



LIVRE BLANC

Intégration de la gestion des services informatiques et de la gestion des actifs

Commandité par : BMC

Matthias Kraus

Jennifer Waldeck

INTRODUCTION

Les départements informatiques sont confrontés à un défi : garantir la rapidité, la fiabilité et la flexibilité des demandes et des processus métiers. Les études récentes réalisées par IDC indiquent que les entreprises en sont conscientes : en s'appuyant sur des services, méthodes et outils informatiques régis par des bonnes pratiques, l'informatique doit soutenir les départements et leurs processus de manière plus efficace et pertinente. Eu égard au contexte économique, les responsables informatiques et leurs équipes sont aussi censés se montrer davantage, et plus que jamais, flexibles et réactifs aux exigences et évolutions organisationnelles.

Ce faisant, les fonctions traditionnelles de gestion des services informatiques (ITSM), comme l'assistance informatique et la résolution des incidents, ne doivent pas être négligées. En fait, c'est même l'inverse : la sécurité informatique, la conformité aux nouvelles exigences légales et la disponibilité des systèmes informatiques doivent être garanties, tandis que la qualité des services informatiques doit être continuellement améliorée, et ce, dans des contraintes budgétaires les plus strictes.

De nombreux départements informatiques œuvrent dans l'ombre en se consacrant surtout au fonctionnement de l'environnement informatique et à la résolution des incidents. Bien souvent, la majorité des équipes informatiques et des ressources financières – de l'ordre de 60 % à 80 % – sont affectées à la prise en charge d'opérations informatiques classiques, ce qui ne laisse qu'une faible latitude pour innover et satisfaire les exigences métiers. Les départements informatiques doivent se concentrer sur la gestion des services informatiques professionnels pour renforcer leur position de partenaire clé au sein de l'entreprise et ne plus être associés qu'à un poste de dépense.

Ce livre blanc réalisé par IDC fournit une définition de l'ITSM et s'intéresse aux dernières évolutions en la matière. Il comporte aussi deux études de cas portant sur la mise en œuvre d'une ITSM basée sur les solutions de BMC, ainsi que des recommandations aux utilisateurs finaux.

METHODOLOGIE

IDC définit l'ITSM comme un ensemble d'activités et bonnes pratiques normalisées des départements informatiques ayant pour objet de garantir la fourniture, le contrôle, la mesure et l'amélioration continue des services informatiques. Dans ce cadre, le département informatique se positionne comme un partenaire fournisseur de service tenu de respecter des directives légales (externes) aussi bien que des processus et objectifs propres à l'entreprise. Il apporte une valeur ajoutée mesurable aux objectifs globaux d'une entreprise.



Généralement, les outils et processus de gestion des services informatiques sont utilisés pour administrer et garantir le fonctionnement de l'environnement informatique des entreprises. Néanmoins, il peut s'avérer judicieux de les utiliser pour des actifs non informatiques, afin de pouvoir gérer les actifs commerciaux et informatiques avec une seule et même solution.

SITUATION GENERALE

Cette partie du livre blanc s'appuie sur les conclusions des derniers travaux d'IDC pour formuler des préconisations sur les tendances et défis actuels en matière d'ITSM. Elle s'intéresse aux grandes tendances, demandes et évolutions sur le marché de l'ITSM, et recouvre :

- ☒ une approche globale et modulaire de l'ITSM ;
- ☒ la demande de services supplémentaires ;
- ☒ l'utilisation de l'ITSM pour des actifs non informatiques.

Approche globale et modulaire de l'ITSM

Dans la mesure où, depuis quelques années maintenant, les départements informatiques s'emploient à améliorer leurs prestations d'assistance et la disponibilité des systèmes informatiques, le marché de la gestion des services informatiques est plutôt bien développé. Cela étant, le besoin en processus plus efficaces et en normalisation des données pour limiter l'erreur humaine, à gagner du temps et à réduire les coûts d'exploitation, reste un élément moteur du marché de l'ITSM.

