

Business Case



Almond



De l'ITSM vers l'ESM



L'ITSM pour tous

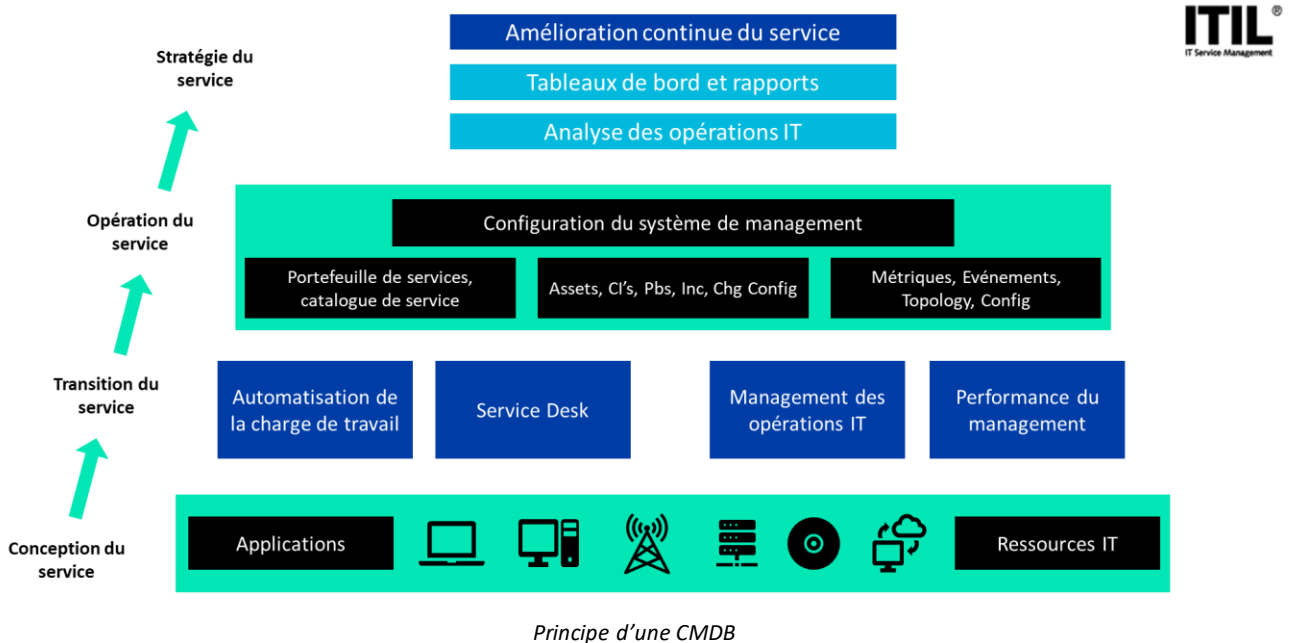
L'apport des technologies IT à l'entreprise lui permet d'envisager sérieusement de se transformer, en adoptant plus largement le numérique, pour rester dans la course économique et concurrentielle en améliorant ses performances et sa compétitivité. Les premiers objectifs fixés sont connus et militent pour l'amélioration de la relation et de la fidélisation du client : améliorer le service, réduire les coûts, automatiser, et optimiser le modèle « libre-service ».

Mais dans quelle direction la gestion des entreprises va-t-elle aller ?

L'ITSM (gestion des services informatiques) est un élément de la réponse à apporter à cette question. L'ITSM a longtemps été vu comme uniquement réservé aux grandes entreprises : elles étaient les seules capables de maintenir avec une équipe dédiée cette gestion et possèdent des infrastructures informatiques très volumineuse et très critique.

Cela n'est plus du tout vrai désormais. La place de plus en plus importante de l'informatique dans les PME et ETI, ainsi que l'arrivée sur le marché d'outils Open source, a largement démocratisé l'ITSM.

Mais attention à ne pas sauter les étapes, une démarche ITSM doit d'abord reposer sur une base solide : la CMDB (Configuration Management Database).



Pour toutes les sociétés dont le fonctionnement repose sur un SI stable et contrôlé, la CMDB permet :

- une gestion de son parc IT extrêmement précise,
- de connaître précisément les impacts et dépendances entre les différentes couches du SI,
- une meilleure gestion des tickets.

Un avantage plutôt qu'une contrainte

Dans un monde de plus en plus connecté, l'utilisateur souhaite toujours avoir accès à l'information le plus rapidement possible. Et grâce au niveau de maturité informatique qui ne cesse de s'améliorer dans les entreprises, l'utilisateur va de plus en plus chercher la réponse par lui-même.

