

Mouvement et qualité des données à moindre coût : le Centre d'Excellence MFT (Transfert de fichiers administré)

Par Daniel Sweeney, spécialiste produits MFT, IBM Software Group



Sommaire

Pourquoi les entreprises ont-elles besoin d'un Centre d'Excellence de transfert de fichiers administré ?	2
Définir un Centre d'Excellence de transfert de fichiers administré	3
Avantages pour l'entreprise	4
Rôles et responsabilités	5
Comment commencer	8
Principes de bon usage	10
Quelles contributions peut apporter l'approche Smarter Commerce d'IBM	11



Pourquoi les sociétés ont-elles besoin d'un Centre d'Excellence MFT

De nombreuses sociétés ont opté pour des solutions de MFT, car c'est un moyen de contrôler et de suivre un large éventail de transferts de fichiers. Grâce aux produits MFT sur site, ces sociétés ont remédié aux risques inhérents aux transactions FTP, elles ont davantage sécurisé les informations qu'elles échangent, et mis en œuvre des outils afin de contrôler les accords sur les niveaux de service (SLA) et garantir de pouvoir suivre les processus de transferts de fichiers. Bien que tous ces facteurs soient importants dans le cadre du transfert géré de fichiers, un élément fait toujours défaut.

Une orientation stratégique claire, des standards organisationnels, et, plus important encore, le fait que le principe de droit de propriété opérationnel et technique du MFT soit exclusif à la société, sont des facteurs essentiels si l'on tient compte des besoins de l'entreprise. Le problème repose sur le fait que la plupart des sociétés représentant quasiment tous les secteurs d'activité, n'ont pas d'approche standardisée du MFT dans le cadre d'une architecture stratégique spécifique à l'entreprise.

Sans orientation, sans stratégie ni approche architecturale, les sociétés mettent souvent au point de nombreuses solutions, ou achètent de nombreux produits correspondant à un matériel spécifique ou à une unité opérationnelle. Chacune de ces solutions vient s'ajouter au coût total de propriété (TCO) et à la complexité des transferts de fichiers, au sein de l'entreprise. Faire appel à plusieurs solutions de MFT complique encore plus la manipulation des données, la sécurité, le suivi, la gouvernance, les possibilités de contrôle ainsi que la gestion. Les sociétés trouvant ces difficultés problématiques, peuvent s'orienter vers des solutions commerciales inédites, notamment l'approche Smarter Commerce™ d'IBM, qui positionne le client au centre de l'activité, en mettant l'accent sur l'optimisation de tous les processus commerciaux, notamment les achats, le marketing, la vente et le service entretien.

En adoptant un type orienté sur la clientèle, les sociétés peuvent coordonner leurs processus internes, pour permettre aux sociétés de se connecter et de collaborer plus efficacement, d'opérer leurs activités et de satisfaire la clientèle d'une façon différente, et ceci d'un bout à l'autre de leur chaîne de valeur. L'élément clé de cette stratégie est une architecture MFT gérée par un Centre d'Excellence. Un Centre d'Excellence MFT peut permettre aux entreprises de traiter de façon fiable des informations très sécurisées, ainsi que de contrôler le processus afin de synchroniser toutes les chaînes de valeurs, tout en permettant d'obtenir des résultats commerciaux plus prévisibles et ce plus rapidement.

Bien que la plupart des chefs d'entreprises comprennent qu'une variété de systèmes et de processus doivent être intégrés pour créer un produit, fournir des services et autoriser les transactions, il se peut qu'ils ne sachent pas de quelle façon le transfert de fichiers constitue un soutien pour leur entreprise. Le MFT peut, en premier lieu, ne pas sembler essentiel aux activités commerciales, mais le besoin en constante augmentation de traiter de façon fiable des informations très sécurisées, fait du MFT un facteur crucial de la réussite commerciale.

Ce dossier met à votre disposition une approche stratégique et orientée sur la clientèle, afin de gérer l'infrastructure de transfert des fichiers de votre organisation, via la coordination de la technologie de transfert de fichiers et des entreprises d'assistance, en un Centre d'Excellence MFT. Il vous indique comment établir un Centre d'Excellence MFT afin de permettre à votre entreprise :

- De rationaliser les investissements en solutions MFT ;
- D'établir une approche architecturale afin d'apporter des capacités techniques de façon uniforme ;
- D'établir des procédures et des processus opérationnels afin d'optimiser la prestation des services et l'assistance.

