

L'avènement de la supervision augmentée : plus qu'un simple concept

La disponibilité des systèmes d'information et des infrastructures techniques est aujourd'hui un enjeu vital pour les entreprises de toutes tailles. Dans ce contexte, la notion de supervision est un élément incontournable qui doit se positionner comme une donnée stratégique au sein des Directions de Systèmes d'Information. Mais la supervision « simple », d'ores et déjà mise en œuvre, ne suffit pas et doit aussi fortement évoluer pour répondre aux nouveaux enjeux des entreprises. C'est précisément dans ce contexte que la supervision augmentée semble se positionner comme un prérequis.

Un nouveau visage de la supervision

La supervision augmentée est donc un nouvel enjeu que les DSI doivent apprivoiser et mettre en œuvre. Concrètement, cette dernière s'appuie sur une nouvelle manière de concevoir la supervision du Système d'Information. Très centrée sur des aspects techniques et métiers, elle prend en compte les besoins des utilisateurs, mais doit également avoir une longueur d'avance sur leurs attentes.

En ce sens, nous pouvons notamment parler de supervision augmentée proactive. On comprend donc bien que le marché est en forte mutation et qu'il n'est plus possible de se contenter d'une supervision « a minima », faute de voir la performance de son SI dégradée et de perdre en compétitivité et en agilité dans le traitement de ses opérations courantes.

Accompagner la mutation des entreprises et l'évolution du système d'information

On notera également qu'avec la transformation digitale des entreprises et la profonde mutation des systèmes d'information, les enjeux de disponibilité sont plus que jamais d'actualité. Il est donc stratégique d'accompagner cette mouvance de manière efficiente et concrète. La supervision augmentée s'inscrit dans cette tendance et s'appuie sur une organisation et des savoir-faire spécifiques.

Elle intègre notamment les notions d'agilité et d'ouverture qui occupent une place centrale dans les dispositifs mis en œuvre. Cela implique de s'appuyer sur des équipes rompues à ces nouvelles méthodes de la supervision et en capacité de répondre efficacement à des attentes métiers, aux nouveaux usages et aux mutations techniques.

S'inscrire dans la durée comme un maillon central de la qualité de service

En agrégeant des expertises multiples qui intègrent l'humain, les processus et les technologies, la supervision augmentée ouvre une nouvelle ère en matière de maintien en conditions opérationnelles du système d'information. Dès lors, elle doit faire partie de la gouvernance IT des entreprises qui souhaitent positionner la qualité de service et la performance opérationnelle au centre de leur modèle de croissance.

Par Philippe PELFORT, Directeur général de SEA TPI