



# TRANSFORMER LA DSI POUR OPTIMISER SON EFFICACITÉ

NOVEMBRE 2014



en partenariat avec



Comment les DSI optimisent, mesurent et communiquent leur efficacité ?

Cette étude a été réalisée et publiée à l'occasion de la conférence « Transformer la DSI pour optimiser son efficacité » organisée par CIO le 18 novembre 2014 au Centre d'Affaires Paris Trocadéro.

La rédaction de CIO tient à remercier tous les répondants à l'enquête qui ont ainsi permis la réalisation de cette étude.

Retrouvez les conférences CIO sur notre site web :  
**<http://www.cio-online.com/conferences/>**

## SOMMAIRE

<b>2. OPTOMISER SON EFFICACITE.....</b>	<b>5</b>
<b>3. MESURER SON EFFICACITE .....</b>	<b>8</b>
<b>4. COMMUNIQUER SON EFFICACITE .....</b>	<b>11</b>
<b>5. CONCLUSION .....</b>	<b>14</b>
<b>8. A PROPOS DE CIO-ONLINE .....</b>	<b>14</b>
<b>9. A PROPOS D' IT NEWS INFO .....</b>	<b>15</b>
<b>10. CONTACTEZ-NOUS .....</b>	<b>15</b>

## 1. INTRODUCTION

### 1.1 Pourquoi cette étape ?

Si le DSI se doit d'être un stratège de la transformation du numérique, un héraut de l'innovation et le messie des nouvelles tendances, la première raison du mécontentement des utilisateurs sera une panne de l'e-mail ou un réseau trop lent. Face aux usages numériques croissants, garantir le bon fonctionnement quotidien des outils informatiques est devenu un défi. Délivrer un support adéquat aux utilisateurs de plus en plus exigeants est une obligation. Et le tout à moindre coût, bien évidemment.

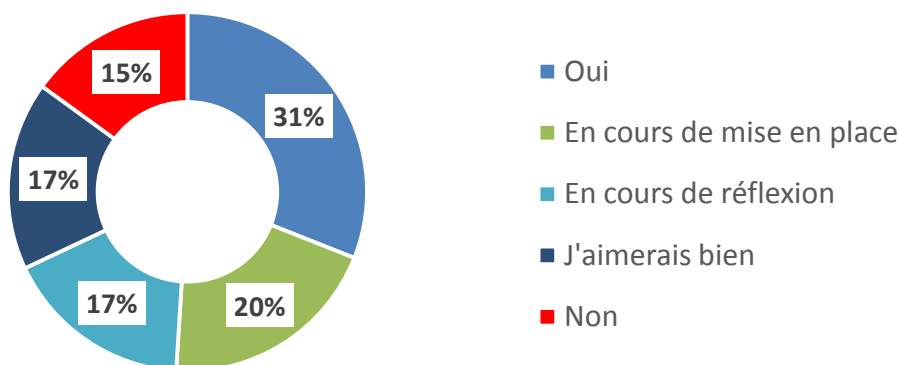
En prélude à la Matinée Stratégique « Transformer la DSI pour optimiser son efficacité » du 18 novembre 2014, CIO a voulu connaître la situation réelle dans les entreprises. C'est là l'objectif de cette étude.

### 1.2 Qui a répondu à l'enquête de CIO ?

La présente étude est basée sur une enquête réalisée en ligne du 1<sup>er</sup> Octobre au 13 Novembre 2014. 105 entreprises y ont répondu.

