

# ADELI au séminaire « production IT optimale »

## Comment intégrer études, production et sourcing ?

Laurent Hanaud

« Comment garantir une exploitation optimale pour un nouveau service IT ? » ou « Comment intégrer études, production et sourcing ? ».

Un séminaire, organisé conjointement par les sections régionales Ouest de l'itSMF France\* et de l'Ae-SCM\*\* ainsi que l'ADN Ouest\*\*\*, s'est tenu dans un amphithéâtre de l'Université de Nantes, le 12 décembre 2013, pour répondre à cette problématique.

Étaient présents, non seulement des représentants de SSII et DSI d'entreprise mais aussi des étudiants de l'Université. ADELI y assistait.

\*itSMF France, association de promotion du Référentiel des bonnes pratiques de gestion des services IT, ITIL.

\*\*Ae-SCM, association de promotion du Référentiel des bonnes pratiques d'externalisation de services IT, eSCM. <http://www.ae-scm.fr/>.

\*\*\*ADN Ouest, association des décideurs du numérique de l'Ouest, via son forum « Infrastructure et Production » et le groupe de travail « Qualité logiciel » ; <http://www.adnouest.org/>.

## Présentation du séminaire

Ce séminaire s'est déroulé dans un premier temps sous forme de sketches basés sur des retours d'expérience concrets.

Nul doute que plusieurs personnes présentes dans l'amphithéâtre ont dû s'y reconnaître. Lionel Goujon et Nicolas Richard animaient cette présentation dont la priorité était de mettre en évidence les aspects pratiques du référentiel ITIL.

Dans un deuxième temps, Dominique Boulay a insisté sur les enjeux des plans de transition dans le cadre du sourcing, et ce à partir des bonnes pratiques eSCM.

Enfin, Pierrick Thibault a clôturé cette manifestation en présentant DevOps.

DevOps est la concaténation des trois premières lettres du mot anglais development (développement) et de l'abréviation usuelle (ops) du mot anglais operations (exploitation).

## ITIL : Concepts clés et impacts sur la production informatique

L'idée originale a été de présenter, au moyen de trois petits sketches, les erreurs-clés souvent commises et d'en tirer les recommandations à partir des pratiques d'ITIL, plus précisément des cinq aspects de la conception des services, à savoir :

- définir les solutions de service ;
- concevoir les outils et systèmes de gestion de service ;
- envisager les architectures technologiques ;
- définir les processus ;
- élaborer les indicateurs et systèmes de mesure.

Le tableau suivant présente en synthèse la démonstration.

Sujet du sketch	Problème type résultant du sujet	Bonnes pratiques pour y remédier
Nouvelle application de gestion de consolidation au niveau holding	Méconnaissance future de l'utilisation du service par les métiers <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déploiement sans finalisation de l'exploitation</li> <li>• Difficulté à capitaliser</li> </ul>	Exigences business dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les solutions de service</li> </ul>
Déploiement de l'application GESTCLI sur des postes de travail	Manque de préoccupation concernant : <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'architecture technologique</li> <li>• Les standards d'exploitation</li> </ul>	Exigences business dans : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envisager les architectures technologiques</li> </ul>
Démarrage des agences sur l'application GESTCLI	Manque de support aux utilisateurs en terme : <ul style="list-style-type: none"> <li>• D'analyse d'impact</li> <li>• De planification</li> </ul>	Sur l'ensemble des aspects, élaboration du package de conception de service

fig. 1 : Synthèse des sketches

La leçon à tirer ? Le modèle ITIL est là pour fournir un ensemble de principes et de check-list pour :

- garantir la qualité de services ;
- limiter le risque lié au changement ;
- capitaliser pour améliorer en permanence ;
- faciliter la communication en rapprochant les acteurs.

Bravo pour les acteurs : démonstration réussie !

### L'apport du modèle eSCM dans les plans de transition

Cette présentation a porté sur la définition des modalités de transfert des services entre un client et un fournisseur. Dominique Boulay a insisté, en premier lieu, sur les enjeux du plan de transition en termes de :

- continuité de services ;
- conduite des changements ;
- transfert des connaissances ;
- gestion de technologie ;
- gouvernance et performance des services ;
- risques encourus.

