

ITSM : la qualité des services informatiques passe-t-elle par l'automatisation ?

Dans les entreprises, les services IT ont été les précurseurs de l'automatisation avec la mise en place de solutions de gestion des services informatiques (ITSM) dans les années 1980-1990.

Pourtant, ces services restent aujourd'hui réfractaires à certaines technologies comme la RPA (Robotic Process Automation), qui font leur preuve dans le cadre de processus métiers peu ou non normés.

Or, dans un monde en quête d'automatisation et d'optimisation, la DSI peut-elle encore se passer d'un tel levier ?

Solutions ITSM et RPA: des technologies aux valeurs communes mais aux périmètres différents

L'ITSM s'appuie sur des solutions telles que ServiceNow, Microfocus, BMC ou JIRA qui permettent d'automatiser et de créer des workflows. Celles-ci présentent l'avantage de structurer et de mettre sous contrôle les processus de gestion des services informatiques. Aussi, l'ITSM présente l'avantage de standardiser et de rationaliser les processus dans le but d'accélérer le cycle de livraison, d'améliorer la qualité des services IT et de réduire les coûts informatiques globaux. Par exemple, la solution d'ITSM peut gérer le fonctionnement du service de messagerie et de s'assurer de la prise en charge et la résolution des incidents.

A contrario, [la robotisation de processus](#) (ou solution RPA) s'appuie sur des applications comme UiPath, Blue Prism, Automation Anywhere (...) qui reproduisent les interactions humaines sur un système disposant d'une interface utilisateur.

Ces outils permettent notamment l'automatisation de processus manuels (multi-applicatifs, front office), l'amélioration de la productivité, la suppression des tâches à faible valeur ajoutée ou encore la réduction des risques d'erreur et de fraude. Un exemple d'application est la réconciliation comptable de données présentes dans diverses applications de l'entreprise.

Bien que les solutions d'ITSM et de RPA soient basées sur des technologies distinctes, elles ont pour volonté commune de structurer des processus et de rationaliser leur fonctionnement afin d'augmenter l'efficacité des traitements. En revanche, la méthode d'approche de chaque technologie est conçue différemment puisque la RPA permet de répondre à des besoins d'automatisation rapides et potentiellement non pérennes, alors que les solutions d'ITSM n'adressent que des besoins dont le processus est durable.

L'intégration de la RPA dans les solutions ITSM : source d'innovation et d'adaptabilité

Les solutions d'ITSM définissent un système se voulant standardisé et automatisé qui peut tracer l'information, orchestrer les tâches et piloter les activités informatiques. Or, l'apparition de nouvelles technologies comme l'intelligence artificielle ou la reconnaissance optique de caractères (OCR en anglais) renforce le positionnement du système d'information dans la chaîne de valeur de l'entreprise. Ainsi, dans un contexte de rupture sans précédent, l'ITSM doit être innovant et adaptatif afin de soutenir l'accélération des nouveaux services délivrés aux métiers.

Comment s'assurer une gestion saine des services informatiques, tout en y intégrant l'existant ?

Nous constatons que de nombreux services IT ne sont que partiellement automatisés et nécessitent encore un traitement manuel. L'orchestration de ces ruptures de processus peut imposer la conduite de projets longs et coûteux ainsi que l'intervention de nombreux acteurs afin de s'assurer du respect des bonnes pratiques d'ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Intégrer la RPA permettrait de mettre en œuvre des solutions peu coûteuses et adaptatives sur des cycles courts. Appliquées aux workflows déjà existants, ces solutions peuvent ainsi permettre d'industrialiser les tâches encore manuelles sans impacter le fonctionnement des systèmes.

Travailler en cycles courts peut permettre d'augmenter le périmètre du processus automatisé, d'intégrer des évolutions ou des nouveaux cas d'usage afin de répondre de manière efficace à aux attentes des métiers.

Toutefois, si la RPA peut apparaître comme une solution idéale pour répondre à de nombreux besoins, il convient de relever sa sensibilité aux applications. En effet, elle s'appuie sur l'environnement des applications, notamment leurs interfaces et la structure des données utilisées. Par conséquent, elle peut s'avérer critiquable au regard des solutions d'ITSM qui intègrent les recommandations d'ITIL, à savoir la pérennité et la réduction des risques.

Pour s'inscrire dans l'approche ITIL et éviter des projets RPA sans fin et coûteux, il sera indispensable d'étudier chaque opportunité afin de déterminer la légitimité de son développement avec la RPA vis à vis d'autres technologies.

Enfin, un robot doit être considéré, dans un SI, comme une application à part entière. Sa mise en œuvre nécessite donc une réflexion globale pour définir ses interactions avec les solutions d'ITSM et permettre son pilotage ainsi que sa maintenance.

La RPA et l'ITSM, du fait de leurs caractéristiques et de leurs champs d'application, ne peuvent et ne doivent pas être considérées comme des solutions concurrentes.

La RPA est, au même titre que d'autres technologies, une solution permettant de répondre à des problématiques pour lesquelles un projet ITSM resterait complexe et coûteux. Elle peut permettre une montée en qualité et en maturité des processus en vue de leur implémentation dans une solution d'ITSM.

Dès lors, il semble particulièrement intéressant de coupler ces solutions pour participer à la recherche de l'excellence opérationnelle, de l'amélioration de la satisfaction métiers ou encore de l'enrichissement du catalogue de service à travers des outils innovants et adaptatifs.

Auteur - Matthieu Sezzano est Consultant chez TNP Consultants