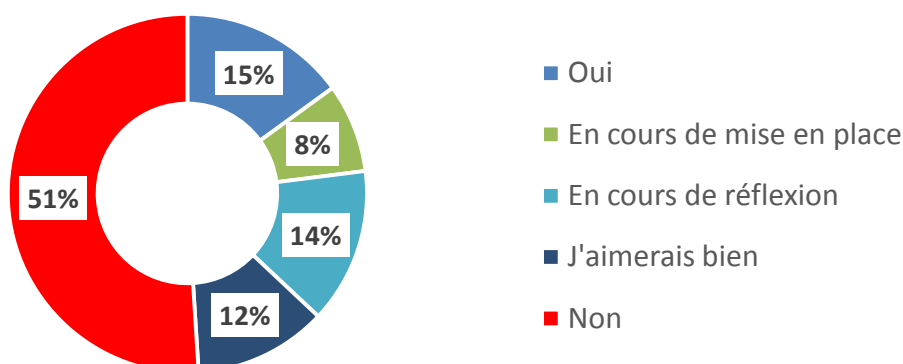
## 2. OPTIMISER SON EFFICACITE

### 2.1 Disposez-vous d'une supervision unitaire de votre parc, du PC et du mobile jusqu'au mainframe ?



La supervision de parc demeure fragmentée. Elle n'est unifiée que dans un tiers des cas. Il en résulte des déperditions d'efficacité sur la gestion quotidienne de ce parc. De la même façon, il est de ce fait complexe de réaliser des indicateurs unifiés pour comparer, par exemple, les taux de disponibilité. Cela dit, si on ajoute les « en cours de mise en place », la supervision de parc unifiée devient majoritaire d'un cheveu.

### 2.2 Les postes de travail sont-ils virtualisés sous forme d'espaces de travail accessibles sur tous les terminaux par les utilisateurs ?

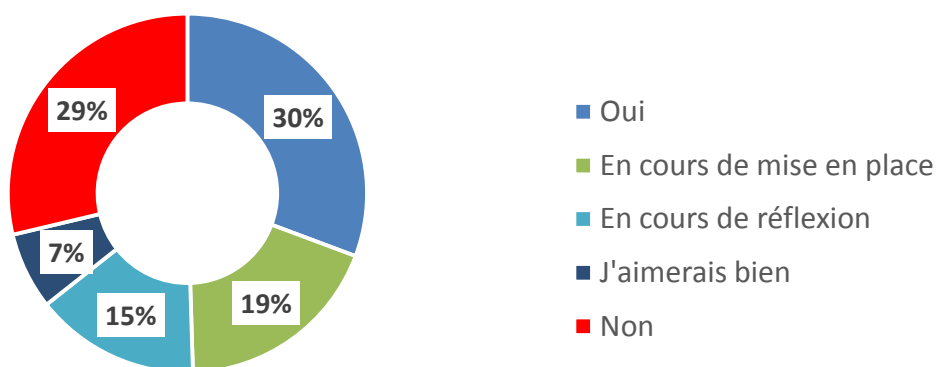


Le refus du poste de travail virtualisé est majoritaire. Son adoption est même pratiquement marginale. Il en résulte des difficultés pour adapter le système d'information au travail ubiquitaire. De la même façon, la maintenance ne peut pas être centralisée et industrialisée, obligeant la DSI à des

## Comment les DSI optimisent, mesurent et communiquent leur efficacité ?

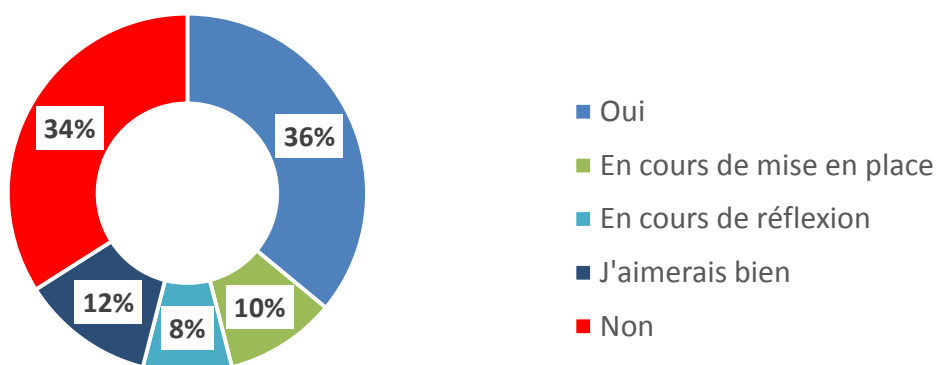
interventions sur sites en cas d'incident. Les équipes de la DSI ne sont sans doute pas les plus pénalisées. En effet, les utilisateurs ne peuvent pas disposer d'un seul espace de travail quel que soit le terminal utilisé dans le lieu où ils se trouvent.

