



Solution ITSM en SaaS de deuxième génération

Un livre blanc sur les solutions ITIL paramétrable sans code pour l'entreprise

Personnalisation sans code : Divisez par trois votre coût total de possession (TCO)

Ce livre blanc expose clairement ce que sont les solutions SaaS (Software-as-a-Service) de nouvelle génération. Il expose les bénéfices de l'approche « Codeless » ou sans développement spécifique de code pour la personnalisation des logiciels. Il explique également pourquoi les services informatiques doivent impérativement privilégier ces solutions pour enfin réduire « concrètement » leur TCO dans leur environnement ITSM (IT Service Management). Ce livre explique également les facteurs clés qui incitent les entreprises à remplacer leur solution traditionnelle d'ITSM au sortir de la crise et pourquoi les solutions uniquement SaaS sont incapables de répondre aux enjeux de réduction des coûts et d'efficacité opérationnelle.

Les entreprises tendent aujourd'hui à s'équiper en solutions logicielles offrant la simplicité d'utilisation et se tournent ainsi vers un modèle SaaS de deuxième génération, en adoptant des solutions ITSM paramétrables sans code, parfaitement intégrées à tous les niveaux et centrées sur leurs clients. Ce livre blanc analyse pourquoi ces entreprises privilégient un déploiement rapide et des solutions de Service Desk efficaces, faciles à configurer, sans développement spécifique, synonymes de surcoûts et de pertes de temps. Il explique ensuite la corrélation directe entre les solutions SaaS sans code de nouvelle génération et le coût total de possession. En guise de conclusion, il tente d'esquisser l'environnement ITSM de l'entreprise de demain où les services informatiques exigeront des logiciels agiles, flexibles, avec un minimum de frais indirects, en s'affranchissant de solutions figées dans le code.

Voici les principaux résultats d'une enquête sur le coût total de possession des solutions ITSM* à laquelle ont participé plus de 340 cadres IT d'entreprises informatiques et experts ITSM :

- 49 % des personnes interrogées déclarent que c'est la modification du code au jour le jour qui coûte le plus cher sur le long terme, bien plus que les contrats de maintenance et d'intégration.
- 43 % ne savent pas à combien revient le développement de code supplémentaire en termes de coûts imprévus, mais 13 % estiment qu'il représente un surcoût d'au moins 50 % du prix d'achat initial de leur solution ITSM.
- Les principaux défauts récurrents des solutions de Service Desk sont pour 48 % la personnalisation du système et pour 46 % le Reporting, plus que les conseils pour l'installation et l'intégration du système.
- Une majorité des personnes interrogées n'apprécient pas leur solution de Service Desk actuelle. 20 % d'entre elles ne peuvent pas se permettre de changer de solution pour le moment, 16 % trouvent que leur solution est lourde à gérer, 27 % déclarent qu'une demande d'intervention de leur fournisseur entraîne systématiquement un surcoût.
- Un pourcentage significatif des personnes interrogées (20 %) cherche activement à remplacer leur solution de centre de services.
- En cas de changement de solution, seulement 7 % pensent qu'il n'est pas important d'opter pour une solution de Service Desk paramétrable sans. 35 % pensent que c'est important, 47 % très important et 11 % une nécessité absolue.
- Parmi les solutions ITSM installées, la plus répandue est BMC Remedy (22 %), suivie de HP Service Center (16 %).

() Cette enquête a été réalisée aux États-Unis, en Europe et au Moyen-Orient du 15 juin au 31 juillet 2010*

Résumé exécutif

Il fallait que cela arrive. La crise mondiale a eu un impact sur pratiquement tous les secteurs et a entraîné de nouveaux paradigmes privilégiant une réduction des coûts dans les entreprises. Du point de vue de l'IT (Information Technology), les services informatiques ont dû pour la plupart réduire la voile pour « en faire plus avec moins », ce qui s'est traduit par une restriction des budgets et/ou des effectifs, un ralentissement des cycles de prise de décisions, ou au contraire son accélération dans des entreprises qui se sont empressées de mettre en œuvre de nouvelles initiatives informatiques.

Pour certains services informatiques, la pire des conséquences de la récession, plus que les coupes budgétaires, l'annulation de projets ou même la compression de leurs effectifs, est que leurs dépenses sont à nouveau perçues comme un coût à maîtriser, et non plus comme un investissement générateur de valeur ajoutée pour l'entreprise.

Nombreux sont ceux à promouvoir l'idée de la disparition du budget informatique à l'image des entreprises qui ont freiné leurs investissements en 2008 et 2009 sans enregistrer d'impact négatif sur leurs activités. Voilà qui pourrait inciter les dirigeants à penser qu'ils pourraient faire aussi bien ou mieux avec un tiers du budget de l'exercice précédent. Alors, pourquoi ne pas mettre en place les mêmes règles strictes cette année ?

Cela dit, toutes les entreprises ne sont pas dans ce cas. Un rapport publié récemment par Accenture et The Economist Intelligence Unit a révélé que, pour trois quarts des cadres informatiques dans le monde, la récession a « permis de mieux faire prendre conscience aux directeurs d'entités commerciales et au personnel de l'importance des objectifs de la fonction informatique pour l'entreprise » (1). Une autre enquête réalisée par Gartner Research auprès des dirigeants d'entreprises et des directeurs commerciaux indique que beaucoup jugent l'informatique indispensable dans un contexte d'anticipation du retour de la croissance.

Toutefois, cela aura pour conséquence d'inciter les services informatiques à examiner leurs coûts de plus près, même si l'économie mondiale redémarre. Les projecteurs resteront braqués sur l'efficacité et la rentabilité des solutions informatiques et le coût total de possession restera le maître mot en 2010 et dans les années qui suivront.

En d'autres termes, les technologies et les solutions vieillissantes, dépassées, dont le fonctionnement nécessite un important codage manuel sont amenées à être remplacées. Ces solutions ITSM existantes, comme BMC ou HP, arriveront en fin de vie à mesure que le marché de l'ITSM deviendra un marché de remplacement. Selon David Coyle, analyste en chef chez Gartner Research, plus de 3 000 entreprises cherchent à remplacer leurs solutions de Service Desk BMC devenues caduques et difficiles à piloter. Nombre d'entre elles leur reprochent des personnalisations sans fin et l'absence d'un véritable plan de mise à jour comme revers majeur de ces solutions. Toujours selon cet analyste, la technologie ITSM a été remplacée en moyenne tous les cinq ans dans le passé. Les entreprises qui ont adopté une technologie dépassée devront donc patienter longtemps avant de régler leurs problèmes. Une situation qui n'est plus du tout acceptable à une époque où l'agilité est de rigueur.

