

Gestion des services informatiques : quelles options après le Cloud ?

Internet

Posté par : JerryG

Publié le : 7/3/2013 15:00:00

Selon les prédictions de l'institut Gartner, **30 % des entreprises** qui utilisent aujourd'hui des outils d'ITSM **en mode Cloud reviendront à des solutions déployées en interne** d'ici 2014, affirme **Bernard Merrey**, Directeur Consulting Services France et Europe du Nord, FrontRange Solutions

La gestion des services informatiques (ITSM) est au centre des préoccupations des entreprises. Il faut toujours rester compétitif, mais comment simplifier les interactions entre les employés et le service desk ? O¹ stocker les bonnes et les mauvaises pratiques, et surtout, comment faire en sorte que l'expérience des utilisateurs soit à la hauteur de leurs besoins ? L'innovation est la réponse. Pourquoi faire un choix entre les systèmes traditionnels ou les applications utilisées dans le Cloud, quand une solution combine tous les atouts de l'ITSM sur site et dans le Cloud ? Son nom : l'hybride.

Selon l'institut Gartner :



- tous les 5 ans, les services de gestion des opérations et des infrastructures remplacent leur matériel

- Ces 5 dernières années, les revenus globaux mondialement pour l'acquisition de logiciels de gestion des opérations IT est estimé à 70 milliards de dollars, soit environ 53 milliards d'euros.

- Dans les 5 ans, les organisations spécialisées dans les nouvelles technologies dépenseront 100 milliards de dollars, soit 76 milliards d'euros, pour la bonne gestion de leurs services informatiques

Au vu des investissements réalisés par les entreprises pour assurer le bon fonctionnement de leurs structures, il est vital pour elles de choisir l'option la plus appropriée à leurs besoins. Le Cloud semble être le nouvel eldorado. Pourtant, les services de Cloud Computing, ainsi que les applications logicielles en tant que service (SaaS) posent de nouveaux défis aux départements informatiques. Comment conserver une fonction de contrôle centralisée, ainsi qu'une vue d'ensemble sur l'utilisation des ressources de l'entreprise, tout en maîtrisant le coût total, les données et la maîtrise de la complexité croissante de l'intégration et de la gestion des différents services ? Dans le même temps, il faut s'assurer que les données, les ressources et les comptes de la structure restent correctement gérés, sécurisés et intégrés

l'infrastructure sur site. Pour répondre aux exigences des clients, il est indispensable d'avoir une gestion des services informatiques contrôlée.

Solution sur site, Cloud ou hybride ?

Les entreprises disposent de trois modalités pour mettre en place l'ITSM : elles peuvent installer la solution sur site ou dans leur centre de traitements, l'héberger dans le cloud ou opter pour une combinaison des deux. Cette dernière solution, dite hybride, est celle qui est de plus en plus plébiscitée par les entreprises. Cependant, les sociétés utilisent généralement plusieurs solutions d'ITSM en parallèle, chacune n'intégrant qu'une partie des applications. En conséquence, les outils de gestion sur site et les plates-formes de gestion du Cloud Computing coexistent. Cette situation augmente le risque de créer des silos organisationnels qui ne sont pas entièrement interoperables. Il s'ensuit souvent des environnements d'outils disparates pour les utilisateurs. Dans ce contexte, comment gérer l'inventaire, les services et la gestion des clients, ainsi que le manque de flux de travail ou de processus de bout en bout ? Cela pose des défis supplémentaires pour le département informatique et entraîne évidemment des coûts d'intégration élevés.

L  hybride, la voie royale

Une alternative pertinente pour faire face à ces nouveaux impératifs consiste à recourir à une solution de gestion des services informatiques hybride. En effet, ces solutions s adaptent en toute flexibilité aux besoins de chaque utilisateur. Chaque structure peut alors répondre aux besoins de ses employés en choisissant une seule plate-forme qui s appuie à la fois sur leur infrastructure informatique traditionnelle et sur les offres basées sur le Cloud, évitant ainsi de nouveaux silos d'informations et des coûts d'intégration élevés. Les entreprises peuvent alors maximiser leur efficacité opérationnelle, réduire les coûts informatiques et améliorer la qualité de service et la conformité. Dans tous les cas, l  utilisateur se moque de savoir quelle technologie est utilisée pour résoudre le problème qui l  emp che d  utiliser son ordinateur de la maison ou qui le bloque d  s qu  il allume son poste de travail. Cependant, il notera très vite la qualité du service qui lui est offert, la rapidité d  intervention et de résolution. Augmenter l  efficacit  des opérations, réduire les coûts de l  infrastructure IT et améliorer la qualité du service, tel est le r  ve des DSI. L  hybride permet d  s maintenant d  en faire une réalité.