### 2.3 Vos serveurs sont-ils tous virtualisés au sein d'un cloud (public, privé ou hybride) ?



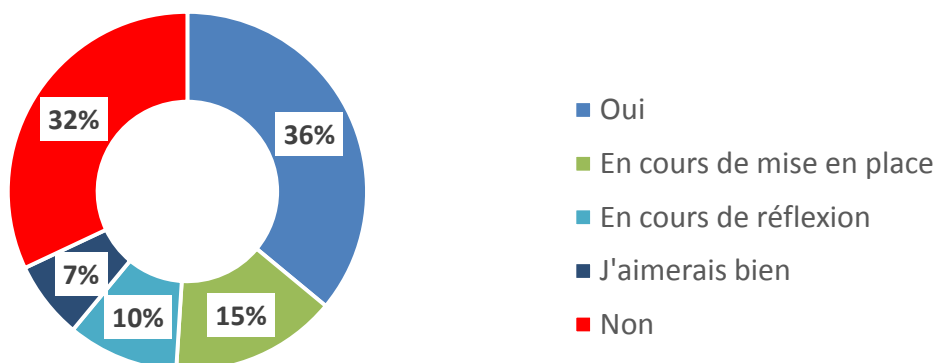
Sans surprise, la cloudification des serveurs est nettement plus avancée que la virtualisation des postes de travail. Virtualisation et orchestration sont les deux mamelles de l'industrialisation de l'exploitation des serveurs et, au-delà, des datacenters. Le cloud est donc bien un moyen d'accroître la performance des équipes de la DSI. Malgré tout, ceux l'ayant adopté sont à peine plus nombreux que ceux qui s'y refusent.

### 2.4 Disposez-vous d'outils de priorisation/affectation des flux pour vos connexions réseaux ?



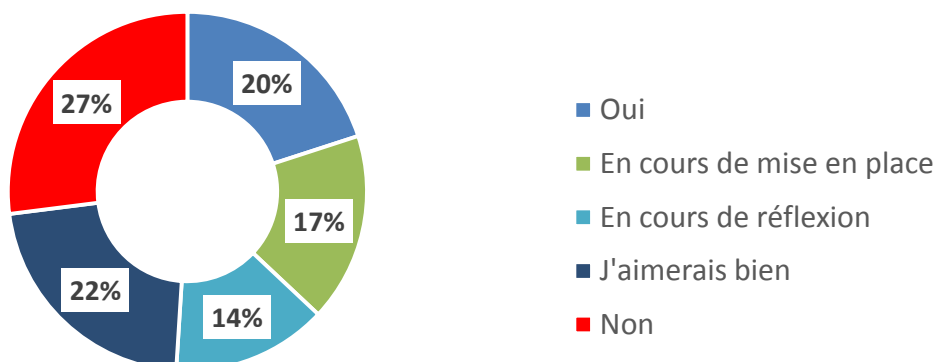
L'optimisation de la bande passante, que ce soit pour améliorer la disponibilité ou pour éviter la course aux débits toujours plus élevés et plus chers, est loin d'être généralisée. Les adoptants sont à peine plus nombreux que ceux qui s'y refusent.

## 2.5 Avez-vous unifié les réseaux voix/données ?



L'unification des réseaux est aussi une manière d'optimiser à la fois les coûts directs et la maintenance. Mais, bien entendu, cela suppose une bonne gestion de ce réseau unifié. Là encore, il y a un partage presque égal entre ceux qui ont fait, ceux qui refusent et ceux qui sont en train de basculer.

