



# **Découvrez les avantages d'une solution de gestion des ressources informatiques**

Guide des meilleures pratiques

# Table des matières

- 3** Présentation
- 3** Introduction
- 6** Définition d'une solution ITAM
- 8** Le cycle de vie de la gestion des ressources
- 18** Évolution d'un système ITAM
- 19** Le rôle de la gestion des ressources dans l'administration d'environnements basés sur des services cloud
- 20** En savoir plus

## Présentation

Un trop grand nombre de directeurs informatiques manquent de crédibilité auprès de leurs pairs directeurs métiers, et contrarient leurs directeurs financiers, leurs directeurs d'exploitation et leurs PDG, car ils ne sont pas en mesure d'apporter des réponses aux quatre questions considérées depuis longtemps comme fondamentales pour diriger une entreprise avec succès :

- Quelles sont les ressources dont vous disposez ?
- Quel est le retour de ces ressources pour l'entreprise et comment l'améliorer ?
- Quel est le niveau de performance de nos investissements par rapport à ceux de nos concurrents ?
- Quels risques ces ressources apportent-elles à l'entreprise et comment sont-ils gérés ?

Le département informatique est composé de nombreux éléments mobiles et rares sont les PDG qui se soucient de chacun d'entre eux. Les responsables d'entreprise se concentrent davantage sur la valeur de ces composants informatiques, notamment par rapport à la réduction des coûts, les flux de revenus générés, la création d'opportunités de croissance et la conformité. En tant que directeur informatique, comment pouvez-vous mettre en valeur la performance des ressources informatiques auprès de votre PDG ? Comment pouvez-vous montrer que vous gérez ces ressources de manière à obtenir un retour sur investissement non seulement bon, mais plus élevé que celui des sociétés concurrentes ?

Ce livre blanc explique comment la gestion des ressources informatiques (IT asset management, ITAM) permet de répondre aux questions fondamentales des directeurs financiers, des directeurs d'exploitation et des PDG. Une solution ITAM est composée de processus, d'outils, de données et de personnes, et permet de gérer l'ensemble du cycle de vie d'une ressource informatique. Ainsi, vous savez quelles sont les ressources d'une société, quelles ressources vont être bientôt acquises et quelles ressources vont être bientôt retirées. Une solution ITAM collecte, rassemble et suit les coûts de chaque ressource informatique et permet de faire un mappage logique des ressources informatiques vers les services informatiques et métiers. Elle est donc capable de réunir les informations nécessaires sur les coûts pour déterminer le retour pour l'entreprise de tous les services informatiques et métiers. Une solution ITAM peut donc optimiser ces retours via une gestion efficace des contrats et des fournisseurs. Enfin, les risques associés aux ressources informatiques peuvent être articulés et gérés, car une solution ITAM gère les obligations réglementaires liées aux garanties des fournisseurs, aux engagements de support, aux droits et à la cession des actifs.

## Introduction

Le département informatique n'est plus vu comme un centre de coûts, mais comme un moteur d'activité, entraînant donc une augmentation des investissements dans ce secteur. Par conséquent, la gestion des ressources informatiques a la lourde charge d'optimiser la gestion financière et de favoriser l'alignement stratégique. HP a donc choisi de développer une suite complète de solutions et de meilleures pratiques pour la gestion du cycle de vie de l'infrastructure informatique.

Pour gérer efficacement une ressource, il est important de comprendre l'ensemble des coûts y associés et la manière dont cette ressource prend en charge les services métiers critiques tout au long de son cycle de vie. Ces coûts sont inclus dans le coût total de possession, qui sert à analyser et à comprendre les coûts associés au cycle de vie d'une ressource, tant en termes de budget, d'affectation, de comptabilité et des processus d'évaluation.



**Figure 1. Posez-vous les bonnes questions**

Ces cinq questions fondamentales montrent le champ et la dimension d'une gestion efficace de l'infrastructure. Si vous n'avez pas de réponses à ces questions, HP peut vous aider.



