L'INFORMATICIEN

PAYS :France
PAGE(S) :38-40
SURFACE :239 %
PERIODICITE :Mensuel

DIFFUSION :(15000)
JOURNALISTE :Guillaume Périssat

► 1 décembre 2021 - N°202

L'IT se consumérise

(et c'est une bonne chose)

Les métiers veulent des outils simples d'utilisation et accessibles, et rapidement je vous prie. Alors, dans une certaine mesure, l'informatique B2B se rapproche de l'informatique B2C, avec toujours plus d'ergonomie, d'automatisation, de langage naturel.

« L'IT ! C'est une chose trop grave pour la confier à des informaticiens ». Cette paraphrase de Clémenceau, légèrement provocatrice pour les pages d'un magazine comme le nôtre, résume pourtant bien l'atmosphère qui règne à l'heure actuelle dans de nombreuses entreprises. Au marketing, aux ressources humaines, à la logistique ou encore dans les directions, combien de fois avons-nous entendu ces gens étranges de l'informatique être affublés de surnoms fleuris. Le moindre est encore *« empêcheur de tourner en rond »*. Les métiers se perçoivent comme ceux qui assurent les revenus de l'entreprise, quand l'informatique est un poste de dépenses. Mais ça, c'était avant, n'est-ce pas ? Le rôle des services informatiques s'est transformé ces dernières années.

Pourtant, il semble encore générer des frustrations dans les métiers. Ceux-ci n'hésitent d'ailleurs plus à se passer de l'aval ou ne serait que de l'avis, de leurs DSI avant de pousser ici Google Cloud ou Qlik, là Trello ou Zoom, dans leurs équipes. *« L'informatique est historiquement une chose de spécialistes, conçue par des spécialistes et gérée par des spécialistes »* rappelle Jamal Labed, COO et co-fondateur d'Easyvista. *« Or les gens consomment des services informatiques dans leur vie personnelle et, lorsqu'ils se retrouvent au bureau, ils s'attendent à avoir la même simplicité, le même type d'expérience. Vous ne voulez pas des pages de documentation pour apprendre à utiliser une application, il faut que ce soit intuitif »*. S'y ajoute surement une question démographique, avec l'arrivée sur le marché du travail de plusieurs générations nées dans la technologie et qui s'attendent à ce continuum.

Besoin de simplicité

Bon nombre d'éditeurs, des jeunes mais aussi des anciens, ont bien compris les nouveaux désidératas des utilisateurs en entreprise et ont simplifié leurs solutions afin qu'elles puissent être prises en main par des personnes n'ayant pas ou peu de compétences techniques. Car on ne peut décemment attendre d'un commercial qu'il maîtrise Javascript et Ruby sur le bout des doigts. *« Depuis sa création Salesforce a œuvré pour que sa plateforme logicielle puisse satisfaire les besoins métiers en temps réel ou des délais très courts grâce au cloud computing et une interface utilisateurs personnalisable aux besoins des métiers sans une seule ligne de code »* nous explique Guillaume Tourres, Directeur des relations extérieures chez Salesforce. *« Le modèle technologique dans le cloud a fourni à Salesforce un avantage compétitif majeur par rapport à ses concurrents qui proposaient des logiciels « on premise » beaucoup plus figés, ce qui nécessitait des développements ultérieurs de l'éditeur pour les faire évoluer ou des équipes internes de la DSI dans le meilleur des cas. Conséquence, le time to market est fortement réduit car on évite les contraintes de déploiements des mises à jour de gestion de la sécurité. Ce fut d'ailleurs difficile pour Salesforce du point de vue de la crédibilité sur les durées des projets qui pouvaient être facilement divisés par 10 »*.

Guillaume Tourres,
Directeur des relations extérieures chez Salesforce.

> *« Depuis sa création Salesforce a œuvré pour que sa plateforme logicielle puisse satisfaire les besoins métiers en temps réel ou des délais très courts. »*

Il est vrai que la lenteur du déploiement de logiciels lourds et complexes, on premise de surcroît, n'est pas de nature à faciliter le travail des métiers. Dans les locaux de l'entreprise, dans un environnement contrôlé, ces contraintes pèsent moins sur les équipes, qui dans le pire des cas ont les services informatiques à portée de main. Mais lorsque le Covid-19 nous a chassé des bureaux, nous avons été nombreux à être confrontés à cet écueil : les solutions que nous utilisions dans l'entreprise n'étaient pas conçus pour un usage à distance. Alors, plutôt que d'attendre que la direction des services informatiques lance les processus d'achat de nouvelles licences, ouvrent des tunnels VPN ou encore prennent la main sur les postes individuels, les métiers se sont jetés sur des outils simples d'accès et d'usage.

