

L'entreprise du futur selon IBM Global Services

“Le Service Management”, une thématique qui semble peu attrayante pour cet événement organisé par IBM dans son centre technologique de Montpellier (dédié aux démonstrations pour les clients et prospects du monde entier, et aux tests dans le cadre d’appel d’offres). Pourtant, la démonstration intéressera sans aucun doute le lecteur de silicon.fr.

Le service : ça eu payé et ça paie encore

IBM est organisé en trois pôles : Hardware (matériel et processeurs), Software (logiciels), et Services. « Si le matériel représente 30 % de l’activité, il n’affiche une croissance qu’à un chiffre. En revanche, le logiciel (15 % du CA) et le service (55 % des 98,8 milliards de dollars de chiffre d’affaires en 2007 !) enregistrent eux des hausses à deux chiffres, » lance Carlo Purassanta, directeur d’Integrated Technology Services, une division de GTS. IBM a séparé ses services et ses 350.000 employés en deux branches : les consultants métier -concurrents des McKinsey et autres Accenture – sont regroupés dans Global Business Services, et les ingénieurs techniques proposent le conseil en infrastructure au sein de Global Technical Services. GBS représente un tiers des revenus, tandis que GTS en génère les deux tiers.

Pour conserver cette réussite sur le marché très rentable des services en infrastructure, IBM s’appuie sur ces années d’expérience, sur des méthodes, mais aussi sur des études afin d’anticiper les besoins de ses clients dans le monde. Tous les deux ans, le leader mondial réalise une étude d’envergure auprès de ces clients baptisée “IBM Global CEO Study”. Cette année, l’étude intitulée “L’entreprise du futur” porte sur 1130 entreprises réparties sur 40 pays et 32 secteurs d’activités. 19 % de ces entreprises emploient plus de 50.000 personnes, et 22 % d’entre elles moins de 1.000.

Anticiper le changement et Innovation pour rester en tête

Sous le slogan “Arrêtons de parler, agissons”, IBM présente les cinq clés majeures pour l’entreprise de demain, issues de ces entretiens en dégageant les leviers mis en avant par ceux qui réussissent. Puis ces éléments sont traduits en challenges pour les directeurs informatiques, et deviennent des préoccupations majeures pour IBM dans l’accompagnement de ses clients.

L’étude confirme des tendances fortes chez les leaders : une entreprise performante nécessite des postures qui se traduisent au niveau opérationnel comme la fin de l’immobilisme et du statu quo et l’innovation créatrice de valeur. Des attitudes qui doivent guider les dirigeants, mais aussi et surtout les DSI.

Une soif de changement. Répondre aux attentes et être en mesure de déployer rapidement tout en réduisant les coûts ? En effet, mieux vaut désormais envisager l’informatique comme un levier de changement minimisant les risques associés aux nouvelles stratégies. Pour y parvenir, le DSI doit aligner sa politique sur la stratégie de l’entreprise, anticiper et planifier les opportunités d’évolution, et proposer l’infrastructure à la fois la plus stable et la plus évolutive. Ces réflexions permettent de **définir les fondations du Service Management.**

Innover au-delà de l'imagination des utilisateurs (ou clients). « Aujourd'hui, il ne s'agit plus de réagir au changement en tentant d'adapter le back-office après coup, puis d'optimiser. Comprendre les besoins a posteriori est devenu le minimum, les responsables doivent anticiper en puisant l'intelligence dans tout l'écosystème : consommateurs, fournisseurs, partenaires... » énonce Carlo Purassanta. L'informatique doit définir des stratégies d'architecture de l'information applicables en interne comme en externe. Les environnements collaboratifs sécurisés intègrent les dernières technologies simplifiant la prise en main (Web 2.0, portails, etc.). **De solides infrastructures SOA, favorisant le déploiement opérationnel** de la stratégie d'entreprise. L'informatique doit devenir **créatrice de valeur**.

De la cohésion, de la créativité et des valeurs Ouverture, collaboration, communication orchestrent les processus, sans oublier la remise en question des modèles sans barrière technologiques. Enfin, une entreprise responsable doit passer au vert, pour l'image et bien au-delà. **Une intégration globale.** Certes, les données et les processus doivent être intégrés et communicants, mais cela s'applique aussi aux personnes qui doivent pouvoir collaborer au mieux en ayant une bonne visibilité de leur travail et de son dans l'entreprise. Fini les barrières technologiques ralentissant l'évolution de l'entreprise ! Le partage d'information et des retours d'expériences favorisent une meilleure approche, et l'identification des processus différenciateurs. Riche de ces meilleures pratiques et des outils les plus efficaces, l'entreprise généralise **la collaboration et les communications unifiées** pour fluidifier ses processus. **L'automatisation** évoluée devient alors aussi un levier très efficace dans un environnement informatique "managé", piloté.

Agitatrice par nature. Pour pouvoir élaborer ou faire évoluer son approche stratégique d'après des modèles d'activité sectoriels, l'entreprise doit disposer d'une infrastructure telle qu'elle ne dresse aucune barrière informatique sur sa route. « Pour inventer de nouveaux modèles, l'entreprise dispose de plusieurs possibilités : réinventer mon business modèle simplement, en optimisant les processus et les combinant plus efficacement ; changer mon modèle de tarification comme l'ont fait les opérateurs téléphoniques (forfaits) ou Michelin (au kilomètre) ; ou encore réinventer mon marché comme l'a fait Apple sur la musique, » précise Carlo Purassanta. Pour cela, la DSI abandonnera son statut de fournisseur technologique pour devenir "force de proposition en solutions business". De même, le département informatique tiendra compte du retour sur investissement, comme toute autre activité de l'entreprise.

Authentique, pas uniquement généreuse. La maîtrise des dépenses énergétiques devient une priorité pour les DSI, qui se doivent d'adhérer à une démarche Green IT afin de réduire l'impact de leur activité sur l'environnement. Si ce problème se fait plus sentir aux États-Unis ou les réseaux de distribution électrique souffrent de l'accélération de la consommation, il concerne tout DSI. Non seulement pour réduire les dépenses, mais aussi pour concevoir des datacenters plus propres. « Il en va de l'éthique et de la responsabilité de l'entreprise. Et cela ne concerne pas que son image et les obligations réglementaires. En effet, cet argument touche aussi les nouveaux salariés sensibilisés à ces problèmes, » souligne Carlo Purassanta. Le Service Management avec des processus basés sur les meilleures pratiques et des méthodologies de type ITIL permettent la conception d'un référentiel contrôlant les ressources du SI, les règles d'accès, les politiques de stockage et de sécurité, etc. Une maîtrise qui permet de réduire les coûts d'investissement au profit des projets innovants. CQFD : le Service Management est bien au cœur du problème ! Et quelles sont les recettes d'IBM ? Carlo Purassanta répond : « Depuis 2005, nous avons industrialisé nos processus autour des meilleures pratiques

de toutes nos équipes dans le monde. Objectif : réutiliser 85 % de ce capital intellectuel, plutôt que de le réinventer sans cesse, autant sur le consulting en amont que sur déploiement technique. Ces architectures et modèles types sont autant de briques pour concevoir une solution adaptée à chaque client. Cependant, cette démarche permet des gains considérables en temps et en argent. Une approche qui se conjugue parfaitement avec les produits IBM, même si nous la déployons régulièrement sous d'autres environnements.» **Résultat**, une réponse en dix briques autour de sa gamme Tivoli: IT Strategy & architecture, End User, Security & Privacy, Integrated Communications, Middleware, Server, Storage & Data, Maintenance & Technical Support, Site & Facilities et Business Continuity.