### La nécessité grandissante de gérer et contrôler les ressources

Principaux facteurs qui vous obligent à réfléchir à une manière plus efficace de gérer vos ressources informatiques :

#### Le coût

Une infrastructure de pointe fiable et flexible étant un élément déterminant pour optimiser l'efficacité des employés et prendre l'avantage sur la concurrence, le changement est inévitable. Mais ce changement a un coût. Le coût d'achat, ou coût initial, représente la majorité du coût total de possession. Le reste du TCO comprend tous les coûts sur l'ensemble du cycle de vie de l'équipement en question, y compris les coûts d'installation, de gestion des changements, de maintenance, de mise à niveau, de virtualisation, de réparation ou d'appels adressés aux services de support et les coûts de mise au rebut. Il peut être difficile de définir le TCO exact. De plus, il est impossible d'optimiser les investissements de votre infrastructure si vous ne savez pas exactement de quelles ressources vous disposez et comment elles sont utilisées pour prendre en charge les services métiers critiques.

#### La dépendance

Le département informatique permet à l'ensemble de vos opérations métiers de fonctionner 24h/24, 7j/7. L'infrastructure informatique est donc trop importante pour être laissée sans gestion efficace. La gestion des ressources informatiques n'est pas seulement utile, elle joue en effet un rôle essentiel et permet au département informatique d'apporter davantage de valeur à la stratégie de croissance de votre entreprise. Comprendre les relations en amont et en aval entre les ressources est essentiel pour gérer efficacement l'impact des changements effectués sur les infrastructures hétérogènes.

### Le remplacement du matériel

La pression pour rester compétitif et le rythme rapide des changements au niveau matériel et logiciel ont poussé les organisations à mettre à jour régulièrement leur matériel informatique pour pouvoir prendre en charge des logiciels plus lourds et plus complexes. Le matériel est désormais remplacé chaque année ou tous les deux ans, au lieu de cinq, avec une durée de vie maximale dépassant rarement trois ans.

### L'optimisation fiscale

Certains pays assujettissent les ressources informatiques à l'impôt. Ainsi, une gestion efficace est nécessaire lorsque toutes les ressources sont importantes. Vous pourrez faire des économies significatives à long terme.

### Comment une solution de gestion des ressources informatiques (ITAM) peut vous aider

Si vous voulez devenir un leader sur le marché durable, vous devez rechercher comment faire des économies et gagner en efficacité sans compromettre votre conformité réglementaire sur la gestion de vos ressources informatiques. Pour prendre en compte cette dynamique, un système de gestion des ressources de qualité doit comprendre des fonctions de suivi des ressources pour vous aider à planifier, gérer, céder et remplacer efficacement vos équipements. Mais la gestion des ressources ne se résume pas uniquement à cela. Une solution de gestion des ressources efficace doit offrir des fonctionnalités de gestion des contrats, de conformité des licences et de gestion financière informatique.

Avant, la valeur des ressources acquises était radiée à la fin de leur vie. Aujourd'hui, comme suite au remplacement plus rapide du matériel, l'équipement a toujours une valeur en fin de vie. Mais pour pouvoir vendre une ressource, vous devez d'abord la localiser et définir sa valeur actuelle, qui dépend généralement de la vitesse de son processeur et de sa mémoire. De plus, contrôler le flux des logiciels au sein d'une organisation peut être difficile. Des meilleures pratiques doivent être mises en place pour s'assurer que la conformité est respectée de manière continue.

Lorsque vous louez des équipements, si vous ne les renvoyez pas à la fin du contrat, vous encourez des frais de pénalité conséquents. Le défi est donc de localiser rapidement les équipements répartis au sein de votre organisation.

Peu importe votre méthode d'acquisition, achat ou location, une solution ITAM efficace vous permettra de réduire vos coûts.

La plupart des entreprises enregistrent le premier utilisateur de l'équipement mais ne parviennent pas à suivre les changements survenant tout au long de la vie de l'équipement. Ces changements peuvent être l'installation et la suppression de logiciels, l'ajout de mémoire ou d'un disque dur plus volumineux ou la réaffectation d'une ressource physique à un autre utilisateur. Par conséquent, la ressource est « perdue » et peut nécessiter l'achat de licences logicielles supplémentaires. Le suivi continu des ressources est donc une fonction essentielle d'un système de gestion des ressources efficace.

De plus, la liaison avec les informations contractuelles, telles que les dates de location et de remplacement, les contrats d'assurance et de maintenance, est précieuse, car elle permet de fournir une liste réelle de tous les coûts associés à chaque ressource.

