



Les applications digitales innovantes apportent un avantage concurrentiel uniquement si elles sont fiables. Toute panne soudaine pourrait en effet nuire à l'image de l'entreprise et entraîner des dommages financiers importants. En identifiant la fiabilité de vos applications, notre Reliability Management vous aide à améliorer votre efficacité.

**La situation initiale présente de nombreux aspects: les environnements hybrides et multicloud sont complexes, car il est difficile d'avoir la vue d'ensemble des dépendances au sein d'une application critique pour l'entreprise. De plus, les exigences en matière de disponibilité et d'expérience utilisateur augmentent, aussi bien en interne qu'en externe.**

**Que comprend le Reliability Management de Swisscom?**

Le Reliability Management concentre ses efforts sur l'application client et ses exigences commerciales afin d'améliorer en continu la fiabilité de l'application et le Mean Time To Repair (MTTR) dans le cadre d'un modèle de Shared Responsibility entre le client, Swisscom et les éventuels partenaires.

Différents instruments nous permettent d'analyser l'architecture actuelle de l'application, de tirer des enseignements des événements passés et de proposer des mesures d'amélioration adaptées. En cas d'incident, il est possible de faire rapidement appel à l'expertise des Customer Reliability Engineers (CRE) de Swisscom qui jouent le rôle d'intermédiaires et de consultants techniques.

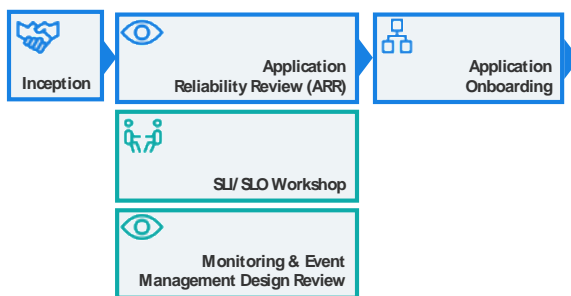
Lors de l'onboarding, les applications et leurs composants sont représentées dans un Service Impact Model. L'alerte en cas de non-respect des objectifs de niveau de service conjointement définis est également configurée à cette étape. Cela permet aux CRE d'identifier rapidement l'origine d'un incident et de contacter si besoin les équipes compétentes.

**Les avantages du Reliability Management**

- Amélioration continue  
Grâce à une évaluation, une analyse et un apprentissage continu, le risque de panne est nettement réduit et la fiabilité de l'application est optimisée en permanence.
- Intervention rapide de spécialistes  
Des experts techniques peuvent intervenir rapidement si besoin et jouer le rôle de consultants techniques tout au long de l'incident.
- Réduction du Mean Time To Repair (MTTR)  
La recherche fastidieuse de la cause d'un incident est fortement simplifiée grâce au Service Impact Model. Les équipes compétentes sont rapidement identifiées et impliquées, ce qui a un impact positif sur la durée de la panne.

**La solution en un coup d'œil**

**Onboarding**





**Reliability Management**





## Faits et chiffres

 Onboarding	<b>Application Reliability Review (ARR)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Analyse et élaboration de l'architecture de la solution et des dépendances de l'application en tenant compte des bonnes pratiques pour ce qui est des technologies, des méthodes de travail et des outils les plus récents</li><li>- Identification, évaluation, classement des risques et proposition de mesures destinées à limiter les dommages</li><li>- Synthèse des résultats dans le rapport final</li></ul>
	<b>Application Onboarding</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Représentation du Service Impact Model dans le système de Reliability Management de Swisscom</li><li>- Intégration du monitoring de l'application du client</li><li>- Configuration d'une alerte en cas de non-respect des seuils SLO</li></ul>
 Reliability Management	<b>Customer Reliability Engineer (CRE)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Intervention du CRE sous 60 minutes en cas d'incident</li><li>- Le CRE joue le rôle de consultant technique tout au long de l'incident</li><li>- Élaboration d'un rapport postmortem après l'incident en collaboration avec le client</li></ul> <b>Alertes et notifications</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Alerte automatique du CRE en cas de non-respect des objectifs de niveau de service</li><li>- Identification de la cause de l'incident par le CRE grâce au Service Impact Model</li><li>- Implication des équipes compétentes et communication des informations au client par le CRE</li></ul> <b>Reliability Reporting</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Rapport mensuel avec les écarts par rapport aux SLO et les incidents durant la période sous revue</li><li>- Rapport trimestriel avec une analyse supplémentaire au-delà de l'incident, mesures d'amélioration et mise à jour de la matrice de risques</li></ul>
 Prestations en option	<b>Élaboration des définitions SLI/SLO</b> <p>Présentation du concept SLO/SLI et élaboration conjointe du parcours de l'utilisateur principal et des indicateurs de niveau de service correspondants.</p> <b>Monitoring &amp; Event Management Design Review</b> <p>Mise en œuvre d'une Monitoring &amp; Event Management Design Review.</p> <b>Mission Critical Support</b> <p>Délai d'intervention du CRE en cas d'incident réduit à 15 minutes.</p> <b>Event Support</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Suivi des événements planifiables et critiques (par exemple des migrations, pics de vente ou des Disaster Recovery Testings) par un CRE</li><li>- Vérification de l'Operational Readiness de l'application selon les exigences</li><li>- Analyse des risques et élaboration de mesures destinées à réduire les risques</li></ul>
 Services supplémentaires	<b>Mise en œuvre et modifications</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Mise en œuvre des SLI/SLO et des concepts de Monitoring et d'Event Management</li><li>- Mise en œuvre des propositions d'optimisation découlant des analyses, de mesures destinées à limiter les dommages, modification de la conception de la solution et modernisation de l'application</li></ul>