



Livre blanc LANDESK

Unifiez et automatisez pour
transformer votre environnement
de gestion des services



Table des matières

Introduction.....	3
Recombinaison de l'ITSM.....	3
Définition de l'intégration et de l'automatisation	3
Travail inefficace	3
Visibilité limitée	4
Temps d'inactivité des collaborateurs	4
Investissement affaibli	4
Nouvelle approche.....	4
Lancez-vous, innovez !	4
Passage à l'innovation	4
Exploitation des approches existantes	5
Transformation de la gestion des services	6
Références	6

Ce document contient des informations confidentielles et/ou qui sont la propriété de LANDESK Software, Inc. et de ses sociétés affiliées (désignés collectivement ici sous le nom « LANDESK »). Il est interdit de les divulguer ou de les copier sans l'autorisation écrite préalable de LANDESK.

LANDESK se réserve le droit de modifier le présent document, ou les caractéristiques produit et descriptions associées, à tout moment et sans avis préalable. LANDESK n'offre aucune garantie pour l'utilisation du présent document, et refuse toute responsabilité pour les éventuelles erreurs qu'il contient. LANDESK n'est pas non plus tenu de mettre à jour les informations de ce document. Pour consulter les informations produit les plus récentes, visitez www.LANDESK.fr.

© 2015, LANDESK. Tous droits réservés. LSI-1508 05/15 MK/BB/DL



Introduction

Au fur et à mesure que les équipes IT tentent de répondre aux besoins d'utilisateurs devenus experts en numérique, les attentes de ces derniers vis-à-vis du département IT évoluent. De plus en plus souvent, les utilisateurs s'attendent à obtenir une *expérience* de service, en plus du service proprement dit. Le département IT doit réagir différemment et mieux s'adapter aux changements de l'entreprise, tout en offrant des services et un support de haute qualité.

Ainsi, le rôle du département IT dans les opérations de l'entreprise doit changer. Le département IT doit devenir un moteur et un encouragement dans ce nouvel espace de travail numérique, au lieu de rester dans sa bulle. Et cela s'applique à tous les secteurs d'activité. Il est indispensable de comprendre l'entreprise et l'industrie où l'équipe IT intervient, la valeur attribuée aux services, et l'impact réel de ces services ou de leur arrêt, qu'il s'agisse de vente au détail, de santé, de finances ou autres. Cette compréhension doit inciter le département IT à rechercher des services et solutions innovants capables de soutenir des plans et budgets d'entreprise spécifiques.

Toutefois, les équipes IT sont en fait surchargées de tâches : maintenance de systèmes qui se multiplient, support de projets métier ad hoc et gestion des problèmes de Shadow IT. C'est pourquoi elles sont souvent prisonnières d'un cycle de mises à jour incrémentielles des technologies existantes. Ces exigences opérationnelles ne laissent aucune place à l'innovation, et l'entreprise ne progresse pas. On sait aujourd'hui que l'innovation IT aide l'entreprise à réussir. L'innovation dont on rêve et les progrès réalisés ne coïncident pas.

Pour mieux les aligner, Gartner propose une « approche bimodale de l'IT », qui consiste à diviser le département IT en deux modes de fonctionnement, l'un traditionnel et l'autre plus agile. L'une des équipes s'occupe de traiter les urgences quotidiennes, tandis que l'autre se concentre sur les nouvelles technologies. Toutefois, la difficulté est que le département IT est souvent soumis à des limitations de ressources et de budget. La mise en place d'un mode de fonctionnement entièrement nouveau est donc une approche irréaliste et trop onéreuse.

L'autre solution consiste à adopter la vision de Larry Downes et Paul Nunes, décrite dans leur ouvrage « Big Bang Disruption ».1 Au lieu d'inventer de nouveaux produits, les entreprises choisissent plutôt de combiner des composants technologiques existants et de les assembler pour former un modèle commercial capable d'offrir à l'utilisateur l'expérience qu'il recherche. Par exemple, pensez aux collaborateurs qui utilisaient précédemment un téléphone mobile, un lecteur MP3 et un appareil photo. Maintenant, ils utilisent un seul périphérique pour toutes ces fonctions. Autre exemple plus moderne : le réseau de transport de l'entreprise Uber. Considéré par certains comme un perturbateur innovant, Uber a simplement exploité des technologies, des données, des méthodes de transport et des exigences client existantes, et les a recombinaisonnées uniquement pour créer un modèle capable de changer l'industrie... et offrant une expérience utilisateur bien plus agréable.

