



LE DILEMME DES RAPPORTS IT:

# COMMENT PROUVER LA VALEUR DE LA DSI POUR L'ENTREPRISE

## Prouver sa valeur est un vrai défi

Les départements IT font face à un vrai défi aujourd'hui : l'incapacité à mesurer la valeur qu'ils apportent à l'entreprise et à communiquer ces informations d'une manière pertinente. Bien que de nombreux départements aient mis en place des mesures efficaces de performances opérationnelles, ces mesures s'avèrent souvent incapables de prouver et d'optimiser la valeur ajoutée pour l'entreprise.

**PRESSIION POUR PROUVER  
LEUR VALEUR**



**quatre-vingt-cinq**

DES DEPARTEMENTS DE GESTION IT

**pour cent**

Une étude de Forrester Research montre que 85 % des départements de gestion technique reconnaissent être sous pression pour prouver leur valeur.<sup>1</sup>

**MESURE DE LA  
PERFORMANCE  
DES DSI**



**CONTRIBUTION DU  
DEPARTEMENT IT A LA  
STRATEGIE DE L'ENTREPRISE**

Il est pourtant impossible de l'ignorer. L'enquête de la Society for Information Management (SIM, Société pour la gestion de l'information) pour 2016 montre que l'une des mesures de performance des directeurs IT les plus courantes est la valeur de l'IT pour l'entreprise.<sup>2</sup>

## Les mesures traditionnelles n'aident pas la prise de décisions stratégiques

Les mesures traditionnelles ciblent les performances de l'équipe ITSM (gestion des services IT) et des outils, notamment le taux de résolution des incidents au premier contact ou le nombre de demandes de service enregistrées au cours d'une journée. Ces mesures décrivent les situations présentes et passées, mais n'offrent pas une visibilité suffisante pour prévoir les actions futures, détecter les périodes importantes et les relier entre elles. De plus, ces mesures traditionnelles ne sont pas celles que les responsables utilisent pour prendre des décisions stratégiques.

Les performances IT et les rapports de productivité sont importants, mais ils ne suffisent pas, à eux seuls, à montrer comment le département IT soutient les résultats de l'entreprise ou les utilisateurs aujourd'hui, ni comment il influence la stratégie future.

Prenons l'exemple d'un rapport d'incident typique. Il peut signaler que 25 incidents majeurs se sont produits sur une période de deux semaines. Il est toutefois difficile de comprendre l'impact de ces chiffres pour l'entreprise du point de vue de la Direction. En montrant comment ces incidents majeurs se traduisent en nombre d'heures de non-disponibilité pour chaque service, ainsi qu'en termes d'impact financier, vous aidez la Direction à mieux comprendre l'impact et les risques pour l'entreprise d'une interruption de service spécifique. Cela permet de prendre les décisions appropriées.

### **Les rapports d'entreprise les plus précieux offrent une vraie visibilité**

Les tableaux de bord et les rapports jouent un rôle essentiel dans votre mission de modernisation de la gestion des services IT. Cependant, pour être vraiment efficace, il faut comprendre les résultats recherchés et les priorités des différents responsables au sein de l'entreprise. Les rapports d'entreprise les plus précieux sont ceux qui offrent une bonne visibilité des performances et de leur impact sur l'entreprise. Les tableaux de bord à plus forte valeur ajoutée mettent en évidence les points à améliorer. Ces rapports et tableaux de bord communiquent les informations importantes pour chaque responsable de l'entreprise, qu'il s'agisse du directeur IT, du vice-président Opérations ou du PDG.

#### **TABLEAUX DE BORD EXECUTIFS**



**Il est temps d'adopter une approche basée sur la valeur, qui lie les mesures et performances IT aux résultats de l'entreprise. C'est la seule méthode qui vous permettra d'apporter une valeur ajoutée en améliorant la visibilité de chaque métier. Ces vues basées sur la valeur, Gartner les appelle « Business Value Dashboards » .<sup>3</sup>**

Pour créer ce type de vue agrégée de l'entreprise, il faut regrouper les données venant de plusieurs sources, comme les données d'incident, de disponibilité des services et de coût.