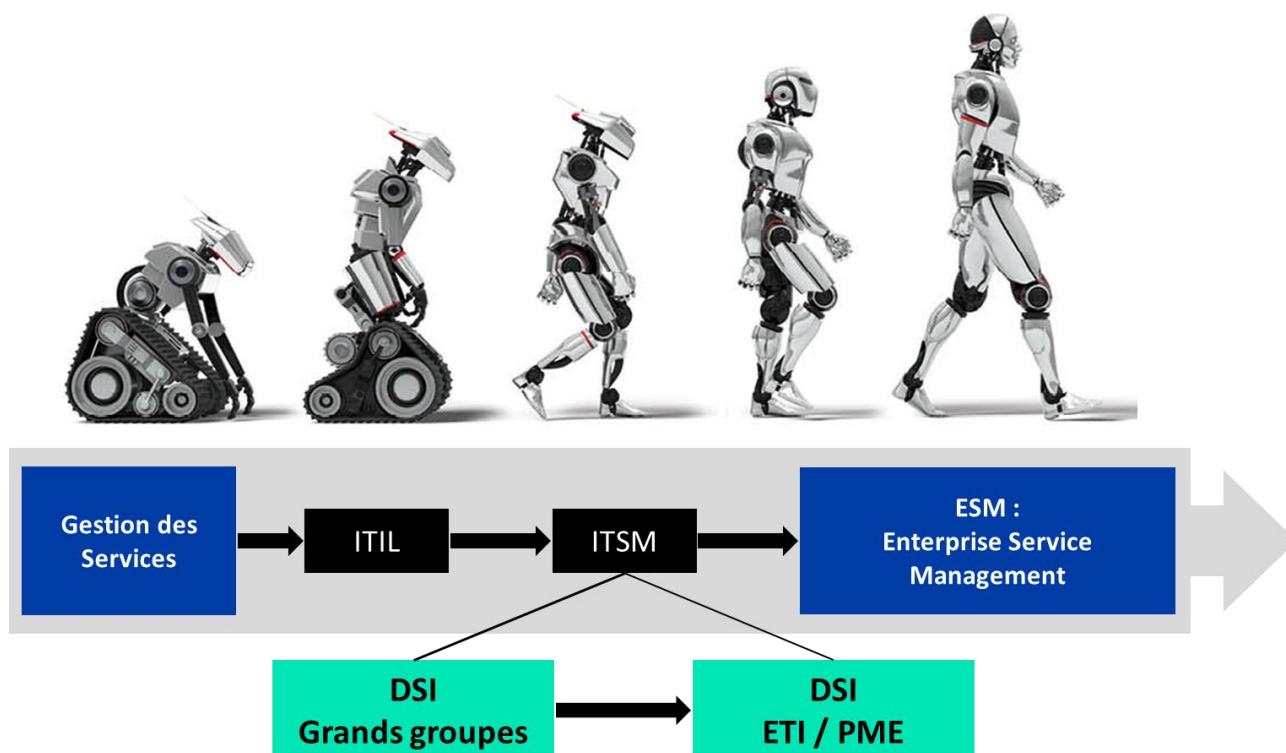
Cela est bénéfique, car plus le traitement des questions et des incidents est automatisé, plus l'utilisateur est autonome. Ainsi les services informatiques et même les métiers sont de moins en moins sollicités et peuvent se concentrer sur les actions à valeurs ajoutées. L'ITSM est justement là pour ça.

Bien que la mise en place puisse donc être longue et compliquée, cela est surtout vrai lorsque l'on part « from scratch », le jeu en vaut largement la chandelle.

Premier pas vers l'ESM : Enterprise Service Management

L'avenir de l'ITSM est dans la collaboration avec les métiers.

Inspiré par la stratégie ITSM, ESM apporte largement ces stratégies de gestion de services au reste de l'entreprise, en les appliquant aux équipes au-delà de l'informatique. Les solutions du système basées sur ESM suivent les ressources de l'entreprise, y compris les personnes, les produits et les actifs, ainsi que l'état des demandes de service, des commandes, des réparations, etc.



Ces structures ITIL communes alignent en fait les principaux objectifs de l'ITSM :

- **Conception de services** : création et déploiement d'un catalogue de services proposé aux équipes internes concernées. Le catalogue définit les processus, les ressources et les normes de livraison nécessaires pour implémenter les services.
- **Transition de service** : la mise en œuvre du changement de manière contrôlée, comme la modification ou l'ajout de services, processus, systèmes ou infrastructures.
- **Opération de service** : la gestion des opérations quotidienne, y compris la façon dont les demandes circulent afin de résoudre au mieux les problèmes, de fournir des services et de fournir des informations de la manière la plus efficace possible.

ESM poursuit les mêmes objectifs que l'ITSM, améliorant l'efficacité de la conception, de la transition et de l'efficacité des services pour répondre aux besoins de l'entreprise et accroître la satisfaction des utilisateurs. Mais ESM englobe les processus ou les obligations qui peuvent ne pas être nécessaires dans la gestion des services informatiques.

Par exemple, certains départements, comme les ressources humaines, la comptabilité ou les finances, peuvent exiger un niveau minimum de confidentialité des données ou une flexibilité accrue dans leurs modèles de réponses aux demandes.

Selon le secteur de l'entreprise, des mandats externes pourraient également entrer en jeu, nécessitant des solutions de gestion des services conformes aux réglementations de sécurité et de conformité, telles que la protection juridique ou la confidentialité.