Une solution ITAM facilite les décisions d'achat ou de location en permettant aux responsables des ressources d'analyser les deux options d'acquisition en fonction des données d'utilisation. Alors que les coûts de location peuvent sembler attractifs la première année, le TCO peut dépasser le coût de l'achat. En outre, ces mêmes coûts de location ne seront peut-être pas aussi intéressants dans trois ou quatre ans, car vous payerez sans doute pour une technologie obsolète.

L'intégration est également un élément clé d'une solution ITAM. Une solution ITAM de qualité s'intègre aux autres sources de données électroniques, couvre l'ensemble du cycle de vie de la ressource et favorise les opportunités de commerce électronique. L'utilisation d'un système d'achat est également utile pour intégrer les informations et accélérer le cycle d'acquisition.

En résumé, développer une discipline et une culture autour d'une solution ITAM peut permettre à une organisation :

- D'introduire la virtualisation et d'assurer le respect de la conformité
- De gérer le TCO d'un service métier
- De conserver un avantage concurrentiel
- D'améliorer sa productivité opérationnelle
- De mettre en œuvre des processus compatibles et reproductibles
- De réduire les coûts, particulièrement ceux liés aux changements
- De gérer efficacement l'utilisation des ressources et de libérer du capital pour l'organisation
- D'améliorer la rentabilité des bénéfices
- De relever les accords sur les niveaux de service (SLA) et donc d'augmenter la satisfaction de ses clients
- De gérer le département informatique en termes financiers et comptables en facturant l'utilisation des services





## Définition d'une solution ITAM

### L'outil de recensement d'inventaire - un élément essentiel d'une solution ITAM

Le recensement d'inventaire est généralement physique et automatisé. Pour obtenir des résultats plus précis, nous recommandons d'utiliser les deux méthodes suivantes :

#### Recensement d'inventaire physique et virtuel

Les équipements peuvent être détectés via un audit physique ou au moyen des informations existantes pour favoriser le rapprochement avec la base de données de la gestion des ressources.

Prenons l'exemple suivant : Des ressources sont généralement allouées à un membre du personnel. Pour vérifier que les listes du personnel sont exactes, recoupez-les avec les dossiers des ressources humaines, ou mieux, avec le service des paies. Lorsqu'un employé a quitté l'organisation, les données doivent être modifiées dans le répertoire des ressources, et plus important encore, un processus doit suivre tout équipement attribué à un ancien employé.

#### Recensement d'inventaire automatisé

La meilleure approche pour suivre les ressources informatiques est d'adopter un logiciel de recensement d'inventaire automatisé qui utilise à la fois des fonctionnalités basées sur des agents et des fonctionnalités sans agent. En associant des techniques de découverte différentes, vous pourrez recenser rapidement et de manière fiable davantage de ressources et les suivre tout au long de leur cycle de vie. Des tests Ping, la lecture des caches du protocole DHCP et du protocole ARP du routeur, et d'autres méthodes standard peuvent être utilisées.

Voici les autres facteurs décisifs d'un logiciel de recensement d'inventaire automatisé efficace :

- Il doit fournir des données de haute qualité pour une présentation des résultats plus précise.
- Il doit être capable de surveiller le réseau, sans le comprimer avec des opérations de numérisation continues, pour découvrir les ressources affectées à des utilisateurs mobiles ou réparties au sein de l'organisation.
- Il doit suivre l'utilisation des logiciels, car ces informations peuvent être utilisées pour optimiser le coût des licences.
- Il doit être capable de suivre à la fois les ressources physiques et virtuelles.
- Il doit offrir des fonctionnalités de reconnaissance du matériel, et fournir des données dans un même format sur toutes les plates-formes afin de normaliser les données au maximum.
- Il doit proposer des fonctionnalités de reconnaissance des logiciels détaillées afin de comparer les données découvertes avec les contrats enregistrés dans le système de gestion des ressources.