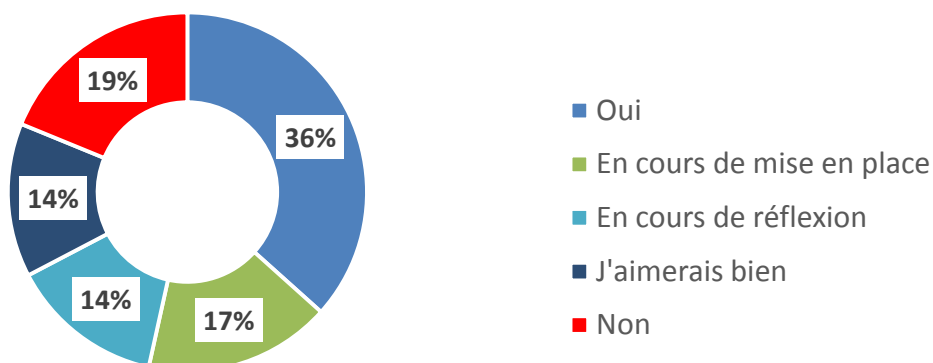
## 2.6 Disposez-vous d'un catalogue de services (de type ITIL) à proposer aux directions métier ou transverses ?



Les entreprises refusant d'entrer dans une logique de catalogue de services sont plus nombreuses que celles qui ont mis en place la démarche. Certes, cette méthode est lourde à mettre en place, peut-être trop bureaucratique. Mais elle est aussi le garant d'une bonne contractualisation des services rendus entre la DSI et les directions clientes.

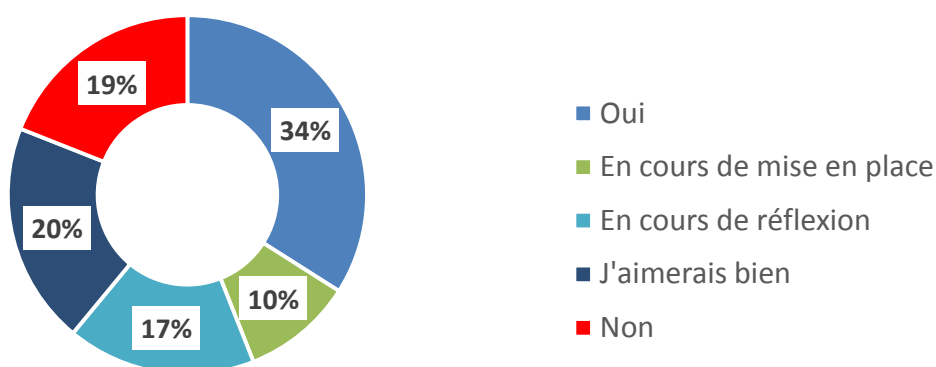
### 3. MESURER SON EFFICACITE

#### 3.1 Disposez-vous d'un tableau de bord d'indicateurs techniques objectifs et chiffrés sur le fonctionnement de votre informatique ?



Même en interne à la DSI, la mesure de la qualité de service et de la performance n'est pas généralisée ! A peine plus d'un tiers des entreprises l'ont adoptée ! Et un cinquième s'y refuse. Des chiffres aussi bas constituent une surprise. Mais notons tout de même que les projets sont nombreux.

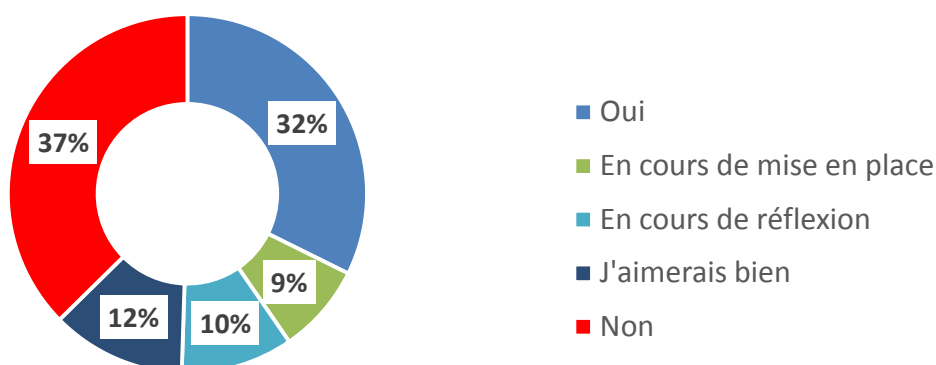
#### 3.2 Disposez-vous d'un tableau de bord d'indicateurs objectifs et chiffrés de service rendu aux utilisateurs finaux du système d'information ?



