

Le mode SaaS chez Osiatis avec BMC Software

S'étant spécialisé dans « *l'infogérance de transformation* », Osiatis rêvait depuis longtemps de fournir une gestion de services IT en mode SaaS.

Il s'y lance car il a fini par trouver l'outil qui convient, conforme au référentiel des meilleures pratiques ITIL, de surcroît.

« *ITSM v7.0*, explique Pascal Dubois, directeur architecture et ingénierie des infrastructures d'Osiatis, est le seul outil du marché permettant de cloisonner plusieurs clients sur la même plate-forme et de les gérer de manière homogène. »

En partenariat étroit avec BMC Software, la SSII sera ainsi la première en France à proposer, en mode locatif et en ligne, une large gamme de services aux applications : gestion des demandes de services, des incidents, des problèmes, des changements, de parc et des niveaux de services.

Toutes les applications métiers peuvent être concernées, à partir de 1.000 postes. « *Mais à une condition*, précise Pascal Dubois : « *que l'infrastructure sous-jacente soit déjà bien industrialisée.* »

L'existence et l'entretien d'une CMDB (base de données de gestion des configurations), en revanche, n'est pas un préalable:

« *Nous demanderons à l'entreprise de nous confier ses données et nous les mettrons nous-mêmes dans la CMDB d'ITSM v7.0, quitte à les enrichir au fur et à mesure.* »

La mise en production n'est donc pas presse-bouton. Il faut prévoir un délai de 6 à 8 semaines pour la revue de l'existant, la collecte des données clés, le paramétrage, la présentation d'une maquette, la recette, le paramétrage définitif et la formation.

Deux marchés sont visés : les moyennes entreprises, pour lesquelles une telle gestion en mode licence serait hors de portée financièrement, d'une part, et les grands comptes, qui peinent à recruter des administrateurs systèmes et de bases de données, d'autre part.

Osiatis mobilise une vingtaine de personnes pour cette offre SaaS. Depuis son centre de télé-services de Vélizy, la SSII garantit une disponibilité de 99,98% et une surveillance 24 h/24, mais n'interviendra qu'aux heures ouvrées. Une dizaine de clients devraient signer d'ici la fin de l'année.