

**La réflexion des entreprises devrait davantage porter sur la rationalisation future de leurs investissements informatiques en s'appuyant notamment sur le Service Management.**

The logo for Asga, featuring the word "Asga" in a white, stylized, cursive font on a black background. To the right of the text is a white circular symbol resembling a stylized 'e' or a similar character. A thin vertical red line is positioned between the text and the symbol.

***Les entreprises entrevoient à peine l'apport considérable que le Service Management représente sur le long terme pour la maîtrise des coûts informatiques et l'évolution des systèmes d'information vers la prise en compte des besoins fonctionnels et métiers.***

*« De notre Expert chez Asga CS sur les architectures des Systèmes d'information. »*

Paris, le 01 juin 2006

**L**e Service Management est aujourd'hui un moyen que les entreprises peuvent utiliser mais dont elles n'ont malheureusement pas encore mesuré l'intérêt sur le long terme !

Pourtant cette méthode leur permet de se focaliser sur les besoins de leurs utilisateurs finaux, plutôt que sur les besoins en équipements. Elles mettent ainsi en œuvre des systèmes d'information qui répondent à leurs besoins métiers. Le Service Management permet de mettre en perspective à la fois les moyens d'accompagner l'entreprise dans ses processus métiers et les politiques qui visent à rationaliser les investissements informatiques futurs.

L'avènement de la Net-économie en son temps avait déjà montré l'importance de mieux maîtriser son système d'information pour pouvoir s'adapter à la demande d'une clientèle de plus en plus importante, internationale et surtout hétéroclite. Même si la conjoncture a évolué depuis la fin de l'année 2001, toutes les sociétés continuent à revoir leur relation avec leurs clients, en engageant davantage leurs processus métier. Ceci s'accompagne parfois de la refonte de tout ou partie de leurs processus opérationnels et de leurs systèmes d'information.

Toutes les entreprises ont conscience des coûts et des problèmes engendrés par les interruptions de système, l'inadéquation des systèmes par rapport aux processus métier de l'entreprise, l'incapacité à gérer les immobilisations correctement ou à anticiper les investissements nécessaires. Par déclinaison, elles peuvent également rencontrer des difficultés de contrôle des coûts, une pénurie de compétences, une immobilisation des applications métier, des relations conflictuelles entre les informaticiens et les utilisateurs (internes ou externes), une évolution rapide tant des technologies que des besoins de l'entreprise ..... Dans ce sens, les méthodes et les solutions qui permettent de rationaliser les investissements passés, en se mettant à l'écoute des besoins métier de l'entreprise, rencontrent l'adhésion et l'intérêt des dirigeants.

Cependant cet intérêt, chacun ne l'envisage qu'à très court terme, quand les départements fonctionnels des entreprises ne sont pas entièrement réticents parce que cela suppose de remettre à plat, pour la énième fois, leurs processus métier.

## **Pour mieux gérer les évolutions futures des entreprises**

**L**es entreprises disposent avec le Service Management, d'une approche et de méthodes pour leur système d'information, qui peuvent leur permettre de se préparer de mieux en mieux, en réalisant des investissements informatiques ou en adaptant leur systèmes d'information aux changements de marché, à toutes les évolutions futures de l'entreprise.

Or, actuellement, les méthodes d'administration des entreprises procèdent toutes de la même logique, dite ascendante. Cette logique consiste à mettre en œuvre pléthore d'outils d'administration puis à scruter, dans un deuxième temps, tous les éléments de base du réseau et des systèmes pour pouvoir construire une stratégie de contrôle sur les applications et les services.

Une logique plus efficace consiste pourtant à partir des exigences d'un métier, pour définir des niveaux et des règles de fonctionnement pour les services associés, puis d'adapter en conséquence le contrôle effectué sur les éléments actifs du réseau et des systèmes.

C'est une approche descendante dite « top-down », qui s'appuie sur des vues métier prédéfinies et paramétrables, comme la finance ou la facturation. Cela permet à tout moment d'avoir en temps réel, une visibilité de bout en bout (notion de « chaîne ») sur les processus métier tout en mesurant le niveau d'opérationnalité et les impacts métiers du système d'information sur la productivité de l'entreprise (Hypervision).

## **Par quelles étapes l'entreprise doit-elle passer ?**

**I**l n'existe pas de solution d'administration universelle. Il n'y a pas non plus de bonnes ou de mauvaises solutions d'administration. Seule la méthode orientée « métier » répond aux contraintes du marché tout en tirant partie de la solution retenue. Derrière les solutions, se cache aussi une réalité parfois fort éloignée des schémas théoriques des éditeurs.

La réussite d'un projet Système et Service Management d'un S.I. réside essentiellement dans la capacité à mettre en œuvre les processus et les fonctions de gestion dans le but d'aligner les technologies aux besoins métier de l'entreprise. Il s'articule autour de trois axes : méthodologie, outils et organisation. Un projet d'administration bien mené, dépend de quelques règles d'or :

1. Construire sa solution en fonction de ses besoins.
2. Satisfaire ses besoins clients avec le niveau de qualité souhaité et dans le respect du budget défini.
3. Etablir ses procédures.
4. Utiliser l'expertise et l'expérience de prestataires de services.
5. Prendre en compte l'évolutivité de la solution.

Cette approche peut en effet paraître lourde mais les entreprises peuvent-elles vraiment se passer d'une réflexion autour de la gestion de leurs processus ? Les technologies continueront d'occuper une place centrale dans les entreprises. Elles sont incontournables. Leur potentiel, pratiquement sans limite est source infini de nouvelles opportunités mais aussi de problèmes. Le Service Management permet aujourd'hui de résoudre la plupart de ces problèmes. La réflexion à mener n'est donc certainement pas stérile !

### **A propos de l'offre de Service de Asga CS**

**A**sga CS fournit un cadre méthodologique et un catalogue de référence décrivant les processus et fonctions liées, destinés à répondre aux besoins des entreprises au regard de leurs exigences métier tant sur la qualité de service que sur les moyens à mettre en œuvre pour arriver à ces fins.

On y retrouve des processus et des fonctions relatives à :

- La gestion de la configuration,
- la gestion du Help Desk,
- la gestion des problèmes,
- la gestion des changements,
- la gestion des performances,
- la gestion de la disponibilité,
- la gestion des niveaux de service,
- la gestion des plans de secours,
- la gestion des coûts.

Dans une approche « Cycle de vie » de la gestion de ces processus et de ces services.

### **Contact**

*Asga CS*  
77, rue de la Convention  
75015 PARIS  
E-mail : [contact@asga-cs.fr](mailto:contact@asga-cs.fr)