# 80%

DES DSI PREVOIENT D'UTILISER  
DAVANTAGE LES DONNEES  
POUR PILOTER L'ENTREPRISE



# 70%

DES ORGANISATIONS QUI  
UTILISENT LES DONNEES, LES  
COLLECTENT ET ANALYSENT  
MANUELLEMENT



Selon les prévisions d'IDC, d'ici 2017, 80 % des directeurs IT auront mis en place un plan centré sur l'utilisation de ces données pour aider l'entreprise à dépasser ses concurrents. La même étude montre que plus de 70 % des entreprises qui possèdent des processus d'évaluation des données, les collectent et les analysent surtout manuellement.<sup>4</sup>

Pour éviter les analyses manuelles très longues, utilisez des outils de reporting qui permettent d'analyser des informations traditionnelles dans des tableaux de bord ce qu'un simple système ou outil ne peut pas gérer facilement. Ajoutez le contexte de l'impact pour l'entreprise, en plus des mesures de performances standard. Vérifiez que les données des tableaux de bord sont faciles à filtrer, afin que n'importe quel utilisateur de l'entreprise puisse examiner les résultats et prendre rapidement une décision conforme à ce que l'on attend d'un ITSM aujourd'hui. Permettez à vos équipes IT de communiquer efficacement avec les décideurs de l'entreprise et à contribuer au business de l'entreprise.

## Les bases de la valeur

Personne ne contestera que des tableaux de bord pertinents avec des données adaptées sont précieux. En utilisant des vues intuitives et faciles à interpréter, ces tableaux de bord vous aident à connaître rapidement les éléments suivants:

- **État actuel de la situation**
- **Capacité à atteindre les objectifs**
- **Changements ou ajustements nécessaires pour y arriver**

Les tableaux de bord et rapports à valeur ajoutée destinés aux utilisateurs de l'entreprise sont indispensables à tous les départements ITSM modernes. Ils améliorent les performances, facilitent l'élaboration de stratégies d'entreprise, optimisent les processus, surveillent les tendances et permettent d'identifier rapidement les nouvelles opportunités de croissance.

Ces tableaux de bord orientés business servent de base pour prouver et améliorer la valeur et l'efficacité de votre équipe pour l'entreprise, en améliorant la vitesse et la précision de la prise de décisions

# GARTNER INDIQUE QUE LES ORGANISATIONS

IT INFRASTRUCTURE ET OPERATIONS  
ADOPTERONT DES TABLEAUX DE  
BORD ORIENTES BUSINESS



Gartner indique que, « d'ici 2020, plus de 50 % des entreprises d'I&O (Infrastructure et opérations) auront adopté des tableaux de bord BVD (tableaux de bord d'entreprise exécutifs), ce qui représente une augmentation très significative par rapport au chiffre actuel (moins de 10 %) ». <sup>5</sup>

## Comment Xtraction vous aide

La solution Xtraction de LANDESK vous permet de prouver votre valeur pour l'entreprise. Xtraction est une solution puissante qui regroupe les données de plusieurs fournisseurs et de plusieurs applications d'entreprise (chacune avec sa propre interface de reporting) en une vue d'entreprise globale unique, et en temps réel. Vous pouvez extraire et afficher des données provenant de systèmes d'entreprise comme les outils d'ITSM (gestion des services IT), d'ITAM (gestion des biens IT), de gestion des clients, de gestion de projets, etc. Créez des rapports des activités quotidiennes du département Opérations IT, comme les incidents, les changements et les requêtes, ou transférez les données vers des tableaux de bord à valeur ajoutée. Vous pouvez ensuite effectuer une analyse en cascade (drill down) des informations qui intéressent les responsables de l'entreprise.

Cette solution en self-service permet à n'importe quel utilisateur d'afficher et de créer des rapports et des tableaux de bord exécutifs sans codage. Même les utilisateurs qui n'ont pas de connaissances techniques ou analytiques peuvent rapidement extraire des données, créer des tableaux de bord et afficher des informations utiles.

Pour en savoir plus sur ce que Xtraction peut vous apporter, visitez le site [landesk.fr](http://landesk.fr)

[www.landesk.fr/xtraction](http://www.landesk.fr/xtraction)

1 David K Johnson, Eveline Oehrlich, and Elinor Klavens, Forrester Research, "ITSM Falls Short of Your 2016 Needs."

2 Business Wire. "Society for Information Management (SIM) 2016 IT Trends Study Reveals Major Shift in Focus of IT Executives."

3 Gartner. "IT Glossary." Accessed January 19, 2016. <http://www.gartner.com/it-glossary/dashboard>

4 Sarah K. White, "Digital Transformation Will Shape 2016," CIO, November 30, 2015. Accessed January 19, 2016. <http://www.cio.com/article/3009670/it-strategy/digital-transformation-will-shape-2016.html#slide4>

5 Gary Spivak and Robert Naegle, Market Guide for I&O Business Value Dashboards, Gartner, May 2015. Accessed January 19, 2016. <https://www.gartner.com/doc/3059017/market-guide-io-business-value>