

LIVRE BLANC | MAI 2014

Transfert de la gestion des services vers un environnement SaaS

Défis clés et réponses de CA Cloud Service Management



Table des matières

Résumé	3
Introduction : opportunités offertes par le SaaS	3
Présentation de CA Cloud Service Management	4
Avantages opérationnels et métier de CA Cloud Service Management	4
Avantages financiers de CA Cloud Service Management	7
Conclusion	8

Résumé

Les services informatiques basés sur le Cloud sont aujourd'hui devenus la norme dans des domaines tels que l'automatisation des forces de vente et la gestion des relations clients. Ils ont d'ailleurs largement contribué à améliorer le modèle économique, les fonctionnalités et l'efficacité des organisations. Ces dernières peuvent désormais tirer parti d'avantages similaires en procédant à la migration de leur système de gestion des services informatiques vers un modèle SaaS. Ce livre blanc explique comment CA Cloud Service Management permet aux organisations d'exploiter au mieux cette opportunité en proposant une solution de gestion des services en avance sur son temps.

La gestion des services IT fait partie des services métier de l'entreprise dont la migration vers un environnement SaaS peut constituer une opportunité très intéressante pour bien des organisations.

Introduction : opportunités offertes par le SaaS

Depuis l'avènement de l'informatique, voilà quelques décennies, celle-ci connaît une évolution permanente qui n'a peut-être jamais été aussi rapide qu'aujourd'hui. Du mainframe au client/serveur, des modèles ASP au Cloud, chacune des transitions s'est traduite par une transformation radicale du support des services métier. Aussi importantes qu'aient été ces précédentes évolutions, il semble évident que le Cloud, en particulier le SaaS, ait au final l'impact le plus rapide, le plus important et aussi le plus durable dans ce domaine.

Cette évolution pourrait être comparée à celle des infrastructures électriques : au départ, toutes les usines se procuraient l'infrastructure nécessaire pour produire l'électricité requise pour leur fonctionnement. Par la suite, les entreprises d'utilité publique sont parvenues à mettre en place d'importantes économies d'échelle qui leur ont permis de distribuer de l'électricité à un prix bien moindre que n'importe quelle entreprise individuelle. Au final, il est devenu plus raisonnable, pour presque toutes les entreprises de faire appel aux services d'un fournisseur d'électricité externe. De la même manière, si le passage au SaaS constitue une opportunité attractive pour un grand nombre d'organisations, cela n'est pas vrai pour toutes, ni nécessairement dans tous les cas.

Au moment d'évaluer la valeur potentielle de nouveaux modèles de fourniture de services, il convient de garder à l'esprit que l'objectif final est la fourniture des services métier, et non la prise en charge de l'infrastructure technique qui permettra d'alimenter le service. Il s'agit donc d'un changement radical de paradigme pour des organisations IT dont la mission et les objectifs étaient traditionnellement de gérer les infrastructures qu'elles concevaient et supportaient. La capacité de l'IT à répondre de manière abordable aux besoins métier réels de l'organisation et à les supporter dans leur évolution constitue un enjeu critique.

Au moment d'envisager une migration vers un environnement SaaS, il importe de garder à l'esprit la nécessité de supporter les services métier. La gestion des services IT fait partie des services métier de l'entreprise dont la migration vers un environnement SaaS peut constituer une opportunité très intéressante pour bien des organisations. Les raisons sont les suivantes :

- La gestion d'un outil de support d'un processus métier ne constitue généralement pas une activité centrale des groupes informatiques. En l'occurrence, le support d'une plate-forme de gestion des services sur site constitue de plus en plus une source de distraction, qui l'empêche de remplir ses objectifs premiers.