Recombinaison de l'ITSM

En appliquant ce concept de recombinaison des technologies existantes, vous pouvez obtenir l'agilité nécessaire et transformer votre environnement de gestion des services en un précieux générateur d'innovation, sans la forte consommation de ressources signalée par Gartner.

En associant des technologies existantes, vous apportez une plus grande valeur ajoutée à votre outil de gestion des services. Cela génère une innovation et peut aussi, potentiellement, libérer de précieuses ressources, habituellement consacrées à des tâches répétitives. Il devient possible de considérer d'autres projets, avant même que l'entreprise réclame ce leadership novateur.

Auparavant, il était difficile d'intégrer les différentes technologies. Cela nécessitait de longues heures de travail de la part des ingénieurs et des développeurs. Cependant, les nouvelles approches (qui définissent les processus autour de l'interaction entre humains et technologies) facilitent grandement l'intégration des services pour une bien meilleure expérience utilisateur. Aujourd'hui, il existe des technologies faciles à déployer et à utiliser, qui permettent au personnel IT de consacrer moins de temps aux tâches monotones et ennuyeuses et plus de temps à faire réellement la différence pour l'entreprise.

Définition de l'intégration et de l'automatisation

Avant de poursuivre, il faut préciser ce que nous entendons par « intégration », car il s'agit d'un terme souvent mal compris et mal utilisé. Pour la plupart des gens, l'intégration implique une importation de données simplissime ou une API qui, effectivement, réduit la nouvelle saisie manuelle des données, mais qui ne peut pas, à elle seule, soutenir des pratiques innovantes. Les différents aspects de l'intégration doivent toucher les hommes et les processus autant que les données.

Pour faire simple, l'intégration doit comprendre :

1. Des activités que vous pouvez voir et toucher : intégration de l'interface utilisateur aux endroits où elle est en face de la personne, pour que celle-ci puisse cliquer, toucher, afficher, ou interagir en contexte et contrôler les opérations.
2. Une intégration des processus et des données capable de travailler silencieusement en coulisse pour orchestrer en temps réel plusieurs systèmes : ces systèmes communiquent d'après une séquence prédéfinie d'étapes de processus.

Bien entendu, l'intégration n'est qu'une des méthodes permettant de booster l'innovation, mais elle a l'avantage de faire d'une pierre deux coups. C'est un moyen de générer de l'innovation, mais aussi d'éviter les nombreux obstacles qui freinent l'excellence opérationnelle dans un environnement de gestion des services.



Travail inefficace

Sans une vraie intégration, le personnel IT a du mal à coordonner les activités voulues. Il doit passer de l'un à l'autre des différents produits et interfaces, au lieu d'accéder au même endroit à toutes les actions appropriées des divers systèmes. Si vous examinez vos processus IT, vous découvrirez également des tâches qui couvrent plusieurs systèmes, sont répétitives et n'exigent même pas toujours une intervention humaine. Pourtant, ces tâches ne sont pas intégrées et, par conséquent, pas automatisées. Les membres du personnel réalisent potentiellement des tâches monotones, avec les risques de retards inutiles et d'erreur humaine associés, alors qu'ils pourraient se consacrer à d'autres projets susceptibles d'améliorer les services.

Les inconvénients deviennent alors évidents : allongement des délais de résolution des incidents, blocages, et pratiques et processus hétérogènes. Tout cela peut aussi provoquer des conflits et rompre l'harmonie des équipes IT, ou perturber leurs relations avec les utilisateurs finaux qu'elles gèrent. On peut y ajouter l'impossibilité de recevoir des alertes d'autres systèmes : par exemple, lorsqu'une coupure empêche une équipe de gestion des services de travailler proactivement et de résoudre les incidents avant que les utilisateurs finaux ne les signalent.

