



Maximisez la création de valeur métier par l'IT en industrialisant les processus de la DSI

Comment mieux piloter les missions de la DSI au service des métiers? La réponse passe par la création de centres d'excellence pour l'industrialisation des processus de la production IT et du testing, en interne à l'entreprise ou chez un prestataire. C'est ce qu'a illustré le petit déjeuner organisé par CIO en partenariat avec HP et Steria, le 27 janvier dernier.

C'est dans le décor des boiseries de la grande bibliothèque de l'Automobile Club de France, Place de la Concorde à Paris, que CIO en partenariat avec HP et Steria a rencontré le 27 janvier une trentaine de décideurs IT de grandes entreprises à l'occasion d'un petit déjeuner sur le thème de l'optimisation de l'IT au service des métiers.

Automatisation et industrialisation

En ouverture de l'événement, Didier Navez, Senior Advisor du cabinet d'analystes Forrester Research, a rappelé que l'excellence opérationnelle des équipes informatiques demeure une exigence absolue à l'heure où la gestion des systèmes d'information se diffuse dans tous les métiers de l'entreprise. Dans ce contexte, « *la complexité grandissante de la gestion de l'IT appelle une industrialisation et une automatisation des processus* » souligne l'analyste.

Les objectifs clés des managers IT qui assistaient à la conférence ont ensuite pu être présentés par Jean-Pierre Blettner, directeur de la rédaction de CIO car ces responsables avaient répondu à un sondage dans les semaines précédant l'événement. Leurs priorités vont à l'alignement sur les métiers, aux gains en agilité et à la maîtrise des coûts. Dans ce cadre, les managers attendent de l'industrialisation qu'elle serve à l'amélioration continue des services de production IT. Quant aux tests, ils doivent intégrer les processus métiers de bout en bout, d'un point de vue fonctionnel.

Professionaliser développement, test et production

Face à ces demandes, Olivier Vallet, Senior Executive Vice-President, Directeur Général de Steria France en charge de l'Innovation et de la supervision des marchés Scandinavie et Belux, comme Bruno Buffenoir, directeur de HP Software France ont confirmé cette demande d'alignement, de flexibilité et de « *time-to-market* » des équipes IT. « *Il faut professionnaliser le développement, les tests et la production* » résume Olivier Vallet. Il a détaillé l'offre de services de testing et d'industrialisation de la production de Steria élaborée au fil du partenariat qui relie la SSII à HP, depuis plus de dix ans. La proposition couvre désormais l'ensemble de la chaîne IT en lien avec les exigences métiers des entreprises clientes.

Faire ce que l'on dit

« *Nous nous appliquons à nous-mêmes ce que nous préconisons pour nos clients* » a repris Olivier Vallet. Dans le détail, l'industrialisation des processus couvre entre autres les infrastructures et l'automatisation des tests applicatifs, jusqu'au test de processus métiers. Pour cela, Steria intègre de bout en bout les outils d'HP Software, complétés avec la solution de modélisation métier de la jeune pousse Smartesting. Tout le monde s'accorde à dire que la mise en place de ces nouveaux outils doit impérativement s'accompagner d'une gestion du changement.

À l'heure de la globalisation, « *Ces projets d'industrialisation ont d'autant plus de chances de réussir que les métiers sont demandeurs* » a poursuivi Olivier Vallet. Quant à Bruno Buffenoir, il souligne que « *le nouveau challenge est l'accélération de la mise à disposition des services de l'entreprise, deman-* ▶

dée par les métiers. » Il faut donc d'une part créer des centres d'excellence, et d'autre part, répondre à l'arrivée du Web 2.0, avec des utilisateurs finaux plus exigeants vis-à-vis de l'IT. Le directeur de HP Software donne comme exemple de l'accélération des processus, une DSI qui « a aligné les solutions de tests selon le rythme des méthodes agiles, c'est-à-dire hebdomadaire. »

Formaliser et aussi réaliser

Il est également temps de passer à la mise en œuvre d'un catalogue de services « souvent formalisé mais pas industrialisé dans les organisations » dit-il. Dans la foulée, il est nécessaire de mettre en place des solutions de BSM (Business Service Management), assurant la supervision du système d'information sous un angle métier.