Définir un Centre d'Excellence MFT

Un Centre d'Excellence MFT donne aux sociétés la possibilité de considérer leur approche fragmentaire actuelle du MFT et de renforcer la responsabilisation et la responsabilité dans le cadre des solutions de transferts de fichiers, des procédures et des processus d'assistance opérationnelle, et ce, dans une organisation unique. Le propriétaire du Centre d'Excellence est à la tête du Centre d'Excellence MFT, et est chargé de tous les aspects se rapportant aux produits et aux services rendus, notamment :

- De faire correspondre les besoins actuels et futurs des secteurs d'activités bénéficiant d'un soutien ;
- De gérer une équipe responsable de l'établissement d'une architecture technique interne à l'entreprise, d'une stratégie et de rationaliser les investissements en produits, par comparaison ;
- De gérer une équipe d'assistance opérationnelle responsable de l'exploitation au jour le jour des services proposés ;
- D'optimiser les processus et les procédures, ceci afin de contribuer à garantir la qualité de service la plus élevée (QoS).

Sous la direction d'un Centre d'Excellence MFT, les entreprises ont la possibilité :

- De rationaliser les produits des distributeurs ainsi que les solutions internes ;
- De renforcer les infrastructures doubles ;
- De renforcer ou de réorganiser les équipes d'assistance technique et opérationnelles ;
- D'établir des normes au sein de l'entreprise, afin d'optimiser les investissements ainsi que les dépenses en cours liés au MFT.

Le Centre d'Excellence MFT est chargé de garantir que la qualité des services et la protection des données, satisfassent ou dépassent les besoins du secteur d'activité. Il conserve également un ensemble d'indications techniques du Centre d'Excellence MFT, afin que les services fournis soient améliorés en permanence, ceci afin de correspondre aux besoins des secteurs d'activité.

Le Centre d'Excellence MFT a également l'importante responsabilité d'établir des normes pour l'entreprise. Notamment des normes en termes d'infrastructure, de produits, d'outils de suivi et de modèles de transmission, permettant aux équipes chargées de la conception des applications commerciales de créer toutes seules des transferts de fichiers, sous la forme d'un modèle de type self-service. Le type self-service permet de minimiser le développement et d'apporter son assistance lors de congestionnements susceptibles de se produire dans un Centre d'Excellence du MFT, tout en réduisant le besoin de recruter d'autres membres parmi le personnel informatique, afin de soutenir l'utilisation plus importante de l'infrastructure. L'un des principaux objectifs de toute société visant à établir un Centre d'Excellence du MFT devrait être de mettre à disposition une infrastructure évolutive et durable, des outils de suivi ainsi que des processus améliorés s'articulant autour de l'assistance et de la prestation de services en termes de transferts de fichiers.

Le fait d'allier la responsabilisation et la responsabilité dans un Centre d'Excellence du MFT permet aux entreprises de renforcer la gestion et le suivi des transferts de fichiers. Ainsi l'équipe du Centre d'Excellence du MFT peut :

- Comprendre parfaitement les spécifications des transferts de fichiers et d'acquisition de nouveaux clients ;
- Acquérir de solides connaissances concernant les besoins des secteurs d'activité et des types de produits ;
- Adopter une approche orientée à la fois sur la technologie et le commerce ;
- Présenter un seul aspect à la communauté de la chaîne de valeur, en ce qui concerne les spécifications du B2B au niveau des secteurs d'activité.

Un Centre d'Excellence MFT permet à l'entreprise de satisfaire aux spécifications métier MFT en ce qui concerne les capacités, la flexibilité, la sécurité, les possibilités de contrôle, la qualité et le suivi du service et le fait de suivre cette approche stratégique orientée peut permettre de réduire de manière drastique l'ensemble des frais généraux. En établissant les principes de bon usage et les processus visant à se conformer aux règlements en matière de sécurité établis par le responsable de la sécurité des systèmes de gestion des informations, les législateurs et les auditeurs, un Centre d'Excellence MFT peut également protéger les marques des menaces sans cesse croissantes au niveau de la sécurité.