- La gestion des services est un outil de processus métier au même titre que l'automatisation des forces de vente et la gestion des relations clients, deux processus brillamment pris en charge par le modèle SaaS depuis de nombreuses années.
- Des communautés d'utilisateurs de tous horizons peuvent être amenées à accéder à des plates-formes de gestion de services, y compris des collaborateurs, des administrateurs, des clients, etc. Ces différents utilisateurs ont de plus en plus besoin de pouvoir bénéficier d'un tel accès à partir de différents emplacements : le modèle d'accès simplifié qu'offre le SaaS répond parfaitement à un tel scénario.
- Généralement, la migration de la gestion des services vers un modèle SaaS ne pose aucun problème en termes d'interconnectivité ou de largeur de bande. Les connexions sécurisées peuvent souvent être gérées via le pare-feu, même pour des utilisateurs distants.

Présentation de CA Cloud Service Management

CA Cloud Service Management est une plate-forme de gestion des services IT à la demande (SaaS) qui permet à votre organisation de tirer parti de fonctions avancées et de les adapter aux besoins spécifiques de votre entreprise. CA Cloud Service Management constitue une avancée capitale pour la solution CA Service Management, un outil à la fois souple et puissant qui permet d'accélérer la rentabilisation là où d'autres solutions SaaS échouent. Implémentation en quelques jours seulement, faible besoin en formation pour son adoption, configuration sans programmeurs, automatisation des requêtes des utilisateurs finaux et des mises à niveau. Le large éventail de fonctionnalités de CA Cloud Service Management en fait une solution idéale pour aider votre organisation à optimiser les avantages potentiels d'une solution de gestion de services à la demande. Les sections suivantes passent en revue ces avantages.

Grâce à CA Cloud Service Management, l'organisation bénéficie de l'ensemble des fonctionnalités de gestion de services clés dont elle a besoin tout en éliminant le temps, les coûts, les efforts et la distraction associés à l'exécution et à la prise en charge d'une plate-forme de gestion de services en interne.

Avantages opérationnels et métier de CA Cloud Service Management

Suppression des coûts et du temps nécessaires à la maintenance de la plate-forme

L'exploitation en interne d'un système de gestion des services accapare le temps et les efforts d'administrateurs de bases de données (DBA), d'administrateurs système et de spécialistes en applications focalisés sur la configuration, l'administration et la personnalisation de la plate-forme. En définitive, les organisations IT allouent de nombreux membres spécialisés de l'équipe au fonctionnement de l'outil.

Outre le fait que ces ressources ne peuvent se consacrer à des efforts plus stratégiques, le partage des ressources internes peut également être source de complications lorsque des modifications ou des mises à jour de l'outil sont requises. Par exemple, un DBA donné sera en général en charge de la maintenance de la base de données associée à la plate-forme de gestion des services, ainsi que de nombreuses autres bases de données. Si une mise à jour urgente est nécessaire, ce DBA peut éprouver des difficultés à se libérer d'autres responsabilités afin de pouvoir réagir rapidement ou peut ne pas être disponible du tout si l'organisation ne dispose pas du personnel adéquat.

Grâce à CA Cloud Service Management, l'organisation bénéficie de l'ensemble des fonctionnalités de gestion de services clés dont elle a besoin tout en éliminant le temps, les coûts, les efforts et la distraction associés à l'exécution et à la prise en charge d'une plate-forme de gestion de services en interne. De son côté, l'équipe informatique peut se recentrer sur son cœur d'activité afin de mieux l'aligner sur les priorités et les objectifs métier stratégiques.

Réduction des interruptions de service, du temps et des coûts liés aux mises à niveau

Il est impératif, pour une entreprise, de maintenir ses logiciels à jour : elle peut ainsi bénéficier des dernières avancées et correctifs disponibles et donc des gains d'efficacité et des améliorations qui en découlent. Or, la mise à niveau des logiciels de l'entreprise a toujours représenté un surcroît de travail pour son organisation informatique : l'installation de la nouvelle version d'un logiciel compte de nombreuses étapes : de l'achat au déploiement, en passant par les cycles intermédiaires de test et de déploiement dans des environnements de production, les longues interruptions de service, etc. Avec CA Cloud Service Management, vous bénéficiez systématiquement et automatiquement de la version logicielle la plus récente, sans consacrer de temps, ni d'argent, ni affecter du personnel à des mises à niveau internes.