De nombreuses organisations ont mis en œuvre des outils logiciels et cadres de procédure comme ITIL pour améliorer la gestion des services informatiques (par ex., service d'assistance informatique et/ou applications de gestion des changements) et automatiser une fourniture de services informatiques à la fois complexe et chronophage. Les départements informatiques sont mieux organisés et mieux à même de travailler de manière proactive sur les améliorations, plutôt que strictement réactive sur les incidents.

Une fois les processus informatiques internes améliorés, ils sont plus disponibles pour soutenir les processus d'entreprise. Comme il s'agit là d'un défi complexe, les départements informatiques ont intérêt à comprendre comment développer la solution choisie.

Selon le niveau de développement informatique, la solution d'ITSM doit comprendre un certain nombre de fonctions permettant d'améliorer les processus économiques et informatiques des entreprises. Une solution adéquate permet de satisfaire les exigences nouvelles. Les principales tendances dans ce domaine sont les suivantes :

- ☒ **L'automatisation et la normalisation de la gestion des services et de la prestation des services** (par ex., via ITIL) des départements informatiques sont de plus en plus importantes et indispensables pour gagner du temps et apporter une valeur ajoutée aux entreprises.
- ☒ L'amélioration des flux de travail et de l'automatisation des processus **en externe** devient primordiale pour la fourniture de services informatiques.

Les évolutions clés, du point de vue des départements informatiques, sont l'amélioration de la mesure et de la gestion des risques et de la conformité, mais aussi la **maîtrise des dépenses informatiques** résultant d'une **efficacité accrue**.

- ☒ IDC note une transition continue vers le **libre-service** dans les solutions de gestion des services informatiques. Les dernières **solutions d'assistance** assorties d'un éventail élargi de fonctionnalités créent une valeur ajoutée pour les organisations. Les solutions émergentes de Cloud, pour les applications d'assistance, donnent un nouvel élan au marché et multiplient les occasions de trouver la meilleure solution possible pour les organisations.
- ☒ **L'adoption de solutions de Cloud publiques et privées** par les structures informatiques progresse de manière significative. Les fournisseurs de solutions de gestion des services informatiques proposent souvent une solution de Saas (logiciel en tant que service), qui plus est sur site, permettant aux départements informatiques de choisir ce qu'il y a de mieux pour leur organisation.
- ☒ La tendance à la **consommation de l'informatique** gagne l'ensemble du marché des TIC — et la gestion des services informatiques ne peut en être exclue. Les solutions de gestion des actifs capables de gérer correctement les équipements, les logiciels, l'assistance et la mobilité au sein d'une entreprise sont un moyen particulièrement pertinent de soutenir les clients et les appareils.

Demande de services supplémentaires

Comme les processus décrits ci-dessus embrassent plusieurs domaines et requièrent des compétences informatiques diverses, il peut s'avérer judicieux de s'appuyer sur des fournisseurs de services professionnels. Les entreprises qui collaborent avec des fournisseurs de services peuvent profiter d'un immense savoir-faire sans la perte de temps imputable au manque de ressources internes. L'analyse approfondie de l'environnement informatique et le recours à des services de conseil peut s'avérer très utile à la mise en œuvre d'une nouvelle solution d'ITSM.

Les employés sont partie intégrante des processus dans les environnements informatiques et économiques. Les équipes informatiques doivent être capables d'assurer la mise en œuvre efficace des solutions et outils, d'une part, et leur utilisation adéquate, d'autre part, pour extraire tout le potentiel de l'ITSM. Par conséquent, **les services d'implémentation et de formation** peuvent devenir la pierre angulaire de tout projet d'ITSM traditionnel.

Utilisation de l'ITSM pour les actifs non informatiques

Les outils et processus de gestion des services informatiques servent généralement à administrer et exploiter l'environnement informatique des organisations. Ces dernières années pourtant, IDC a constaté une hausse du nombre d'organisations informatiques utilisant les outils de gestion des services informatiques pour des actifs non informatiques. IDC prévoit une consolidation de cette tendance, car la solution comprend souvent une base de données sur la gestion de la configuration favorisant la différenciation et facilitant la gestion des actifs non informatiques. L'objectif de cette approche consiste souvent à gérer les actifs informatiques et sociaux avec une solution unique.

