Spectrum Groupe

Platinum Solution Partner

La mutation de l'ITSM face aux attentes des utilisateurs et aux nouvelles stratégies IT

L'ITSM évolue et même mute, parce que la technologie évolue, tout comme les attentes des utilisateurs qui gardent une pression sur le marché qui doit rester en phase avec ces changements.



La migration des usages vers le cloud

C'est un changement global, et l'ITSM n'y échappe pas. Bien au contraire.

L'informatique dans le cloud permet aux entreprises d'aligner les coûts de fonctionnement des applications avec son usage et son besoin réel, avec la capacité de faire évoluer en temps réel ces coûts avec la croissance de l'activité. Une configuration Cloud présente de sérieux avantages : pas de dépenses d'investissement, sauvegarde régulière des données, coût en fonction des ressources utilisées. En général, une configuration sur site nécessite du matériel serveur interne, des licences logicielles, des capacités d'intégration et des compétences en interne pour assurer le support et la gestion des problèmes éventuels. Les organisations du monde entier prennent donc conscience des avantages de l'informatique dématérialisée : 80 % des charges de travail des entreprises seront mises en œuvre dans le Cloud/Software-as-a-Service (SaaS) d'ici 2025 selon Gartner.

Le Cloud modifie donc en profondeur la façon dont les services informatiques gèrent la technologie, en se concentrant non plus sur l'infrastructure mais sur la gestion des services internes pour les équipes. L'outillage doit s'adapter à ce changement.

La croissance des pratiques Agiles et DevOps



Quand les équipes IT ressentent la pression de moderniser leurs pratiques, elles réfléchissent également à la façon dont elles travaillent avec les équipes de développement logiciel, internes ou partenaires. Cela a conduit souvent à l'adoption des pratiques plus Agiles, et même DevOps.

En effet, l'agilité gagne du terrain dans les organisations, ce n'est plus une surprise. Si les équipes ITSM ne prennent pas ce virage Agile / DevOps, elles verront leurs process être littéralement contournés par les utilisateurs qui résoudront leurs problèmes et trouveront des réponses à leurs besoins par d'autres moyens. C'est en partie ce qui explique le Shadow IT : le décalage entre les attentes des utilisateurs et les process IT de l'organisation.

Adopter des process Agiles et DevOps dans les usages ITSM permet de mieux aligner les services IT avec le métier, le commerce, la stratégie. L'outillage ITSM prend conscience de cet état de fait de manière assez hétérogène. Les éditeur récents et innovants l'ont compris, et c'est différenciant pour eux. Les acteurs historiques en revanche doivent continuer à outiller les organisations (souvent très grandes) toujours encrées dans des pratiques traditionnelles tout en prenant ce virage de l'agilité pour rester dans les « tendances » vis à vis de leurs futurs clients.

L’augmentation des attentes des utilisateurs

Les équipes informatiques sont au service de « clients » internes et ces équipes de clients ont des attentes plus élevées que jamais. Ils en sont venus à attendre la même disponibilité de services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. En fait, un collaborateur s'attend de plus en plus à un niveau de service équivalent à ce qu'il serait quand il est client d'une marque, d'un commerce, d'un service dans sa vie privée.

En effet, avec le fort développement des technologies internet dans la sphère privée, l'utilisateur est en attente de la même expérience dans son entreprise : facilité d'utilisation des outils, réactivité dans le service, suivi de ses demandes, services opérationnels et performants à chaque instant, etc.

À mesure que les entreprises se développent et se procurent davantage de logiciels et de technologies, les équipes informatiques sont confrontées à un volume de travail de plus en plus important pour répondre aux exigences grandissantes des utilisateurs : demandes, défauts, incidents, etc.

Nous avons alors des exigences d'expérience IT qui grandissent avec le nombre de services IT dans l'organisation. L'outillage ITSM doit savoir accompagner cette croissance de la charge de travail des agents.