

CAWorld 08 : CA Labs sponsorise la recherche pour la valorisation de l'IT Management

En 2005, l'éditeur CA -leader du logiciel d'administration informatique- a créé CA Labs, une équipe de spécialistes chargée de renforcer ses liens avec le milieu de la recherche. Cette entité annonce aujourd'hui qu'elle sponsorise un programme de recherche mené par la britannique Cranfield University Business School portant sur **la valeur que l'IT management (administration des ressources informatiques) peut apporter**

à

l'entreprise. Objectif :« *aider les entreprises à développer une approche pour évaluer la valeur de leurs investissements informatiques* ».

Ces travaux viseront également à déterminer les meilleures pratiques permettant aux organisations de gérer leur système d'information afin de rendre leurs activités plus agiles. Enfin, avec le concours d'autres écoles et universités à travers le monde, l'université de Cranfield rassemblera et analysera des informations à la recherche d'un modèle ouvert d'innovation.

La valeur ajoutée plutôt que la dépense

« *Comment faire évoluer une logique basée sur les coûts vers une approche basée sur l'apport de valeur ? Une démarche qui devrait valoir aussi bien pour l'informatique que pour les employés, trop souvent considérés exclusivement comme des ressources humaines,* » lance Joe Peppard, professeur à la Cranfield University Business School, et en charge de ce programme. « *La quasi-totalité des opérations d'une organisation sont systématiquement soumises à des mesures rigoureuses afin d'évaluer leur apport au business, à l'exception notable de l'informatique. Pourtant, non seulement nombre de nouvelles technologies permettent de piloter la stratégie opérationnelle d'une organisation ; mais surtout, elles pourraient lui offrir de multiples nouvelles opportunités.* »

Si aujourd'hui nous savons comment réussir un projet informatique –ou du moins comment ne pas le rater-, un écart important subsiste entre les théories et les réalités sur le terrain.« *Cette situation illustre les problèmes d'organisation et de processus pour que l'IT management puisse contribuer à améliorer le fonctionnement des métiers de l'entreprise,* » ajoute Joe Peppard. « *Il manque généralement un vocabulaire, des schémas, des référents communs aux décideurs métier et aux informaticiens pour y parvenir.* »

Le bœuf est lent, mais la terre est patiente... très patiente !

Intéressant d'écouter les réflexions et questions de plus de cent journalistes internationaux assistant à cette annonce (qui analysent ces problématiques au jour le jour)... « *Le rôle de l'informatique consiste à s'occuper du matériel et du logiciel, et à faire en sorte que tout cela fonctionne correctement pour que l'utilisateur dispose d'un poste de travail complet ! Et, bien entendu, l'informatique lui*

procure la qualité de service définie ensemble », assure un des journalistes. Et nombre de ses collègues sourient et opinent ostensiblement du chef. Bref, l'informatique doit se contenter de « faire de l'informatique » ou, comme l'affirmait un autre journaliste, de « faire son boulot! ». Chacun dans son pré... De son côté, l'utilisateur se plaint dans son jargon métier de l'incurie de ces informaticiens enfermés dans leur bulle, et incapables de comprendre le fonctionnement et la raison d'être de la société. Et ainsi va l'entreprise...

Et pourquoi ce qui semble fonctionner pour le développement d'applications informatiques ne vaudrait pas pour l'IT Management ? La route est encore longue..