

Les 5 actions clés des DSI dans les 18 mois – selon Gartner

Les 21 et 12 septembre prochain, le cabinet d'étude Gartner tiendra son 'CIO Summit – The Transformation of IT' à Barcelone. Les analystes profitent de l'annonce de cet événement consacré aux DSI (directeurs des systèmes d'information) pour rappeler les cinq actions critiques incontournables:

D'ici à 2010, l'institut estime que 50 % des services informatiques abandonneront la simple livraison de services aux utilisateurs au bénéfice de la communication et de la négociation sur des services conçus selon les métiers et les processus opérationnels.

Cette évolution majeure entraîne donc des changements non seulement de fonctionnement, mais aussi de management et de suivi des projets.

Vers 2012, plus de la moitié des services informatiques des grandes entreprises seront divisés en deux : la recherche de technologie et leur livraison d'une part et l'architecture et le changement d'autre part. Bien entendu, ce mouvement déjà perceptible devrait effectivement se confirmer et certainement se normaliser dans les modes de travail et les échanges avec les utilisateurs. On constate donc combien cette évolution, depuis si longtemps annoncée, aura mis de temps à s'inscrire dans le fonctionnement des entreprises.

Dans le cadre de cette transformation, le Gartner a recensé **cinq actions majeures** à entreprendre, dans les 18 mois à venir.

1- Retenir les valeurs-clés sur lesquelles investira le service informatique (sans majuscules).

Brisant les schémas d'organisation informatique existants, le DSI devra modifier son mode de pensée pour se concentrer sur les capacités et connaissances requises pour l'entreprise, ainsi que sur les moyens de les déployer efficacement. « *Le système de gestion de l'information (management information system ou MIS), les technologies de l'information (information technology ou IT), et l'organisation du système d'information contemporain n'est plus monolithique, mais devient une unité organisationnelle reposant sur la complémentarité de divers rôles. Et ces derniers s'articulent autour de la collaboration entre les décideurs opérationnels et les professionnels de l'informatique* », affirme John Mahoney, directeur adjoint de la recherche et codirigeant de l'événement.

2- Déployer des règles visant à réduire la complexité

La multiplication des technologies souvent empilées les unes sur les autres, ont apporté une forte complexité, ennemie d'une bonne gestion informatique, de la transparence, et de l'adaptabilité des systèmes et des applications.

De nouvelles règles sont donc devenues indispensables aux DSI pour assurer la transformation. Ces politiques concernent autant l'amélioration de l'architecture informatique, que la rationalisation des relations avec les fournisseurs, ou la mise à niveau de l'information.

Par la suite, ils devront s'assurer que tous les processus de l'organisation sont conformes à ces règles, et sont approuvés systématiquement avant exécution. « Une démarche qui ne sera efficace que si elle ne relève pas que de la beauté de la procédure technique (not just technical elegance), » souligne le Gartner.

3- Déterminer à quelles conditions l'entreprise devrait faire appel à l'extérieur pour son architecture informatique

L'évolution vers les technologies de services informatiques devrait, selon le Gartner, pousser les entreprises à externaliser tous les services d'infrastructure non critiques., d'autant que le cabinet estime que les fournisseurs concernés sont en phase de maturité technique. Vers 2015, le Gartner estime que 75 % des infrastructures informatiques sont assurés par une combinaison interne et externe de services à la demande, ou à l'usage.

4- Déterminer quels services, mesures et initiatives contribuent aux bons résultats de l'activité de l'entreprise

Pour que l'informatique reste réellement au service de l'entreprise, mieux vaut partir des activités de cette dernière pour définir ce que les utilisateurs attendent réellement du système d'information. Le Gartner prévoit qu'en 2010, plus de 50 % des nouveaux contrats d'externalisation seront basés sur des mesures liées aux résultats opérationnels de l'entreprise, et plus sur des niveaux de service informatiques. D'où l'intérêt de définir en amont les résultats et les projections sur lesquels s'appuyer, et le type de résultats attendus. Alors, il devient possible de rechercher le fournisseur adéquat.

5- Identifier et commencer à s'enrichir des compétences nécessaires aux valeurs-clés du service informatique

Une bonne gestion des effectifs informatiques se révèle indispensable à la cohérence de la planification de la DSI, mais aussi pour la performance et la sécurité de cette politique. Cela limitera de plus le besoin d'intervention du management pour résoudre les problèmes. Le Gartner liste les points à surveiller :

. gestion des employés, stratégie, sourcing de fournisseur, gestion du service, gouvernance de l'architecture et de l'infrastructure, la sécurité, la gestion des équipements et des procédures.

Certes, toutes ces considérations permettent de se projeter, voire d'anticiper. Bien entendu, de nombreux DSI mettent en avant que l'existant pose de tels problèmes que tout cela leur semble difficilement réalisable. Néanmoins, il fait bien se fixer un cap au-delà de la gestion courante, afin de donner un sens et du sens à sa politique informatique. La posture d'un leader ne provient-elle pas de sa capacité à mener des hommes quelque part ? Et si certains se mettaient à penser solutions plutôt que problèmes? ? Sinon, comment peuvent-ils même concevoir le point 2 ??