Visibilité limitée

Autre obstacle : le temps nécessaire pour accéder aux informations des autres systèmes et bases de données, qui affecte les temps de réponse et délais de résolution des incidents. Si le personnel de premier niveau manque d'informations contextuelles, il n'a pas une bonne connaissance de la situation lorsqu'il gère les incidents IT et les utilisateurs finaux qui subissent ces incidents de support. Les interactions sont plus lentes car il faut collecter les informations voulues, c'est-à-dire poser des questions à l'utilisateur final pour obtenir des détails, passer des appels répétitifs ou effectuer d'autres opérations, alors que ces données seraient à portée de main avec l'intégration.

Temps d'inactivité des collaborateurs

Tout le monde le sait : des services et un environnement de support peu efficaces provoquent soit une réduction de la qualité des services et support, soit (au pire) une augmentation des temps d'inactivité des différents collaborateurs ou même de l'entreprise dans son ensemble. Pour les collaborateurs, ces retards sont provoqués par l'équipe IT. Ajoutés aux dysfonctionnements des services, ils accentuent la frustration déjà ressentie. L'équipe IT devient la cible de leur insatisfaction lorsqu'ils parlent à leurs collègues ou à leurs supérieurs.

Investissement affaibli

Le manque d'intégration avec les outils IT existants rend plus difficile la rentabilisation des investissements, diminue le ROI prévu et augmente le coût total du parc IT. En outre, une mauvaise intégration multiplie les outils dont le personnel a besoin pour rester vraiment efficace, tout simplement parce qu'il doit trouver l'action ou

l'information précise dont il a besoin. Bien entendu, cela affecte les coûts opérationnels de l'entreprise. Si l'on pousse le raisonnement jusqu'au bout, il est évident que le support des incidents de base devient difficile pour l'équipe de gestion des services, qui n'a pas accès aux processus, technologies et données intégrés. Si l'équipe accède aux éléments dont elle a besoin, elle n'a plus besoin de maîtriser l'ensemble des outils.

Nouvelle approche

Lancez-vous, innovez !

Dans un environnement typique de gestion des services, surchargé de travail, il faut répondre aux urgences dans une infrastructure de plus en plus complexe. Des risques inconnus sont sans cesse introduits en sous-main par le Shadow IT, et tout cela peut entraîner une approche du travail limitée, « à œillères ». Mais il est temps de se préparer à un avenir plus innovant, en changeant d'optique pour abandonner les valeurs qui ont mené l'IT par le passé. Il faut changer d'approche et passer de « nous offrons un support et des outils » à « nous répondons aux besoins des utilisateurs IT de l'entreprise » dans notre secteur d'activité.

Pour commencer, il est judicieux de prendre du recul et de se concentrer sur l'expérience d'un seul utilisateur IT dans différentes opérations courantes. En identifiant l'endroit où se produisent les retards et les difficultés, ainsi que les désagréments subis par l'utilisateur, le personnel IT peut exploiter des opportunités d'intégration facile afin de combler le fossé, et de rendre les utilisateurs plus satisfaits et plus productifs.

De plus, il faut améliorer nos capacités à reconnaître les signaux de changement émis dans l'environnement des clients et à réagir à ces éléments qui altèrent les habitudes des clients et envahissent le monde de l'entreprise, avant qu'ils ne s'aggravent et ne génèrent une frustration des collaborateurs. Cette situation est illustrée par l'adoption rapide des téléphones mobiles et la multiplication des applis dans la vie de tous les jours, qui amène les collaborateurs à demander la même expérience sur leur lieu de travail.

Passage à l'innovation

Pour aider au passage à l'innovation, recherchez des technologies susceptibles d'interagir avec chaque utilisateur de l'IT, de l'influencer et d'avoir un impact sur lui. La capacité à définir des processus d'interaction entre humains et technologies doit être un élément essentiel de la solution choisie, plutôt qu'une option facultative ou ajoutée après coup. Aucune agilité n'est possible si les départements IT dépendent trop fortement d'une ingénierie de code logiciel de bas niveau très coûteuse. Les technologies qui s'intègrent à l'infrastructure existante, orchestrent les différentes techniques et automatisent les processus permettent de recombinaison les outils existants afin de générer l'innovation unique indispensable pour soutenir les entreprises actuelles. Les compétences techniques ne vont pas disparaître, elles resteront utiles. Cependant, l'on a de plus en plus besoin de compétences technologiques et d'une compréhension



aussi rapides que l'évolution des activités, ainsi que d'une bonne connaissance de l'entreprise. En fait, c'est exactement de cette façon que le Shadow IT a envahi de nombreuses entreprises.

