

le pragmatisme au service des projets IT

Les solutions ITSM ITAM & le Cloud Les 10 Points Clés

Avant-Propos

Rationaliser les coûts et optimiser la gestion des services IT est aujourd'hui une des grandes préoccupations des DSI dans les organisations. Vous découvrirez dans ce document les impacts potentiels sur les processus de gestion des services informatiques de la mise en œuvre de services, « en Cloud ». Vous découvrirez également pourquoi il est bénéfique de mettre en place ce type de solution pour délivrer plus avec moins.

Afin de profiter des avantages de l'informatique dans le Cloud, les organisations doivent déployer des solutions intégrées de gestion des services Cloud. Nous verrons également pourquoi l'association de la gestion des services et du Cloud permettent d'améliorer la qualité & la valeur des services informatiques tout en réduisant les coûts et en réalisant des gains de productivité, permettant de se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée.



Le Service Management

La gestion des services informatiques permet de fournir les services IT dont l'entreprise a besoin pour atteindre ses objectifs. Elle comprend la gouvernance IT, les processus informatiques ou encore les meilleures pratiques qui permettent de générer des services de valeur et de réagir proactivement aux besoins de l'organisation et de ses clients, tant dans les environnements existant qu'en mode Cloud.

La gestion des services informatiques permet aussi d'anticiper les besoins, de gérer le portefeuille des services, leur cycle de vie ou leur exploitation, en instaurant un processus d'amélioration continue. Elle permet ainsi d'avoir une visibilité à 360°, un contrôle et une automatisation qui vont au delà de la fourniture de services informatiques pour s'étendre à la fourniture de services adaptés aux besoins de l'entreprise. On parle alors de gestion des services intégrées.

L'Asset Management

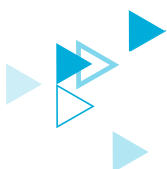
La gestion des actifs permet de suivre les actifs tout au long de leur cycle de vie ; achat, support, inventaire, distribution de logiciels, Service Desk, intégration et processus.

L'asset management est un processus qui exploite & améliore l'efficacité de gestion du cycle de vie des actifs informatiques (ordinateurs, serveurs, imprimantes, mobiles, tablettes, etc.) en réduisant les coûts et la complexité, permettant ainsi aux administrateurs d'installer des systèmes d'exploitation, de faire des inventaires, de déployer des logiciels et des correctifs et d'apporter un support aux utilisateurs finaux.

Le Cloud

Le Cloud apparaît comme le modèle pour fournir des services de valeur pour l'informatique. Il permet de mettre en place un modèle de gestion et une expérience utilisateur unique. Les applications, les données et les ressources de l'informatique en Cloud sont présentées aux utilisateurs via des portails self-service. Le Cloud permet ainsi d'importantes économies et ouvre une flexibilité accrue.






Les organisations d'aujourd'hui sont conscientes de la capacité du Cloud à réduire les coûts et délivrer plus (quantité & qualité) via l'automatisation et la standardisation. Elles étudient également leur passage au Cloud pour améliorer la productivité de leurs employés et optimiser leurs ressources informatiques.

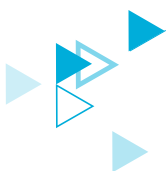


Les Solutions ITSM ITAM & le Cloud, 10 Points Clés

- ▶▶▶ **Maturité de la gestion des services informatiques**
 - ▶ Pour rappel, le principe du Cloud est la consommation de services informatiques à la demande, ce qui implique de fournir à la demande un service avec des garanties de sécurité, de disponibilité, de performance, ou plus globalement de qualité. Et pour fournir un service de qualité au bon prix, il est primordial que chaque activité, application, ressource ou processus soit parfaitement maîtrisé. Une bonne gestion des services permet en outre de rentabiliser les coûts de fonctionnement au maximum.
- ▶▶▶ **Maîtrise des préconisations ITIL**
 - ▶ ITIL est un référentiel de bonnes pratiques pour la gestion des services informatiques. Il permet au système d'information de fournir à l'utilisateur le service qu'il attend mais surtout définit le service comme un processus qui délivre de la valeur en simplifiant la tâche de l'utilisateur. Une maîtrise d'ITIL permet à l'entreprise d'optimiser ses coûts de fonctionnement, de fournir une meilleure qualité de service (disponibilité, continuité, sécurité), de fournir une visibilité accrue, et de répondre aux exigences de performances voulues par l'organisation. Une maturité ITIL permet en conclusion d'optimiser les coûts tout en optimisant la qualité.
- ▶▶▶ **Intégration d'un portail self-service utilisateurs**
 - ▶ L'appel à l'assistance technique le moins coûteux est celui que l'utilisateur ne passe pas car il peut suivre en ligne le statut de sa demande ou de son problème, voire le résoudre lui-même. C'est pourquoi il est recommandé d'intégrer un portail permettant aux utilisateurs d'entrer et de suivre facilement leurs demandes. De plus, votre personnel informatique peut utiliser les informations du portail, sous forme d'incidents, pour établir un ordre de priorité des demandes, suivre leur nombre et communiquer de manière proactive avec les utilisateurs pour réduire leur anxiété et limiter ainsi le nombre d'appels coûteux passés au centre de services.
- ▶▶▶ **Automatisation de la gestion du service informatique**
 - ▶ La mise en place de workflows automatisés - basés sur les meilleures pratiques ITIL - permettent de transférer/standardiser facilement des tâches ou des processus et donc de réduire les délais et les coûts associés. Cela dépasse le traitement du ticket et inclut la gestion et l'automatisation de l'ensemble du processus utilisant les meilleures pratiques pour résoudre les problèmes et maintenir le niveau de fonctionnement de l'entreprise. L'automatisation, associée à l'auto-assistance, est particulièrement efficace pour l'accélération du traitement des fonctions communes telles que la réparation des serveurs endommagés, la réinitialisation des mots de passe, la restauration de fichiers et la modification des droits d'accès.
- ▶▶▶ **Contrôle de la gestion du changement**
 - ▶ La maîtrise des changements au sein d'une organisation est nécessaire. Chaque changement doit être géré de sorte que l'impact sur les clients, partenaires, employés, etc. soit réduit au minimum. Lorsqu'ils ne sont pas maîtrisés, les changements peuvent entraîner des menaces pour la sécurité, la conformité ou encore la productivité. Mettre en place un centre de services disposant des meilleures pratiques permet de gérer les changements efficacement à moindre frais et de minimiser les risques liés. Le Cloud joue un rôle clé dans la réussite des projets de gestion du changement. En plus d'autres avantages tels que l'évolutivité, le temps rapide de mise en oeuvre et le 'pay-as-you-go', le Cloud peut aider à encourager les utilisateurs professionnels à adopter de nouvelles façons de travailler.