Avantages pour l'entreprise

Les sociétés établissant un Centre d'Excellence MFT s'orientent vers une approche architecturale plus stratégique de l'organisation, de la mise en œuvre et de la gestion de la technologie de transferts des fichiers au sein de leur entreprise. Cette organisation et cette approche architecturale conduisent à une meilleure gouvernance, à des possibilités de contrôle améliorées, à une meilleure protection des informations, ceci dans toute l'entreprise ainsi que dans toute la chaîne de valeur des clients, partenaires, fournisseurs, administration fédérales et de l'état.

En suivant une approche orientée clientèle au niveau des activités du Centre d'Excellence MFT, les entreprises peuvent garantir que les transferts de fichiers et les SLA correspondent aux processus de la chaîne de valeur qu'elles soutiennent. L'emploi d'une infrastructure peut également faciliter la conformité par rapport aux mandats réglementaires et industriels, ainsi qu'à d'autres règlements de conformité et de sécurité internes régissant l'échange des données.

Le fait de créer un Centre d'Excellence MFT peut également apporter un certain nombre d'avantages stratégiques, notamment l'amélioration de l'efficacité opérationnelle, la réduction des coûts totaux de propriété (TCO), l'amélioration du traitement direct (STP ou Straight Through Processing), la synchronisation des processus commerciaux vitaux ainsi qu'une amélioration du temps nécessaire pour dégager des bénéfices grâce à une acquisition plus rapide de clients. Voici quelques autres avantages possibles :

- Amélioration du périmètre de sécurité et de la protection des informations ;
- Meilleur suivi des transferts internes et externes de fichiers ;
- Meilleure fiabilité et qualité de services ;
- Amélioration du rendement des procédés grâce au regroupement et à la standardisation ;
- Meilleur alignement organisationnel des ressources et des services de transferts de fichiers ;
- Réduction de temps de mise sur le marché pour les nouveaux clients ;
- Regroupement des systèmes possible.

Outre les avantages notés ci-dessus, les sociétés devraient profiter d'améliorations au niveau des processus commerciaux qu'elles soutiennent. Moins de problèmes de transferts de fichiers, une meilleure fiabilité et un meilleur suivi des transferts, tous ces éléments jouent un rôle important dans l'amélioration de la synchronisation des processus et des données pertinentes considérées comme essentielles à la chaîne de valeur d'une entreprise.

Rôles et responsabilités

Le modèle opératoire du Centre d'Excellence MFT est souvent mis au point grâce au cadre IT Infrastructure Library® (ITIL®) des principes de bon usage. Le cadre ITIL constitue l'une des approches les plus largement adoptées dans le monde en ce qui concerne la gestion des services informatiques. Il procure un cadre logique et pratique, destiné à aider les entreprises à identifier, planifier, fournir et soutenir les services informatiques.

Dans les entreprises, en principe, un seul service n'est pas responsable de tous les aspects des services proposés par le Centre d'Excellence MFT. Ces entreprises sont segmentées en domaines fonctionnels tels que le matériel, le réseau, la base de données, la technique logicielle et l'exploitation. Les ressources de ces entreprises doivent être assignées au Centre d'Excellence MFT et être concentrées sur les tâches contribuant à l'assister. Dans des entreprises moins importantes, plusieurs rôles peuvent être gérés par une seule équipe et dans certains cas, une seule personne peut tenir plusieurs rôles.

Le rôle principal du modèle opérationnel est celui du responsable du service du Centre d'Excellence MFT (produits). Il est chargé des objectifs du Centre d'Excellence MFT, des services proposés, des budgets, de la qualité du service et doit s'assurer que les plans d'actions techniques soient créés et communiqués. Le responsable des services travaille avec l'entreprise afin de s'assurer que les SLA sont en place et que le service traite les besoins de l'entreprise. Les responsabilités du responsable des services Centre d'Excellence MFT sont les suivantes :

- Faire correspondre les services proposés aux priorités et aux spécifications commerciales
 - Comprendre sur quels facteurs commerciaux orientés clientèle la société se concentre ;
 - Aider à garantir que les processus Centre d'Excellence MFT et les priorités correspondent à ces facteurs ;
 - Réorganiser les priorités dans le cadre du travail de l'entreprise afin d'optimiser l'exécution dans toute la chaîne de valeur.

