

Le BAM entre dans l'entreprise par différentes portes

Le business activity monitoring supervise l'activité métier. Il se greffe aux plates-formes d'administration, aux middlewares d'intégration ou aux offres de business process management. À cela s'ajoutent des solutions indépendantes.

Annabelle Bouard , 01 Réseaux (n° 141), le 24/08/20 04 à 07h00

Ross Altman (SeeBeyond)
François Berot (HP)
Bertrand Bouhour (Systar)
Philippe Depland (Computer Associates)
John Gordon (IBM)
Mukund Mohan (Mercury Interactive)
Tom Murphy (Veritas)
Henry Peyret (Forrester Research)
Deborah Rosen (WebMethods)
Atwell Williams (BMC)

Lancé par le cabinet d'études Gartner il y a trois ans, le BAM (*Business activity monitoring*) consiste à combiner les informations puisées dans plusieurs systèmes pour constituer des tableaux de bord d'indicateurs métiers destinés aux responsables opérationnels. « *Par exemple, dans le cas d'un train de marchandises, c'est en corrélant l'ensemble des informations (distance à parcourir, pente, poids de la marchandise, etc.) que l'on détectera ou anticipera un problème. Chose impossible en prenant chaque élément séparément* » , explique Deborah Rosen, vice-président exécutif de WebMethods.

Pour réussir, il faut puiser en temps réel les données dans les systèmes où elles se trouvent, assembler ces données élémentaires afin de constituer des informations de plus haut niveau selon des règles élaborées, définir des valeurs de référence et, enfin, fournir une couche de présentation.

Le BAM est une démarche que l'on concrétisera de différentes façons. Les offres fleurissent chez des éditeurs venus d'horizons divers dont le coeur de métier est plus ou moins connexe à la notion de BAM, ce qui autorise des approches multiples, selon les outils que les entreprises possèdent déjà. Une première voie consiste à tirer parti d'outils de BPM (*Business process management*) , car il est facile de récupérer les informations relatives aux processus formalisés. « *Les outils de BAM les plus puissants sont ceux qui tournent autour de l'ingénierie ou de l'optimisation de processus* » , affirme Henry Peyret, directeur de recherche chez Forrester Research. Une approche qui est proposée par SeeBeyond, et que décrit son directeur technique, Ross Altman : « *Notre outil de BPM, eInsight, génère des informations exploitables par notre outil de BAM, eBAM Studio, qui permet la création de tableaux de bord.* »

Pour ces mêmes tableaux de bord, IBM a noué un partenariat avec le français Systar, un spécialiste du BAM. Big Blue préfère en effet se concentrer sur la couche BPM « *qui implique toutes nos divisions logicielles ainsi que l'activité services* » , explique John Gordon, responsable du marché de la gestion des performances métiers d'IBM.

Les limites de l'approche BPM

Reste qu'approcher le BAM par le BPM présente souvent une limite : seule une partie des processus a été automatisée dans l'entreprise. Mais cela a malgré tout un avantage : la possibilité de « *boucler la boucle* ». « *Quand une anomalie est détectée, l'outil de BPM pourra participer à l'étape de correction. On peut certes procéder à des corrections manuelles, mais plus on automatise, plus on réduit les coûts et le nombre d'erreurs* », explique Ross Altman. Prise de position différente chez Systar, dont le président, Bertrand Bouhour, estime que l'étape de correction automatique sort du périmètre du BAM. Autre socle potentiel pour le BAM : les plates-formes traditionnelles d'administration de systèmes et d'applications, qui sont largement plus déployées que les outils de BPM.

Certains spécialistes soulignent que la gestion de seuils d'alerte en temps réel et la corrélation d'événements avec analyse causale constituent d'ailleurs leur cœur de métier. HP annonce ainsi la disponibilité de sa première offre BAM, OpenView BPI (*Business process insight*), pour le second semestre de 2004. À noter qu'il utilise le terme BSM (*Business service management*) plutôt que celui de BAM. « *Le BAM prolonge la notion de gestion de services*, explique François Berot, responsable du développement des activités de HP Software France. *Les mécanismes de gestion des contrats de service d'OpenView ont servi de socle à BPI.* »

BMC Software emploie aussi le terme de BSM dans le sens où « *la démarche consiste à fournir un contexte métier à notre plate-forme d'administration* », indique Atwell Williams, directeur de la gestion des services d'entreprise de BMC. Cependant, les éditeurs se heurtent à l'absence de standards pour l'alimentation des outils de BAM en données d'origines variées et de types hétérogènes. « *Il est évident que le travail d'intégration peut être important*, reconnaît François Berot. *L'entreprise qui évolue vers une architecture orientée services (ou SOA), et, surtout, qui a mis en place un middleware de type broker ou ESB (Enterprise service bus) sur lequel transitent des données généralement au format XML, poussera plus facilement les données vers le moteur Open-View BPI.* »

Bonne position des spécialistes de la mesure de performances

Chez Computer Associates, les fonctionnalités de type BAM sont fournies avec le logiciel décisionnel Clever-Path Aion Business Rules Expert, issu de l'acquisition de Platinum. « *Aion permet de construire des règles métiers, que l'on compile et qui sont ensuite utilisables par toute application externe* », explique Philippe Depland, architecte senior chez Computer Associates. Quant au module CleverPath Forest & Trees, il autorise la construction de tableaux de bord. Il sera, avec Aion, intégré à Unicenter.

