

Jon Temple, FrontRange : « La mobilité va bouleverser le Service Management »

Acteur référent sur l'administration des systèmes d'information, **FrontRange propose sa solution Heat pour le Service Management** (gestion des incidents, des configurations...) **et pour le Client Management** (gestion des postes logiciels clients : configuration, déploiement, mises à jour...). Jon Temple a été recruté comme Pdg de Frontrange en février 2012.

Comment positionnez-vous votre offre Heat sur le marché ?

Jon Temple : Toutes les entreprises qui disposent d'une solution de Service Management souhaitent aborder une nouvelle approche : apporter de la qualité de service à toutes les divisions de l'entreprise.

Notre secteur n'a pas connu de grande révolution technologique depuis 10 ans. Certes, de nombreux acteurs sont allés vers le Cloud, mais pas toujours de la bonne manière.

D'ailleurs 30 % des entreprises qui ont opté pour le Service Management en mode Cloud dans le monde sont revenues à une solution sur site.

Frontrange opte résolument pour une approche hybride, sur site et via le Cloud. Nous avons choisi d'utiliser le même code et les mêmes fonctions pour concevoir logiciels et services Cloud. De vrais services Cloud multitenant, et non pas des appliances virtuelles hébergées en ligne. Nos clients peuvent donc choisir le Cloud ou le logiciel sur site, ou encore combiner les deux.

Comment luttez-vous contre des acteurs de poids comme BMC, IBM, HP ou CA Technologies ? Et que pensez-vous de solutions comme ServiceNow ?

Des acteurs comme CA Technologies, IBM ou HP s'adresse aux très grandes entreprises, souvent clientes chez eux depuis des années, depuis les premières générations de mainframe. Lors des appels d'offres, nous ne les rencontrons jamais sur le terrain.

En revanche, nous voyons très souvent BMC, leader mondial du Service Management. Et nous remplaçons beaucoup ses solutions dans les entreprises... En outre, cet éditeur rencontre en ce moment quelques problèmes financiers.

Quant à ServiceNow (voir [notre article](#)), il se lance son SaaS dans le sillon de BMC. En misant à 100% sur le Cloud, la société n'adresse donc – par définition – que 50 % du marché. Et bien qu'ils aient réalisé un beau travail, des entreprises reviennent aujourd'hui des solutions intégralement Cloud. Enfin, le Cloud ne semble pas avoir cannibalisé le marché existant du Service Management.

Selon vous, quelles raisons peuvent-elles expliquer les déceptions d'utilisateurs de SaaS ?

Généralement, les déçus du Service Management totalement Cloud constatent que les coûts grimpent rapidement, et donc les frais de fonctionnement aussi. Sur ce budget qui ne représente que 2 % à 3% de l'enveloppe informatique, 90% sont consacrés au personnel et à la maintenance. La marge de manœuvre pour le budget fonctionnel est donc plutôt limitée.

Surtout quand on constate que le Cloud revient plus cher sur le long terme, et que les éditeurs réclament généralement des engagements sur 3 ans. Sur trois ans, le coût reste stable et il est même plus intéressant en mode SaaS. Mais au-delà, la formule logicielle s'avère bien moins onéreuse, puisque seul le coût du support est facturé. Sur le Cloud, le tarif reste identique, voire augmente.

Certes, les offres SaaS permettent de réaliser des économies sur l'infrastructure et le service. Toutefois, il faut bien maintenir la solution, même s'il faut bien reconnaître que moins de personnes sont alors nécessaires.

Pourtant, vous proposez vous aussi du SaaS...

Le Cloud est un excellent moyen de commencer rapidement, de déployer vite et sans avoir à préparer d'infrastructure matérielle spécifique. Cependant, après deux ou trois ans, revenir à une solution sur site revient généralement moins cher. Surtout si vous pouvez migrer simplement et rapidement, parce que le même code est utilisé pour les deux environnements.

Et cette liberté pour l'entreprise est essentielle. En effet, personne ne peut prévoir a priori sa situation financière dans deux ou trois ans.

Comment vous différenciez-vous de la concurrence ?