- Gérer la qualité et la valeur des services proposés
 - Superviser la communication et le marketing interne des services proposés à des types de produits existants et potentiels ;
 - Établir et contrôler les marchés de services, la prestation ainsi que les processus de suivi et de facturation ;
 - Établir et contrôler les SLA entre le Centre d'Excellence MFT et les secteurs d'activités et leurs clients ;
 - Gérer les coûts généraux du service ou le TCO ;
 - Évaluer le service d'un point de vue interne et externe ;
 - Analyser les stratégies de livraison, d'approvisionnement ainsi que la gestion des résultats des distributeurs externes.
- Superviser la qualité générale des services proposés
 - Établir les conventions de niveau de service opérationnel (OLA) dans le cadre de la gestion des changements et de l'assistance, avec les prestataires de services internes, permettant d'obtenir un Centre d'Excellence MFT (matériel ou plate-forme SE, réseau, services liés aux bases de données) ;
 - Contrôler, évaluer et optimiser la qualité du service ;
 - Mettre au point une quantification destinée à évaluer l'aspect de la chaîne de prestation de services.
- Récupérer les frais de services des types de produits du Centre d'Excellence MFT
 - Établir et contrôler les processus afin de garantir la conservation précise des données d'inventaire ;
 - Établir et contrôler les processus afin de garantir une soumission précise et ponctuelle des remboursements ;
 - Établir et contrôler les processus afin de traiter et résoudre les questions de remboursement aux clients.
- Gérer les coûts et la fixation des prix des services proposés
 - Déterminer le coût des services grâce à l'ensemble des coûts opérationnels, techniques, de recherche et développement associés au plan d'action et aux exigences du secteur d'activité du service ;
 - Identifier et classer par ordre de priorité les investissements liés aux services et aux types de produits conformément à la stratégie de service ;
 - Identifier les sponsors et faire correspondre les orientations du service aux spécifications de produits spécifiques ;
 - Gérer le recouvrement des frais du service en utilisant le processus d'imputation des frais en interne (le cas échéant) et en travaillant sur les types de produits pour comprendre la meilleure façon d'utiliser les services ;
 - Identifier les programmes portant sur l'efficacité et les économies dans le déploiement du service.
- Mener et faire évoluer les indications d'orientation du service
 - Faire correspondre le service aux besoins actuels et futurs de l'entreprise et de ses clients ;
 - Collaborer avec les distributeurs et les partenaires pour intégrer les changements techniques conformément aux indications d'orientation ;
 - Continuer de sensibiliser l'industrie à l'utilisation de nouveaux services ;
 - Présenter ou abandonner des services faisant partie du portefeuille.

Le responsable des services met au point une OLA avec les équipes d'assistance aux bases de données, les équipes d'assistance matériel, d'ingénierie gérée des produits sur fichiers et d'exploitation du MFT. La OLA garantit que les fonds et les effectifs soient préparés, que les consignes opérationnelles soient établies, et que l'on puisse quantifier la prestation afin de suivre l'utilisation des ressources (aussi bien du côté personnel que technologique), ainsi que la conformité à la SLA.

Dans de nombreuses entreprises, tout ou partie de l'infrastructure de transfert des fichiers a été sous-traitée afin de réduire les coûts et d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Le rôle du responsable des services est de gérer les relations avec les prestataires, les questions portant sur la qualité des services et les coûts pour l'entreprise et, le cas échéant, d'organiser les prestataires de services et de rechercher des opportunités pour regrouper les prestataires afin de limiter les dépenses liées aux services sous-traités.

En ce qui concerne les activités sous-traitées, le responsable des services doit collaborer avec le sous-traitant afin de garantir qu'il utilise le transfert des fichiers de façon prioritaire, en fonction de l'orientation établie du client, ou prend le risque de saper les efforts de synchronisation de l'acheminement des informations dans toute la chaîne de valeur.