Une entreprise ne peut plus engager de lourds investissements dans une technologie qui n'a pas démontré son adéquation avec ses besoins. Elle ne peut plus non plus compter sur une technologie vieille de 20 ans incapable de combler ses retards technologiques ou booster ses performances. Les services informatiques ne peuvent pas passer des mois à repersonnaliser une solution pour qu'elle fonctionne juste un peu mieux qu'avant sa mise en service, obligeant l'entreprise à stagner, ou pire à régresser, en perdant du terrain sur la concurrence. Ils ne peuvent pas non plus rester embourbés dans des déploiements sans avoir la garantie que cela fonctionnera. Bien que de nombreux fournisseurs de solutions ITSM promettent des avantages substantiels avec de nouveaux modes d'accès à leurs solutions en mode SaaS, il s'avère que la technologie sous-jacente est toujours très ancrée dans le passé et que les avantages du SaaS ne valent en fait que sur le court terme.

Les entreprises doivent adopter une approche plus rationnelle et plus judicieuse. Elles commencent pour cela à rechercher des solutions SaaS de deuxième génération, sans code, afin de réduire leur coût total de possession et maîtriser leurs dépenses. La nouvelle formule incantatoire de l'informatique sera donc : travailler de façon efficace, intelligente, économique et surtout avec agilité.

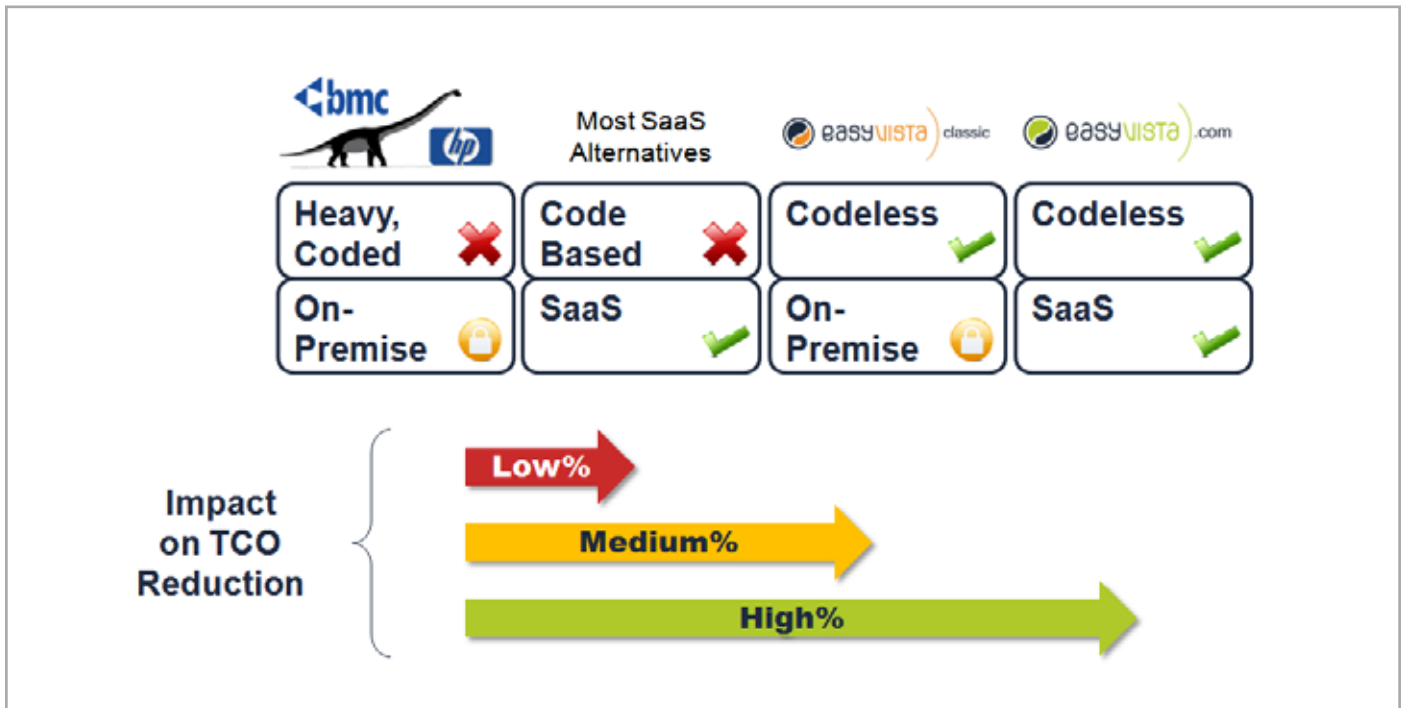
1. Pourquoi remplacer sa solution ITSM : pouvez-vous vous permettre de ne pas en changer ?

Dans la plupart des entreprises actuelles, l'environnement informatique est très exigeant et complexe. Avec l'émergence de nouvelles technologies et de nouveaux modes de mise à disposition des logiciels, comme la virtualisation, le SaaS et le Cloud Computing, ces entreprises n'utilisent plus l'informatique de la même façon. La virtualisation et la gestion des attributs dans un environnement virtuel seront indispensables pour rendre ces entreprises plus flexibles. D'ailleurs, la plupart a virtualisé ou envisage de virtualiser des éléments clés de leur infrastructure informatique. Le SaaS s'est également largement répandu et permet aux entreprises de transformer immédiatement leurs dépenses d'investissement en dépenses de fonctionnement, réduisant ainsi sensiblement les coûts d'immobilisations de départ et le poids de la maintenance. De nombreuses entreprises s'équipent en standard en Service Desk en mode SaaS et un nombre moins important utilise des solutions en mode License.

Toutefois, les nouvelles technologies et les technologies émergentes tendent à être moins matures et ne disposent pas d'un large écosystème de développeurs, de modules d'extension ou de meilleures pratiques. Leur nouveauté et leur caractère innovant créent à la fois des possibilités mais aussi des challenges pour l'environnement ITSM. C'est pourquoi nous sommes convaincus que l'avenir du marché ITSM reposera avant tout sur une personnalisation sans code.

Pour gagner en flexibilité, en agilité et en rentabilité, les entreprises devront abandonner les systèmes figés dans le code pour modifier leurs processus métiers plus facilement et gérer ces changements plus efficacement. Les applications devront être adaptables pour répondre aux nouveaux besoins de l'entreprise à une époque où elle doit devenir aussi agile que possible. La modernisation, l'évolutivité et la maintenance sur le long terme d'un Service Desk sont donc des enjeux clés pour l'entreprise. Dans le

(1) http://www.accenture.com/NR/rdonlyres/6781137E-B299-435A-AB45-13682D7D7227/0/Accenture_Executive_Summary_Technology_Investment_Downturn.pdf



même temps, il est demandé aux services informatiques de réduire leurs coûts et de recentrer leurs ressources davantage sur les besoins de l'activité commerciale, tout en éliminant les risques. Le marché de l'ITSM est donc aujourd'hui dans les faits un marché de remplacement.