Les perspectives pour les départements informatiques sont claires : en gérant différents types d'actifs, ils se positionnent en partenaires métiers plutôt qu'en simples fournisseurs de services. Cette solution peut contenir les services et méthodes aussi bien que les outils logiciels. L'un des enjeux majeurs, cependant, consiste à recréer les processus existants pour les automatiser à l'aide des outils d'ITSM. Les actifs potentiellement concernés par cette approche vont des équipements de bureau et stocks aux parcs automobiles.

ÉTUDES DE CAS

Les études de cas ci-dessous illustrent comment une entreprise peut profiter de l'implémentation d'une solution de gestion des services informatiques et de gestion des actifs.

Opteven

À propos de l'entreprise

Reconnu, en France et dans toute l'Europe, comme un acteur majeur de l'assistance et de la garantie panne mécanique, Opteven emploie 200 personnes et estime son chiffre d'affaires 2012 à 80 millions d'euros.

L'activité Assistance est prise en charge par une plateforme téléphonique joignable 24 h/24 et 7 j/7 prenant en charge l'assistance routière, l'assistance à domicile et l'assistance à la personne pour les assureurs, courtiers, entreprises de location longue durée et gestionnaires de flotte. L'activité Garantie panne mécanique fournit des contrats de garantie et d'entretien de véhicules neufs et d'occasion pour les constructeurs automobiles, les sociétés financières et les revendeurs de véhicules d'occasion. Clairement focalisé sur l'excellence du service client, le centre d'appels Opteven décroche, en moyenne, plus de 90 % des appels entrants sous 15 secondes.

Le département informatique d'Opteven, composé de six employés et un directeur informatique, est divisé en deux équipes et fonctionne sur un budget IT d'environ 1,7 million d'euros. La première équipe est chargée de l'infrastructure, des serveurs, des systèmes, des bases de données, des postes de travail et de la téléphonie, tandis que la seconde se concentre la gestion des applications. Opteven possède 80 serveurs et 250 ordinateurs. La plupart des utilisateurs travaillent au siège, mais 20 sont des commerciaux répartis sur tout le territoire. Opteven a implémenté des progiciels pour les fonctionnalités standard comme la gestion des finances et du personnel, mais aussi développé des applications en interne.

La stratégie informatique consiste à se concentrer sur la qualité de service et la disponibilité en conservant le savoir-faire en interne, sans externaliser l'assistance au premier ou deuxième niveau. L'entreprise dispose d'un plan de continuité de l'activité comprenant des serveurs de sauvegarde synchronisés avec des serveurs de production répartis sur plusieurs sites et un serveur auxiliaire pour le centre d'appels dédié à Opteven. Tous les systèmes informatiques ont été virtualisés en 2007.

Situation initiale

Le service informatique d'Opteven, proche de ses clients internes, s'efforce de garantir un haut niveau de productivité et tente de résoudre les problèmes avec rapidité et efficacité. Historiquement, il s'est toujours essentiellement concentré sur la

résolution des incidents. Prise par des contraintes de temps, l'équipe s'est trouvée incapable de s'atteler à des projets à long terme, comme des mises à jour ou déploiements d'applications majeures. Pour éviter un déploiement manuel, Opteven a déployé des images de PC comprenant toutes les applications.

Conséquence : la mise à niveau des applications n'a été disponible qu'au bout d'un cycle de deux ans et de nouvelles applications ont dû être déployées manuellement. L'incapacité à tracer les incidents internes et envoyer des mises à jour automatisées au client a rendu la gestion de l'assistance inefficace.

À ce stade, Opteven n'avait pas automatisé ses processus de gestion des actifs et le stock était géré sur des feuilles de calcul Excel, toute modification étant apportée à la main. Cela s'est avéré inefficace et a motivé une demande de changement. Faut d'avoir régulièrement installé les patches de sécurité nécessaires sur les PC, la situation a engendré de graves failles de sécurité. L'équipe, constamment occupée à résoudre les problèmes, a été forcée d'agir de manière réactive, plutôt que proactive pour éviter que de telles situations ne se reproduisent. Opteven a dû améliorer la traçabilité et la visibilité de toutes ses activités d'assistance informatique.