Le centre de service ou l'assistance téléphonique du Centre d'Excellence MFT est souvent utilisé en tant que point de contact pour les demandes de nouveaux services et les problèmes rencontrés, et communique des informations sur le suivi dans les deux cas. Le centre de service contribue également à rationaliser les processus de gestion des problèmes et des demandes, plus particulièrement lorsque l'assistance et les techniques de gestion des problèmes n'existent pas encore. Les fonctions du centre de service du Centre d'Excellence MFT devraient être encore plus importantes pour porter assistance à l'ensemble des secteurs d'activité. Cela permettra d'orienter la société afin qu'elle commence à standardiser les procédures et les processus supportant les transferts internes et externes de fichiers. Une assistance téléphonique spéciale peut être établie pour répondre aux appels. Elle est particulièrement utile si l'on veut rapidement et facilement résoudre les problèmes des clients externes.

La réussite d'un Centre d'Excellence MFT dépend d'un certain nombre de responsabilités et de rôles :

- Gestion des services (produit) :
 - Gère l'ensemble des services proposés ;
 - Crée et permet de respecter les budgets ;
 - Établit la tarification et les remboursements ;
 - Crée les plans d'action des services ;
 - Contribue à garantir le service.
- Assistance téléphonique :
 - Procure une assistance aux services de niveau 1 aux usagers internes et externes ;
 - Reçoit les demandes de services ;
 - Facilite les tests clients ;
 - Agit en tant que point de réception et de résolution des problèmes ;
 - Gère les demandes.
- Exploitation :
 - Procure une assistance de niveau 2 ;
 - Aide à garantir l'exploitation continue des services et à résoudre les problèmes s'aggravant ;
 - Saisit les nouvelles configurations et les demandes de modifications.
- Ingénierie des produits :
 - Procure une assistance de niveau 3 ;
 - Propose des solutions techniques de qualité au service ;
 - Travaille conformément aux indications d'orientation des produits du service.

Comment commencer

Maintenant que vous savez ce qu'est un Centre d'Excellence MFT, les services qu'il propose et son rôle dans l'entreprise, comment le vendez-vous au reste de la société ?

Les hésitations au niveau du Centre d'Excellence MFT proviennent parfois des parties prenantes qui hésitent à perdre le contrôle du transfert de leurs fichiers, des budgets et des effectifs concernés, ou peut-être des sociétés devant payer des frais onéreux pour les services de transferts de fichiers qu'elles utilisent. Le fait de s'attacher à une approche orientée clientèle dans le cadre de votre stratégie Centre d'Excellence MFT permet à votre société de coordonner les activités de transferts de fichiers et les ressources autour d'un objectif commun, proposant des éléments d'intégration de fichiers de façon rentable et standardisée, venant soutenir les spécifications de traitement au sein de la chaîne de valeur.

En termes d'organisation, le bon endroit pour établir le Centre d'Excellence MFT réside au cœur de la technologie middleware. Ces services disposent habituellement d'un modèle d'assistance établi permettant d'interagir avec l'entreprise du fait de leur rôle au sein de la société et de leurs relations avec le personnel commercial et les concepteurs d'applications. Dans de nombreuses sociétés, certains services de transfert de fichiers font partie de l'organisation des services en réseau, mais, grâce à l'introduction d'Internet et à son utilisation de plus en plus fréquente dans le domaine du transfert des fichiers, cette coordination peut ne plus être idéale.

Lors de l'établissement d'un Centre d'Excellence MFT, il est important de tirer profit des informations recueillies à partir de votre approche actuelle du MFT. Qui est chargé des activités existantes de transferts de fichiers, où résident-ils dans la société et quels sont les coûts associés à la prestation des services ? Il est également important de ne pas ignorer les frais dissimulés et associés aux activités de transfert des fichiers, notamment les scripts écrits par les concepteurs pour le contrôle, les nouveaux essais et la validation des données. Ces éléments peuvent être bien dissimulés dans les budgets de main d'œuvre des services d'une société, mais si l'on les observe de plus près, ils sont directement liés aux services de transferts de fichiers. Il est important de bien comprendre ces coûts et les répercussions qu'ils ont sur l'entreprise, lorsque vous argumentez en faveur de l'utilisation d'un Centre d'Excellence MFT.