De nombreux fournisseurs ITSM « avancent fièrement » que leurs solutions sont adaptées aux processus métiers de leurs clients et qu'ils permettent de relever leurs défis actuels. Mais en réalité, ces outils existants sont pour la plupart inaccessibles et rigides. Ces fournisseurs peuvent réaliser cette adaptation, mais au prix exorbitant d'une dizaine de consultants en services professionnels, recrutés pour une longue période de temps. Mais quelques mois plus tard, l'entreprise doit évoluer, se mettre à jour ou changer à nouveau, et il faut alors réadapter les outils aux processus métiers. Le client a donc l'impression que plus il doit personnaliser sa solution dans un environnement technologique, plus ce changement lui coûte cher. Il lui faut donc une solution qui s'adapte simplement à ses besoins, facile à personnaliser et qui permet de modifier ses processus rapidement, MAIS de façon économique.

Les applications existantes sont souvent le résultat de technologies acquises qui ont été assemblées avec un middleware et dont la maintenance crée à son tour une charge. La mise en œuvre de processus ITIL nécessite également un développement important. En évoluant, l'informatique doit être simple à configurer et non complexe à personnaliser.

Toute application implique un long cycle de personnalisation, ponctuée d'interventions spécifiques et renouvelées, car les utilisateurs sont incapables de formaliser tous leurs besoins en une fois. En général, il peut s'écouler jusqu'à 90 jours entre le moment où un utilisateur suggère une modification et celui où les services informatiques réagissent, après avoir déterminé s'il s'agit d'une demande d'amélioration. Il leur faut en effet tout ce temps pour analyser le système et vérifier qu'ils peuvent satisfaire cette demande avec les outils et la technologie en place ou si le système doit être amélioré.

Pour créer un environnement robuste, agile et réaliser des économies, ils doivent s'appuyer sur des processus de gestion des services informatiques et l'entreprise doit prendre conscience qu'elle a besoin d'une approche formalisée, sous la forme d'un référentiel des meilleures pratiques comme celui de l'ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Un environnement sans code facilite la mise en place de personnalisations et de contrôles plus efficaces, tels que les contrôles de gestion de changements. Il permet également d'accélérer la prise de décisions sur d'autres projets informatiques à grande échelle car les services informatiques peuvent prouver qu'ils maîtrisent leur environnement.

L'informatique centrée sur les services poursuit son développement et deviendra une stratégie informatique primordiale. Lorsqu'il faut changer l'informatique dans une structure, les premiers indicateurs en ligne de mire sont en général la qualité des services et la mise à disposition de ces services. L'intérêt porté à l'efficacité d'une solution ITSM n'ira donc pas en diminuant mais en s'intensifiant. Il est donc très important qu'une entreprise vérifie le poids de sa solution ITSM qui lui coûte des ressources précieuses en maintenance, et qu'elle diminue sensiblement ses investissements internes et externes dans ce type de solution. La mission de l'informatique est de fournir un support à ses utilisateurs et non pas à sa solution ITSM.

2. Personnaliser une solution BMC, HP ou autre solution existante : le jeu en vaut-il la chandelle ?

À la lumière de cet environnement ITSM en pleine mutation, les entreprises doivent relever de nombreux défis lorsqu'elles tentent de personnaliser des solutions existantes et les adapter aux besoins de leurs processus métiers. Pour celles des fournisseurs classiques comme HP et BMC, la conception, l'implémentation et la gestion de processus internes complexes nécessitent une expertise technique et une maintenance continue qui entraînent inévitablement des retards et des coûts imprévus. De plus, ces solutions ont été créées avant l'an 2000 et n'offrent

pas aux entreprises l'agilité et la souplesse dont elles ont besoin dans leurs environnements économiques et commerciaux actuels.

Cette année, BMC et HP ont tous deux sorti une nouvelle version de leur solution de Service Management, en modernisant leur technologie dépassée, mais cela a un prix. Le déploiement de HP Service Manager 7.1 ou BMC Remedy Version 7.5 implique de lourds investissements en licences et en déploiement. Il nécessite également un reengineering de fond car il faut vérifier et contrôler au moins 80 % du code et en réécrire 30 %, ou pire, engager une stratégie de « remplacement total ». Il n'est pas rare que ces fournisseurs proposent des devis de mise à niveau qui se chiffrent en millions ou dizaines de millions d'euros.

Les services informatiques se retrouvent alors à assurer le support davantage pour cette application que pour les activités de l'entreprise. Ces fournisseurs sont donc critiqués pour leurs mises à niveau « trop modestes et trop tardives », car chacune implique des coûts élevés et des cycles d'implémentation qui peuvent gêner fortement le fonctionnement de l'entreprise. Les coûts de ces mises à niveau et de la maintenance de l'application sont également prohibitifs. De nombreuses entreprises se voient alors contraintes de redéfinir leurs besoins et de migrer vers des solutions plus simples à implémenter et à gérer.

Il faut garder à l'esprit qu'il faut non seulement tenir compte des coûts d'installation initiale d'une mise à jour ou d'un déploiement, mais aussi de l'ensemble du cycle de l'application qui représente un pourcentage important du coût total de possession. Une application ne se résume pas à son achat, son installation et sa suppression à un moment donné. Une application consomme en permanence du développement de code et des ressources pour des mises à jour logicielles, des correctifs, des mises à jour de système d'exploitation, de nouvelles exigences en termes de configuration, des modifications, de la maintenance, de la sécurité, pour ne citer que quelques exemples. La gestion du code dans un environnement dynamique et en mutation constante peut se révéler extrêmement difficile, notamment s'il s'agit d'une solution existante.

Cette solution existante ou « ancienne » est un patchwork de différentes technologies. Sa gestion et, a fortiori, ses coûts en sont donc démultipliés.

Pour la plupart des solutions, la programmation incombe au client. Les fournisseurs n'incluent pas dans le prix d'achat la responsabilité du code (et en général ils ne prennent en charge aucun développement).

La programmation n'est pas un exercice facile et son coût ne doit pas être sous-estimé dans ce type d'environnement. Une entreprise doit donc trouver le budget et les ressources pour rédiger ce code, mais aussi réfléchir à l'organisation de cette programmation. Elle doit par exemple se poser les questions suivantes :

1. La programmation du nouveau code s'inscrit-elle dans un cadre défini ?
2. Quelle version du code veut-elle gérer : l'ancienne, la nouvelle ou les deux ?
3. Comment va-t-elle gérer le code une fois créé ? Qui va le synchroniser ? Qui le contrôle ?
4. Qui documente le code et qui est chargé de sa mise à jour ?

5. Au-delà de la programmation, comment organiser, planifier et définir la priorité de ce code par rapport aux autres besoins de programmation de l'entreprise ?

