

Bonnes Pratiques: Optimisez l'efficacité de votre IT grâce à l'Automatisation des Services

Livre Blanc rédigé par ENTERPRISE MANAGEMENT ASSOCIATES® (EMA™) pour FrontRange

Octobre 2014



IT & DATA MANAGEMENT RESEARCH,
INDUSTRY ANALYSIS & CONSULTING

Bonnes Pratiques: Optimisez l'efficacité de votre IT grâce à l'Automatisation des Services

Introduction

La performance des entreprises dépend aujourd'hui de leur capacité à pouvoir délivrer des services informatiques de façon rapide et fiable. Les clients et les employés sollicitent un accès plus simplifié aux services informatiques, ce qui oblige les entreprises à être plus agiles. Elles doivent délivrer des services qui répondent aux exigences en matière de sécurité, de conformité et de facilité d'utilisation. En outre, les départements informatiques subissent une forte pression pour réduire les coûts opérationnels, tout en répondant à ces exigences accrues. Ils ne peuvent plus s'appuyer uniquement sur des processus manuels pour répondre à ces nouveaux défis. Pour déployer une stratégie IT orientée Services, la solution la plus efficace est d'adopter l'Automatisation des Services.

L'automatisation réduit le nombre de ressources humaines nécessaires au support technique, tout en assurant une grande rapidité et efficacité dans l'accomplissement des tâches. En revanche, pour être totalement efficace, l'automatisation doit être globale et intégrée. Des solutions ponctuelles automatisées ou des scripts indépendants permettent de résoudre des problèmes très spécifiques, mais ne peuvent plus répondre aux besoins en constante évolution. De même, ces types d'automatisation sont rarement supportés et peut devenir inutilisables si les personnes les ayant déployés quittent l'entreprise (problème de transfert des compétences). Une approche beaucoup plus pragmatique consiste à introduire une solution d'automatisation totalement intégrée, qui assure la fourniture de Services IT avec efficacité et efficacité.

Les Bonnes Pratiques pour Optimiser l'efficacité de votre IT

Lorsque l'objectif est d'optimiser l'IT de l'entreprise, il est essentiel d'adopter une approche centrée sur les services. Les différents départements de l'entreprise ne se soucient guère de la technologie liée à l'infrastructure. Tout doit s'effectuer de façon transparente pour les utilisateurs. Ceux-ci souhaitent utiliser les mêmes applications conviviales qu'ils ont de disponibles sur leurs périphériques personnels (exemple: app store d'applications, portails utilisateurs, etc.) pour un usage en entreprise. Un manque d'automatisation au sein d'un environnement complexe représente un frein à la fourniture efficace de services informatiques. Le schéma 1 confirme cette hypothèse avec « la réduction de l'OPEX », « la productivité des salariés » et la « réduction des erreurs humaines » - tous les indicateurs d'efficacité - ces éléments doivent mener à adopter l'automatisation.¹

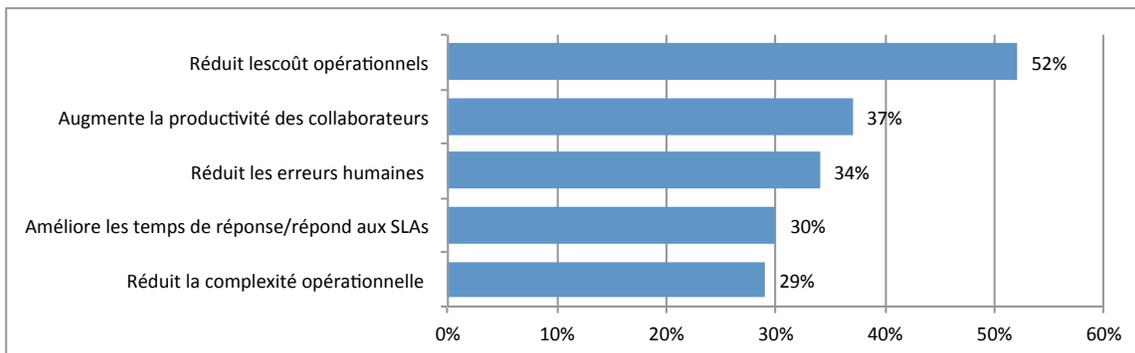


Schéma 1 – Principaux leviers pour l'automatisation des services

¹ EMA Research Report: *Data Center Automation in the Age of Cloud*:
<http://www.enterprisemanagement.com/research/asset.php/2585/Data-Center-Automation-in-the-Age-of-Cloud>

Bonnes Pratiques: Optimisez l'efficacité de votre IT grâce à l'Automatisation des Services