Tirer profit d'un cadre de gestion des services ITIL peut conférer de la crédibilité à l'application qui contribuera à vendre l'approche. Votre argumentation doit non seulement être vendue à la direction mais également au personnel subalterne, dont les rôles et les responsabilités peuvent être réorganisés en fonction de l'organisation du Centre d'Excellence MFT. De ce fait, il est vital de confirmer les avantages au niveau des services à la clientèle, de l'organisation et des finances que présente l'approche du Centre d'Excellence du MFT.

De nombreuses sociétés adoptent une initiative de Centre d'Excellence MFT dans le cadre du projet d'unification et de modernisation de leur informatique. Coordonner cette initiative avec la stratégie commerciale de l'entreprise est un moyen efficace pour contrôler la gestion et contribuer à garantir qu'une stratégie MFT corresponde aux besoins actuels et futurs de l'entreprise. En adoptant une stratégie Smarter Commerce, qui place le client au cœur de l'activité, les sociétés peuvent faire correspondre les objectifs commerciaux orientés clientèle, à la solution requise pour les réaliser. L'adéquation du Centre d'Excellence MFT à ces initiatives commerciales de haut niveau peut contribuer à déterminer la qualité commerciale d'une initiative et à bénéficier d'un financement.

Vous trouverez ci-dessous certaines questions auxquelles vous pouvez répondre lorsque vous commencez à déterminer les solutions actuelles au sein de l'entreprise ainsi que les coûts qui y sont associés.

- Sur quelle solution de transferts de fichiers votre application s'appuie-t-elle ?
 - Quel distributeur de logiciels ?
 - Où est installé et exécuté le logiciel ?
 - Combien y-a-t-il de serveurs ?
 - Les serveurs gèrent-ils le niveau actuel de SE ?
 - Le logiciel installé est-il conforme aux licences d'utilisation du logiciel ?
 - Lorsque les numéros de licence expirent, communiquez-vous un avertissement de leur expiration ?
 - Le codage des données est-il utilisé ?
 - Quel est le niveau d'activité des serveurs en termes de transferts de fichiers, par heure et par jour ?
- Quelles données doivent être conservées, en quelle quantité et pour combien de temps ?
- Comment vous tenez-vous au courant de la condition générale de l'environnement ?
 - Les serveurs sont-ils en marche ou à l'arrêt ?
 - Les licences des produits arrivent-elles bientôt à expiration ?
 - Combien de procédés de transferts de fichiers sont exécutés sur les serveurs ?
 - Faites-vous un rapport quotidien sur les activités des serveurs ou sur d'autres informations ?
 - Avez-vous configuré un basculement ? Cela est-il nécessaire ?
 - Une reprise après sinistre est-elle configurée ? Cela est-il nécessaire ?
- Que contrôlez-vous en ce qui concerne les transferts de données ?
 - Ce qui réussit ou échoue ?
 - Le transfert a-t-il eu lieu ?
 - A-t-il eu lieu au moment voulu ?
 - A-t-il atteint sa destination finale ?
 - A-t-il atteint sa destination finale au moment voulu ?
 - A-t-il pris trop ou trop peu de temps chaque fois qu'il a été exécuté ?
 - Combien de transferts échouent-ils ?
- En général, quelles mesures prenez-vous concernant les questions indiquées ci-dessus ?
 - Envoi d'un courriel à des personnes ou à une liste de distribution ;
 - Envoi d'un déroutement du SNMP (Simple Network Management Protocol) ;
 - Exécution d'un programme ;
 - Envoi d'une instruction à un serveur.
- Limitez-vous les données que les utilisateurs peuvent consulter et gérer ?
- Combien de membres du personnel collaborent-ils à la solution ?
 - Quelles sont les horaires d'assistance ?
 - Combien de temps faut-il pour préparer un nouveau transfert ?
 - Combien de temps faut-il pour résoudre les problèmes ?
 - Combien d'heures d'indisponibilité sont à compter par mois ? Par an ?

Principes de bon usage

La création d'un Centre d'Excellence MFT donne l'occasion d'élaborer les principes de bon usage pour le MFT. Dans le cadre d'un Centre d'Excellence MFT, vous disposez d'une équipe permettant à votre société de disposer des meilleures capacités MFT ? À titre d'experts en entreprise, l'équipe du Centre d'Excellence MFT connaît parfaitement la technologie et comment l'utiliser efficacement et avec succès, afin de répondre aux besoins de l'entreprise, tout en proposant une infrastructure rentable, efficace et très sûre.