Dans une entreprise, les utilisateurs qui sont le plus au fait des nouveaux processus pour lesquels il faut développer un nouveau code, sont souvent déconnectés de la phase de conception technique, et ils ne sont pas autorisés à apporter des améliorations concrètes qui reflètent les besoins en termes de workflow. Le résultat est donc souvent caduc au moment du déploiement car la dynamique de l'entreprise a changé, et pire, les personnalisations peuvent piéger l'entreprise dans une version donnée de la solution qui ne peut pas être mise à jour. La programmation est une activité qui nécessite du temps et des ressources. Elle implique inévitablement des cycles de déploiement plus longs pour implémenter des personnalisations et des coûts supplémentaires sur des ressources de développement, comme les équipes dédiées au développement d'applications, à l'administration du système, du serveur d'application et de la base de données, qui doivent toutes être impliquées à un moment donné.

La maintenance et le support continu de ces personnalisations coûtent également plus cher. L'entreprise devient également plus « dépendante » de la solution ou de son fournisseur, car plus elle a besoin de personnalisations, plus il lui est difficile d'effectuer une mise à niveau vers une version plus récente. De nombreuses entreprises finissent alors par s'encombrer de solutions dépassées qui ne répondent pas à leurs besoins.

En outre, il est difficile de trouver des ressources qualifiées pour maintenir des installations ITSM existantes qui ont été modifiées, ce qui se traduit à nouveau par des coûts plus élevés, des difficultés de mise à niveau, et des retards dans le déploiement de nouvelles fonctionnalités importantes. La note s'élève en général à au moins 1 500 dollars par jour pour ces ressources spécialisées. Dans la pratique, cette approche traditionnelle de la gestion des processus métiers est coûteuse, inefficace et surtout, rigide.

En général, lorsqu'un fournisseur vend une solution ITSM à une entreprise, il ne lui révèle jamais son véritable coût de possession. Au moment de l'achat, le « coût » recouvre normalement la licence, la maintenance et l'installation initiale. Il est rare que le fournisseur mentionne l'administration technique de la solution, l'impact sur son infrastructure, le temps de développement et de support que devra consacrer le personnel de l'entreprise pour la gestion de l'application, l'administration fonctionnelle de la solution, le coût des mises à niveau, des personnalisations et de l'intégration, pour ne citer que quelques exemples.

3. SaaS, la solution idéale ?

« Le coût total de possession des applications SaaS est inférieur pendant les deux premières années car elles ne nécessitent pas un investissement en capital important pour les licences ou l'infrastructure de support. » (2)

Beaucoup ont vu une solution à tous ces problèmes avec l'avènement du SaaS. Un nombre croissant d'entreprises se tournent vers le SaaS lorsqu'il s'agit d'adapter leurs processus informatiques pour proposer du Service Management de haut niveau. Avec le SaaS, il n'y a pas ni matériel ni logiciel à acheter, installer, maintenir ou mettre à jour. De même, nul besoin de prier le directeur financier de lui sacrifier son budget d'investissement car aucune mise de fonds initiale n'est nécessaire. L'installation s'effectue

beaucoup plus vite car la courbe d'apprentissage pour le personnel est faible. En fait, le SaaS nécessite moins de ressources informatiques en interne car les systèmes peuvent être réparés à distance. Avec le SaaS, les applications sont disponibles n'importe quand, n'importe où et ne sont pas limitées dans leur évolutivité.

Le SaaS apparaît donc comme la réponse à tous les besoins de l'entreprise en termes d'ITSM. Mais la réalité est tout autre.

Nombre de fournisseurs SaaS utilisent un modèle de mise à disposition SaaS. Ils hébergent donc le Service Desk, mais la technologie qui le sous-tend est dépassée et la programmation spécialisée, en JavaScript ou XML, par exemple, nécessite encore de ressources compétentes. Le déploiement de ces programmes implique une gestion complexe des versions, de longs cycles de développement et de tests, ainsi que la maintenance d'un inventaire technique. En d'autres termes, le SaaS offre un meilleur TCO au cours des deux premières années, car les applications SaaS ne nécessitent pas un important investissement en capital pour les licences et l'infrastructure de support. Toutefois, il n'est plus aussi intéressant sur une période de cinq ans car la technologie en place est toujours classique et dépassée.







Aujourd'hui, le mode SaaS ne suffit pas à une solution ITSM moderne, il faut qu'elle soit « compatible SaaS », facile à personnaliser, qu'elle propose des fonctionnalités de décisionnel système, un CMS évolué, conforme à ITIL et avant tout sans code.

4. Personnalisation sans code : la nouvelle génération d'ITSM pour l'entreprise

Plus qu'un simple concept, le « sans code » est un environnement totalement exempt de programmation, où le client n'a besoin d'aucune compétence en programmation ou en langage propriétaire comme C#, C++, JavaScript ou XML, pour développer, automatiser et rationaliser des processus métiers complexes afin de modifier ou adapter sa solution ITSM. A contrario, dans les environnements d'entreprise où les solutions ITSM sont figées dans le code, tous ces protocoles et tous ces langages doivent être maîtrisés et mis à jour en permanence.

Concrètement, la technologie sans code permet de modifier une application en quelques minutes. Les personnalisations s'effectuent à partir d'une interface graphique qui accélère et simplifie considérablement le déploiement de la technologie. Toutefois, il faut bien comprendre qu'un environnement sans code est différent d'un environnement qui propose simplement des workflows graphiques, ce que de nombreux fournisseurs ITSM proposent. Il n'est pas rare que les workflows graphiques impliquent encore de la programmation.

Dans un environnement sans code, les workflows ITSM complexes peuvent être implémentés sans recourir à aucune programmation alors que les solutions ITSM classiques ou existantes nécessitent des workflows figés dans le code. L'écriture, la conception, la maintenance et la mise à niveau de l'interface graphique, des

			
ITIL Alignment			
SaaS Readiness	Web 2.0 Architecture	Web 2.0 Architecture	Outdated Architecture
	Integrated & Modular	Integrated & Modular	Heterogeneous & Massive
Customization	Codeless	Java code-based	100% code-based
	Graphical	Mixed	Code development
System Intelligence	Integrated Reporting	Integrated Reporting	External Reporting
	Business Process Wizards	Questionnaires	Questionnaires
	Embedded Analytics	-	-

(2) The Five Most-Common SaaS Assumptions separating truth from fiction - GARTNER – Robert P. Desisto - 16 Janvier 2009

rapports et tableaux de bord, des workflow, des fonctions d'interopérabilité, d'importation de données, de droits d'accès, de notification par e-mail, de catalogues, des contrats de niveau de service et des contrats de niveau opérationnel, ne nécessitent aucun code. Cela s'applique également aux corrélations de code entre les étapes d'un workflow. Tous vos processus métiers sont prêts à l'emploi et personnalisables. Vous pouvez également personnaliser l'interface utilisateur et créer facilement des écrans, des filtres de listes, par exemple.

Les solutions ITSM sans code permettent en général aux entreprises de mieux exploiter leurs ressources et de créer de la valeur plus rapidement. L'impact financier en termes de facilité d'utilisation, de maintenance, de mise à niveau des solutions, et au final sur les coûts, est alors tangible et important.