Point moins négatif que l'on aurait pu craindre, des indicateurs compréhensibles des métiers et qui leur sont destinés sont presque autant mis en œuvre que les indicateurs internes à la DSI. Le problème, c'est qu'un tiers seulement des entreprises les a mis en place. Or comment peut-on espérer défendre sa performance ou même ses budgets sans quelques chiffres ? Les DSI qui ne mettent pas eux-mêmes en place ce type d'indicateurs donnent les bâtons pour se faire battre.

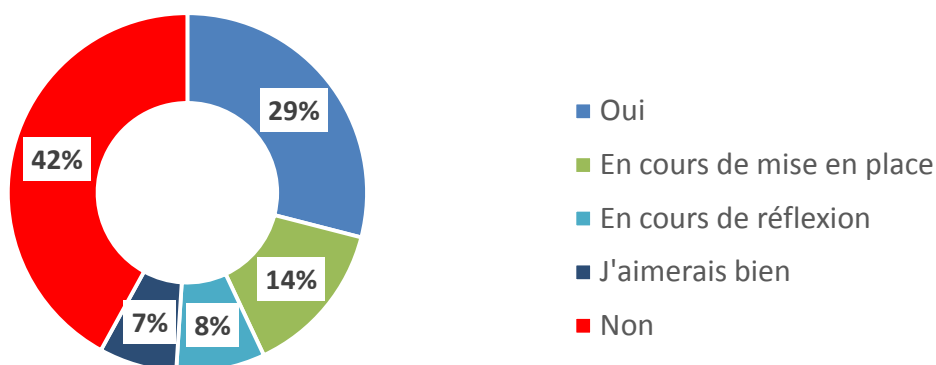


### 3.3 Avez-vous mis en place vos indicateurs de mesure de performance en collaboration avec les utilisateurs ?



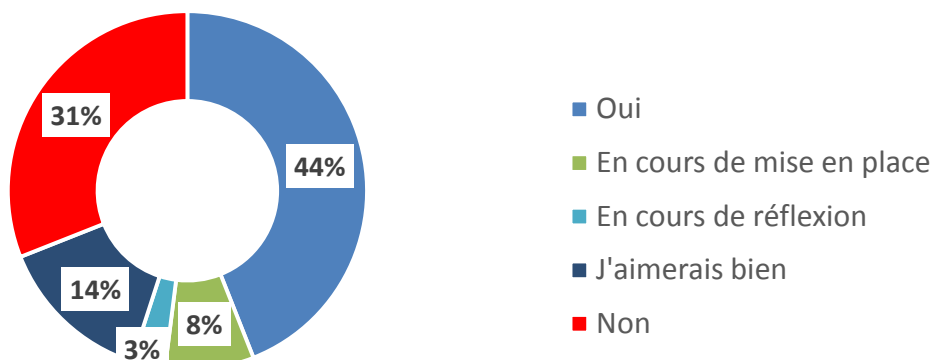
Pauvres utilisateurs ! Les Directions des Systèmes d'Informations acceptant de leur demander leur avis sur les indicateurs à mettre en place pour savoir s'ils sont satisfaits sont moins nombreuses que celles s'y refusant tout à fait : 32% contre 37% ! Or les utilisateurs sont tout de même les premiers concernés et donc les premiers aptes à dire ce qui est important pour eux. Il y a encore beaucoup de progrès à faire !

### 3.4 Avez-vous des « contrats » avec les directions utilisatrices sur des niveaux de performance à garantir ?



De la même façon, la contractualisation des niveaux de performance, comme les niveaux de service, rebute. Elle est même majoritairement rejetée. Peut-être trop bureaucratique, cette approche est pourtant un gage d'objectivation des relations entre DSI et utilisateurs. La défense du budget d'exploitation peut également être mieux opérée puisque toute baisse peut avoir des conséquences sur les engagements pris.