Objectifs

Pour garantir un fonctionnement plus automatisé et plus efficace, avec moins d'erreurs, Opteven s'est fixé les objectifs suivants :

- ☒ Mise en place d'une gestion multifournisseurs des patches.
- ☒ Amélioration de l'efficacité de la technologie de déploiement des applications et de la gestion des applications, du contrôle à distance, de la gestion des incidents et de la gestion du changement.
- ☒ Amélioration de la traçabilité et de la visibilité de toutes les activités d'assistance informatique.
- ☒ Amélioration de l'inventaire des équipements et logiciels du département informatique.
- ☒ Choix d'une solution facile à mettre en œuvre eu égard à la petite taille de l'équipe informatique.
- ☒ Atteindre un bon ratio prix/performance.

Contenu de la solution

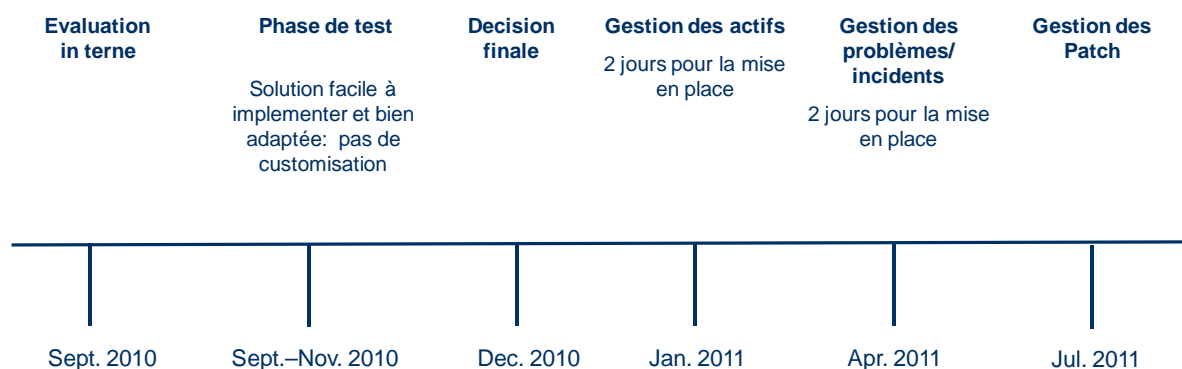
Au départ, Opteven ne pensait pas pouvoir gérer simultanément les actifs et les incidents avec la même solution et le même fournisseur. Son objectif premier était de résoudre les problèmes liés à la gestion des applications et des patches.

Or le département informatique a vite pris conscience des avantages d'une solution intégrée. La société Numara Software, rachetée par BMC en janvier 2012, était, avec sa famille de produits FootPrints, le prestataire rêvé. Opteven a implémenté FootPrints Patch Manager, FootPrints Incidents & Problem Manager, FootPrints Change Manager, FootPrints Configuration Manager et un service d'assistance informatique. En outre, le logiciel a été facilement déployé sur différentes configurations et comprenait un agent client non intrusif, l'impact sur la performance des PC a donc été nul.

Opteven en a conclu que cette solution était la meilleure réponse possible à ses besoins. Les utilisateurs n'ont pas été interrompus pendant le processus d'implémentation. La figure 1 ci-dessous illustre le calendrier du projet.

FIGURE 1

Opteven : Calendrier du projet



Source: IDC, 2012

Détail du processus d'implémentation

Des consultants de BMC spécialisés dans la gestion des actifs et la gestion du changement et des incidents ont été sollicités pour former le personnel et lancer le projet d'implémentation. Opteven a bénéficié d'une session de conseil en interne de six jours, une durée suffisante pour une petite structure comme Opteven.

La solution de gestion des actifs de BMC était adaptée à la gestion du déploiement et des patches chez Opteven, deux jours ayant été consacrés à la personnalisation et à la formation. Opteven a indiqué que l'implémentation de la solution de gestion des incidents a nécessité six jours de plus et expliqué que la création des rapports et le suivi quotidien des incidents étaient faciles à gérer pour les utilisateurs.