Une approche sans code peut, par exemple, s'implémenter à l'aide d'une bibliothèque de tâches prédéfinies permettant de créer un processus et de gérer leur cycle de vie sans avoir à les créer. Il s'agit en général de notification par e-mail, de l'utilisation d'un service Web ou de la validation d'incidents. Dans un environnement sans code, aucun code HTML n'est requis pour personnaliser des pages Web dédiées.

De même, la modification d'assistants de processus métiers ou la personnalisation d'écrans ne requiert aucun code. Des bibliothèques de services Web comporteront des règles axées sur les processus métiers qui garantissent la cohérence même si les données sont externes ou variées. Aucun langage propriétaire de type C++, JavaScript ou XML n'est nécessaire pour interagir avec votre logiciel ITSM, ni aucun code SQL pour importer ou synchroniser des données.

a. La personnalisation sans code : un atout indispensable ?

Alors que leur environnement opérationnel est extrêmement dynamique et que le rythme des changements s'accélère, les entreprises doivent pour la plupart rester agiles et flexibles, tout en rationalisant leurs processus métiers et en les standardisant lorsque c'est possible à l'aide de référentiels de meilleures pratiques comme ITIL. Les fusions et acquisitions, les dérivations d'entreprises, les rachats d'entreprises par les cadres, le positionnement sur de nouveaux marchés et les réorganisations sont monnaie courante. Ils entraînent souvent des changements dans l'environnement ITSM, qui à son tour appelle des personnalisations. En outre, alors que les entreprises s'efforcent de s'améliorer en permanence, elles induisent de nouveaux changements dont il faut tenir compte. À mesure que l'environnement ITSM gagne en maturité, de nouveaux besoins de personnalisation se créent. Comme indiqué précédemment, la durée moyenne de remplacement d'une solution ITSM est de cinq ans. Les entreprises qui ont adopté une solution ITSM doivent donc veiller à ne pas se retrouver prisonnières d'une solution dépassée. Ce n'est pas tant ce que fait la solution qui compte, mais la façon dont elle le fait. C'est la raison pour laquelle un environnement sans code et SaaS sont des critères importants lorsqu'une entreprise cherche à investir dans une solution ITSM résolument moderne.

Dans un environnement à base de code, les changements, les mises à niveau ou les migrations entraînent inévitablement des retards et des coûts imprévus. Cela semble évident si

l'on y réfléchit un peu. Toutefois, il convient de mettre en avant plusieurs arguments en faveur d'un environnement ITSM entièrement sans code.

La programmation prend du temps. La programmation manuelle est un exercice qui nécessite du temps et des ressources de développement devenues rares. En passant à un modèle sans code, les développeurs passent moins de temps à écrire et déboguer leurs programmes. Les utilisateurs qui n'ont aucune compétence en programmation peuvent en outre participer plus activement au développement des solutions.

Si le code incombe aux développeurs, l'ITSM relève du domaine métier. La mise à disposition de solutions ITSM est une responsabilité partagée entre les services informatiques et métiers. Un environnement 100 % visuel dédié au développement de solutions facilite l'interaction et la collaboration entre ces services. Les utilisateurs métiers peuvent également contrôler bien plus activement des éléments comme les modèles de tableaux de bord et les alertes à base de règle.

Un code manuel contient des erreurs. Selon le groupe de travail du National Cyber Security Partnership sur le cycle de vie des logiciels, le code d'un logiciel commercial comporte en général entre un et sept bugs toutes les mille lignes. On peut en recenser davantage dans un code personnalisé. Dans le meilleur des cas, les bugs sont détectés et résolus par des développeurs, qui y consacrent du temps et de l'énergie. Mais parfois les bugs passent inaperçus. Dans le pire des cas, un code SQL complètement bugé peut entraîner un workflow ou des contrats de niveau de service inappropriés, ou pire, l'immobilisation des systèmes ou une incapacité totale à résoudre les problèmes. Dans un environnement sans code, ce risque n'existe pratiquement plus. Les services informatiques se consacrent donc au support des activités de l'entreprise et non de l'application.

La maintenance d'un code personnalisé coûte cher. Vous devez mettre à niveau le système, personnaliser des écrans, ajouter des étapes à un workflow, apporter des modifications à des rapports, définir un nouveau modèle de tableau de bord ? Attendez-vous à mettre à jour votre code. Il n'est pas rare de rencontrer des requêtes de programmation qui s'étalent sur six pages ou plus. En cas de problème, de modification ou de débogage, le projet peut prendre de l'ampleur, notamment si le développeur initial n'est plus disponible. Dans un environnement ITSM sans code, la maintenance liée au code manuel ne pose plus de soucis. La modification ou l'extension d'une solution ITSM s'effectue toujours rapidement et simplement, avec un impact significatif sur le coût total de possession du logiciel.

b. Définition du TCO en réintégrant les coûts cachés à long terme

Le TCO est pour beaucoup le mot à la mode en informatique. Toutefois, il n'est pas toujours évident pour une entreprise de comprendre le coût de propriété tout au long du cycle de vie d'un produit, notamment celui des solutions ITSM.

Le TCO se définit comme le montant total en argent, temps et ressources induit par la possession et l'utilisation d'un logiciel. Il couvre tous les coûts possibles entraînés par l'acquisition, l'installation, la gestion, le support, la formation et l'utilisation de l'infrastructure informatique dans

une entreprise tout au long du cycle d'un actif, depuis son acquisition jusqu'à son élimination.

Pour calculer ce TCO, une entreprise doit également veiller à tenir compte des coûts cachés. Par exemple, pour chaque membre de l'équipe du support technique interne, il est probable qu'il y ait trois ou quatre utilisateurs dans des entités commerciales qui participent également au support. Ces coûts, parmi lesquels le support aux collègues, l'auto-apprentissage et l'auto-support, doivent également être calculés dans les modèles de TCO.

