



Quels sont les comportements pertinents pour votre application et comment les mesurer et les évaluer? L'exploitation d'une application représente généralement un défi plus important que prévu. Les experts de Swisscom vous aident à modéliser la satisfaction des utilisateurs sur la base du concept SLI/SLO et vous fournissent ainsi le cadre nécessaire pour relever chacun de vos défis.

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 la définition des SLI/SLO de Swisscom?

Vous disposez d'un Monitoring et d'un Event Management pour votre environnement informatique et vous recevez une alerte en cas d'incident. Mais connaissez-vous les besoins et les exigences de vos utilisateurs concernant la disponibilité et la fiabilité des applications? Surveillez-vous ces éléments et identifiez-vous le Business Impact en cas de problème avec l'une des composantes de l'infrastructure?

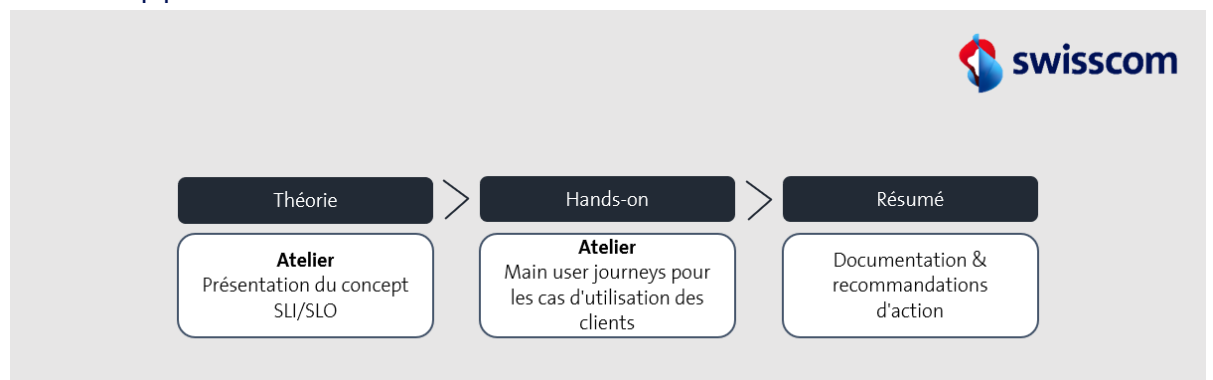
Le concept SLI/SLO élaboré par le Site Reliability Engineering aborde précisément ces questions. Pour les applications, des objectifs de niveau de service sont définis et des indicateurs sont ainsi identifiés afin de mesurer la progression de vos objectifs et les éventuels écarts.

Nos Customer Reliability Engineers vous aident à élaborer le parcours des utilisateurs principaux de votre application dans le cadre de workshops. Pour cela, ils s'appuient par exemple sur l'un de vos Use Cases ou sur l'une de nos applications de démonstration.

Les avantages de la définition des SLI/SLO de Swisscom

- **Découverte du concept SLI/SLO**
Nous vous livrons un aperçu détaillé du concept SLI/SLO, de ses avantages et du processus.
- **Parcours utilisateur**
Vous recevez une documentation des parcours utilisateurs conjointement élaborés, qui permettent ensuite d'identifier les SLI.
- **Recommandations d'actions**
Vous recevez des recommandations d'actions concrètes pour la suite, notamment pour définir des SLI adaptés et pour les mesurer.

Notre approche





Faits et chiffres



Durée et coûts

Durée: 3 jours, se composant de:

- 2 jours de workshops chez vous sur site ou en ligne
- 1 journée de préparation et d'identification des Use Cases et documentation des résultats par Swisscom

Coûts: CHF 7 350.–



Procédure de base

Workshop SLI/SLO

Nous vous présentons le concept SLI/SLO sur deux journées complètes de workshops. Par la suite, nous élaborons ensemble le parcours des utilisateurs principaux de l'Use Case sélectionné et nous identifions les indicateurs de niveau de service pertinents. Enfin, nous discutons du processus d'implémentation des SLI.

Synthèse

Nous vous livrons les résultats de nos analyses, y compris le parcours des utilisateurs principaux, les indicateurs de niveau de service et les recommandations d'actions pour les prochaines étapes.



Services supplémentaires

Élaboration et mise en œuvre des points de mesure

Élaboration conjointe et mise en œuvre des points de mesure avec vérification et ajustement des objectifs de niveau de service.

Reliability Management

Les différents services de Reliability Management, nous permettent de vous aider à améliorer la fiabilité de votre application. Ils s'étendent de la définition des indicateurs de niveau de service (SLI) ou des objectifs de niveau de service (SLO) à la joignabilité d'un Customer Reliability Engineer en cas d'incident et à son assistance, en passant par les Monitoring & Event Management Design Reviews ou les Reliability Reports réguliers.