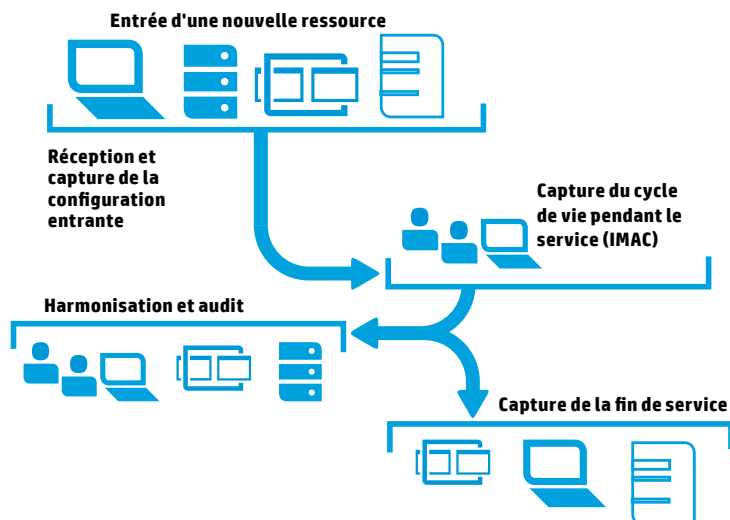
HP propose le logiciel Universal Discovery (UD) (successeur des produits Discovery and Dependency Mapping Inventory [DDMI]) pour prendre en charge cette tâche de recensement automatisé. Le logiciel UD associe un système d'inventaire sans agent de l'environnement IP à un système d'inventaire matériel et logiciel basé sur des agents et une utilisation logicielle visant à améliorer la précision des données, conformément aux meilleures pratiques. Il utilise la reconnaissance matérielle et logicielle associée à des mécanismes de collecte des données précis, fournissant des données de haute qualité. Le logiciel UD offre également une intégration préconfigurée avec le logiciel HP Asset Manager.

Même si l'automatisation est la clé pour réduire le coût de la gestion et du suivi, elle ne peut être utilisée seule et présente quelques limites. La découverte automatique ne permet pas de trouver des ressources qui ne sont pas connectées au réseau, ni d'identifier les véritables « propriétaires » ou « droits » des ressources non recensées.



**Figure 2. Défis posés par la gestion**

Du point de vue du département informatique, la gestion des processus IMAC est considérée comme une partie incontrôlable du cycle de gestion des ressources.



### Ce qu'une solution ITAM n'est pas

Pour définir une solution ITAM, il faut d'abord expliquer ce qu'elle n'est pas. De nombreuses sociétés pensent qu'elles disposent de systèmes de gestion des ressources, tout simplement parce qu'elles ont l'un des éléments suivants :

#### Un outil de recensement

La plupart des organisations qui ont la possibilité de recenser des ressources physiques pensent qu'elles disposent d'une solution de gestion des ressources. Il faut qu'elles comprennent que la gestion des ressources ne se limite pas au recensement, mais qu'elle implique aussi le suivi des informations physiques, financières et contractuelles des ressources sur l'ensemble de leur cycle de vie. Un outil de recensement ne permet pas de suivre ces données.

#### Une base de données d'inventaire physique

Cette base peut être très précise, mais elle varie dans le temps. Dès que des données d'inventaire sont enregistrées, elles peuvent être potentiellement obsolètes à cause des transferts, des ajouts et des changements qui sont constamment effectués au sein d'une infrastructure. De plus, les inventaires physiques se concentrent généralement uniquement sur les informations de configuration du matériel et des logiciels.

Dans la plupart des cas, les organisations n'effectuent pas les recherches nécessaires pour relier les informations financières et contractuelles aux ressources avec cette méthode. Des inventaires physiques sont généralement effectués suite à un ajustement pour un problème d'assurance ou de location, ou suite à un événement critique tel qu'une acquisition, une actualisation ou une mise à niveau de masse.

#### Des tableaux de ressources

Les tableaux de ressources sont répandus dans de nombreuses entreprises au niveau des unités métiers. Ils sont généralement utilisés pour suivre les ressources et obtenir plus de transparence au niveau budgétaire, mais aussi pour des raisons de sécurité ou de propriété intellectuelle. Les tableaux étant créés et mis

à jour par chaque unité, le formatage et les conventions de dénomination ne sont pas normalisés pour les champs suivis. Il est donc pratiquement impossible d'avoir une vision d'ensemble de l'entreprise.