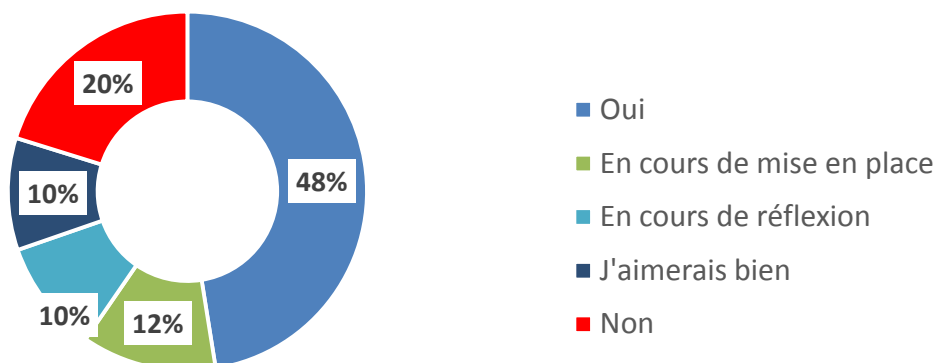
### 3.5 Réalisez-vous des enquêtes de satisfaction formalisées auprès des utilisateurs finaux au moins une fois par an ?



Les enquêtes de satisfaction formalisées constituent un grand classique. Malgré tout, moins de la moitié des entreprises les pratiquent au moins une fois par an. Un tiers s'y refuse même tout à fait. Or, comprendre les points d'insatisfaction des utilisateurs finaux reste tout de même le meilleur moyen pour amorcer une démarche d'amélioration. Il faut donc en conclure que beaucoup trop de DSI restent dans leurs tours d'ivoire.

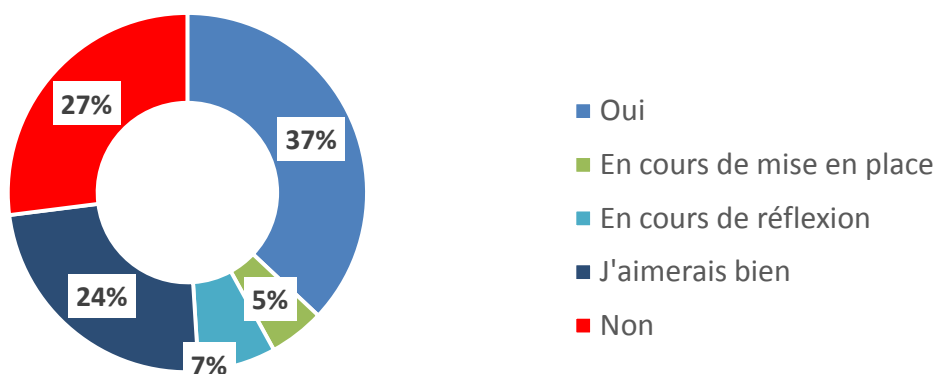
## 4. COMMUNIQUER SON EFFICACITE

### 4.1 Des tableaux de bord d'indicateurs techniques sont-ils partagés au sein de la DSI dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue ?



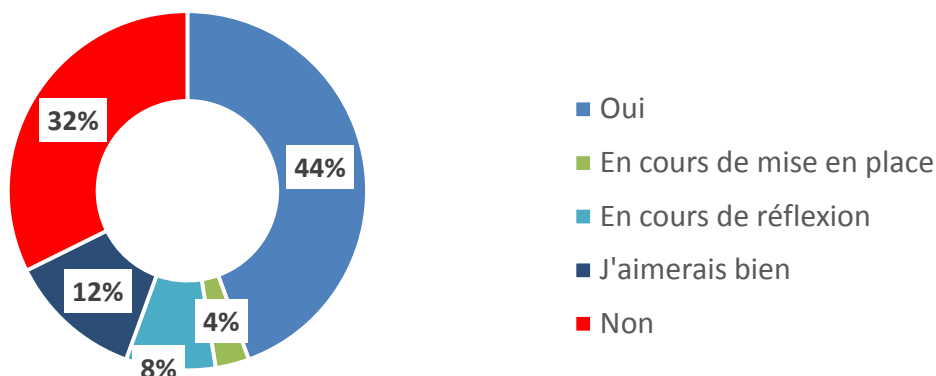
Le partage d'indicateurs est apparemment plus fréquent que la constitution d'un tableau d'indicateurs ! Ce partage est évidemment nécessaire pour que les différentes équipes communiquent entre elles mais aussi pour que le DSI joue pleinement son rôle de directeur. Il n'en demeure pas moins que ce partage est, de peu, minoritaire.