Puis après avoir passé en revue les risques d'échec, il a énoncé les exigences nécessaires à l'élaboration d'un plan en insistant plus particulièrement sur :

- l'attention à apporter à l'identification des impacts, des contraintes métiers et des ressources nécessaires ;
- l'étude des prérequis technologiques et modalités d'acquisition ;
- l'intégration des contraintes provenant du plan de réversibilité en cas de changement de fournisseur ;
- la bonne maîtrise de ces éléments, conditionnant le calendrier de conduite du changement.

Il restait à présenter les parties prenantes et à expliquer les principes d'eSCM (voir nos Lettres n°64 et n°65) sur les activités présentées sur la figure 2.

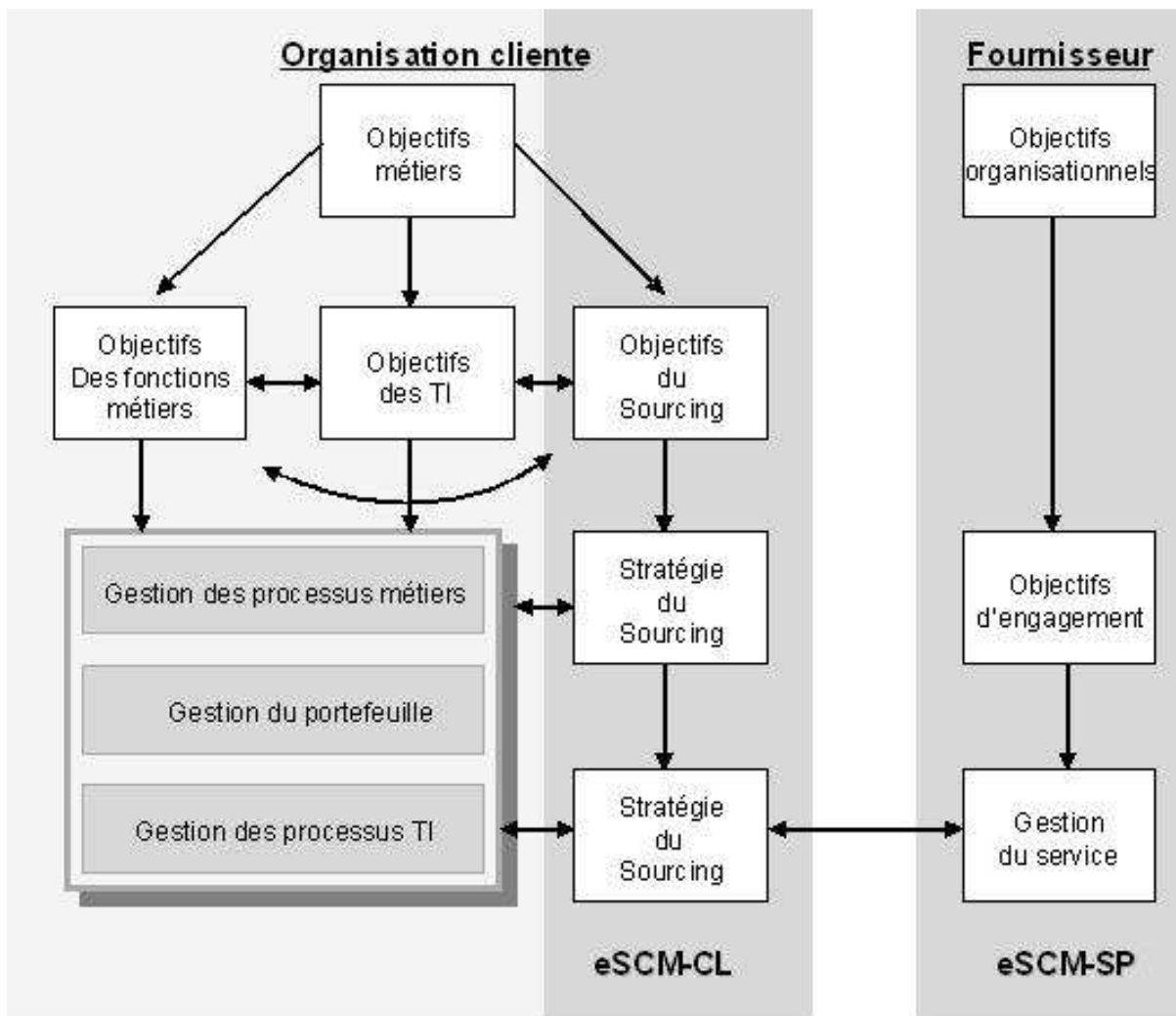


fig. 2 : Activités eSCM

La continuité des services, étant le thème central de toute transition, le plan de transition des services doit être perçu comme l'enjeu commun du client et du fournisseur, car il conditionne en grande partie la réussite ou l'échec de toute action de Sourcing. C'est la leçon à en tirer.