#### Systèmes de comptabilisation des immobilisations

La plupart des professionnels de la finance préfèrent ce type de système d'enregistrement, car il est associé aux données comptables et fiscales. Ils sont peu utiles cependant pour les opérations informatiques quotidiennes ou pour avoir une vision du TCO des ressources. Ils ne prennent pas en compte les coûts associés aux ressources pendant leur durée de service, impliquant les processus d'installation, de transfert, d'ajout ou de changement (souvent désignés sous le terme IMAC). Ce système enregistre uniquement les coûts d'acquisition et de retrait, qui ne représentent généralement pas plus de 25 % du TCO d'une ressource.

Clairement, le registre des immobilisations ne peut être utilisé en tant que système d'enregistrement pour la gestion des ressources informatiques. Une meilleure pratique consiste à intégrer le répertoire informatique systèmes de comptabilisation des immobilisations pour améliorer l'exactitude des audits sur le cycle de vie et le support des équipements, tels que les audits de conformité Sarbanes-Oxley (SOX). Idéalement, le système de gestion des ressources devrait créer et mettre à jour les immobilisations, en fonction des événements importants, comme l'acquisition et le retrait. De plus, la base de données de gestion des ressources devrait être utilisée en tant que grand livre auxiliaire, car l'ensemble de la configuration est suivie par rapport au registre des immobilisations, solution de haut niveau basée sur la quantité.

## Bases de la gestion des ressources informatiques

Maintenant que nous avons écarté les idées fausses sur les solutions ITAM, nous devons définir ce que ces dernières impliquent :

### Une discipline de gestion des ressources globale

La gestion des ressources implique l'intégration d'attributs physiques, financiers et contractuels de logiciels et de matériels pour une prestation moins coûteuse et plus rapide des services métiers. En tant que processus global, elle comprend la gestion des identifiants de la ressource, de ses composants, de ses dates de support et de garantie, des coûts, des associations de contrats et de tous les événements associés à la ressource.

Plus important encore, la gestion des ressources est une discipline qui permet de gérer financièrement les ressources informatiques. Elle offre une administration moins coûteuse des ressources informatiques et des ressources utilisées lors de la prestation de services informatiques. Pour mettre en œuvre un véritable système de gestion des ressources, les outils doivent être alignés sur des processus orientés sur les événements et traçables. De plus, l'organisation doit réaliser des changements culturels et politiques. Pour résumer, sans cette discipline, la gestion des ressources ne peut être exacte, et la formation d'une base de données de gestion des configurations (CMDB) est impossible. Les organisations doivent se demander : « Si je ne connais pas mes ressources, comment puis-je optimiser mes dépenses informatiques ? »

### Un système de mesure des ressources

La gestion des ressources est un système de mesure puissant qui offre des fonctions de standardisation, de budgétisation et d'analyse du retour sur investissement. Un système de mesure est essentiel dans toute gestion des ressources, car sans référence pour former un répertoire de ressources, il est pratiquement impossible de relier les ressources aux services métiers critiques fournis.

### Une base de données dynamique des ressources

Le répertoire de gestion des ressources contient toutes les informations utiles concernant les ressources. Il comprend :

- Les informations sur l'utilisateur
- L'emplacement
- Le type de ressources
- Le modèle et les numéros de série
- Les coûts d'achat et de location
- Les données sur l'achat et la location
- La date de fin de vie ou de remplacement
- Les données sur la maintenance, les réparations, les changements et les mises à niveau
- L'historique

Néanmoins, une solution ITAM ne consiste pas uniquement à stocker des données. Elle comprend également les fonctions suivantes :

- Déploiement des données enregistrées vers les tâches d'exploitation et de synchronisation
- Procédures d'automatisation, essentielles à la coordination de projets à grande échelle

- Autonomisation des opérateurs dans leurs tâches quotidiennes
- Réduction du risque de doubles saisies et d'erreurs humaines en collectant les données sur les différents processus opérationnels

L'objectif final est que chaque employé dispose des informations qui lui sont utiles au format approprié et au bon moment.

Une fois les données capturées, les informations peuvent être utilisées pour produire des rapports de gestion et financiers, des audits ou des plannings. Plutôt que de dupliquer inutilement les mêmes informations à plusieurs endroits, les données peuvent être reliées entre les systèmes.

