

<http://www.journaldunet.com/solutions/intranet-extranet/decryptages/08/0110-rba.shtml>

RBA : optimiser la gestion d'incidents et de changements

Le Run Book Automation pourrait devenir un marché d'importance à mesure que les DSI s'intéressent à l'automatisation et à la standardisation des résolutions d'incidents.

Quelques précisions pour y voir plus clair.

Que signifie RBA ?

[En savoir plus](#)

Le RBA signifie Run Book Automation. Le terme a été forgé par le cabinet Gartner Group. Il fait référence à l'automatisation du registre d'exploitation du Système d'Information de grandes entreprises. Le logiciel contient l'ensemble des démarches à effectuer de manière à mener à bien les procédures en cas de remontée d'incidents mais aussi de changement de matériel.

Qui utilise les logiciels de RBA ?

Ce type de logiciel est destiné à améliorer le travail des techniciens et des ingénieurs de production informatique au sein d'une DSI. Ce sont ces équipes qui sont en charge de la validation des traitements produits par le Système d'Information. Souvent, ces validations doivent être effectuées de manière manuelle.

Le RBA permet de définir des processus qui évitent de perdre du temps sur des validations routinières. Si l'usage des logiciels de RBA est encore peu répandu (4% seulement des entreprises bénéficient d'un logiciel RBA selon le Gartner), les avantages en termes de ROI d'un tel outil augurent d'un bel avenir pour ce secteur qui excite la convoitise des grands de l'informatique.

A quoi sert le RBA ?

Les logiciels de RBA permettent en premier lieu d'améliorer le support de premier niveau en automatisant les vérifications de routine. De fait, cela réunit les tâches administratives récurrentes liées à la gestion des incidents et des changements. Cette tâche consommatrice en temps et en ressources s'avère souvent coûteuse et peut donc ainsi être revue à la baisse.

Enfin, l'automatisation générée par les logiciels de RBA encapsule une partie du savoir-faire des administrateurs systèmes, ce qui permet de standardiser les procédures d'exploitation comme par exemple la gestion des changements.

Le RBA permet t-il de modéliser les processus ITIL ?

Grâce à un outil de RBA, l'équipe de production a la possibilité de modéliser une gestion des changements et des incidents en mettant un ou plusieurs processus sous tutelle.

Dans le cadre d'une démarche de mise en conformité, cela facilite la mise en place de procédures standardisées, comme par exemple les cadres de meilleures pratiques Itil (Information Technology Infrastructure Library). Les actions sont alors plus facilement homogénéisées, à la condition que l'entreprise ait une expérience suffisante de la standardisation de ses procédures.

Qui sont les principaux acteurs du marché du RBA ?

Le marché des logiciels de Run Book Automation est depuis peu l'objet de la convoitise des poids lourds de l'informatique.

[En savoir plus](#)

RealOps a été racheté à l'été 2007 par BMC tandis qu'iConclude a été repris en mars dernier par Opware, lui même avalé par HP quelques mois plus tard.

Il se répartit entre éditeurs de produits généralistes et de produits spécifiques. Dans la première catégorie, on trouve trois acteurs majeurs qui sont Opalis, Optinuity et RealOps/BMC. Chez les spécialistes, Enigmatic, LANDesk, Opware/HP et Stratavia présentent des solutions de choix.

[Guillaume SERRIES, JDN Solutions](#)

Copyright 2008 69-71 avenue Pierre Grenier 92517 Boulogne Billancourt Cedex, FRANCE

[Lancer l'impression](#)