Notre conviction est que désormais l'ESM est à la portée de n'importe quelle entreprise et représente de réels et quantifiables avantages. Grâce à l'arrivée sur le marché de nouveaux acteurs de solutions ITSM/ESM, le choix est suffisamment large et ne nécessite plus de moyens colossaux pour parvenir à un fonctionnement optimum.

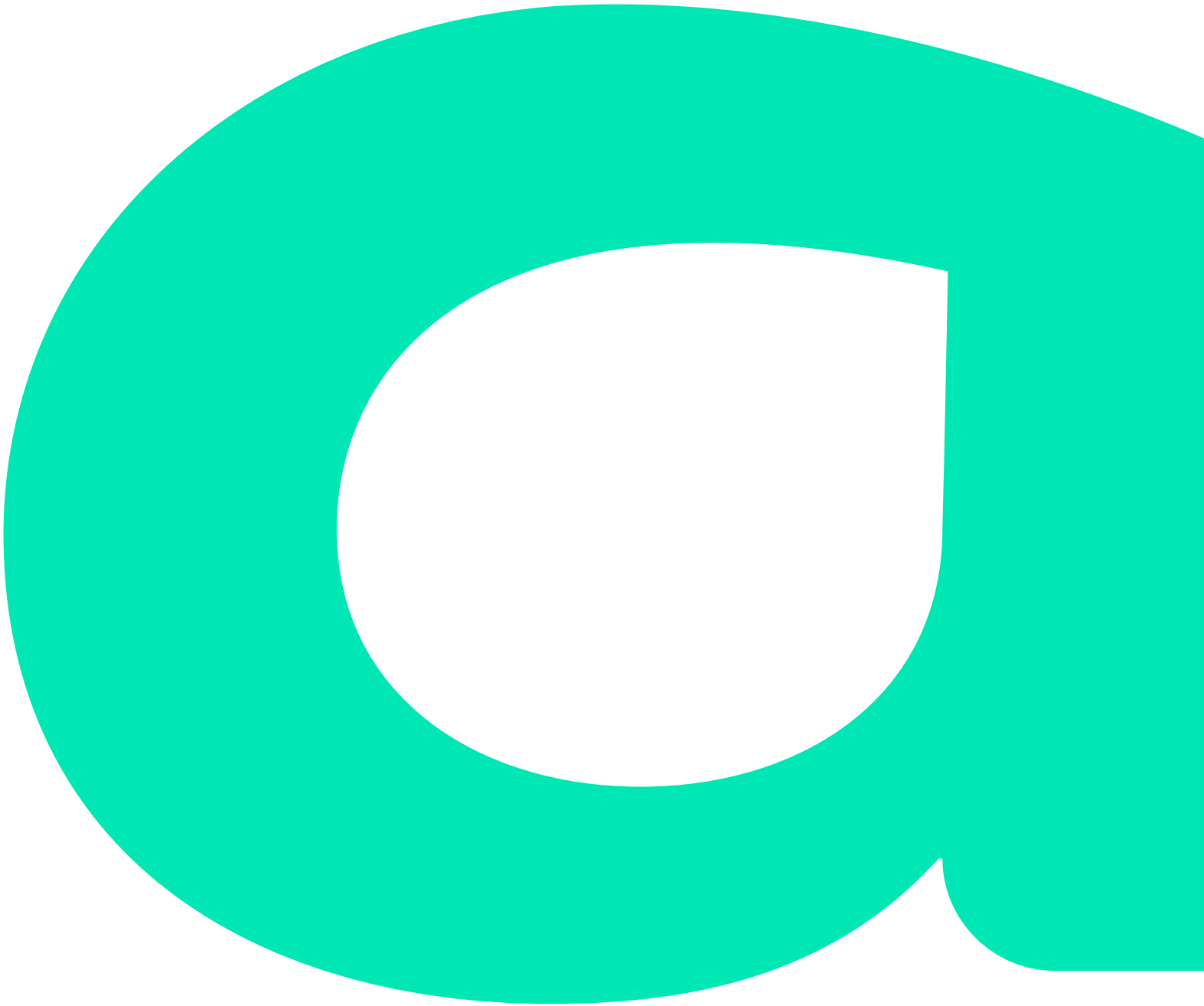
Comme nous l'avons vu, il y a des étapes à respecter mais aucune n'est insurmontable du moment que qu'elles sont respectées.

En conclusion, nous sommes convaincus qu'une DSI mature ne peut plus se passer d'un ITSM solide et doit désormais se tourner vers l'ESM.

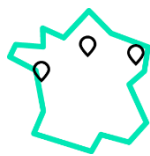
L'ambition de l'équipe Digital & Technology est d'accélérer l'évolution de ses clients en apportant une vision stratégique pragmatique, de l'innovation technologique à la modernisation du Système d'Information.

Partenaire privilégié des DSI et des métiers, nos compétences sont réunies autour de deux offres clés :

- **Strategy, Governance & Transformation**
- **Architecture & Digital platform**



Maxime Gardereau
Partner
Lead Digital & Technology
mgardereau@almond.consulting



Paris | Nantes | Strasbourg



[almond.consulting](https://www.almond.consulting)