Conformément à notre stratégie hybride, nous proposons des solutions reposant sur le même code sur le Cloud et sur site. En outre, nous sommes les seuls à proposer ainsi une offre SaaS réellement et totalement multitenant.

BMC, par exemple, annonce proposer également le déploiement dans le Cloud et sur site. Toutefois, les deux solutions sont totalement différentes. Chez FrontRange, il s'agit du même code dans les deux environnements. Et lors de migrations ou de déploiements mixtes, cela change tout.

Seconde différence, nos plateformes intègrent notre technologie vocale qui permet de fonctionner intégralement sur ce mode. Et de faire plus avec moins, mais surtout avec plus de qualité de service. Lorsque l'on sait que 30% des problèmes à résoudre sont simples et que leur solution peut être automatisée, le vocal devient un réel atout. Un service de type serveur vocal interactif (SVI) peut alors être mis à disposition des utilisateurs, pour réinitialiser leur mot de passe par exemple. Libérant d'autant les informaticiens.

Enfin, nous proposons une interface unique et intégrée pour le Service Management et le Client Management. Traditionnellement, ces deux applications étaient séparées, et le Service Management gérait tous les incidents, y compris les alertes de mise à jour par exemple. Or, ces alertes doivent donner lieu à un téléchargement et à un déploiement, effectués eux par le module de Client Management. Une tâche encore plus problématique avec les équipements client mobiles. Notre solution gère, depuis la même interface, tous les incidents et le suivi des postes clients (PC, iOS, Android, BlackBerry, etc.).

ServiceNow a choisi de ne pas gérer les événements, et de se connecter à des solutions prenant cela en charge. C'est une erreur. En effet, le best-of-breed ne répond pas efficacement à ces besoins, comparé à une solution intégrée.

Quelles prochaines évolutions percevez-vous dans le Service Management ?

Le BYOD, et la mobilité en général, représentent une grande opportunité. Déjà, 10% des incidents relèvent de la mobilité. Et ce pourcentage devrait rapidement passer à 25% ou 30%.

Des incidents qui ne remplacent pas, mais qui s'ajoutent à ceux existants. Or, les entreprises ne vont pas recruter pour autant ! D'où la nécessité pour nous d'offrir cette nouvelle génération de Service Management très automatisée, avec de la voix, des catalogues de service évolués, du self-service simple à utiliser, etc.

Par ailleurs, il devient primordial de proposer le déploiement (sous diverses formes) en dehors du système d'information de l'entreprise.

Quel rôle incombe alors au DSI, au-delà de cette automatisation ?

Le DSI doit pouvoir faire plus avec moins, mais aussi gérer ou intégrer des processus métier dans le Service Management. Le DSI moderne doit permettre d'augmenter les performances des directions opérationnelles (métiers) : comptabilité, ressources humaines, services généraux, produits et services, etc. Nous devons passer de l'ITSM à l'Enterprise Service Management.

La plateforme de Service Management devient alors plus globale et intègre des processus métier.

Mais n'est-ce pas là le rôle des solutions de BPM (Business Process Management) ?

Certes. Toutefois, dans certains scénarios, le Service Management (SM) se révèle bien plus efficace.

Ainsi, il a déjà fait ses preuves par exemple dans le catalogue des Ressources Humaines. Ainsi, lors de l'arrivée d'un nouvel employé, et en fonction de son service, la solution de Service Management génère toute l'informatique et les commandes associées nécessaires, mais aussi le reste (non informatique).

Et en cas de problème avec une fiche de paie ou une demande de congé, pourquoi ne pas utiliser les capacités d'automatisation du Service Management ? Ou encore pour un problème de climatisation ou d'éclairage ?

Et ce type de mise place d'un processus automatisé est très simplement réalisable sans codage, sur une plateforme de Service Management, beaucoup plus qu'avec des solutions de BPM.

De plus, nos ingénieurs ont conçu la plateforme Heat en conservant toujours à l'esprit le besoin éventuel d'intégration. Elle s'intégrera donc très simplement à l'existant. Une caractéristique très importante, et pas si répandue !

Voir aussi

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

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