Lorsque vous élaborez les principes de bon usage pour votre Centre d'Excellence du MFT, la liste suivante constitue un bon point de départ en ce qui concerne certains facteurs importants :

MFT intraentreprise (interne)

- Protocole de transmission habituel et fiable ;
- Contrôle centralisé ;
- Établissement de la liste de contrôle centralisée des situations ;
- Automatisation des processus ;
- Self-service des secteurs d'activité ;
- Solutions standardisées et documentées ;
- Reprise au point de contrôle ;
- Gestion centralisée ;
- Données codées ;
- Canal de transmission et système de fichiers codés ;
- Risques associés au FTP éliminés.

MFT multientreprise (externe)

- Gestion des partenaires commerciaux ;
- Une sécurité renforcée pour l'installation en zone démilitarisée (DMZ) ;
- Sécurité et gestion B2B ;
- Gamme étendue de B2B et assistance au protocole de transmission ;
- Interface utilisateur pour la configuration et la consultation des transactions ;
- Interface pour la consultation des transactions avec les partenaires commerciaux ;
- Meilleure prestation avec renvoi automatique.

Contrôle et gestion

- Contrôle proactif ;
- Gestion par exception ;
- Performances indiquées et comparées aux engagements des SLA ;
- Suivi exhaustif des transferts de fichiers ;
- Avis reposant sur les situations.

Protection du périmètre

- Utilisation d'un proxy reposant sur une DMZ ;
- Utiliser les arrêts de session pour empêcher les connexions directes entre les serveurs internes et Internet ;
- Établir une session depuis la DMZ à une zone de confiance, uniquement après qu'un partenaire utilisateur se soit correctement identifié ;
- Ne pas stocker de données, fichiers ou informations sur les utilisateurs dans la DMZ ;
- Aucune admission d'ouverture entrante dans le pare-feu ;
- Ne pas avoir de services Internet ou de ports d'une interface utilisateur ouverts dans la DMZ ;
- Passer d'une zone moins fiable à une zone plus fiable ;
- Inspecter les protocoles, utiliser le filtrage des instructions et bloquer les exploits des URL usuelles.

Protection des données

- Aucune donnée écrite ou stockée dans la DMZ ;
- Contrôle afin de garantir l'intégralité des données ;
- Puissantes options de codification des données ;
- Support des Secure Sockets Layer (SSL) et Transport Layer Security (TLS) ;
- Meilleure protection en reliant les modules de sécurité matérielle (HSM) aux clés cryptographiques stockées.

Authentification

- Authentifiez les utilisateurs dans la DMZ plutôt que dans la zone fiable ;
- Gérez les utilisateurs de manière centralisée dans des dépôts externes pour utilisateurs, notamment dans une base de données Microsoft Active Directory ;
- Vérifiez les utilisateurs grâce à l'authentification multiple, en utilisant les questions « Quelque chose que vous connaissez », « Quelque chose que vous possédez » ;
- Minimisez les coûts d'assistance grâce à un portail de connexion destiné à une seule ouverture de session, et grâce à la gestion self-service par mot de passe ;
- Configurez un accès reposant sur les rôles.

Coordination des activités

- Synchronisez les transferts de fichiers avec les procédés de la chaîne de valeur qu'ils soutiennent ;
- Trouvez et accordez la priorité aux procédés les plus essentiels à votre orientation clientèle ;
- Utilisez les SLA pour contrôler les performances de bout en bout de la chaîne de valeur, et pas seulement les activités d'un procédé à l'autre.

Quelles contributions peut apporter l'approche Smarter Commerce d'IBM

Passer d'une approche graduelle du MFT à un Centre d'Excellence MFT, pose quelques difficultés techniques et organisationnelles aux entreprises. IBM propose un portefeuille complet de produits qui contribuent à mettre en application les principes de bon usage du Centre d'Excellence MFT exposés ci-dessus. Nous proposons une architecture MFT afin de transmettre les données en interne et en externe d'une façon plus fiable, en toute protection, afin de mieux contrôler la situation de votre activité de transferts des fichiers, d'aider l'entreprise à adhérer aux SLA des clients, et de proposer les meilleures possibilités de protection conformément aux principes de bon usage dans la DMZ.