Toujours du côté de la supervision, les spécialistes de la mesure de performances sont également bien positionnés, puisque la bonne marche des processus métiers dépend du fonctionnement des applications sous-jacentes. « *Notre approche BTO (Business technology optimization) vise à assurer que les applications permettent d'atteindre les objectifs métiers. Elle fournit des tableaux de bord en temps réel et des analyses de tendances pour apporter des améliorations*, note Mukund Mohan, directeur du marketing de Mercury Interactive. *Ainsi, une entreprise qui a vingt utilisateurs d'un outil de saisie de commandes à Lyon et trente à Marseille pourra voir que la disponibilité de l'application est moindre à Marseille, alors que les utilisateurs entrent davantage de commandes.* » La visualisation des tableaux de bord se fait via Mercury Business Availability Center. L'acquisition de la start-up Appilog, en mai dernier, amènera des fonctions d'analyse d'impact, avec découverte automatique et association des liens et des dépendances entre les applications et les éléments d'infrastructure (serveurs, réseaux, bases de données, etc.). Veritas Software a une démarche similaire avec le produit i3 de Precise Software, un éditeur qu'il a racheté en 2003.

Des politiques de rachats ou d'accords

« *Au-delà du bon fonctionnement des applications, nous surveillons la corrélation avec le résultat métier : le lien entre le chiffre d'affaires généré et les performances d'un site de vente en ligne, par exemple* », précise Tom Murphy, directeur en charge des produits de gestion des performances applicatives de Veritas.

Systar est, lui aussi, issu de la mesure de performances, initialement sur les *mainframes*, avant qu'il ne se réoriente, en 1998, vers ce qu'il appelait alors le BPPM (*Business process performance management*). Les tableaux de bord BAM sont alors élaborés en puisant des informations au niveau des systèmes. « *Nous allons chercher les données au sein de CA Unicenter, BMC Patrol, Tivoli ou HP OpenView*, énumère Bertrand Bouhour. *Le périmètre de capture doit être le plus large et le moins intrusif possible. Le BAM ne doit pas alourdir les architectures avec des sondes ou des agents.* »

Systar a par ailleurs signé un accord avec IBM, afin de faciliter l'intégration avec WebSphere. « *Nous proposons aussi une version basée sur des technologies Microsoft* », précise Bertrand Bouhour. Mais, pour Henry Peyret, « *Systar se heurte au problème de la construction des indicateurs métiers : il*

est difficile de les élaborer à partir d'informations systèmes. De plus, si l'on détecte une anomalie, les possibilités de réaction sont limitées, puisqu'il faut alors modifier les applications ou les systèmes » .

Même vision pour Ross Altman : *« Certains spécialistes du BAM se concentrent sur les tableaux de bord, et la capacité de présentation et de génération d'alertes. Or, le plus important est la puissance du moteur de règles et la facilité de conception de ces règles, ainsi qu'une robuste infrastructure d'intégration. »* D'où une autre origine, majeure, des solutions de BAM : les éditeurs d'EAI. *« Ils sont parmi les mieux placés, estime Henry Peyret , grâce à leur capacité d'intégration en temps réel. »* Ross Altman complète : *« L'un des éléments clés est de reconnaître qu'un événement a lieu, ce qui requiert en général un middleware orienté messages. »* Il ajoute : *« On peut déployer du BAM avec des interfaces point à point, mais elles ne seront pas réutilisables, et ce type d'implémentation ne sera pas capable de monter en puissance. »*

Une tendance à la simplification

Par ailleurs, une tendance commune à tous les types d'acteurs se dégage : simplifier le déploiement des solutions de BAM. *« Il y a un an et demi, nous vendions notre solution surtout comme moyen de concevoir des tableaux de bord, décrit Bertrand Bouhour. Cela impliquait du sur-mesure et du consulting , d'où un frein à la diffusion du BAM. »* Depuis, Systar a créé une bibliothèque de tableaux de bord autour de cinq axes : *« Les performances métiers, orientées vers les résultats ; l'exécution de processus, plus tournée vers le back-office ; les performances informatiques et les flux inter-applicatifs ; les contrats de services ; et l'infrastructure informatique elle-même »* , indique Bertrand Bouhour.

Dans la foulée, Systar élabore avec IBM des solutions de gestion des performances métiers spécifiques à des secteurs industriels, intégrant des tableaux de bord ad hoc. *« C'est ce que nous avons fait pour les paiements, et nous sommes en train de le développer pour la distribution, précise Bertrand Bouhour. Nous comptons proposer une vingtaine d'activités métiers d'ici 2005. »* Une nouvelle version, disponible en bêta en fin d'année, aidera en outre à la création de tableaux de bord par le biais de wizards (aide interactive). CleverPath Forest & Trees offre déjà cette option.

Quant à l'éditeur d'EAI Tibco, il vient d'ajouter à son offre le logiciel OpsFactor. *« Il s'agit d'une solution prête à l'emploi construite sur la base de notre plate-forme d'optimisation métier Business Factor, explique Scott Fingerhut, directeur de l'optimisation métier de Tibco. Elle permet de déployer des tableaux de bord à partir de notre outil d'intégration BusinessWorks. »* BusinessFactor, en revanche, reste une application indépendante non liée aux outils d'intégration Tibco.