Afin d'aider les départements IT à se transformer en véritable « courtiers de services », ils doivent tout d'abord commencer à automatiser les tâches qui requièrent généralement une intervention manuelle: le provisioning, la gestion et la résolution des problèmes. Bien que l'intervention humaine soit encore nécessaire, l'automatisation de la majeure partie de ces workflows permet d'harmoniser, d'augmenter la vitesse et l'efficacité générale au sein du data center. Les solutions d'automatisation sont souvent spécialisées dans un domaine précis (par exemple, l'automatisation des applications, l'automatisation du stockage, l'automatisation du serveur) et uniquement utilisables par le personnel compétent. Cela crée des silos d'automatisation, où seule une petite partie de l'entreprise bénéficie des capacités puissantes du logiciel d'automatisation. Si l'on étend ces capacités d'automatisation à l'ensemble de l'entreprise, il se produit un effet extrêmement positif sur la fourniture des services informatiques et il en résulte une efficacité accrue de la part des collaborateurs.

Plan d'action

Il existe différents challenges à prendre en compte :

1. Transformation Culturelle: Il a toujours existé un fossé culturel entre les différents départements de l'entreprise et le département IT. Ce dernier semble peu capable de mesurer l'impact de ses actions sur le business de l'entreprise en général, tandis que les autres départements sont « frustrés » par ce qu'ils pensent être un manque de réactivité, de précision ou d'efficacité quand il se agit de délivrer des services informatiques. Les processus manuels de gestion de l'IT sont généralement basés sur des perspectives et des exigences techniques qui n'ont pas directement de lien avec le business d'entreprise. Les opérations informatiques doivent comprendre que la gestion du stockage, du réseau, des serveurs, des systèmes d'exploitation, du middleware et des applications porte vers un but commun: l'optimisation du business de l'entreprise et le respect des processus (exemple : les processus spécifiques tels que la gestion des demandes de service liés aux ressources humaines - lors de l'arrivée d'un nouvel employé) ou bien la gestion de dossiers médicaux électroniques (DME). L'introduction d'une automatisation efficace supporte cette transformation culturelle en créant notamment des processus standardisés et en simplifiant les pratiques. Cela permet de prendre les bonnes décisions relatives aux investissements en matière d'infrastructure, d'allocation des ressources humaines, de résolution des problèmes IT.

2. Elimination des silos technologiques: Un manque d'intégration et de communication entre les systèmes informatiques, les matériels et les logiciels sont souvent à la source de l'inefficacité de la fourniture des services. Au cours des dernières années, le réseau propriétaire, le matériel de stockage et le serveur se sont retrouvés assemblés au sein du data center, gérés par différentes spécialistes, chacun d'entre eux bénéficiant d'une expertise dans une technologie en particulier. Les processus d'entreprise qui recouvrent plusieurs de ces silos sont difficiles à surveiller. Les techniciens privilégient l'analyse technique et non pas les priorités business, ce qui génère souvent des temps de réparation plus longs que nécessaires. Pour combler le fossé entre ces organisations en silos, il est nécessaire d'intégrer des solutions d'automatisation à travers toute l'entreprise. Lorsque des organismes indépendants ont accès à un ensemble cohérent d'informations, ils comprennent plus facilement la façon dont les conditions et les changements prévus pourront impacter les autres départements, voire l'entreprise dans son ensemble.

Le moteur d'automatisation doit être suffisamment souple pour faciliter les workflows complexes composés de différentes tâches automatisées, semi-automatisées et manuelles. Seul un moteur robuste permet de soutenir ces objectifs et les processus métier de l'entreprise.

Bonnes Pratiques: Optimisez l'efficacité de votre IT grâce à l'Automatisation des Services

3. Mobilité: Les utilisateurs professionnels ont l'habitude de pouvoir surveiller, provisionner, gérer, désinstaller des services IT personnels - Google, Facebook, Dropbox, Evernote, Amazon, etc. sur leur smartphone et leur tablette. Ils attendent le même type d'accès à leurs applications, données et services de la part de l'entreprise. Pour provisionner efficacement ce type d'accès, l'ensemble de ces ressources - applications et services - doit être pré-packagé et délivré centralement, de façon automatisée. Pour assurer la sécurité et la conformité, l'accès mobile à partir de dispositifs personnels doit être segmenté entre « usage personnel » et « usage professionnel ».

4. Workflows et processus d'entreprise: le réseau IT d'entreprise doit pouvoir automatiser les workflows qui soutiennent les activités individuelles constituant un processus métier. Dans ce contexte, certaines décisions et tâches nécessitent une intervention humaine. Le moteur d'automatisation doit être suffisamment souple pour faciliter les workflows complexes composés de nombreuses tâches automatisées, semi-automatisées et manuelles. Seul un moteur robuste est capable de soutenir ces objectifs et les processus métier de l'entreprise.