### 4.2 Réalisez-vous une présentation du suivi des indicateurs objectifs et chiffrés de performance aux utilisateurs ou au Comité Exécutif ?



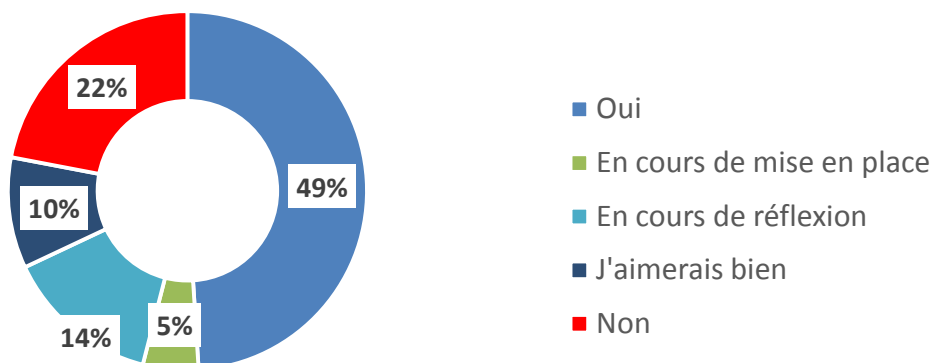
De la même façon, la constitution de tableaux d'indicateurs destinés aux métiers est moindre que la communication de ces indicateurs à ces mêmes métiers ! Notons également qu'à peine plus du tiers des entreprises rend des comptes aux directions métiers en matière de performance. Le sens du client doit encore faire des progrès chez les DSI !

#### 4.3 Les niveaux de service attendus par les métiers ou la direction générale font-ils l'objet d'une négociation avec impact budgétaire ?



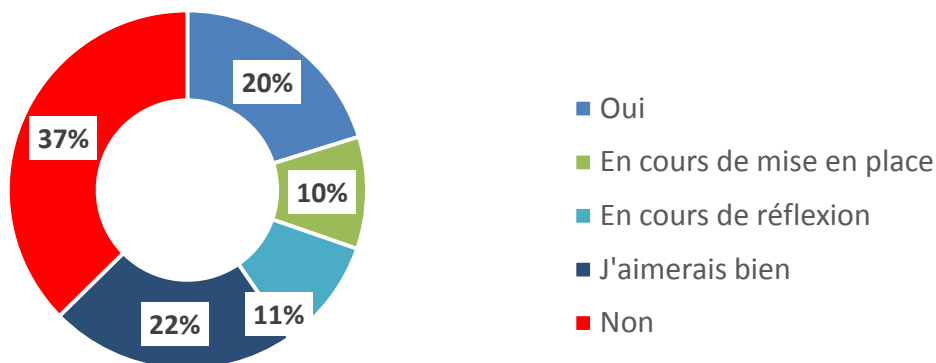
Certes, la minorité est importante, mais négocier ses niveaux de service en fonction du coût demeure malgré tout minoritaire. Et un tiers des répondants n'y voit aucun intérêt. Pourtant, il est évident que le choix d'un niveau de service élevé, pas toujours nécessaire, entraîne des coûts : redondance de matériels ou de liaisons réseaux par exemple. Dès lors, « motiver » les métiers à accepter une baisse dans le niveau de service peut passer plus facilement par l'argument budgétaire.

#### 4.4 Le suivi régulier d'indicateurs de niveaux de service effectifs fait-il partie de vos relations ordinaires avec vos fournisseurs ?



Même dans les relations avec les fournisseurs, le suivi d'indicateurs de niveaux de service peine et n'est, en tous cas, pas une évidence. Or un contrat de prestation doit prévoir un niveau de service. Ne pas vérifier la bonne exécution d'un contrat, dont on paye le coût, est pour le moins étonnant.

