

# Avis d'expert : les 4 enjeux de l'ordonnancement et de l'automatisation des tâches

Qu'il s'agisse des traitements de facturation, de la consolidation de chiffre d'affaires ou de la gestion des stocks, aujourd'hui, la majeure partie des activités des entreprises est opérée via un ordonnanceur.

Ces outils constituent en effet une source d'opportunités pour les opérations informatiques, l'ensemble de la DSI et les utilisateurs finaux. L'optimisation du système d'automatisation des entreprises se traduit notamment par une diminution des coûts opérationnels récurrents, le décloisonnement des silos et le développement d'une vision applicative transverse, l'accélération et la fiabilisation de la mise sous ordonnanceur de nouvelles applications d'entreprise, ou bien encore une meilleure gouvernance via des rapports automatisés.

Les équipes informatiques, constamment sous pression, doivent accroître leur productivité et ce, avec des budgets souvent décroissants. Avant de mettre en place une stratégie d'ordonnancement et d'automatisation des tâches, il convient donc de définir le retour sur investissement escompté.

Évaluons ci-dessous quelques-unes des options les plus viables et leurs principales conséquences :

## La maîtrise des incidents

La maîtrise des incidents représente l'un des objectifs majeurs d'une solution d'automatisation de la production. Elle **agit à la fois sur les causes des incidents** (fiabilisation des traitements génériques liés à la production, simulations et tests de l'ordonnanceur, étude de rapports automatiques d'incidents en fréquence et impact) et, lors d'occurrences, **sur la rapidité de détection et de traitement** :

- négociation du taux de couverture de l'ordonnanceur, lors de la transition ;
- optimisation de la chaîne de supervision ;
- mise en œuvre des consignes d'exploitation.

Ainsi, en relevant ce défi, les services IT optimisent leur productivité et le temps passé à la résolution de problèmes.

## L'amélioration de la qualité de service de l'IT

Grâce à la **mise en place d'une météo applicative** et de reporting, les services IT sont les premiers prévenus en cas de complications. Ils peuvent ainsi agir en amont afin de réduire le nombre d'appels utilisateurs vers le centre de support. Cette amélioration des services permet aux utilisateurs de s'organiser de manière optimale lors de l'occurrence d'un incident.

# Les audits et indicateurs clés de performance

Les départements IT sont susceptibles d'être soumis à des audits réglementaires. La solution d'ordonnancement offrira **une vision plus qualitative de la production** grâce à l'enregistrement des modifications et corrections apportées sur les environnements de production, et à l'élaboration d'indicateurs de qualité tels que le nombre d'incidents associés à la mise en production.

## La qualité d'exécution des traitements

Quel que soit l'ordonnanceur, la qualité d'exécution est fréquemment liée à la **capacité à bâtir des normes communes**, reposant sur la nomenclature, l'écriture et l'exécution des traitements. Les changements historiques d'équipes internes ou externes, la reprise d'autres entités, voire de sociétés, engendrent une disparité des modes d'implémentation.

A la manière d'un projet d'entreprise, un projet de migration ou de consolidation d'ordonnanceur peut révéler tout son potentiel via une approche globale de retour sur investissement. Il est nécessaire de prendre en considération les coûts des malfaçons actuelles tels que les incidents chroniques, les lenteurs de détection, les manques organisationnels, le niveau d'industrialisation ou encore la maturité du cycle de validation. Et plus encore, leurs impacts sur le métier : perte de chiffre d'affaires, « chômage technique » dû à l'indisponibilité des environnements ou des informations.

Ce sont l'ensemble de ces données qui permettront aux services IT de construire un véritable projet de production dont les gains seront non seulement patents, mais également pérennes : amélioration globale du niveau de service, production automatique de reporting et KPI (Key Performance Indicators), diminution des coûts de mise en œuvre de nouveaux traitements, réduction du temps requis pour mettre de nouvelles applications sous ordonnanceur, facilitation des réversibilités en infogérance...

Pour s'en assurer, il est nécessaire de mettre en œuvre une approche globale sur l'ensemble du plan de production afin de bénéficier d'un retour sur investissement financier, mais aussi en termes de service tangible.

---

### Voir aussi

[Silicon.fr étend son site dédié à l'emploi IT](#)

[Silicon.fr en direct sur les smartphones et tablettes](#)