

ITSM : ServiceNow passe à la plate-forme et au développement d'applications

Cette semaine a lieu Knowledge15, événement annuel de l'éditeur ServiceNow à Las Vegas. Avec 9 000 participants (contre 6 000 en 2014, voir [notre article](#)), la manifestation illustre l'intérêt croissant des entreprises pour les solutions de Service Management et plus généralement pour la gestion d'infrastructure en mode SaaS, spécialités de la société américaine.

Le catalogue de service devient un objectif majeur pour les entreprises désireuses de comprendre ce qui se passe réellement et en temps réel dans leurs systèmes d'information, et ce à tous les niveaux : matériel, applications, sécurité, maîtrise des coûts, utilisateurs, etc. La démarche Itil aurait-elle enfin gagné ses lettres de noblesse ?

S'inspirer de Salesforce.com

Peut-être mais avec une approche nouvelle, moins centrée sur la DSI, si l'on en croit Frank Slotman, Pdg de ServiceNow : *« on constate avec Salesforce.com, combien la façon de gérer les relations entre les entreprises et leurs clients grand public (B2C) inspire la gestion des relations interentreprises (B2B). Les services informatiques doivent s'en inspirer pour gérer leurs relations avec les services métiers de l'entreprise. C'est l'approche que nous favorisons avec nos solutions ».*

Jusqu'à présent, l'ITSM (la gestion des services informatiques) était censé supporter les métiers, pas en exécuter les applications. Aujourd'hui, les frontières bougent, selon ServiceNow. *« En charge de l'orchestration, la plateforme ITSM connaît tous les rouages et permet de définir des workflows automatisant des tâches de plus en plus complexes, avec des validations et la possibilité de pouvoir suivre l'évolution des demandes ou des tâches : demande d'achat d'un équipement, demande de création d'un compte dans une application métier, etc. Tout cela supprime de nombreux formulaires papier, e-mails successifs et autres appels téléphoniques de relance puisque toute l'information est centralisée et accessible à tous à tout moment. Ce qui réduit donc les délais qui passent de plusieurs semaines à quelques jours, voire heures. Et augmente la productivité !»,* souligne le dirigeant.

CMBD orientée services

Traditionnellement, l'ITOM (la gestion des opérations informatiques) et le Service Management (ou ITSM pour la gestion des processus de la production informatique) ont longtemps été traités indépendamment. *« Nous réunissons les deux disciplines avec un langage commun »,* assure Frank Slotman. *« Ainsi, ServiceWatch réalise automatiquement un mapping entre l'ITSM et les services métier et enrichit la CMBD [base de données recensant les configurations] de tous les composants et services applicatifs impliqués dans ce service métier. A partir de cette cartographie, une supervision détaillée de bout en bout devient réellement possible en combinant ITOM et ITSM. »*

Conçu par la startup israélienne Neebula (rachetée par ServiceNow en juillet 2014 pour 100 millions de dollars), ServiceWatch automatise la découverte, la cartographie et la supervision des services

d'entreprise informatisés. L'intégration à la plateforme ServiceNow a été réalisée en novembre dernier.

La CMDB orientée services permet de définir des mappings fonctionnels par service pour regrouper les incidents éventuels et les limiter aux composants réellement impliqués dans le processus. Comme l'illustre l'exemple ci-contre, seuls les composants (matériels ou logiciels) impliqués dans le processus de la paie sont recensés. Au final, l'origine de l'incident est plus vite détectée et donc corrigée, assure l'éditeur.

Nouvel Appstore

Mais l'évolution majeure de ServiceNow réside dans la transformation du SaaS de l'éditeur en plateforme de service, servant de fondation à de multiples applications. Workflows, formulaires, validations... ServiceNow dispose désormais d'une réelle interface de développement à disposition de tous pour créer des applications. Plusieurs possibilités : l'utilisateur final peut combiner des widgets et créer visuellement des workflows, tandis que le développeur peut accéder au code de type script et visualiser directement les résultats de ses modifications. Il s'agit davantage de compléter des applicatifs (basés sur des transactions et des bases de données) que de rivaliser avec des progiciels. « En adressant les développeurs ayant accès à des langages de type script, nous ciblons 50 millions d'individus, tandis que les no-code développeurs (les utilisateurs de type bureautique, NDLR) sont plus de 500 millions », précise-t-on chez l'éditeur.

Conscient de la nécessité de disposer de compétences et d'une communauté de développeur, ServiceNow offre même une instance gratuite à tout développeur intéressé. Bien entendu, si l'instance est trop longtemps laissée à l'abandon, elle sera supprimée. Si le développeur souhaite déployer son service dans l'entreprise, une souscription à l'offre de l'éditeur s'avère évidemment nécessaire.

Pour accélérer l'essor de ces applications, l'éditeur lance également ServiceNow Store, sa nouvelle place de marché pour applications payantes ou gratuites. ServiceNow certifie les applications et les intégrations (performance, sécurité et compatibilité) avec la plateforme. La place de marché est réservée aux partenaires, et chacun fixe librement le prix de son application, que les clients paient en dollars. ServiceNow prélève une commission de 25%.

De l'Express à la version complète en un clic

Enfin, l'éditeur affiche de grandes ambitions pour sa solution ServiceNow Express, lancée fin 2014. Il s'agit d'une déclinaison simplifiée de son offre SaaS, avec des interfaces épurées et des services réduits au strict nécessaire pour les PME/PMI de 100 à 1 000 utilisateurs. « Notre objectif ? Convaincre et équiper rapidement un million de ces entreprises », lance avec assurance Frank Sloodman, le Pdg. Cerise sur le gâteau : cette instance étant simplement une vue simplifiée de son aînée, elle repose sur la même plate-forme. Résultat, le client peut passer à la version complète en un seul clic !

A lire aussi :

[Albéa met son service desk au parfum ServiceNow](#)

[Jamal Labeled, EasyVista : « Le SaaS représente depuis 3 ans la majorité de nos ventes »](#)

[ServiceNow se lance dans le Share-IT Business](#)

[ServiceNow joue les catalogues par correspondances](#)

[ServiceNow : empruntez le SaaS pour joindre l'utile à l'agréable](#)