Du point de vue des solutions ITSM de l'entreprise, le TCO peut être calculé comme suit :

1. Logiciel : licence ou abonnement SaaS
2. Déploiement : conseil, installation, personnalisation, intégration et formation
3. Infrastructure interne : coûts des serveurs, du système d'exploitation, du SGBDR
4. Maintenance logicielle : frais de maintenance annuels
5. Administration technique : sauvegarde, sécurité
6. Support interne : support des utilisateurs de l'application
7. Administration fonctionnelle : évolutions fonctionnelles, implémentation de nouveaux modules, modifications, Reporting
8. Mise à niveau : installation, paramétrage, formation

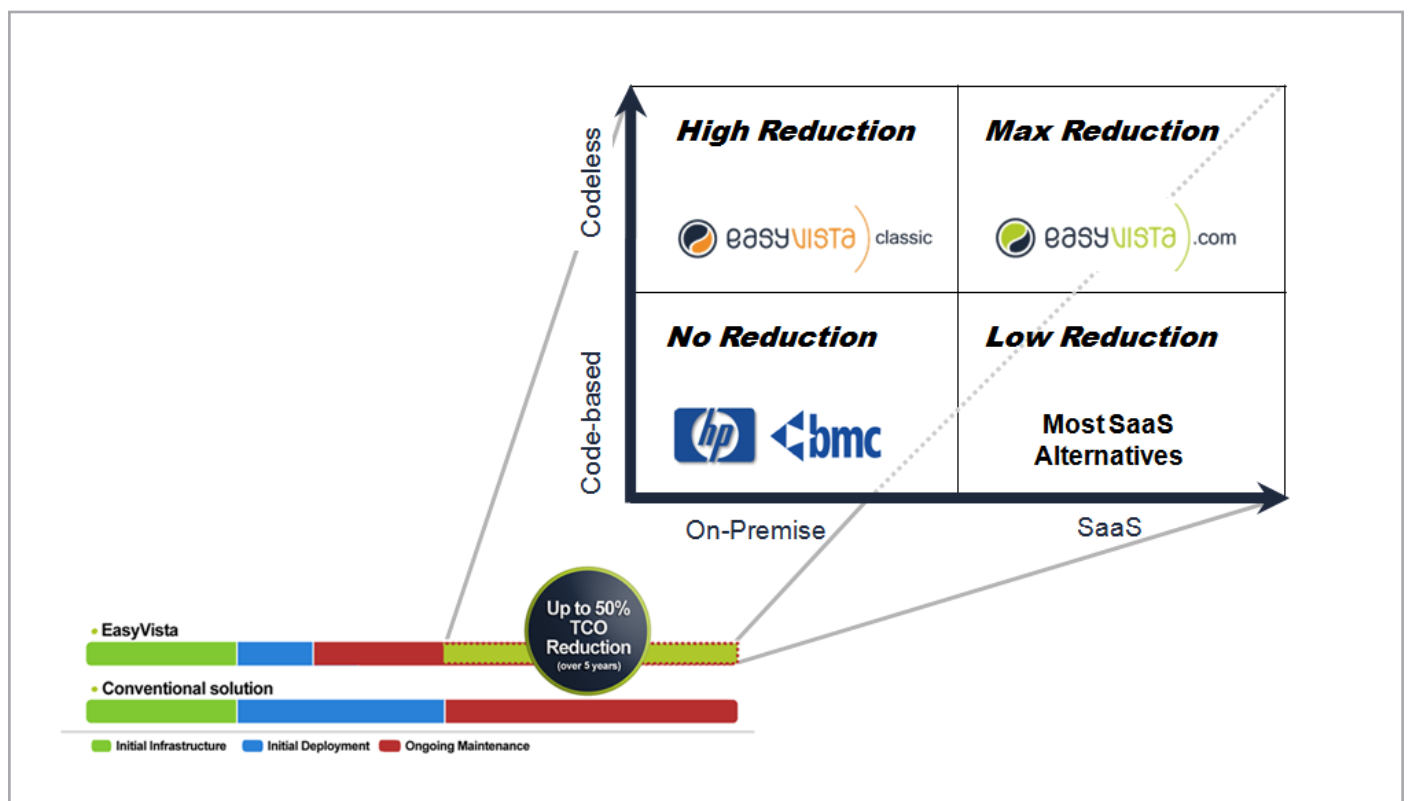
Le TCO se base sur un déploiement adapté de la technologie, intégré à des processus et des pratiques de gestion qui offrent un maximum de fonctionnalités utilisables à un coût minimal.

De par sa nature, le SaaS a un impact positif sur le TCO, mais cela ne représente qu'environ 25 % du TCO. Les économies portent en général sur l'investissement de capital initial et les coûts de développement. Les trois quarts des économies restants seront réalisés grâce à la technologie sans code, ce qui explique pourquoi les solutions SaaS sans code de nouvelle génération jouent un rôle si important dans le TCO. En résumé, un quart de la réduction du TCO est dû au SaaS et les trois quarts sont imputables à la personnalisation sans code et à l'intégration totale.

c. Pourquoi le SaaS sans code de deuxième génération compte-t-il tant dans le TCO d'une solution ITSM ?

En définitive, l'intérêt du paramétrage sans code dit « Codeless » est qu'il permet des gains de temps et d'argent. Le SaaS « Codeless » permet des personnalisations qui sont simples, accessibles et moins lourdes que les logiciels packagés classiques. Il facilite l'adaptation de l'application aux activités de l'entreprise.

Aujourd'hui, les services métiers et informatiques se partagent la responsabilité, notamment lorsqu'il s'agit d'une solution ITSM à l'échelle de l'entreprise qui met à sa disposition des services indispensables à ses activités. Les entreprises ne peuvent pas se permettre de jeter une armée de développeurs sur des problèmes pour qu'ils leur trouvent une solution efficace. Ils doivent collaborer étroitement avec les métiers pour comprendre les besoins et implémenter une solution. En fournissant un environnement 100 % visuel pour le développement, une solution SaaS « Codeless » simplifie les personnalisations et améliore l'interaction entre les métiers et l'informatique.



Étant donné l'incertitude du contexte économique actuel, les surcoûts imprévus ne sont pas vus d'un bon œil. Selon les résultats d'un sondage en ligne et d'une enquête menée récemment par EasyVista Inc, à laquelle ont répondu plus de 340 cadres informatiques et experts en ITSM du monde entier, dont certains ont participé aux salons « 2010 Service Desk & IT Support » à Londres et « Pink Perspective » à Washington, les fournisseurs ITSM sont délibérément évasifs sur la question des surcoûts. Plus d'un tiers des interrogés (37 %) ont dû faire face à des surcoûts imprévus, qui sont venus s'ajouter au prix d'achat de leur solution de centre de services, soit un renchérissement du TCO pouvant s'élever à 25 %.

Pour plus de la moitié des personnes interrogées (49 %), le principal coût sur le long terme est dû aux modifications quotidiennes de code, qui sont hors contrats de maintenance et d'intégration. 43 % de ces personnes interrogées n'avaient aucune idée du surcoût entraîné par ces programmations supplémentaires. Toutefois, 13 % estiment qu'elles représentent au moins 50 % du coût d'achat initial de la solution ITSM. Il faut donc se méfier des calculs de TCO présentés par les fournisseurs et les analyser plus en détail pour comprendre ce qu'ils recouvrent réellement.

5. EasyVista.com : la solution ITSM d'entreprise sans code

Les solutions sans code peuvent réduire de façon sensible le TCO. Associez un environnement sans code à des applications SaaS et ces économies pourraient être encore plus importantes. L'argument du coût, notamment pour les PME, est un argument de vente clé pour le SaaS. Nombre de fournisseurs promettent des solutions complètes clé en main, mais leur « universalité » n'est en général qu'un leurre, car il faut les personnaliser et les intégrer, avec des coûts « cachés » réels qui entrent en jeu.