En tant que leader de l'industrie en matière de MFT, IBM dispose d'une expérience considérable permettant aux entreprises de mettre en œuvre stratégiquement leurs solutions en matière de MFT, et de créer des Centre d'Excellence MFT. En adoptant une approche Smarter Commerce d'IBM, laquelle place les clients au cœur de votre stratégie commerciale, l'entreprise et le Centre d'Excellence MFT coopèrent vers un ensemble d'objectifs communs, optimisant l'exécution au sein de toute votre chaîne de valeur. Les spécialistes de l'industrie et des produits d'IBM peuvent aider votre entreprise à évaluer son approche actuelle en termes de transfert de fichiers, tout en vous apportant des conseils lors de l'établissement d'un Centre d'Excellence MFT.

IBM propose une évaluation commerciale et technique en adéquation avec l'industrie, orientée MFT. Cette évaluation constitue un engagement de collaboration entre votre entreprise et IBM d'évaluer votre infrastructure actuelle de transfert des fichiers, vos principes opérationnels, de vous donner des conseils utiles et vous offrir une analyse du retour sur investissement (RSI). L'évaluation tient compte de l'importance de votre chaîne de valeur de partenaires, de fournisseurs, de clients, ainsi que de la transmission des données sur fichiers, aussi bien en interne qu'en externe.

Contactez IBM si vous désirez recevoir de l'aide dans le cadre de l'établissement d'un Centre d'Excellence MFT. Ainsi, vous pouvez permettre à votre entreprise d'organiser ses investissements afin d'acquérir des produits MFT, élaborer une approche architecturale standardisée afin d'acquérir des capacités, et établir des procédés et des procédures opérationnels afin d'optimiser la prestation des services et leur assistance dans toute votre chaîne de valeur commerciale. La stratégie Smarter Commerce d'IBM peut vous aider à envoyer des données, conférer une qualité commerciale et abaisser le TCO de votre infrastructure MFT.

Pour de plus amples informations

Pour de plus amples informations sur l'établissement d'un Centre d'Excellence MFT et sur la stratégie Smarter Commerce d'IBM, veuillez joindre votre représentant IBM ou partenaire commercial, ou vous rendre sur le lien :

<http://www-01.ibm.com/software/fr/commerce/managed-file-transfer/>



© Copyright IBM Corporation 2012

IBM France

17 Avenue de l'Europe
92275 Bois Colombes Cedex

IBM, le logo IBM, ibm.com et Smarter Commerce sont des marques d'International Business Machines Corp., déposées dans de nombreux pays du monde. Les autres noms des produits et services peuvent être des marques commerciales d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste actualisée des marques IBM est accessible sur le Web sous la mention « Copyright and trademark information » trademark information » à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

ITIL Infrastructure Library est une marque déposée de Central Computer and Telecommunications Agency, faisant désormais partie de l'Office of Government Commerce.

ITIL est une marque déposée, et une marque communautaire du Minister for the Cabinet Office, et est déposée au U.S. Patent and Trademark Office.

Microsoft est une marque de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Ce document est actualisé à la date initiale de sa publication, et peut être modifié à tout moment par IBM. Ces offres ne sont pas toutes proposées dans chaque pays au sein desquels IBM intervient.

LES INFORMATIONS FIGURANT AU PRÉSENT DOCUMENT SONT COMMUNIQUÉES EN L'ÉTAT, SANS GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE, NOTAMMENT SANS GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN OBJECTIF PARTICULIER, ET SANS GARANTIE D'ABSENCE DE CONTREFAÇON.

Les produits IBM sont garantis conformément aux conditions générales des accords passés les concernant.

Le client est tenu de garantir qu'il se conforme aux lois et aux réglementations en vigueur le concernant. IBM ne fournit aucun avis juridique, ni ne garantit ou n'assure en aucun cas que ses produits ou ses services garantissent le respect par le client des lois et des réglementations en vigueur.

© Copyright IBM Corporation 2012



Veuillez recycler