Si les activités d'études et de développement ont été industrialisées, « rares sont les cas où l'ensemble a été automatisé et où l'entreprise dispose d'un responsable de l'IT Supply Chain de bout en bout, en incluant aussi les processus métiers en amont », a relevé cependant Bruno Buffenoir.

180 clients sur 12 000 serveurs

Steria a, pour sa part, industrialisé ses centres de services de test et la production informatique à destination de ses entreprises clientes. C'est ce qu'a illustré Eric Fradet, directeur Industrialisation Infrastructure Management, du groupe Steria au travers des bonnes pratiques à mettre en œuvre dans ce cadre. Cette démarche concerne ses deux Data Centers européens avec les outils Service Center, Service Management et Operations Manager de HP. Ce sont 180 entreprises clientes qui sont ainsi servies, ce qui représente 12 000 serveurs, virtuels ou physiques, en déployant les processus ITILv3.

De fait, l'industrialisation de la production IT est un passage obligé pour toutes les entreprises. Elle nécessite une gestion attentive du changement. C'est ce que l'on retiendra de l'intervention du Directeur Général de la filiale d'un groupe international français présent au CAC 40 en charge de délivrer les infrastructures informatiques à sa maison mère. Il a détaillé les enjeux du projet ITILv3 mené au sein de son groupe. Les processus de gestion des infrastructures IT sont en cours d'unification au niveau mondial pour les dizaines d'entités constituant la société. La 1ère vague du projet sera achevée à l'été 2011. Elle couvrira la gestion des incidents, des problèmes, du change et la gestion des opérations transverses. La 2ème vague concernera le catalogue de services et débutera à la mi 2011. Le défi est de faire adopter les mêmes outils par les équipes informatiques locales. Trois mille personnes seront formées dans cette première vague.

Industrialiser les tests

Autre besoin central, il est capital d'industrialiser le testing. André Mourin, directeur Performance des Processus et Validation des produits à la DSI Opérateur et Corporate chez l'opérateur mobile SFR, est ainsi intervenu afin de décrire la « Testing Factory » mise en place chez SFR par Steria avec la plateforme Quality Center de HP et les outils de modélisation de Smartesting. Les tests sont rationalisés afin de réduire les coûts, améliorer la couverture fonctionnelle et éviter que deux prestataires n'effectuent les mêmes tests dans le cycle en V, SFR ayant plusieurs fournisseurs différents pour ses développements logiciels. Les processus métiers sont testés de bout en bout lors du processus de validation. Laurent Py, PDG de la société Smartesting a alors expliqué comment créer, optimiser et automatiser le test de processus métiers, mobilisant plusieurs applications. L'outil qu'il propose est issu de la recherche scientifique et s'insère entre les outils de description de processus métiers et les outils d'exécution de plans de tests.

S'adapter à la génération Y

Ce petit déjeuner s'est conclu par une session de questions/réponses animée réunissant l'ensemble des intervenants qui ont échangé avec les managers IT présents dans la salle. La gestion du changement est apparue comme une question récurrente. « Il faut expliquer ce que l'on fait et pourquoi on le fait, sinon il n'y a aucune chance pour que cela marche » a relevé Eric Fradet. Au final, Olivier Vallet a souligné l'expertise nécessaire à la mise en œuvre de telles solutions tandis que Bruno Buffenoir a rappelé la nécessité d'intégrer une vision globale partant de l'ALM (Application Lifecycle Management), d'ITILv3 et de l'ISO 20 000, pour aller jusqu'à l'intégration des outils de communication de la génération « Y », une génération attendue massivement en 2020 dans les entreprises, démodant d'un coup le traditionnel email. ■

Pour en savoir plus



Retrouvez l'intégralité
de l'événement
sur CIO Online