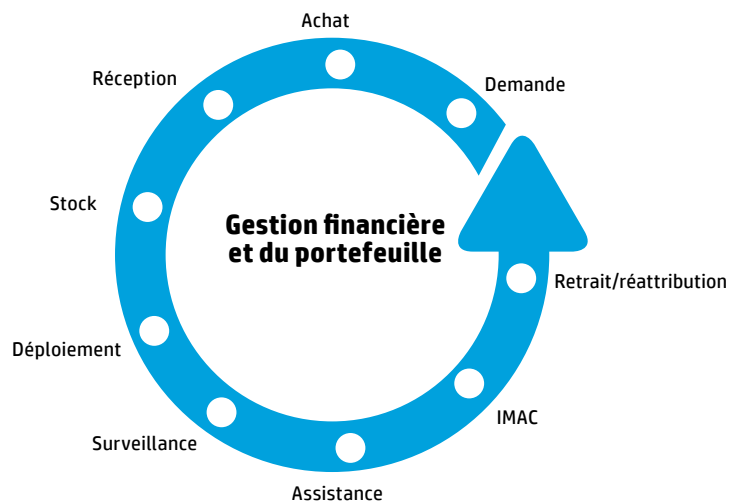
## Le cycle de vie de la gestion des ressources

Le cycle de vie de la gestion des ressources couvre la période comprenant la demande initiale d'un élément via le système d'achat, la livraison, le stockage, le déploiement, le contrôle, le support, l'installation (y compris tous les transferts, ajouts ou changements d'emplacement), les mises à niveau, les réutilisations, la fin de vie, le retrait et le remplacement.

Les différents facteurs entrant dans la gestion des ressources ont été classés sous trois étapes, pour vous aider à comprendre la meilleure méthode et à la gérer facilement. Les moments critiques du cycle, du point de vue de l'exactitude des données, sont la demande et l'achat au début du cycle et le retrait en fin de cycle. Les changements interviennent entre les deux.

Figure 3. Le cycle de vie de la gestion d'une ressource

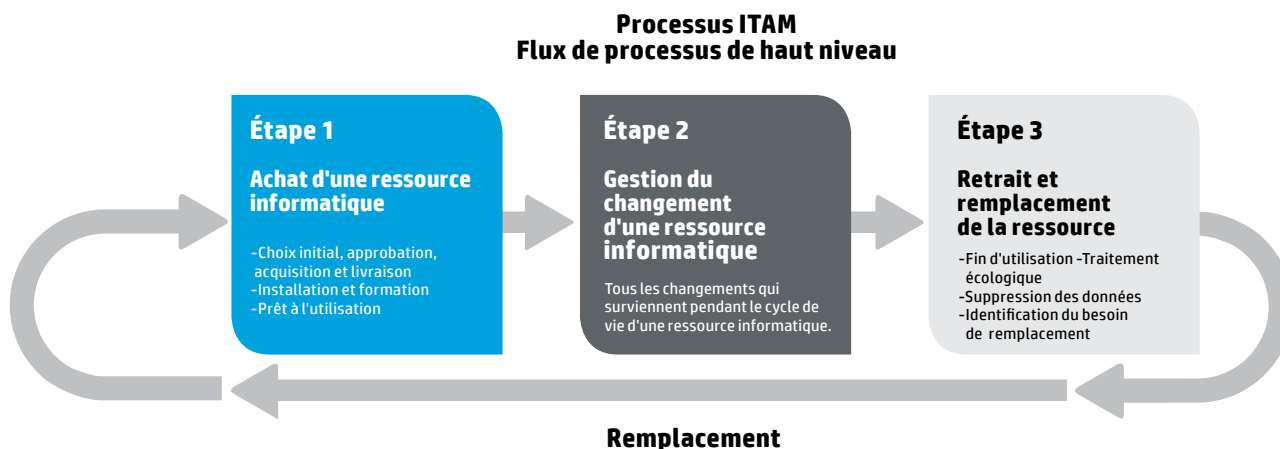
Le cycle de vie commence au moment de la demande en passant par l'achat, et se termine lors du retrait ou de la réaffectation.