L'un des points clés pour l'entreprise était la maîtrise opérationnelle de la petite équipe informatique. L'équipe, à la fois chargée du support quotidien et des déploiements, n'a que peu de temps à consacrer à la personnalisation et l'administration de la solution. Avec l'aide des consultants de BMC, l'équipe a pu lancer le projet rapidement. Comme dans la plupart des projets informatiques, Opteven a rencontré quelques bugs, vite corrigés par BMC.

Le principal atout de la solution de BMC est l'intégration des données liées à la gestion des incidents et à la gestion des actifs, qui a amélioré la réactivité. En saisissant le nom de l'utilisateur, le service d'assistance informatique dispose de toutes les informations nécessaires sur les actifs et l'utilisateur. Opteven a souligné que la facilité de déploiement, le bon rapport coût/efficacité et la possibilité d'utiliser l'application sur une plateforme Linux/PostgreSQL étaient des atouts clés pour l'entreprise. La collaboration étroite avec les consultants, à laquelle BMC accorde une grande importance dans son offre, a aussi été l'un des éléments déterminants du processus de sélection.

Points forts du projet

- ☒ La réussite du projet n'était pas imputable qu'au logiciel ; les consultants de BMC ont facilité le processus d'implémentation, la formation du personnel et l'utilisation de la solution. La gestion des actifs a été particulièrement facile et rapide à mettre en œuvre.
- ☒ Les solutions de BMC autorisent un déploiement par étapes, en commençant par un premier module puis en ajoutant les autres plus tard. Une fois le système central en place, l'utilisation autonome avec de plus en plus de fonctionnalités est possible, sans devoir solliciter BMC pour d'autres formations ou personnalisations.

Citations

- ☒ « Lors du processus d'implémentation, les consultants de BMC se sont montrés très efficaces et disponibles pour former l'équipe informatique et nous accompagner ».
- ☒ « Nous avons pu implémenter la solution étape par étape, ce qui nous a permis de progresser à notre rythme ».
- ☒ « La solution était une bonne manière de gagner du temps en réduisant les risques liés à la sécurité ».

Bernard Tahay, Opteven

Perspectives

La prochaine étape consistera à améliorer l'utilisation de la solution de BMC dans toute l'entreprise. Il s'agira notamment de rendre compte de la gestion des incidents pour assurer le suivi de la qualité, mais aussi de mettre en place une gestion des processus de changement et des configurations soutenue par BMC. Puis il faudra améliorer la gestion des incidents par la mise en place d'un système de signalement interne, tirer les enseignements de la gestion des incidents pour les demandes de développement d'applications et utiliser les modules de vulnérabilité et de conformité.

Sur le terrain des activités commerciales, Opteven a déjà lancé un projet de gestion des incidents, qui comprend la gestion des requêtes pour le service de gestion des fournisseurs et utilise la gestion des incidents pour la qualité (ISO 9001).

Recommandations pour d'autres entreprises

- ☒ « Pour la gestion des actifs, testez le produit dans votre environnement. Testez notamment son impact sur la performance des ordinateurs ».
- ☒ « Pour la gestion des incidents, le système doit être facile à utiliser et les leçons d'un incident, rapidement tirées ».
- ☒ « L'équipe informatique doit être impliquée dans le choix de la solution. Elle doit aussi personnaliser le système de gestion des incidents pour s'assurer qu'il sera utilisé ».
- ☒ « Prendre son temps pour le déploiement et éviter de tout faire au même moment. Commencer par ce qui permettra à l'équipe informatique de gagner du

temps (déploiement de l'application, par exemple), car cela vous permettra d'en consacrer davantage au déploiement des patches ».

Bernard Tahay, Opteven

Specsavers

À propos de l'entreprise

Entreprise créée en 1984 par Doug et Dame Mary Perkins à Guernsey, Specsavers est un opticien implanté dans le monde entier. Ses produits vont des lunettes aux lentilles de contact, en passant par les appareils auditifs. Specsavers emploie plus de 30 000 personnes dans le monde, dont plus de 500 à son siège de Guernsey. L'entreprise exploite plus de 1 600 boutiques au Royaume-Uni, en Irlande, aux Pays-Bas, en Suède, en Norvège, en Finlande, au Danemark, en Espagne, en Australie et en Nouvelle-Zélande, un chiffre qui continue de croître. Le chiffre d'affaires annuel de l'entreprise était de 1,5 milliard de livres en 2010/2011, généré par quelque 7,6 millions de clients en 2011.

