

Les cinq domaines clés de l'automatisation de l'IT

Avis d'expert



Relever les défis liés à la complexité croissante des développements et des infrastructures demande des outils innovants. Grâce à de nombreuses avancées technologiques (puissance de calcul, analytique, IA...), l'automatisation peut désormais répondre plus efficacement à cette complexité en apportant sécurité, efficacité et agilité.

Petit tour d'horizon des domaines dans lesquels l'automatisation a un impact significatif sur la DSI.

1. La création automatique d'environnements

Pour créer un environnement, le mode « guichet » a souvent été la norme : pour l'installation de chaque composant, système, middleware, base de données... une demande spécifique devait être distinctement effectuée.

Aujourd'hui, l'automatisation des paramétrages permet de gagner du temps dans la création ou l'évolution d'un environnement. Par le passé, les postes de travail ont été les premiers à bénéficier de cette automatisation grâce à

la maîtrise. Mais cette automatisation vaut aussi pour les grosses infrastructures, par le biais de la virtualisation et du « Software Defined Environment ».

2. L'automatisation du monitoring

Les patrimoines informatiques des entreprises se complexifient : il n'est pas rare qu'une DSI ait à gérer des centaines de serveurs (voire des milliers), des capacités disque qui dépassent les milliers de To, une foule d'applications...

L'entreprise peut ainsi perdre rapidement sa vision globale et sa capacité de gestion efficace de son patrimoine.

Les nouvelles solutions d'analytique vont pouvoir récolter l'ensemble des données disparates produites par ce patrimoine, les consolider et les analyser pour offrir une vision synthétique, détecter des tendances et des corrélations.

L'objectif est de déclencher des alertes avant que les incidents ne se produisent et de limiter les effets domino. Au-delà de l'anticipation, l'analytique peut également être couplé au cognitif pour la résolution d'incidents.

Par exemple la « machine learning » va apprendre de l'historique des tickets et des résolutions d'incidents pour automatiser la réparation de pannes.

3. Les outils DevOps

Le cycle de vie d'une application part généralement d'une idée formulée par les métiers. L'idée devient un projet de développement, qui va ensuite passer en exploitation.

L'approche DevOps, qui vise à améliorer la collaboration des différents acteurs de cette chaîne de compétences, repose sur la rationalisation des processus.

L'automatisation a donc un rôle essentiel à jouer : plusieurs solutions utiles à la pratique DevOps permettent de structurer les flux et de s'affranchir de tâches répétitives, administratives ou techniques avec, à la clé, une communication apaisée entre les acteurs.

4. La Plateforme « as a Service »

Le PaaS (Platform as a Service) intégration verticale des briques d'une solution informatique sera très différent en fonction

de sa destination : une base de données reliée à un site marchand ne demande pas les mêmes fondamentaux qu'une application mainframe ou un ERP...

L'enjeu de l'automatisation est de normaliser des modèles (ou patterns), qui permettront de paramétrer rapidement et simplement les PaaS pour des usages spécifiques.

À la fois courtier et prestataire, la DSI peut ainsi proposer un catalogue complet de services adaptés aux principaux besoins des développements et donc des métiers.

5. L'intelligence artificielle pour le support technique

Dans le domaine du support technique, l'intelligence artificielle a fait ses preuves. IBM a par exemple développé une offre autour de Watson for IT qui a la capacité, sous certaines conditions, de prendre en charge une partie du support informatique comme le help desk des utilisateurs internes.

L'IA est particulièrement avancée en matière bureautique, elle peut même apporter une réponse plus rapide et plus précise qu'un humain.

Moderniser la fonction informatique grâce à l'automatisation est un défi quotidien. L'effort en matière d'organisation et de technologies offre cependant un retour sur investissement reconnu dans cinq domaines :

- **Limitation des risques** : sur les tâches les plus répétitives, l'automatisation permet d'éliminer les inévitables erreurs humaines.
- **Amélioration de la qualité** : une offre mieux calibrée et un support plus efficace induisent une satisfaction accrue des utilisateurs.
- **Amélioration de la réactivité** : l'automatisation permet une réduction du temps de mise sur le marché de nouveaux services ainsi qu'une meilleure anticipation et résolution des incidents.
- **Amélioration organisationnelle** : en déchargeant les équipes IT des tâches administratives ou techniques les plus répétitives, la mission des collaborateurs est revalorisée.
- **Réduction des coûts** via la rationalisation de l'offre, l'automatisation des tâches techniques ou administratives.

Dans la perspective d'une évolution de la DSI comme une « entreprise au sein de

l'entreprise », sa capacité à offrir rapidement des services toujours plus innovants, fiables, efficaces avec un budget maîtrisé est essentielle. À ce titre, l'automatisation constitue la pierre angulaire de cet objectif.

À propos de l'expert

Jean-Michel Thomas

Associate Partner

Global Technology Services

www.linkedin.com/in/jean-michel-thomas-8baa2336

IBM, le logo IBM, sont des marques de International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans les autres pays. Les autres noms utilisés pour désigner des sociétés, des produits ou des services sont des marques ayant leur titulaire respectif. Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie pas qu'IBM ait l'intention de les y annoncer. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seuls ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Ce témoignage montre l'utilisation faite par un client d'IBM des technologies/services d'IBM et/ou des Partenaires Commerciaux. De nombreux facteurs ont contribué aux résultats et bénéfices décrits. IBM ne garantit pas des résultats comparables dans tous les cas de figure. Toutes les informations mentionnées ici ont été fournies par le client et/ou par le Partenaire commercial. IBM ne garantit pas l'exactitude de ces informations.