### DevOps : Quand les équipes de développement et d'exploitation collaborent pour répondre à l'accélération de l'économie numérique

Le mouvement DevOps, a été lancé par des administrateurs système passionnés d'agilité, inspirés par les pratiques des majors du Web (Google, Yahoo, Amazon...). Sur le principe, ce dernier propose de casser le cloisonnement entre développeurs et équipes d'exploitation pour construire, main dans la main, des usines logicielles au service des clients et des objectifs business. Explications.

Pierrick Thibault a commencé sa présentation en s'appuyant sur le cercle d'or de Simon Sinek<sup>1</sup> ; pourquoi DevOps ?

Constatant que les solutions évoluent de plus en plus vite, et que l'on n'a plus de temps à perdre, tout développeur doit adapter et stabiliser ses livrables le plus rapidement possible. C'est ce qu'en attendent les opérateurs.

Mais comment y répondre ?

En adoptant le principe des méthodes agiles. Elles se manifestent par le fait qu'on privilégie davantage :

- l'interaction avec les personnes que les processus et les outils ;
- l'opérationnalité du produit qu'une documentation pléthorique ;
- la collaboration avec le client que la négociation du contrat ;
- la réactivité face au changement que le suivi d'un plan.

Dans ce contexte, DevOps est conçu pour abattre des cloisons. Tout d'abord, la méthode s'attaque à celle qui existe entre le client et le développeur pour permettre de bien cerner le pourquoi de l'opération. Dès lors que ce pourquoi est clairement identifié, une deuxième cloison est à son tour détruite, celle érigée entre le développeur et l'opérateur.

Il s'agit alors d'élaborer le comment basé sur le principe de la livraison d'incrément de qualité, la réussite reposant sur trois composantes de l'activité DevOps :

- la collaboration entre les individus ;
- la convergence des processus ;
- la création et l'exploitation de l'outillage.

Concrètement, la collaboration entre individus se manifeste par :

- le partage de la vision au lancement de projets ;
- l'intégration des opérateurs dans le cycle développement ;
- les réunions d'amélioration communes ;
- le travail en commun de certaines réalisations.

La convergence des processus repose sur :

- des affichages visuels communs ;
- un comité (board en anglais) commun ;
- des plannings communs.

Sont considérés comme outils DevOps, ceux qui :

- aident à faire converger les processus ;
- facilitent la collaboration entre les personnes.

Pour finir, les bénéfices de DevOps sont réels. Selon le TechInsights Report<sup>2</sup> on constaterait :

- 20 % d'amélioration sur le délai de mise sur le marché (Time to Market) ;
- 22 % d'amélioration sur la qualité des livraisons ;
- 17 % d'amélioration sur la fréquence des déploiements ;
- 22 % de clients en plus ;
- 19 % de revenu supplémentaire.

Le succès semble être bien au rendez-vous.

## Conclusion

Si ITIL et eSCM sont déjà des modèles éprouvés et très largement utilisés pour la maîtrise des services, en revanche, dans le domaine de l'agilité, DevOps semble plus faire partie des nouveaux venus. Mais gageons que le succès sera au rendez-vous. De toute manière, cela semble être bien initié.

Ce fut un après-midi très riche d'enseignements, qui se termina très chaleureusement par un buffet. ▲

**laurent.hanaud@adeli.org**  
**www.laurent-hanaud.fr**

<sup>1</sup> Simon Sinek croit en une manière différente de penser. Ce qui fait prendre toute décision, est la raison pour laquelle nous la prenons (pourquoi – why). Qu'est ce qui nous anime ? Pourquoi le fait on ? Il en résulte une façon de faire (comment – how) et une solution adaptée, un produit (quoi – what). De fait, on n'adopte pas une solution ou un produit en tant que tel, mais plutôt sur la vision de ce qu'apportent la solution ou le produit.  
L'enchaînement Pourquoi, Comment et Quoi constitue le cercle d'or de Simon Sinek.

<sup>2</sup> TechInsights Report : What Smart Businesses know about DevOps - Sept 2013.