**Figure 4. Simplicité**

Pour plus de simplicité, le cycle de vie de la gestion des ressources peut être divisé en trois étapes.



Les grandes entreprises devraient désigner un responsable des ressources qui aurait directement accès à l'équipe en charge de la gestion afin de mettre en œuvre efficacement les différentes directives pour obtenir un système de gestion des ressources efficace.

### Étape 1 : Demande et achat d'une ressource

Cette étape comprend chaque aspect de l'acquisition d'une ressource : la demande initiale, le choix, la livraison et la formation de l'utilisateur exploitant l'équipement informatique. Les deux principaux processus de cette étape sont la gestion de l'utilisateur et le processus d'approbation. Éléments clés de la gestion de l'utilisateur :

#### Demandes de l'utilisateur

L'utilisateur demande un équipement à une personne, un groupe ou un système d'achat en ligne approuvés. La demande est envoyée via un catalogue de services ou une solution de demandes basée sur le Web. La demande est ensuite soumise aux flux d'approbation respectant les meilleures pratiques pour contrôler et imputer les dépenses et les normes. À tout moment du processus d'approbation, l'utilisateur doit être capable de suivre l'état réel de sa demande.

Le cadre ITAM pour la standardisation recommande de limiter le choix à trois types d'équipements. Cela signifie que le personnel de maintenance aura besoin de conserver des pièces et d'approfondir son expertise pour uniquement trois machines par an. Chaque type de machine doit avoir une spécification standard définie dans le catalogue de produits à partir duquel les utilisateurs font leur choix. Ceci afin de maintenir une cohérence de l'environnement de travail, de réduire les coûts et la complexité des systèmes et de diminuer les demandes auprès du centre de support.

### Package ou offre groupée

Lorsqu'un utilisateur effectue une demande, tous les équipements standard associés doivent être inclus. Par exemple, un ordinateur de bureau doit être fourni avec un écran, une souris, un clavier, un disque dur, un lecteur de CD-ROM, un tapis de souris et un package de logiciels standardisés nécessaires à l'utilisateur.

#### Demande de logiciels

Les exigences en termes de logiciels doivent être spécifiées au moment de la demande. Ils peuvent souvent être achetés à prix réduit. Aussi, selon les préférences, les logiciels sont parfois chargés par le fournisseur avant la livraison ou peuvent faire partie de l'image logicielle standard ou "groupée" demandée, selon le rôle de l'utilisateur. Ces mécanismes de suivi et offres groupées standard permettent également de contrôler le TCO et la capacité de prise en charge.

#### Réception de la demande

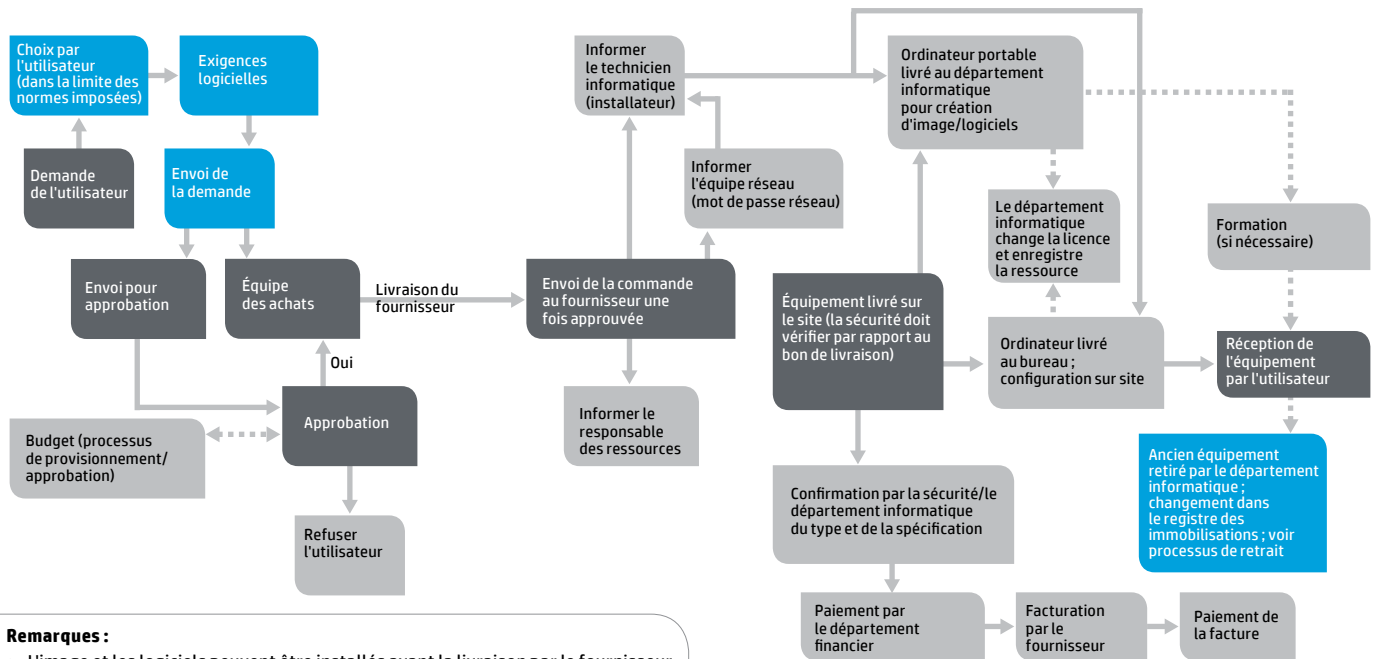
Les meilleures pratiques recommandent que le destinataire de la demande d'un nouvel équipement ne soit pas une personne, mais un groupe ou une équipe, pour éviter les problèmes en cas d'absence.

