résoudre le problème,
- déterminer comment éviter que cela se reproduise.

Mais bien souvent, dans les salles de crise IT :

- on transpire à grosses gouttes,
- on se pointe du doigt,
- on couvre ses arrières,
- on gémit et on pleure.

De nombreuses entreprises ont cessé de les appeler des salles de crise. Pourtant, ce changement n'a pas suffi à rendre ce moment plus amusant. Ni à le rendre plus efficace. Et si je vous parlais d'éliminer totalement la salle de crise ?

Solution : La réponse aux incidents

Si vous souhaitez réduire la pénibilité des astreintes, la solution est une approche moderne de la réponse aux incidents, qui va automatiser les aspects les plus urgents (remontées d'informations, salles de crise et examens post-incident) afin que vos équipes puissent se concentrer sur la résolution des incidents. Dans les entreprises qui utilisent la réponse aux incidents automatisée, le temps moyen de réception (MTTA) s'effondre (oui, s'effondre), passant de plusieurs heures à quelques minutes seulement.

03

« Comment ai-je pu m’embourber comme ça ? »

Il est difficile de garder la confiance de vos clients si ce sont eux qui vous signalent une interruption de service.

Vous aimez probablement vos clients autant que nous aimons les nôtres. Cela ne signifie pas nécessairement que vous voulez avoir de leurs nouvelles à 3 heures du matin. Personne n’aime se faire surprendre avec le pantalon baissé (en supposant que vous portez encore un pantalon). Il est certainement difficile de maintenir un haut niveau de service client, mais pas autant que d’expliquer à votre client pourquoi il en sait plus que vous. Ou de les convaincre de vous laisser continuer à gérer leur expérience alors que vous ne savez pas, avouons-le… gérer leur expérience.

Solution : La supervision des services basée sur le ML

Comme beaucoup de choses dans la vie (le bowling, par exemple) la supervision des services peut être difficile et source d’embarras si vous n’avez pas le bon équipement. Les solutions de supervision des services optimisées par le ML prennent les données historiques générées par vos systèmes et les combinent aux données en temps réel pour prédire quand les problèmes sont susceptibles de se produire. Ce n’est pas parce que ce n’est pas encore cassé qu’on ne peut pas le réparer.

04

« C’est la même galère tous les jours »

Vous ne pouvez pas améliorer votre MTTR si vous ne faites pas un suivi de la résolution des problèmes pour en tirer des leçons.

On attribue souvent cette phrase à Albert Einstein : « La définition de la folie, c’est de faire toujours la même chose et de s’attendre à un résultat différent ». En fait, cette citation vient de l’auteur Rita Mae Brown, dans son roman *Mort subite*, paru en 1983. (Attribuer les réalisations des femmes à des hommes est la définition d’un tout autre concept.) Quoi qu’il en soit, résoudre les mêmes problèmes informatiques encore et encore sans puiser dans l’expérience acquise pour les prévenir est la définition de, euh… mauvais.

Où voulais-je en venir ? Ah oui, c’est bon.

Solution : L’AIOps

Le terme « AIOps » désigne la pratique consistant à appliquer l’analyse et le machine learning aux big data pour automatiser et améliorer les opérations IT. L’AIOps peut analyser automatiquement des quantités massives de données réseau et machine pour y reconnaître des motifs, afin d’identifier la cause des problèmes existants mais aussi prévenir ceux à venir. Chaque étape de l’identification, du diagnostic et de la résolution d’un problème informatique crée des données précieuses pour alimenter un système AIOps automatisé qui résoudra rapidement les problèmes, vous soulageant, vous et votre équipe, d’une énorme quantité d’ennuis.

05

« Où est-ce que j'ai mis ce truc ? »

Vous ne pouvez pas utiliser vos données si vous ne savez pas où les trouver ni comment les identifier.

Vous nous avez probablement déjà entendu parler des dark data. Oui, on dirait un groupe de rock gothique formé par des statisticiens, mais en réalité c'est un vrai problème pour à peu près toutes les entreprises. Plus de la moitié des données d'une organisation moyenne ne sont pas utilisées, soit parce que les entreprises ne savent pas qu'elles existent, soit parce qu'elles ne savent pas de quel type de données il s'agit.

Imaginez que vous êtes dans une grotte sombre, que vous n'avez pas de lampe de poche, que vous ne savez pas ce que vous cherchez, et qu'à l'entrée de la grotte, un groupe de vice-présidents crie pour vous demander si vous avez trouvé quelque chose. Une plateforme axée sur les données comme Splunk est conçue pour trouver les données manquantes, les analyser, leur donner un sens et vous aider à les utiliser pour appuyer votre prise de décision.

Solution : Supervision de l'infrastructure

La supervision moderne des environnements hybrides repose sur les trois mots en -té : rapidité, évolutivité et… analysité. Conçue pour les environnements hybrides et cloud, la supervision de l'infrastructure basée sur les données peut vous aider à éviter des frais opérationnels et cloud excessifs, à unifier vos ensembles d'outils et à accélérer votre migration vers le cloud en toute confiance. Les entreprises qui utilisent la supervision de l'infrastructure observent des avantages qui peuvent se chiffrer en millions de dollars.

06

« On dirait vraiment du blabla marketing. »

Si les données sont votre atout le plus précieux, qu'êtes-vous censé en faire ?

Bien sûr, les données sont précieuses, vous le comprenez très bien. Ce qui s'est passé dans votre environnement par le passé est la clé pour savoir ce qui peut se produire à l'avenir, qu'il s'agisse d'interruptions ou des ventes du prochain trimestre. Mais comment les données vous aident-elles exactement, en tant que professionnel des opérations IT, dans la pratique ?