En privilégiant la personnalisation sans code, une entreprise peut elle-même facilement personnaliser ses applications. Dans la mesure où les principaux composants des applications clés sont fournis pré-intégrés, elle n'a plus à supporter de coûts supplémentaires d'intégration. Les applications SaaS reposent sur une architecture multi-locataire qui offre des économies d'échelle en partageant une même application entre de nombreux clients différents. Les fournisseurs sont donc obligés de proposer des options de déclaration et des règles pour que chaque client puisse personnaliser l'application au lieu de modifier le code sous-jacent de la solution. Ce procédé a deux effets positifs. Tout d'abord, la personnalisation ne requiert pas de connaissances en programmation comme pour les applications existantes comme celles de HP et BMC. Ensuite, il n'est pas nécessaire de réécrire la personnalisation à chaque mise à jour du logiciel sous-jacent. Selon Gartner Research, 80 % des coûts informatiques correspondent à la maintenance et aux mises à jour de logiciels. Il est clair que moins il y aura de problèmes liés au code supplémentaire, mieux ce sera. La simplicité est souvent synonyme d'efficacité.

EasyVista.com est la seule solution ITSM SaaS sans code de deuxième génération pour les entreprises. Elle leur permet de simplifier la configuration qui est plus souple et évolutive sans faire appel à des services professionnels externes coûteux ou une armée de développeurs. EasyVista a changé la donne en prouvant que la programmation n'est pas nécessaire pour implémenter des workflows ITSM complexes.

Grâce à son approche sans code, EasyVista permet non seulement de diviser le TCO par deux sur une période de cinq ans, elle est aussi 80 % plus rapide à déployer que des solutions classiques en licence. EasyVista offre une simplicité extrême. Il suffit de démarrer l'application, de la configurer et de commencer à l'utiliser. Utilisée et appréciée par de grandes entreprises, EasyVista propose une intégration transparente et un décisionnel intégré, avec en standard plus de 250 assistants de processus métiers comprenant des questionnaires, des rapports, des modèles de rapport, des tableaux de bord, des indicateurs KPI en temps réel et des alertes. Plus de 3 300 clients dans divers secteurs industriels utilisent déjà EasyVista. Toutes les fonctionnalités ITSM d'EasyVista sont entièrement accessibles par une interface Web 2.0. En outre, EasyVista a été le premier fournisseur de solution ITSM SaaS dont 11 des 14 processus ITIL version 3 ont été déclarés conformes par Pink Elephant, un cabinet de certification indépendant. En d'autres termes, EasyVista se positionne actuellement au même niveau que d'autres fournisseurs de premier rang tels que HP et BMC.

Ex-filiale du groupe Total, Arkema est une entreprise pharmaceutique mondiale de premier plan dont le chiffre d'affaires s'élève à 7 milliards de dollars. Avec 120 sites dans le monde et deux centres de données, Arkema a choisi de remplacer son Service Desk BMC par EasyVista.com, car il lui fallait standardiser ces outils et processus de Service Management pour gérer plus efficacement ses actifs internationaux. Avec une présence dans plus de 40 Pays et plus de 15 200 collaborateurs, cette opération s'apparentait à un véritable exploit. Arkema a opté pour EasyVista car il proposait des processus fiables pour ces trois plateformes géographiques principales et permettait un Reporting plus efficace et plus robuste.

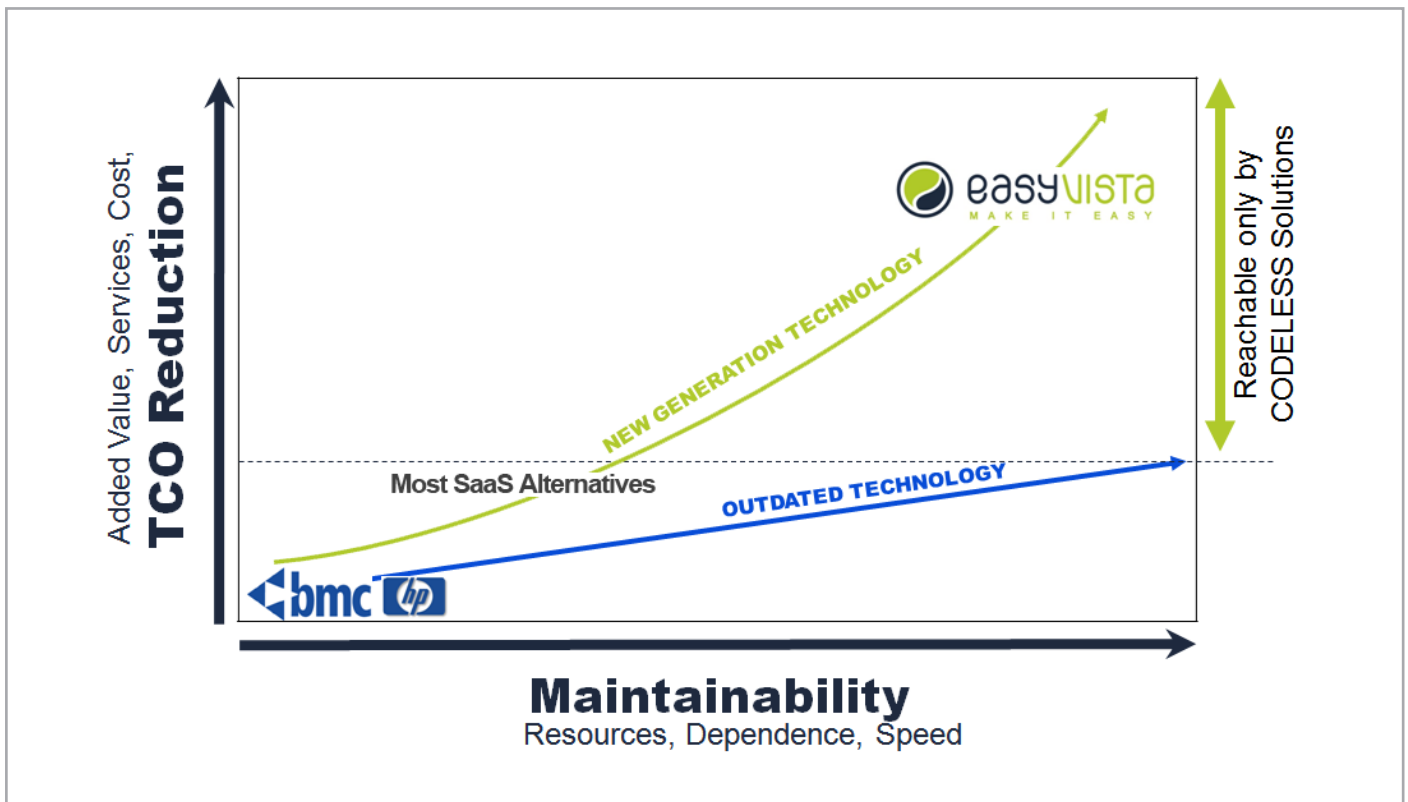
EasyVista a répondu aux besoins des services informatiques d'Arkema :