Utilisez les fonctions inhérentes d'automatisation pour intégrer des flux de processus afin d'éliminer l'erreur humaine et les retards. Vous garantissez ainsi que les demandes des utilisateurs sont traitées plus rapidement et plus efficacement. Vous libérez également des membres talentueux de votre personnel IT qui, au lieu de se cantonner à des tâches peu valorisantes, peuvent réellement exploiter toutes leurs compétences. En outre, en utilisant des workflows automatisés pour combiner les processus métier et créer une nouvelle valeur ajoutée pour l'entreprise, le département IT libère ses collaborateurs des tâches répétitives et peut se concentrer davantage sur l'innovation.

Pour mettre en place l'intégration et l'automatisation appropriées, vous devez développer des capacités complètes de gestion des services, de gestion des biens, et de gestion des systèmes et de la sécurité. En choisissant un seul fournisseur offrant des solutions conjointes éprouvées qui couvrent les deux univers, vous gagnez du temps et des efforts, par rapport au déploiement de solutions en silos. Cela permet également une approche plus exhaustive de l'innovation, qui apportera une plus grande valeur ajoutée à l'entreprise.

Ce besoin d'intégration se limite de moins en moins aux solutions sur site existantes. Il s'applique désormais à la combinaison plus hétérogène de Cloud et d'installation sur site, d'autant plus lorsque le Shadow IT est devenu plus important que les nouvelles solutions de Cloud potentiellement intéressantes pour le lieu de travail. Par conséquent, les départements IT doivent chercher un fournisseur qui offre une intégration ouverte avec toutes les plateformes technologiques courantes.

Exploitation des approches existantes

En construisant sur la base de structures établies ayant fait leurs preuves et en y ajoutant de nouvelles fonctions d'automatisation, les départements IT maintiennent le contrôle, la cohérence et l'adoption des meilleures pratiques, tout en fournissant aux utilisateurs des services plus rapides et plus intégrés. En même temps, il devient possible de rediriger le personnel vers des tâches à meilleure valeur ajoutée, plus satisfaisantes et plus créatives. Ces années d'expérience et d'expertise IT cumulées continuent à apporter une valeur ajoutée, et dégagent du temps pour apporter de nouveaux concepts et de nouvelles idées à l'entreprise.

Une illustration simple de ce phénomène est la distribution de logiciels et de services pour les utilisateurs qui en font la requête. Au lieu d'exiger des utilisateurs qu'ils soumettent une demande, attendent son approbation, puis attendent qu'un ingénieur effectue l'installation, les départements IT peuvent appliquer un modèle grand public et créer une interface d'App Store (magasin d'applications) d'entreprise. Voilà les étapes à suivre : 1) Se procurer un catalogue de services et un processus de traitement des demandes auprès de la gestion des services. 2) Les connecter à des technologies de

gestion des systèmes. 3) Permettre aux utilisateurs de demander et de recevoir instantanément sur leurs propres périphériques des logiciels préapprouvés, déployés instantanément. L'opération peut être largement automatisée, même lorsqu'une approbation et un achat sont nécessaires. En outre, cela n'accélère pas seulement de façon significative la résolution des incidents tout en améliorant l'expérience des utilisateurs : c'est également plus économique, car les mêmes fonctions peuvent servir à récupérer les licences logicielles non utilisées, à les collecter sur les divers périphériques et à les réinsérer dans le pool à l'issue de la période spécifiée.