Personnalisation sans codage complexe

Après avoir, pendant des années, entretenu des plates-formes de gestion de services sur site qu'elles pouvaient pratiquement personnaliser à l'infini au moyen du codage, les équipes informatiques ont pris l'habitude d'apporter des modifications importantes aux services afin qu'ils reflètent les souhaits spécifiques de l'entreprise.

Dans la réalité, ces modifications représentent toutefois des coûts opérationnels très élevés : la moindre petite modification nécessite de faire appel à des développeurs experts, en plus de cycles étendus de test, d'assurance qualité, etc. Les avantages découlant ainsi de ces efforts de personnalisation se retrouvent souvent réduits à néant par les coûts et les efforts de codage, de test et de déploiement, qui s'ajoutent aux coûts continus associés à l'hébergement, la maintenance et la prise en charge de l'application sur site. En outre, ce phénomène n'a rien de ponctuel : un effort de personnalisation a souvent des répercussions sur de multiples projets continus ainsi qu'au fil du temps.

Qui plus est, la personnalisation est parfois même superflue : les processus et outils de gestion des services ont atteint un tel degré de maturité que dans la plupart des cas, il vaudrait mieux s'en tenir aux meilleures pratiques établies plutôt que de tenter de développer des solutions spéciales pour votre organisation.

CA Cloud Service Management peut être personnalisé en fonction des besoins spécifiques de votre entreprise sans nécessiter de codage fastidieux. Vous pouvez déployer la solution rapidement et lui appliquer facilement des modifications au fil de l'évolution de votre organisation. Pour plus d'informations, consultez le livre blanc « Quand la configuration remplace le codage : comment CA Cloud Service Management accélère les déploiements et leur rentabilisation ».

Le codage personnalisé, un élément devenu superflu

Comme nous l'avons déjà mentionné, beaucoup d'organisations ont pour habitude de disposer d'une application de gestion de leurs services sur site. Lorsque les organisations passent d'un modèle sur site à un modèle SaaS, elles abandonnent naturellement une certaine logique de personnalisation. Une fois le modèle SaaS adopté, une équipe IT songe naturellement moins à la façon de personnaliser la plate-forme et plus à celle d'adapter les fonctionnalités centrales aux besoins spécifiques de l'entreprise. L'un des nombreux avantages du SaaS réside dans le fait que cette évolution des mentalités s'étend également aux utilisateurs finaux, qui se montrent généralement plus enclins à se conformer aux règles et normes lorsqu'ils utilisent un service SaaS.

CA Cloud Service Management met à la disposition de l'organisation des workflows d'actions basés sur les normes et l'expérience pratique étendue de l'ITIL™ qui lui permettent de gérer, de coordonner et d'optimiser tous les aspects de sa fourniture de services.

Cependant, pour que cette transition soit véritablement rentable pour l'organisation, elle doit enclencher un mouvement vers les meilleures pratiques que le fournisseur a intégrées dans sa solution. Des normes communément acceptées telles que l'ITIL ont amené les équipes informatiques à mieux comprendre et accepter l'intérêt de processus de gestion de services présentant des caractéristiques communes.

CA Cloud Service Management met à la disposition de l'organisation des workflows d'actions basés sur les normes et l'expérience pratique étendue de l'ITIL qui lui permettent de gérer, coordonner et optimiser tous les aspects de sa fourniture de services. Avec CA Cloud Service Management, votre organisation est en mesure de tirer un bénéfice optimal d'ITIL, moyennant un minimum de coûts et d'efforts. En associant meilleures pratiques (basées sur les normes ITIL), workflows prédéfinis, configuration aisée et connecteurs prêts à l'emploi pour des solutions tierces majeures telles que VMWare ESX et Amazon EC2, CA Cloud Service Management contribue à réduire l'investissement initial généralement associé au déploiement de systèmes de gestion de services.