- Améliorer la visibilité de ses actifs informatiques
- Contrôler et réduire ses coûts informatiques avec des processus d'évaluation de performances
- Vérifier l'exécution des contrats de niveau de service
- Rationaliser la gestion de l'équipe du centre d'assistance
- Améliorer l'agilité de l'informatique en adoptant des processus plus industrialisés
- Partager les connaissances et l'information entre les équipes du centre d'assistance des trois régions (Europe, Amérique du Nord et Asie)
- Être capable de produire un Reporting unifié pour les activités informatiques au niveau mondial

Pour respecter ce cahier des charges, Arkema recherchait une solution intégrée, sans code et facile à gérer, et qui soit accessible via Internet partout dans le monde. Elle souhaitait également collaborer avec un expert en édition de solutions susceptible de l'aider en matière de recherche et développement. Grâce au workflow sans code d'EasyVista, Arkema a amélioré la modélisation des actifs informatiques et réduit le nombre de workflow de 120 à 20.

Arkema a pu déployer EasyVista 50 % plus rapidement et réduire ses coûts d'administration fonctionnelle qui représentent aujourd'hui un tiers du coût initial. Elle a également divisé par deux ses coûts d'administration technique et ses coûts de maintenance continue. Tous ces avantages sont dus aux fonctions standards d'EasyVista.com qui ne comporte aucun code spécifique et n'utilise aucun langage de programmation.

- Service Desk mondial
- Périmètres et domaines pour signalement hiérarchisé automatique et transfert aux groupes avec seulement trois workflows génériques
- Gestion des contrats de niveau de service (VIP compris)
- Implémentation d'un portail en libre-service pour les utilisateurs
- IT News : pour un usage public et local
- Gestion d'événements (création d'incidents automatiques à partir d'alertes Tivoli)
- Gestion de changements, catalogue de services et base de données de gestion de configurations
- Gestion de fuseaux horaires
- Enquête de satisfaction des utilisateurs
- Reporting programmé



6. Conclusion

L'adoption d'un environnement SaaS sans code de deuxième génération ne correspond pas à une évolution, mais à une révolution. Ceux qui ont franchi le pas se demandent encore pourquoi ils ont conservé pendant si longtemps une technologie préhistorique, lourde et dépassée. Si BMC et d'autres fournisseurs de produits similaires proposent aux entreprises une solution technique, ils sont loin de résoudre leurs problèmes financiers. En implémentant une solution SaaS sans code de nouvelle génération, une entreprise peut non seulement mieux servir ses clients, un objectif que toute entreprise cherche à atteindre en définitive, elle peut aussi mieux contrôler ses activités et réduire sensiblement ses coûts comme l'a démontré ce livre blanc.

Il est temps pour vous de réfléchir à une solution de remplacement, à l'image des 3 000 clients BMC qui ont entrepris cette démarche. N'oubliez pas qu'en optant pour une solution ITSM, votre entreprise devra la garder pendant cinq ans. Vous n'avez donc pas le droit à l'erreur. Cette transition ne doit pas ressembler à une demi-mesure ou n'avoir qu'un impact technique. Vous n'en tirerez pas les avantages escomptés et vous serez fatalement déçu.

Chaque entreprise est unique. C'est ce qui explique en partie pourquoi les nouvelles applications SaaS sans

code ou de deuxième génération joueront un rôle primordial dans la prochaine décennie de l'après crise. S'il existe un ensemble de meilleures pratiques communes et applicables à toutes les entreprises, chaque entreprise reste différente et a ses propres exigences et la simple configuration d'un outil générique ne suffira pas à y répondre. Il faudra pratiquer un certain degré de personnalisation. Alors que les entreprises sont particulièrement attentives à leurs coûts, cette personnalisation ne peut plus coûter aussi cher, ni être aussi longue et complexe que par le passé. Les services informatiques seront contraints de rechercher d'autres solutions ITSM plus rapides, plus économiques et plus pragmatiques. Les entreprises savent aujourd'hui qu'elles doivent être agiles et tous leurs efforts sont portés vers leurs clients. Le SaaS sans code vous permet de gérer votre environnement ITSM avec très peu de ressources. Vous maîtrisez mieux vos dépenses et pouvez donc réallouer vos précieuses ressources internes, jusqu'alors absorbées par des tâches fastidieuses, à la gestion de vos processus métiers. C'est votre entreprise tout entière qui en profitera. Selon une enquête statistique réalisée par Gartner, la gestion des tâches administratives par votre personnel ne représente pas moins de 80 % des coûts de maintenance liés à votre solution ITSM. Avez-vous envie que votre entreprise fasse partie de ces statistiques ?

- **EasyVista.com : une solution ITSM sans services pour l'entreprise** ●

Dix questions clés à poser à vos fournisseurs ITSM

- #1** De quelles compétences en langage(s) de programmation et combien de ces langages ai-je besoin pour personnaliser et utiliser votre solution ?
- #2** Le propriétaire de mon processus pourra-t-il concevoir et implémenter un workflow dans votre solution ou une équipe de développement (avec des compétences en langage de programmation) est-elle nécessaire ?
- #3** Quelle est la durée moyenne d'un projet de mise à niveau (infrastructure : XXX / processus : XXX / mise en service : XXX) : plusieurs heures, plusieurs semaines, plusieurs mois, plusieurs années ?
- #4** Lors d'une mise à niveau, fournissez-vous des mises à niveau de fonctionnalités sans service ?
- #5** Puis-je adapter les processus métiers que vous fournissez sans aucun code ? Sinon, quels efforts dois-je fournir ?
- #6** En tant que fournisseur, êtes-vous tenu de prendre en charge mes personnalisations ? Que faire si le système perd en cohérence ?
- #7** De quel volume de code votre système a-t-il besoin pour collecter et intégrer des données externes ?
- #8** Est-il possible de personnaliser votre solution en environnement de test et le mettre en service à la volée (sans aucun script) ?
- #9** Combien de temps faut-il pour ajouter une nouvelle référence (et associer un workflow) dans un catalogue ? Quelques minutes, quelques heures, quelques semaines ?
- #10** Pour une entreprise de 10 000 employés, combien de personnes sont-elles nécessaires au service informatique pour maintenir et gérer l'application ITSM ?



EasyVista Inc. USA

www.easyvista.com

Staff&Line France

www.staffandline.fr

Staff&Line United Kingdom

www.staffandline.co.uk

Staff&Line España

www.staffandline.es

Staff&Line Italia

www.staffandline.it

Staff&Line Portugal

www.staffandline.pt