#### 4.5 Le suivi d'indicateurs de qualité du code ou de performance de son exécution fait-il partie de la procédure de recette des développements ou des mises en production ?



Au-delà du « run », le « build » ne s'appuie que rarement, également, sur une vérification de la bonne qualité de la prestation. Plus d'un tiers des répondants (37%) ne voit d'ailleurs même pas l'intérêt d'un tel suivi de la qualité. Une certaine évangélisation reste donc nécessaire.

En effet, la qualité du code va être une base de la qualité du service fourni aux métiers. La multiplication des bogues sera un point d'agacement important. De même, un code non-optimisé va provoquer des lenteurs exaspérantes. Enfin, la qualité est en général liée à la flexibilité et à l'agilité. Un code de mauvaise qualité risquerait donc d'être difficile à modifier pour s'adapter à l'évolution des demandes des métiers.

## 5. CONCLUSION

### CONCLUSION

Les DSI aiment-ils à ce point offrir tous les bâtons nécessaires pour se faire battre ? C'est la première pensée qui vient à la lecture des résultats de cette étude.

A l'heure où l'informatique est partout, où tous les services et tous les métiers voient leur quotidien rythmé par l'informatique, la qualité du service rendu est essentiel à la bonne marche de l'entreprise. De plus, la qualité doit être fournie à un coût jugé acceptable par l'organisation.

Or on ne peut qu'être étonné par la faiblesse du nombre de DSI mettant en œuvre des outils de contrôle de la qualité du service ou motivés pour le faire. Cet état de fait concerne autant le « run », c'est-à-dire l'exploitation, que le « build », c'est-à-dire la construction de nouvelles applications.

De la même façon, l'optimisation de l'exploitation passe par un certain nombre de choix en matière d'industrialisation. A l'inverse d'un discours constant de la plupart des fournisseurs, notamment du cloud ou de la supervision de parc, beaucoup de DSI restent avec une approche très artisanale. Or le coût d'un niveau de service donné est évidemment plus élevé dans une approche artisanale que dans une approche industrielle. L'optimisation des coûts suppose donc une industrialisation qui peine à se mettre en place voire à convaincre.

Il reste donc bien à transformer beaucoup de DSI pour optimiser leur efficacité.

## 8.A PROPOS DE CIO-ONLINE

CIO France est une plate-forme multi-format de contenus et de services dédiée aux Directeurs de Systèmes d'Information (DSI ou CIO, Chief Information Officer) de grandes entreprises. Les contenus et services en ligne, gratuits ou payants, sont associés aux événements tels que les Matinées Stratégiques.

CIO France est édité par IT News Info et est partenaire de CIO.com, un service du groupe IDG.



Site web :

[www.cio-online.com](http://www.cio-online.com)



## 9. A PROPOS DE IT NEWS INFO

IT News Info, c'est 4 marques médias : LeMondelInformatique.fr, Cio-Online.com, Reseaux-Telecoms.net, Distributique.com ainsi qu'un pôle conférences avec près de 30 événements par an organisés pour les décideurs et managers IT.

IT News Info est une filiale des groupes IDG (International Data Group) et Adthink Média. C'est le 1<sup>er</sup> groupe d'information et de services dédiés aux professionnels de l'informatique en France. En 2013, IT News Info est la plus forte audience auprès des informaticiens professionnels en France.



### Sites web :

[www.cio-online.com](http://www.cio-online.com)

[www.lemondeinformatique.fr](http://www.lemondeinformatique.fr)

[www.distributique.com](http://www.distributique.com)

[www.reseaux-telecoms.net](http://www.reseaux-telecoms.net)

## 10. CONTACTEZ-NOUS

Pour toute information complémentaire :

**Georges Pinheiro** - Directeur commercial

+33(0) 1 41 97 62 16

[gpinheiro@it-news-info.com](mailto:gpinheiro@it-news-info.com)

**Bertrand Lemaire** - Rédacteur en chef

+33(0) 1 41 97 62 10

[blemaire@it-news-info.com](mailto:blemaire@it-news-info.com)