Exploitation d'une véritable solution SaaS

Si l'externalisation de votre solution sur site auprès d'un fournisseur de services d'hébergement peut offrir plusieurs avantages, elle ne présente pas le même potentiel qu'une véritable solution SaaS. Voici quelques exemples illustrant comment CA Cloud Service Management vous permet d'optimiser les avantages d'un modèle SaaS :

- **Évolutivité des infrastructures** : les logiciels traditionnellement déployés sur site étaient conçus pour un serveur et une plate-forme matérielle dédiés. Par conséquent, leur configuration et leur extension sont des tâches manuelles et difficiles à redimensionner. L'hébergement d'applications auprès d'un fournisseur d'hébergement est une solution analogue aux premiers modèles ASP, dans le cadre desquels les fournisseurs concevaient et géraient des environnements personnalisés pour chaque client tout en réalisant des économies dont ils faisaient bénéficier ce dernier. Fondamentalement, ces approches ne permettent pas de réaliser les économies d'échelle offertes par un fournisseur de solutions SaaS et, en fin de compte, le modèle proposé par le fournisseur ne répond pas exactement aux objectifs de chaque client. CA Cloud Service Management a été conçu pour une fourniture SaaS, offrant l'évolutivité permettant une adaptation rapide à un plus grand nombre d'utilisateurs ou de clients, afin que les services correspondent très précisément aux objectifs métier immédiats et futurs du client. Parallèlement, la solution fournit des économies d'échelle significatives en termes d'efficacité et de coûts.
- **Calendrier de mise à niveau SaaS** : contrairement aux logiciels sur site traditionnels et à certaines solutions SaaS d'entreprise, qui sont souvent mis à niveau une fois par an ou tous les deux ans, CA Cloud Service Management fait l'objet de mises à niveau bien plus fréquentes. Non seulement les mises à niveau incrémentielles s'exécutent de manière automatique pour les clients, mais leur impact sur les opérations est bien moins important que des mises à niveau majeures pouvant nécessiter un nouvel effort de formation pour les utilisateurs finaux et donc affecter leur productivité. Résultat : grâce à CA Cloud Service Management, vous disposez toujours de ce pour quoi vous payez, à savoir des fonctionnalités à jour disponibles dès leur mise sur le marché.
- **Une véritable architecture multiclient** : cette caractéristique est critique pour un fournisseur de solutions SaaS, dans la mesure où son modèle de fourniture entier doit, par définition, supporter de multiples clients afin de faciliter l'évolutivité, l'efficacité et les économies, sans pour autant compromettre la confidentialité des données des clients. Il peut en être de même pour des fournisseurs de services et même des organisations informatiques desservant des groupes d'utilisateurs internes ou externes. Être capable de diviser efficacement les processus métier en partageant une même infrastructure est la clé pour parvenir à la rentabilité et à la conformité avec les objectifs métier. Dès le départ, CA Cloud Service Management a été conçu sur la base d'une architecture multiclient qui peut être redimensionnée selon les besoins de l'organisation tout en préservant la confidentialité des données de chacun.

En éliminant le temps et les ressources dédiées à l'implémentation et à la maintenance d'une solution sur site, l'organisation peut réduire ses coûts de main-d'œuvre ou redéployer ses équipes sur des missions plus stratégiques.