-  **Mettre en place une gestion des services informatiques et du Cloud commune**
Un nouveau défi/opportunité pour les DSI est d'appliquer une gestion des services intégrés pour optimiser l'utilisation de l'informatique par l'ensemble de l'entreprise et pour garantir que toutes les solutions Cloud satisfont les attentes de l'organisation et des utilisateurs. La responsabilité et le partenariat plus approfondi avec le reste de l'entreprise conduit les responsables informatiques à exercer une plus grande influence, à favoriser l'innovation et le changement, et à générer davantage de valeur.
-  **Suivi et gestion des actifs informatiques**
Avoir une vision claire et complète de vos actifs informatiques vous permet de réaliser d'importantes économies de matériels et logiciels mais aussi d'améliorer la productivité du système d'information entier. Une bonne gestion des actifs accélère également le processus de résolution des problèmes en permettant aux Service Desk de disposer d'un historique des informations sur les logiciels, matériels et périphériques de l'entreprise.
-  **Pérennité technique de l'offre Cloud du fournisseur**
Quels sont les risques concernant la continuité du service ? Une panne de votre solution Cloud peut affecter le fonctionnement de toute votre organisation, entraîner une baisse de l'activité et menacer la sécurité de vos données. Pour éviter que votre service soit perturbé, voire stoppé, assurez-vous d'opter pour une solution qui garantit une haute disponibilité des services et des données et adapte l'infrastructure technique au volume de l'activité de l'entreprise. Il convient ainsi de mettre en place une convention de niveau de service permettant d'obtenir auprès du fournisseur la qualité de service convenue. Un autre point important lors du choix de votre fournisseur Cloud est de s'assurer de la sécurité des informations stockées dans le Cloud; n'y a-t-il pas de risque d'intrusion, de perte ou de dégradation des données ? La sécurité permet de garantir la confidentialité, l'intégrité, l'authenticité et la disponibilité des informations. Les données stockées dans le Cloud doivent être protégées contre les accès et les modifications non-autorisées. 3 éléments sont à prendre en compte lors de votre passage au Cloud; le contrôle des accès aux données doit s'appuyer sur un système d'authentification, la sécurité des données va en effet reposer sur les mesures de contrôle d'accès mises en place pour accéder aux données; la méthode de transition des données de l'entreprise vers le Cloud, par exemple chiffrement des données avant de les envoyer dans le Cloud; le choix d'un fournisseur de confiance, optez pour un fournisseur qui connaît vos besoins et contraintes.
-  **Capacité d'évolution en ligne avec les avancées technologiques**
L'avantage principal du Cloud est de bénéficier d'un service sur mesure, sans investissement et capable d'absorber n'importe quel pic de charge. Une solution Cloud capable d'évoluer au rythme de la technologie permet de disposer d'une infrastructure technique dernier cri à moindre coût.
-  **Reversibilité des données et des applications**
Les critères de réversibilité et d'interopérabilité répondent au souci de disposer à tout moment de ses données. La possibilité de récupérer les données confiées implique la mise en place d'une clause d'accessibilité et d'un plan de réversibilité organisant le transfert des données. Les données doivent être accessibles et le format des données et des applications restituées en fin de contrat doit être exploitable par le client ou son nouveau prestataire, sans qu'il y ait une coupure du service – ou avec une coupure minimale du service – pendant cette opération.

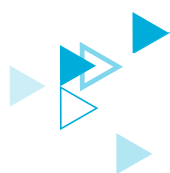


A propos de QUODAGIS Integration

Société de consulting et d'intégration spécialisée dans les solutions de Service Desk, d'Asset Management et de Business Process Management, QUODAGIS Integration accompagne les DSI des organisations moyennes et grandes: depuis l'expression des besoins, au choix des outils logiciels les plus adaptés, jusqu'à la mise-en-oeuvre effective - et ce dans le respect des meilleures pratiques.

Experts des mondes ITSM-ITAM-PCLM, nous avons accompagné à ce jour plus d'une centaine de clients France et Europe dans leurs mises-en-oeuvres réussies de solutions supportant plusieurs Service Desks, des milliers d'agents, d'actifs informatiques et d'utilisateurs finaux.

Les valeurs de QUODAGIS Integration vous garantissent un pragmatisme au service de vos projets IT.



Tel. 0810 202 272
Fax. 0810 005 190

Web. integration.quodagis.fr
Mèl. integration@quodagis..fr

Siège Social
54-56 avenue Hoche – 75008 Paris

Siège Administratif & Correspondances
Parc de la Plaine – 6 imp. R.Couzinet