Le département informatique est divisé en trois plateformes : Europe occidentale, Pays nordiques et Asie/Pacifique. L'équipe de développeurs est basée à Whiteley, au Royaume-Uni, avec le service d'assistance aux détaillants de la plateforme Europe occidentale, tandis que les principaux centres de données sont gérés par les Opérations à La Villiaze, sur Guernsey. Les équipes informatiques des pays nordiques et de la région Asie/Pacifique sont plus petites et gèrent l'assistance, les centres de données et certaines applications anciennes.

Specsavers développe la plupart de ses applications en interne, mais la transition vers une normalisation des logiciels pour plusieurs systèmes centraux, qui permettrait de stimuler une croissance rapide, semble s'opérer. Par ailleurs, l'entreprise a conclu des contrats d'externalisation pour certains éléments de test, de développement et d'assistance en collaboration avec des partenaires.

Situation initiale

En 2008, Specsavers a ouvert un nouveau service d'assistance informatique et s'est trouvé confronté à une situation courante dans les entreprises internationales affichant une croissance rapide : malgré une présence internationale et multi-sites de l'équipe informatique, sur plusieurs fuseaux horaires, l'absence d'automatisation des processus d'assistance a rendu la modification des demandes inefficace. Une procédure compliquée par l'éclatement du département informatique (voir ci-dessus). Par conséquent, le service d'assistance originel de la plateforme Europe occidentale n'a pas été en mesure de se mettre aux normes ni de fournir le service dont Specsavers avait besoin. Specsavers s'est donc mi en quête d'une meilleure solution. IDC constate souvent ce type de développement informatique du haut vers le bas dans les entreprises internationales à croissance rapide.

Les principaux problèmes, en matière de qualité de service, découlent de la mauvaise gestion du service, de la gestion insatisfaisante des incidents et de la gestion inadéquate des procédures de contrôle. Specsavers les a tous combinés. L'entreprise a également été confrontée à l'existence de flux de travail non définis pour l'équipe d'assistance, qui s'est traduite par l'inefficacité du traitement des demandes.

En outre, la plateforme d'assistance informatique de Specsavers n'était pas basée sur ITIL. La bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information (« Information Technology Infrastructure Library », ou ITIL) est une norme mondiale basée sur les bonnes pratiques en matière de gestion des services informatiques qui préconise l'alignement des services informatiques sur les besoins des entreprises. Elle détaille une série de procédures, tâches et listes de contrôle aidant les organisations à atteindre un niveau minimum de compétence et à améliorer ses processus.

Pour résumer, le service d'assistance informatique de Specsavers n'avait pas été géré correctement : mauvaise gestion des appels, incapacité à cerner les problèmes lors des rappels et manque de compétences dans l'élaboration de rapports. L'entreprise n'avait pas encore mis en place de d'accord sur les niveaux de service (SLA) pour cibler les équipes et hiérarchiser les appels. En 2009, Specsavers a décidé d'améliorer son service d'assistance informatique et de financer des équipes de soutien. L'opticien a recherché un fournisseur de services informatiques managés pour mettre en place le service d'assistance informatique compétent et efficace qu'exigeait son statut d'entreprise mondiale.

Objectifs

- Specsavers souhaitait un système de gestion du changement, des problèmes et des incidents basé sur ITIL. Il s'agissait de pouvoir hiérarchiser les appels et améliorer la flexibilité pour mieux gérer le flux de travail.
- La solution devait être compatible avec l'architecture semi-libre de normes ouvertes, comme Linux et MySQL, de Specsavers.
- Implémentation et configuration faciles des applications dans les différents départements internationaux.
- La solution devait permettre le développement des services d'assistance sur les autres plateformes une fois mises en place (la plateforme Asie/Pacifique n'en était alors qu'à ses débuts).
- Un ratio coût/performance intéressant. Specsavers recherchait un outil fiable, susceptible d'être développé à mesure que l'entreprise arriverait à maturité.