Avantages financiers de CA Cloud Service Management

Grâce à ses fonctionnalités de gestion de services proposées sous forme de solution SaaS, CA Cloud Service Management permet de réaliser d'importantes économies de temps et d'argent dans plusieurs domaines :

- **Réduction des coûts administratifs et de ressources humaines** : en éliminant le temps et les ressources dédiées à l'implémentation et à la maintenance d'une solution sur site, l'organisation peut réduire ses coûts de main-d'œuvre ou redéployer ses équipes sur des missions plus stratégiques. Dans la mesure où toute application déployée sur site nécessite des efforts d'administration de la part du client, le modèle SaaS permet d'éliminer une grande partie des coûts qui y sont associés. La mise à niveau du matériel ne nécessite plus aucun effort et ne coûte plus rien. Par ailleurs, le fait que l'organisation n'ait plus besoin d'engager un investissement initial important dans des infrastructures, ni de financer l'entretien de ces infrastructures à long terme, présente un certain nombre de bénéfices à brève et longue échéance.
- **Baisse des coûts de capital** : en optant pour un service Cloud, l'organisation passe de l'obligation de gérer une infrastructure et d'engager d'autres dépenses de capital à un système dans lequel elle prend en charge les frais opérationnels d'un service facturé à l'utilisation. Si cette transition présente un certain nombre d'avantages, le modèle SaaS va encore plus loin. Par exemple, il est généralement nécessaire de recruter des ressources en interne afin de gérer les pics de volume, même si ces pics sont peu fréquents. Une fois qu'une application a été migrée vers un fournisseur Cloud externe, les infrastructures requises pour prendre en charge cette application, y compris les serveurs, les bases de données, processeurs et autres composants, sont éliminées ou réaffectées.
- **Une tarification prévisible basée sur l'utilisation** : au lieu d'un système pour lequel l'organisation doit contracter un important investissement initial et payer pour cette infrastructure peu importe son degré d'utilisation, CA Cloud Service Management propose un modèle de facturation prévisible basé sur l'utilisation, dans lequel les clients payent uniquement la capacité dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin et rien de plus.
- **Coût de possession avantageux** : avec une solution sur site, les coûts liés à son administration et à sa personnalisation sont continus. Certains avancent qu'au prix où le SaaS est facturé, au bout de trois ans d'abonnement, l'organisation a dépensé le même montant que celui demandé pour une licence logicielle traditionnelle. Ce raisonnement omet qu'au bout de trois ans, l'organisation aura sans nul doute besoin d'investir des ressources et des sommes d'argent importantes pour mettre à niveau sa plate-forme sur site, son matériel, ses logiciels, etc. Tandis que le coût de l'achat initial constitue uniquement la première d'une longue suite de dépenses associées à une plate-forme sur site. CA Cloud Service Management continue de fournir des avantages significatifs en matière de coûts même si la plate-forme a déjà été payée et déployée.

Conclusion

Les avantages financiers et opérationnels des modèles de fourniture de services SaaS ont été éprouvés dans des dizaines de catégories d'applications et des millions d'organisations. CA Cloud Service Management est une véritable solution SaaS conçue pour accélérer la rentabilisation là où les autres solutions SaaS échouent. Implémentation en seulement quelques jours, faible besoin en formation pour son adoption, configuration sans programmeurs, automatisation des requêtes des utilisateurs finaux et des mises à niveau, ainsi que tarification prévisible et simplifiée. Tous ces avantages sont synonymes de rentabilisation rapide, facilité d'utilisation et faible coût de possession.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur ca.com/fr/clouditsm.



Restez connecté à CA Technologies sur ca.com/fr



Avantages de CA Technologies

CA Technologies (NASDAQ : CA) fournit des solutions de gestion des systèmes d'information qui aident les clients à gérer et à sécuriser des environnements informatiques complexes pour supporter des services métier agiles. Les organisations s'appuient sur les logiciels et les solutions SaaS de CA Technologies pour accélérer l'innovation, transformer leur infrastructure et sécuriser les données et les identités, du cœur des data centers jusqu'au Cloud. CA Technologies s'engage à ce que ses clients atteignent les résultats souhaités et la valeur métier attendue grâce à l'utilisation de sa technologie. Pour en savoir plus sur nos programmes de succès clients, rendez-vous sur le site ca.com/fr/customer-success. Pour plus d'informations sur CA Technologies, rendez-vous sur le site www.ca.com/fr.