Tous droits de reproduction réservés

L'INFORMATICIEN

PAYS :France
PAGE(S) :38-40
SURFACE :239 %
PERIODICITE :Mensuel

DIFFUSION :(15000)
JOURNALISTE :Guillaume Périssat

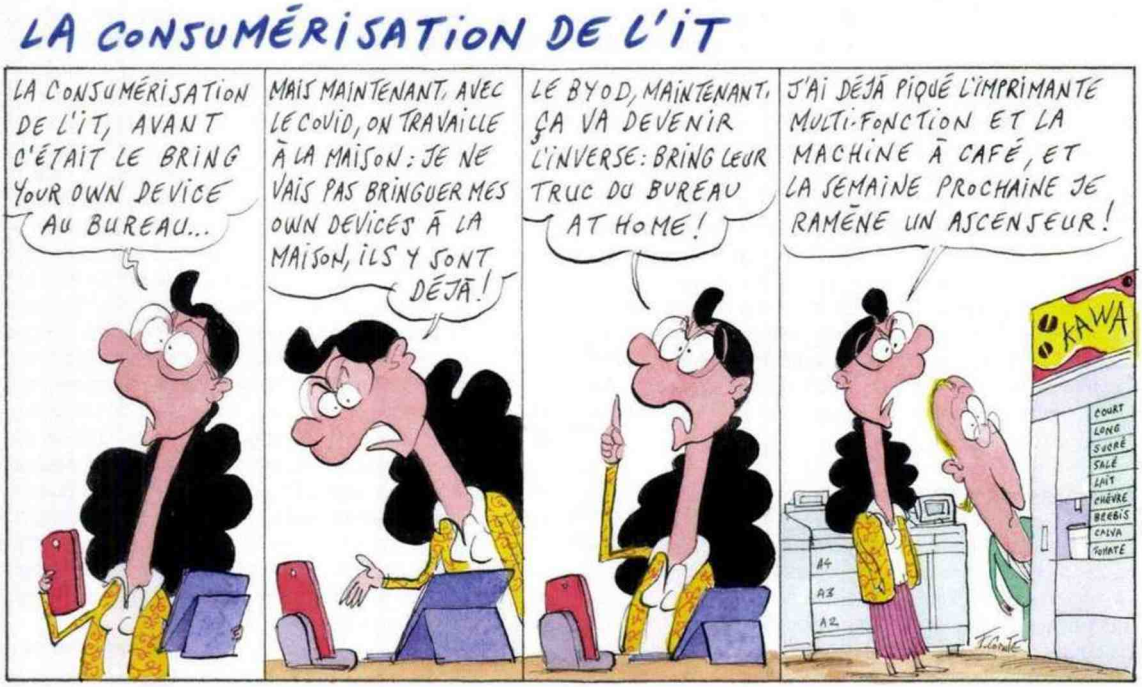
► 1 décembre 2021 - N°202

Personne ne veut écrire des lignes et des lignes de code

De nombreuses fonctionnalités relèvent de cette consumérisation de l'IT. On pourra notamment citer le low-code, voire le no-code, et les interfaces visuelles, souvent mâtinées de « drag & drop », qui remplacent les lignes de commandes à entrer à la main. Comment ne pas penser à ces outils d'analyse et de visualisation de données, longtemps l'apanage de quelques « sachants », connaissant aussi bien l'écriture de scripts que les méthodes de nettoyage et de structuration des données ? Désormais, la plupart des outils de dataviz automatisent ces tâches et emploient des systèmes de requêtes, souvent en langage naturel, de sorte à pouvoir être utilisé par n'importe quelle personne dans l'entreprise ayant besoin de ces données. Et ce sont là des cas extrêmes : souvent, cette convergence entre informatique B2C et informatique B2B passe par un simple travail sur l'accessibilité de l'interface.

