

## Gestion du service informatique ITSM sur site (On Premise) ou à la demande (On Demand): Tirez le meilleur parti de votre système informatique!

Ostermundigen +41 31 560 35 35  
Zurich +41 44 455 60 81  
Carouge +41 22 732 16 27  
Support +41 31 560 35 40

En raison de la situation économique, l'année dernière a été marquée par d'importantes décisions sur le plan commercial et informatique. La crise économique a entraîné des réductions budgétaires massives. Les services informatiques internes des entreprises restent confrontés à la problématique complexe qui consiste à augmenter l'efficacité, tout en réduisant les coûts. En parallèle, les besoins en termes de renforcement et de transformation des systèmes informatiques sont de plus en plus importants.

Les solutions ITSM aident les organisations informatiques à améliorer leurs performances et à atteindre les objectifs économiques de l'entreprise. Bien que la fin de la crise se rapproche, il subsiste une forte pression sur les coûts au sein des entreprises. Pour réaliser des économies, de plus en plus de responsables informatiques misent sur le SaaS (Software-as-a-Service) et l'informatique Cloud. L'approche classique serait-elle en train de disparaître?

### Achat de licences vs. location de logiciel

Traditionnellement, une entreprise achète des licences pour avoir le droit d'utiliser un logiciel. Elle doit pour cela disposer d'un environnement de traitement des données. Les exigences spécifiques d'une entreprise sont configurées et le client intègre au final une solution globale, généralement accompagnée d'un contrat de maintenance, qui couvre la résolution des erreurs logicielles et la mise en place des nouvelles versions. Cela implique des frais récurrents chaque année. Le service et le suivi réguliers de l'infrastructure informatique sont assurés par l'entreprise elle-même. Dans les modèles à la demande, par exemple de type SaaS, c'est au contraire un prestataire externe qui exploite le logiciel. Le collaborateur a seulement besoin d'un navigateur pour accéder aux applications via une connexion sécurisée. Le client paie uniquement les frais de service correspondant à l'utilisation et n'a pas à s'acquitter de frais pour les licences, le matériel, l'installation et la maintenance. Le fournisseur de SaaS prend en charge à la fois les frais et la responsabilité liés à l'utilisation du logiciel, ce qui dégage le client de tâches pénibles, notamment sur le plan administratif. Autre avantage pour les petites et moyennes entreprises: ce type de prestation permet d'accéder à une large gamme de services ITSM, ce qui aurait été très difficile avec une solution ITSM classique, compte tenu des volumes d'investissement et des capacités informatiques internes nécessaires. Cependant, il existe également de bonnes raisons de recourir aux solutions sur site, par exemple lorsqu'il faut respecter des normes gouvernementales et sectorielles, ainsi que des directives internes strictes. Les données ou systèmes critiques et sensibles ne peuvent dans ce cas pas être hébergés hors de portée du pare-feu de l'entreprise.

L'utilisation d'une solution sur site peut également s'avérer judicieuse lorsque le code doit être adapté ou lorsque la solution ITSM doit être fortement intégrée à des applications hébergées au niveau local. Du point de vue des frais proprement dits, le potentiel d'économies que représentent les solutions SaaS par rapport aux solutions sur site est difficile à évaluer. En effet, si les frais de location d'un logiciel peuvent être chiffrés précisément à long terme, il est beaucoup plus difficile de connaître en détail les frais d'une solution sur site, les dates de service et de mise à niveau ne pouvant pas toujours être planifiées avec précision. Ce qui constitue un pas en avant pour une petite entreprise peut devenir un obstacle pour une grande entreprise. C'est la raison pour laquelle il n'est pas judicieux de s'appuyer sur des modèles classiques de coût total pour décider si l'on souhaite recourir ou non à une solution SaaS. Il faut plutôt prendre en considération la situation particulière. À ce stade, différents aspects tels que l'orientation de la stratégie informatique et les niveaux d'intégration nécessaires jouent un rôle important. Il faut également déterminer si une application noyau spécifique est concernée et si une implémentation rapide peut avoir des avantages.

CONNECTING BUSINESS & TECHNOLOGY



## Pour conclure

La rapidité de mise à disposition des solutions SaaS ouvre aux entreprises de nouvelles perspectives intéressantes pour la mise en place et l'utilisation d'une solution ITSM. Pour décider si une solution ITSM basée sur SaaS peut être intéressante, il faut tout particulièrement prendre en compte la complexité de l'environnement informatique. Plusieurs options sont possibles. Un modèle SaaS avec service d'assistance ITIL peut par exemple suffire aux besoins d'une organisation informatique restreinte et peu complexe. Avant de faire son choix, il faut dans tous les cas analyser les besoins concrets de l'entreprise. Pour la plupart des entreprises, il est tentant de réaliser des économies à court terme et d'avoir un retour sur investissement plus rapide grâce à une solution ITSM. Pour autant, le véritable avantage d'une solution ITSM intégrée réside dans son impact stratégique. Avec une solution ITSM, l'entreprise peut piloter l'organisation informatique de manière optimale et mieux l'orienter par rapport aux besoins des utilisateurs.

En tant que fournisseur de solutions ITSM, Devoteam Genesis dispose de plusieurs années d'expérience en matière de gestion de projets. Partenaire certifié BMC-Elite et Service Now, nous disposons du savoir-faire et de l'expérience nécessaires pour optimiser vos investissements informatiques. Vous vous sentez concerné par ce sujet? N'hésitez pas à en parler avec nos spécialistes!

**BMC Remedy ITSM**, la solution avec service d'assistance leader sur le marché. Elle réunit des applications de type service d'assistance, gestion des incidents, gestion des problèmes, gestion des changements, gestion des actifs et gestion des niveaux de service, et propose une base de données de gestion de la configuration, également disponible en solution On Demand.

**Service Now**, est une solution ITSM SaaS moderne proposant toute une série d'applications de gestion de service ITIL, basées sur la technologie Web 2.0, le tout sur une plate-forme de développement évolutive.



**Service-now.com**  
On Demand IT Service Management

