

Christophe Bouchardeau, ServiceNow : « Réfléchir à l'évolution des catalogues de services »

L'état de la gestion de l'infrastructure témoigne de la maturité informatique (et généralement stratégique...) d'une entreprise. Christophe Bouchardeau, directeur Europe du sud chez ServiceNow, partage sa perception sur le terrain. Un fort potentiel reste à exploiter...

Silicon.fr : Où en est-on de l'évolution concrète vers les catalogues de services sur le terrain en France ?

Christophe Bouchardeau : Dans 9 cas sur 10, la notion de catalogue de services est présente dès l'expression des besoins, ainsi que l'amélioration de l'expérience utilisateur. Globalement, les entreprises veulent faire mieux que ce qu'elles font depuis 20 ans.

Aujourd'hui, les DSI n'ont plus le choix, car cette exigence d'exposition des services (même si elle n'est pas formulée ainsi) leur est imposée par les responsables métiers.

Souvent, ils ne parviennent pas à réaliser cette évolution, soit parce que les technologies en place ne le leur permettent pas (ou pas simplement), soit parce qu'ils rencontrent des problèmes de définition des services (taxonomie) qui est à la base d'un catalogue de services.

Le début des projets reste souvent basique : gestion des incidents, des changements et des configurations. Dans un second temps se pose la question du catalogue de services. Certaines entreprises disposent déjà d'une solution en place, mais elle ne leur permet pas de déployer un catalogue de services ou des portails utilisateurs.

Ne peuvent-ils pas se contenter d'ajouter ServiceNow au-dessus de l'existant ?

Il arrive effectivement que des entreprises nous demandent s'il est possible d'ajouter ServiceNow au-dessus de l'existant pour créer catalogue de services et portails. Toutefois, cette configuration n'arrange pas les choses et ajoute une couche supplémentaire à la complexité existante.

Dans la quasi-totalité des situations, il faut refondre le système, car notre succès repose justement sur notre plateforme (et notre CMDB) qui simplifie les choses. La problématique du catalogue de services ne se résume pas à le concevoir, mais aussi à le faire vivre et évoluer.

Pourquoi déployer un « catalogue de la Redoute » avec des pages figées sur lequel je ne peux rien changer ? Et si le temps est ensoleillé en automne, je ne peux pas acheter des vêtements légers, parce que la nouvelle collection a totalement remplacé la précédente ?... L'intérêt d'un catalogue de services repose justement sur la simplicité à le faire évoluer, sa flexibilité et l'ergonomie de son interface utilisateur.

Qui sont vos contacts sur ces sujets dans l'entreprise ? De quoi parlez-vous ? Quelle est leur maturité informatique ?

Parmi nos interlocuteurs, nous commençons à rencontrer des responsables du Service Management, mais cela reste l'exception. Nos contacts sont plutôt les directeurs de la production informatique et les DSI.

Les sujets les plus évoqués sont les catalogues de services et leur cycle de vie, et pas uniquement la gestion des incidents et des changements. Nos clients nous rapportent que la gestion de bout en bout des services via la plateforme ServiceNow leur procure précisément la flexibilité nécessaire.

Pourtant les anciens réflexes bien ancrés resurgissent très vite, comme l'approche cycles de projets en V. Sur le terrain, il est clair que les méthodes agiles et plus optimisées ne vont pas de soi. Et justement, ServiceNow leur permet souvent de franchir aussi ce pas important.

Quant à la gouvernance, étape de maturité élevée, elle reste un sujet majeur. Toutefois, elle s'avère encore complexe à réaliser dans de très nombreuses entreprises, tant il semble difficile de mener une politique du changement réellement volontariste.

A lire aussi :

[Frank Sloodman, ServiceNow : « Notre plateforme va bien au-delà de l'ITSM »](#)

[ITSM : ServiceNow passe à la plate-forme et au développement d'applications](#)