5. Libre-service utilisateurs: les départements peuvent choisir les services dont ils ont besoin à partir d'un catalogue de services complet. L'approbation et l'automatisation des workflows permet d'assurer la conformité, la cohérence et l'efficacité. Les services proposés vont au-delà de l'IT classique: accueil d'un nouvel employé, acquisition d'équipements spécifiques, demandes de congés, etc. Si les collaborateurs de l'entreprise peuvent accéder au portail en libre-service de l'entreprise, le département IT pourra se concentrer quant à lui sur la valeur ajoutée qu'il peut apporter au business de l'entreprise, et l'organisation sera plus performante.

6. Gouvernance: mettre en place une gouvernance centrale auprès des ressources situées dans le cloud privé et public est un élément essentiel pour garantir l'optimisation des services informatiques. Le contexte de l'entreprise détermine le type et la qualité de services informatiques qu'un utilisateur spécifique peut demander. De même, on détermine la localisation géographique depuis laquelle les services informatiques seront délivrés. Chaque utilisateur final doit savoir que les règles de conformité, de sécurité et l'optimisation des coûts doivent être automatiquement appliquées. En revanche, ils n'ont aucun aspect technique à comprendre. Les départements de l'entreprise n'ont pas à se soucier du type d'hypervisor, du SAN, du type de serveur ou de l'infrastructure réseau sur lequel fonctionne le service. Pour le département informatique, le défi consiste à trouver l'équilibre optimal entre : donner le choix et la flexibilité requise par les utilisateurs et normaliser les services proposés (en conformité avec la sécurité et la politique de l'entreprise).

Perspective EMA

Lorsqu'une entreprise souhaite optimiser son IT, il est essentiel qu'elle adopte une approche centrée sur les services. La technologie liée à l'infrastructure doit être transparente pour les différents départements. Les utilisateurs veulent des solutions faciles et des services automatisés.

L'entreprise gère aujourd'hui des quantités importantes d'environnements informatiques hétérogènes, constitués de ressources matérielles et logicielles internes et externes. Le XaaS (Everything-as-a-Service / Tout en tant que service) est l'objectif ultime : l'ensemble des processus de l'entreprise sont proposés en tant que services pré-packagés et configurés selon le contexte particulier lié à l'entreprise. Bien que l'évolution vers le XaaS peut sembler compliquée, le passage à une entreprise centrée sur les services peut facilement s'effectuer grâce à l'introduction systématique de processus automatisés.

Bonnes Pratiques: Optimisez l'efficacité de votre IT grâce à l'Automatisation des Services

A propos de FrontRange

FrontRange est un des principaux éditeurs de solutions IT hybrides pour les entreprises de toute taille. La suite applicative HEAT permet de gérer les services et les clients depuis une plateforme unique, sur site ou dans le cloud. HEAT gère des millions de traitement de demandes de services et des millions de terminaux chaque jour pour plus de 15,000 entreprises à travers le monde. FrontRange est basée à Milpitas, Californie. Pour plus d'informations, consultez <http://www.frontrange.com/>.

About Enterprise Management Associates, Inc.

Fondée en 1996, Enterprise Management Associates (EMA) est un cabinet d'analystes spécialisé dans l'informatique et les technologies de gestion des données. L'expertise EMA qualifie sa connaissance des meilleures pratiques de l'industrie et des solutions proposées par les différents fournisseurs. Pour en savoir plus, consultez www.enterprisemanagement.com ou blogs.enterprisemanagement.com. Vous pouvez également suivre l'EMA [Twitter](#), [Facebook](#) ou [LinkedIn](#).

Ce rapport, dans sa totalité ou en partie ne peut pas être dupliqué, reproduit, stocké ou retransmis sans l'autorisation écrite préalable de Enterprise Management Associates, Inc. Toutes les opinions et estimations constituent notre jugement à date et sont sujettes à changement sans préavis. Les noms de produits mentionnés peuvent être des marques commerciales et/ou des marques déposées de leurs sociétés respectives. « EMA » et « Enterprise Management Associates » sont des marques de Enterprise Management Associates, Inc. aux États-Unis et d'autres pays .

© 2014 Enterprise Management Associates, Inc. Tous droits réservés. EMA™, Associates® de gestion d'entreprise, et le symbole Möbius sont des marques déposées ou des marques de droit commun de Enterprise Management Associates, Inc.

Siège social :

1995 North 57th Court, Suite 120
Boulder, CO 80301
Téléphone: +1 303.543.9500
Fax: +1 303.543.7687
www.enterprisemanagement.com
2994-FRENCH.121514