« En ce qui nous concerne, l'ITSM est au départ un outil de back office, qui ne concernait que les informaticiens. La priorité était que l'outil fonctionne. Depuis, le secteur a évolué et doit être plus ouvert sur les utilisateurs finaux » indique Jamal Labed. *« Ce n'est pas une problématique nouvelle, on fait ça depuis 10 ou 15 ans. Il y a 20 ans, l'interface comptait pour à peine 10% d'un projet de développement. Aujourd'hui, on est sur du 50/50, avec un effort en termes de conception du produit »*. On pensera du côté d'Easyvista, et de l'ITSM, à la simplification des portails, qui permettent aux salariés de signaler un problème, formuler une requête ou simplement s'informer. Pendant longtemps, ces portails présentaient des arborescences difficilement lisibles, compliquant aussi bien la tâche du salarié que du support IT. Désormais, on emploie des moteurs de recherche en langage naturel, des process clarifiés et logiques et, de plus en plus, des chatbots et du ML. Ce qui revient à gommer la complexité des outils pour l'utilisateur final.

Selon Guillaume Tourres, *« la bonne adéquation aux métiers peut s'appuyer sur des logiciels disponibles et administrés dans le cloud, des versions dédiées aux industries, un paramétrage et une capacité low-code/no-code, l'automatisation, l'accès aux logiciels métier au travers de workflows collaboratifs (avec slack par exemple), l'utilisation et la réutilisation d'API d'accès aux données, sans oublier des capacités d'intelligence artificielle (sans codage) qui aident à analyser les données. Voici ce qui rend les entreprises agiles et capables d'évoluer rapidement en optimisant au mieux les compétences techniques et en conférant aux métiers une partie de la capacité d'innovation »*. Lila Dorato, Directrice Solution Engineer chez MuleSoft ne dit pas autrement. *« Les solutions de MuleSoft se sont alignées face à ce constat et jouent un rôle clé dans l'allègement des flux gérés par les équipes IT. La réutilisation des API est particulièrement significative car elle permet aux utilisateurs professionnels de déployer des applications en un temps record, en se basant sur des assets déjà créés. Mais ces solutions ont également été pensées pour les équipes métiers »* indique-t-elle. Selon une étude de l'éditeur, 82% des utilisateurs métier affirment avoir besoin d'accéder à des données et à des fonctionnalités informatiques pour rester productifs face à la multiplication des projets numériques. *« A ce titre, MuleSoft propose des solutions no-code permettant aux utilisateurs métiers de décloisonner leurs données et d'automatiser les intégrations sans avoir à écrire la moindre ligne de code »*.



Tous droits de reproduction réservés

L'INFORMATICIEN

PAYS :France
PAGE(S) :38-40
SURFACE :239 %
PERIODICITE :Mensuel

DIFFUSION :(15000)
JOURNALISTE :Guillaume Périssat

► 1 décembre 2021 - N°202

Une nécessaire prise de conscience

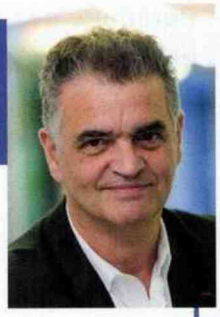
« On assiste donc à un virage dans l'approche de l'expérience informatique : pour offrir aux utilisateurs les solutions dont ils ont besoin, il faut impliquer les équipes métier » poursuit Lila Dorato. La consumérisation de l'IT est donc loin d'être un phénomène à la marge et oblige les héritiers d'une informatique traditionnelle à replacer l'utilisateur au centre. Andrea Jacquemin, co-fondateur et CEO de Beamy (voir notre article p. 20), ne disait pas autre chose en soulignant le caractère systémique du recours à des outils en mode SaaS. Il préfère d'ailleurs au terme de Shadow IT celui de décentralisation de l'IT. Ce changement implique-t-il pour autant que la DSI n'aura plus le moindre contrôle sur les solutions utilisées dans l'entreprise ? Rien de tel ! *« Le fait d'avoir des solutions simples d'accès ne veut pas dire qu'elles échappent à la DSI en termes d'administration des accès ni de sécurité »* lance Guillaume Tourres. Il s'agit d'abord d'une question de gouvernance. Que la DSI mette en place le bon cadre pour orienter les équipes, qu'elle soit en mesure de guider les métiers, d'accepter leurs choix tout en limitant les risques, tel est l'enjeu qui se pose aujourd'hui. Pour Jamal Labed, *« historiquement, l'IT faisait tout. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Les machines sont dans le cloud, on achète les logiciels du marché et on les adapte... Pourtant, je n'ai jamais cru que la direction IT soit sur le point de disparaître »*. En effet, le rôle de la DSI est amené à changer. Ce n'est pas une nouveauté, on en parle depuis que l'expression « transformation numérique est à la mode. Plus stratégique et installé au niveau du ComEx, le DSI amène les services au métier et est surtout le garant de l'interopérabilité des solutions choisies.