En termes simples, si vous faites un gros paquet de toutes vos données et que vous le mettez dans le bon tuyau, des connaissances vont sortir de l'autre côté.

J'avoue, c'était trop simple.

Les données alimentent le machine learning, et le machine learning est la clé des informations basées sur les données. Une plateforme de supervision informatique basée sur les données exploite vos données pour prédire ce qui va mal se passer pour que vous puissiez éviter la catastrophe. Votre équipe informatique devient l'incorruptible gardienne des revenus, de la réputation et de la satisfaction des clients de l'entreprise ; ce qui sonne bien mieux que « dépassements de frais », n'est-ce pas ?

Solution : Observabilité

L'observabilité permet aux équipes de superviser plus efficacement les systèmes modernes et les aide à trouver et à connecter les effets dans une chaîne complexe pour remonter jusqu'à leur cause. De plus, elle offre aux administrateurs système, aux analystes des opérations IT et aux développeurs une visibilité sur l'ensemble de leur architecture. En réunissant la puissance des métriques, des traces et des logs, les solutions d'observabilité aident les organisations à superviser, analyser et dépanner l'ensemble de leur pile sur une seule plateforme.

07

« Les ennuis aussi, ça vole en escadrille »

On ne peut pas résoudre les vrais problèmes tant que toutes les équipes ne sont pas sur la même longueur d'ondes.

Chez nous, au XXIe siècle, les entreprises axées sur le numérique travaillent « H 24 », surfant sur l'énergie de l'innovation tout en offrant au monde un flux infini de biens et de services livrés juste à temps grâce à une chaîne d'approvisionnement mondiale sophistiquée et interconnectée. Et là, une imprimante se déconnecte et tout s'arrête.

Si votre rôle est d'aider une entreprise (ou une unité commerciale) à fonctionner, vous devez avoir de la visibilité sur ce qui se passe dans chaque nœud de votre réseau, chaque machine et chaque serveur, afin de réparer cette imprimante (ou ce serveur, cette machine) avant qu'elle n'arrête de fonctionner.

Une visibilité incomplète et fragmentée rallonge les investigations et la résolution des problèmes, alors que le temps presse et que le téléphone est sans doute en train de sonner. (Ou de bipper. Ou de jouer « La Vida Loca ». Les téléphones savent tout faire de nos jours.)

Solution : La supervision des services

Une solution moderne de supervision des services utilise l'intelligence prédictive pour vous offrir une visibilité complète sur vos services critiques afin de protéger leurs performances et leur disponibilité. Elle vous aide à prévenir les interruptions coûteuses en prédisant et en résolvant les problèmes avant qu'ils n'affectent les clients. Grâce à une visibilité continue sur l'ensemble de la pile, vous pouvez prévenir les interruptions, obtenir un tableau de bord instantané de l'état de vos systèmes et résoudre les problèmes plus rapidement afin d'éviter toute interruption pour vos clients.

08

« On en a gros. »

Pas facile de maintenir le moral de l'équipe quand elle est surmenée.

Comment planifier, atteindre ses objectifs et innover si on tourne en rond en marmonnant ? Et une livraison de pizzas n'y changera rien. Vous voulez travailler avec une équipe motivée et engagée. Votre équipe veut être motivée et engagée. Comment lui préparer le chemin ?

L'automatisation est l'un des moyens les plus efficaces d'éliminer les tâches répétitives de votre équipe IT et de veiller à ce qu'elle dispose du temps, de l'énergie et de la motivation nécessaires pour gérer les problèmes les plus difficiles, à savoir ceux qui peuvent avoir un impact réel sur vos revenus, la satisfaction de vos clients et la réputation de l'entreprise.

Les données sont le carburant qui alimente le machine learning, qui lui-même est à la base de l'automatisation. Les solutions basées sur l'IA avancent au pas de gymnastique. Si vous n'avez pas regardé ce que l'automatisation axée sur les données pouvait faire pour votre équipe IT depuis un moment, vous devez vous mettre à jour.

Solution : L'analyse prédictive

L'analyse prédictive consiste à appliquer des modèles mathématiques à de grandes quantités de données afin d'identifier des tendances dans les comportements passés et de prédire des résultats futurs. Comme un retour vers le futur, mais en mieux. La combinaison de l'analyse des données, du machine learning et des algorithmes statistiques donne l'aspect « prédictif », permettant aux outils d'analyse prédictive d'aller au-delà de la simple corrélation.

La mauvaise nouvelle, c'est que vous ne pouvez pas acheter de l'analyse prédictive. Mais la bonne nouvelle, c'est que vous pouvez acheter de l'automatisation IT axée sur les données reposant sur l'analyse prédictive. (Nous en avons, au cas où c'était trop subtil.)

Pour résumer : Transformez vos données en actions.

La révolution des données ne se profile plus à l'horizon. Elle est là, elle a acheté une maison dans votre rue et elle vous fait coucou tous les matins en partant travailler. Il est temps que vous lui apportiez un gâteau.

Chez Splunk, nous avons non seulement les solutions dont vous avez besoin pour prendre le contrôle de vos données, mais nous avons également la confiance de 92 entreprises des Fortune 100 et les témoignages de réussite de clients à l'appui. Pour en savoir plus, rendez-vous sur splunk.com.

splunk> turn data into doing®

Splunk, Splunk> 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. © 2022 Splunk Inc. Tous droits réservés.

AW_22-22179-Splunk-How to Take the sh Out of IT-LS-106