Contenu de la solution

En 2009, lors d'un processus de sélection mettant quatre entreprises en concurrence, Specsavers a invité Numara Software à présenter sa solution. Le groupe de travail interne qui a testé la version de démonstration de la solution FootPrints a loué son potentiel de configuration, puis validé son travail auprès des consultants de Numara pour suggérer d'autres méthodes. Pendant cette période, l'équipe s'est concentrée sur la création de projets et l'approvisionnement de la solution, toujours en collaboration avec BMC. Un mois plus tard, en août 2009, Specsavers a arrêté son choix sur la solution FootPrints et le processus d'implémentation a commencé.

L'implémentation, étalée sur quelques mois, a abouti sur la création d'« espaces de travail », des plateformes d'assistance indépendantes disposant de leur propre version de FootPrints, que chaque équipe utilise pour travailler sur les demandes. Dès lors, tous les processus du département basés sur FootPrints ont été organisés en espaces de travail pour améliorer la coordination et le flux de travail. L'avantage

de ces espaces de travail est la possibilité de les cloner afin de créer de nouveaux espaces pour d'autres équipes.

Utilisation de FootPrints dans toute l'entreprise

Lorsque FootPrints a été implémenté dans le département informatique et la division Finances, d'autres départements s'y sont intéressés pour profiter de l'automatisation et améliorer la gestion de leurs équipes. Facile à implémenter, c'était une bonne manière d'améliorer des opérations très diverses et non nécessairement liées à la gestion des services informatiques. La possibilité de cloner les espaces de travail était considérée comme l'un des principaux atouts de cette solution facile à configurer, pour laquelle il a suffi de former les autres départements pour qu'ils puissent se lancer.

Après plusieurs années d'utilisation de tous les logiciels de la famille FootPrints, Specsavers a relevé quelques insuffisances dans la coordination des différentes équipes travaillant sur différents espaces de travail pour modifier la même tâche. Cela a incité Specsavers à élaborer une stratégie d'agrégation de ces espaces de travail pour créer de nouveaux espaces de travail globaux. Cette initiative a ouvert la voie à une organisation centralisée des processus de modification des demandes et simplifié la collaboration et l'examen des demandes. Il suffit aux clients internes de contacter un service, sans se soucier du processus de modification complexe. Aujourd'hui, Specsavers utilise plus de trente espaces de travail FootPrints de BMC dans le monde pour une grande variété d'utilisations, allant du suivi des problèmes aux codes de support, en passant par la gestion des activités et des finances, la gestion des installations, la gestion des déplacements et réservations, la gestion des requêtes ou l'assistance informatique.

Très récemment, suite à un processus de sélection axé sur l'identification des failles et l'évaluation de la couverture par rapport aux coûts, Specsavers a également acquis FootPrints Asset Core pour améliorer l'efficacité de la gestion des appareils de bureau et des boutiques.

Prochaines étapes avec FootPrints

- ☒ La prochaine phase de la collaboration de Specsavers avec BMC consistera à évaluer les processus internes pour s'intéresser aux possibilités d'amélioration de l'informatique en particulier. Pour ce faire, l'entreprise opérera la transition vers un support et des systèmes plus globaux.
- ☒ Début 2012, Specsavers a procédé à l'évaluation de la dernière version de FootPrints afin de découvrir les nouveautés et de passer d'OpenDLAP à Active Directory pour le carnet d'adresses et l'authentification sur FootPrints.

Points forts du projet

- ☒ Amélioration du service d'assistance : amélioration de l'accueil des clients internes due à une amélioration de la coordination et la collaboration internes au sein des espaces de travail.
- ☒ Facilité d'intégration du service d'assistance dans la gestion des actifs de Specsavers : l'entreprise a pu travailler sur des solutions intégrées et réduire le nombre d'applications. FootPrints est facile à appréhender, à configurer et à intégrer aux processus internes, ce qui en fait une application particulièrement adaptée.