« Qui connaît mieux ces sujets que le service informatique ? » : la question du cofondateur d'Easyvista est purement rhétorique. Il nuance néanmoins le propos, soulignant que *« la question du changement est extrêmement complexe, du fait du legacy notamment, qui empêche de mettre l'approche client au centre »*. Et, évidemment, il est nécessaire que les solutions utilisées puissent être administrées d'un bout à l'autre de la chaîne. *« Ce défi de la protection des données et des assets informatiques inquiète encore un grand nombre d'entreprises qui restent méfiantes »* observe Lila Dorato. Dans le dernier Baromètre de Mulesoft, 88% des entreprises reconnaissaient en effet que les problèmes de sécurité les empêchaient de fournir aux utilisateurs non techniques les moyens nécessaires. *« Charge à nous, éditeurs et intégrateurs, de les rassurer sur les standards de sécurité mis en place pour assurer une gouvernance centralisée sur tous leurs assets. Car in fine, c'est dans ce contexte qu'elles pourront s'appuyer sereinement sur nos solutions pour lutter contre les silos, augmenter leurs performances et innover »* poursuit la Directrice Solution Engineer.

Bloqués en 1995

Encore faudra-t-il que les intégrateurs et les éditeurs historiques prennent conscience de cette situation. Car habitués à vendre leurs produits à l'IT, les solutions ne sont pas toujours pensées pour les métiers. Métiers qui iront donc vers des outils promettant une plus grande flexibilité, une simplicité à l'utilisation et, in fine, un gain réel de productivité.

Jamal Labed,
COO et co-fondateur d'Easyvista.



« Si on veut lutter contre le Shadow IT, il faut que l'informatique se mette à la page et propose des outils très simples. »

Et surtout ne veulent plus être coincés, ce fameux vendor lock-in dont le cloud devait supposément nous débarrasser. Mais l'évolution est lente sur ce terrain et, comme les entreprises, éditeurs et intégrateurs devront pour certains d'entre eux gagner en maturité. Aux yeux de Jamal Labed *« il y a encore aujourd'hui des éditeurs qui proposent des outils antédiluviens. Or si on veut lutter contre le Shadow IT, il faut que l'informatique se mette à la page et proposent des outils très simples. Ce ne sont pas des adaptations à la marge, il faut renverser la table : faire des outils simples est complexe et oblige à un effort dès la conception pour penser un produit adapté à l'utilisateur »*.

Ce qui différencie aujourd'hui les offres n'est pas *« ce que fait l'outil »*, un ERP fait de l'ERM, un CRM fait du CRM, mais *« comment l'outil le fait »*. Et cette question du « comment » a une influence considérable sur l'adoption de l'outil. Le logiciel page blanche ne va pas disparaître, qu'on se rassure. Mais ces solutions qui exigent d'avoir les compétences en interne ou l'assistance d'un intégrateur pour les paramétrer et les rendre opérationnelles sous-tendent des délais longs, quand elles sont supposées répondre à des besoins métiers qui ne sauraient attendre. *« Nous manipulons des process, et toutes les entreprises n'ont pas les mêmes. Il faut donc un outil qui amène beaucoup de « out of the box »* et qui peut être paramétrer. Mais paramétrer comment ? En écrivant des lignes et des lignes de Javascript ? C'est long et ça tient mal sur la durée, alors que le low code pour ne serait-ce que 20% du paramétrage, c'est mieux et plus orienté utilisateur » martèle le COO d'Easyvista. Alors les éditeurs, même pour les produits les plus complexes, fournissent des modèles, des templates, pour le reporting par exemple. Dans le cas de l'éditeur ITSM, lorsqu'il a sorti il y a plusieurs années son moteur de création d'apps, les utilisateurs n'ont pas répondu présents. Il a suffi à Easyvista de fournir une vingtaine d'apps préprogrammées pour que ses clients s'en emparent et s'approprient l'outil. En résumé, l'avenir est à la simplicité. Et ceux, DSI, intégrateurs et éditeurs, qui ne prendront pas ce virage risquent bien de finir au rebut. □

Guillaume Périssat

Tous droits de reproduction réservés