L'un des aspects les plus remarquables de notre exemple d'App Store ci-dessus est qu'il utilise des procédures de gestion des services qui ont abondamment fait leurs preuves pour offrir à l'utilisateur une expérience plus agréable et plus réactive. Les concepts de gestion des services et les structures de meilleures pratiques comme l'ITIL et l'IT allégée (Lean IT) ne seront pas abandonnés ; ils continueront à faire la différence entre le Shadow IT et les vraies fonctions IT d'entreprise. L'intégration correcte des services offre une vraie valeur ajoutée, et c'est précisément sur ce point que le Shadow IT, mal contrôlé et hétérogène, s'avère défaillant. L'intégration concerne les processus métier, si bien que les principes et compétences de gestion des services IT existants continuent à s'appliquer.

Autre exemple : la capacité à utiliser l'automatisation pour l'autoréparation du système. En utilisant des technologies de surveillance des événements liées aux systèmes de gestion des services, vous pouvez générer automatiquement des rapports et même corriger les incidents. Cela améliore l'expérience des services offerte aux utilisateurs finaux, tout en laissant le temps au département IT de se consacrer à d'autres projets.

En automatisant des zones ciblées, le département IT peut éviter de réaliser sans cesse les mêmes opérations, ce qui lui permet de se concentrer sur la meilleure façon de servir l'entreprise.



Transformation de la gestion des services

Le département Opérations IT est en danger. Souvent, les collaborateurs et les clients considèrent qu'il s'agit d'un département encombrant, hors de contrôle, qui a du mal à répondre aux besoins des collaborateurs. En même temps, les entreprises veulent que le département IT améliore la distribution et la qualité des solutions et innovations IT afin de soutenir la productivité de l'entreprise. En l'absence d'intégration et d'automatisation, l'équipe de gestion des services (et même l'ensemble du département IT) perd de la vitesse et n'a plus l'agilité nécessaire pour réagir rapidement aux besoins de l'entreprise lorsqu'ils apparaissent.

L'objectif est de transformer la gestion des services en une approche centrée sur l'utilisateur, en tirant parti des fonctions existantes pour créer une vraie valeur ajoutée, ce qui rend le département IT plus stratégique et l'entreprise plus productive.

Il est temps de dépasser les services et les technologies que vous fournissez actuellement pour adopter une vision plus large afin d'améliorer la vitesse et la distribution des services. Examinez les tendances technologiques, les attentes des clients et les changements de l'industrie dans son ensemble pour avoir une vue plus claire de la situation. Étudiez l'évolution de secteurs d'activité entiers en fonction de la remodelisation des flux, des technologies, des données et des interactions des différentes personnes, puis appliquez cette approche à l'univers de la gestion des services. Demandez à vos fournisseurs d'ITSM et de gestion des systèmes de vous montrer comment ils combinent leurs technologies pour transformer vos services.

De plus, cette vision plus large doit servir d'indication concernant les technologies qui seront disponibles, et la façon dont les attentes de vos collaborateurs en matière de services et de support vont changer dans les années à venir. Vous avez besoin d'une réelle empathie avec l'expérience de l'utilisateur : il faut comprendre ce que les utilisateurs font et comment ils fonctionnent. Avec ces connaissances et une approche automatisée intégrée, vous pouvez créer des solutions innovantes, à la fois réalisables au niveau opérationnel et répondant aux demandes des utilisateurs.

Références

1. <http://www.amazon.com/Big-Bang-Disruption-Devastating-Innovation/dp/1591846900>

À propos de LANDESK

La mission de l'IT, c'est de permettre aux utilisateurs d'être plus autonomes. Le département IT apporte services et sécurité à tous types d'utilisateurs, sur tous types de périphérique, où qu'ils se trouvent. Avec sa solution de gestion de bout en bout des services, LANDESK est le seul à unifier et automatiser la fourniture de tous les biens et services dont l'utilisateur a besoin, sur le mobile, dans le Cloud et sur son poste de travail. En faisant de la satisfaction des utilisateurs une priorité, nous rendons l'IT plus stratégique et nous améliorons la productivité de l'entreprise.

Pour en savoir plus, envoyez un e-mail à l'adresse contact@landesk.fr ou contactez un représentant produit LANDESK :

- Aux États-Unis, appelez le : 1.800.982.2130
- En Europe, appelez le : +33 (0)1 49 03 77 80
- En zone APAC, appelez le : 1300 661 871

Pour connaître les bureaux dans chaque pays et les coordonnées de contact correspondantes, visitez le site www.LANDESK.fr.