- ☒ Le premier espace de travail a été créé en trois jours, avec l'aide des consultants de Numara, et testé par l'équipe pendant deux mois.
- ☒ La solution FootPrints a amélioré l'efficacité des processus, ce qui a incité d'autres départements de Specsavers à adopter le logiciel.

Citations

- ☒ « Nous ne voulions pas d'une solution excessivement complexe ; nous recherchions un outil fiable affichant le potentiel de croissance nécessaire pour s'adapter à notre développement ».
- ☒ « FootPrints nous a permis de procéder à la mise en œuvre rapide des changements dans notre organisation, notamment concernant nos propres contraintes ».
- ☒ « Le fournisseur est une crème. Il attache une grande importance à la configuration initiale, mais, en cas de problème par la suite, il est réactif et met à votre disposition une série de spécialistes de l'assistance et du conseil ».
- ☒ « Nous apprécions beaucoup de travailler avec BMC, qui se montre prévenant et n'est jamais "arrogant". Je pense que BMC a confiance en sa solution. Notre partenariat a toujours été, et reste, un bon partenariat. »
- ☒ « Ce qui a fait pencher la balance en faveur de FootPrints, lors du processus de sélection, est sa compatibilité avec l'architecture ouverte de Specsavers (Linux et MySQL) et son bon rapport coût/performance ».

Mark Beard, Responsable Amélioration des services informatiques, Specsavers

CONCLUSION

Pour relever les défis inhérents à la mise en œuvre rapide, fiable et flexible des processus d'entreprise, les départements informatiques recherchent des solutions logicielles et services capables d'améliorer et de mieux soutenir les flux d'activité.

La transition vers une automatisation accrue des processus, la nécessité d'améliorer la réactivité des services d'assistance et la tertiarisation de la société avec externalisation de l'automatisation représentent des enjeux majeurs pour les départements informatiques. Le marché de l'ITSM offre une grande variété de solutions pour relever ces défis et aider les départements informatiques à réagir vite et efficacement aux incidents. Il crée un espace permettant d'innover et d'éviter de se cantonner aux opérations quotidiennes.

Les études de cas d'Opteven et Specsavers illustrent comment les entreprises abordent les outils professionnels d'ITSM pour améliorer leur gestion et leur fourniture de services informatiques. Les objectifs de cette approche sont clairement énoncés dans le présent livre blanc : plus d'automatisation pour permettre aux organisations de réagir plus rapidement et plus efficacement aux incidents, implémentation d'ITIL et gestion des actifs non informatiques, conseil et formation par les fournisseurs d'ITSM.

Le présent livre blanc montre que les départements informatiques ne peuvent plus ignorer l'ITSM professionnelle. Pour exploiter tout le potentiel des outils logiciels professionnels, IDC formule les recommandations suivantes :

- ☒ Tout département informatique a des besoins et un environnement qui lui sont propres, les outils doivent donc être adaptables et modulaires.
- ☒ Les outils d'ITSM professionnelle flexibles, permettant aux entreprises de s'adapter à l'évolution du marché et offrant un vaste éventail de produits et services annexes sont une bonne option.

Les entreprises mettant en place un système de gestion des services informatiques doivent prendre en compte ces éléments pour mieux se positionner face aux exigences d'efficacité et de flexibilité actuelles.

EN SAVOIR PLUS

Études connexes

- ☒ Worldwide IT Asset Management Software 2011–2015 Forecast and Vendor Shares (IDC n° 229073, juillet 2011) [en anglais]
- ☒ Worldwide IT Asset Management Software 2011–2015 Forecast Update (IDC n° 232217, décembre 2011) [en anglais]
- ☒ Worldwide Change and Configuration Management Software 2012–2016 Forecast Update (IDC n° 235319, juin 2012) [en anglais]

Copyright

Publication externe des informations et données IDC : l'utilisation de toutes les informations IDC dans le cadre de publicités, de communiqués de presse ou de contenus promotionnels doit être soumise à l'accord écrit préalable du vice-président ou directeur local IDC concerné. Une version du document proposé doit accompagner la demande. IDC se réserve le droit de refuser l'utilisation externe de ces informations pour quelque raison que ce soit.

Copyright 2012 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est interdite.