Le processus d'approbation implique les considérations suivantes :

#### Le budget

Il est important de surveiller de près le budget. Sinon les conséquences peuvent être graves pour les approbateurs et au final pour l'organisation, à cause d'une hausse du TCO et de la capacité de prise en charge.

Figure 5. Processus typique d'achat d'une ressource informatique (étape 1)



**Remarques :**

- L'image et les logiciels peuvent être installés avant la livraison par le fournisseur.
- La responsabilité de l'ajout et de la vérification sur le registre des ressources incombe au technicien informatique (installateur).
- L'équipement doit être ajouté au registre des ressources (CMDB) puis signé par l'utilisateur avant son utilisation.
- Le modèle d'achat électronique simplifie le processus. Les demandes sont normalement effectuées via le catalogue du fournisseur disponible en ligne.

**Éviter les retards**

Le processus d'approbation entraîne souvent des retards dans l'acquisition de nouveaux équipements. Lorsque l'approbation est confiée à une seule personne au sein d'une organisation, des retards peuvent se produire car cette personne n'a pas pu traiter le dossier. Pour éviter les retards, une référence automatique de la demande à approuver doit être envoyée à un suppléant ou à un approbateur supérieur. Ce processus peut être mis en place dans le cadre du système d'achat. Si le système est manuel, une copie de la demande à approuver peut être envoyée aux approbateurs. L'équipe des achats doit également surveiller toutes les demandes via des rapports réguliers sur les délais de livraison. Les secteurs ou personnes causant des retards doivent être étudiés et des solutions aux problèmes doivent être identifiées et mises en œuvre.

**Le stock**

Les processus efficaces de gestion des ressources permettent à l'approbateur de vérifier si un élément demandé est réellement disponible pour éviter les achats inutiles. Sinon, il doit y avoir un point de contrôle au sein du processus de gestion des changements pour être sûr que l'équipement commandé est compatible avec les politiques de l'entreprise. Il faut également vérifier sur le tableau de contrôle de gestion des changements que la commande reçue n'est pas affectée par un changement stratégique imminent au sein de l'organisation.

**Les nouveaux employés**

Pour soulager le système d'achat, un certain nombre de frais généraux nécessaires devraient être associés et approuvés chaque fois qu'un nouvel employé est embauché. Par exemple, l'approbation d'un nouvel employé doit impliquer l'attribution d'un bureau, d'un siège, d'un emplacement dans le bureau et d'un PC. Le département des ressources humaines (RH) doit informer le département des achats par rapport au nouveau PC. Cela signifie qu'un nouveau PC sera attribué à un employé existant et que l'ancien PC sera réaffecté au nouvel employé.

**Refus d'approbation**

Lorsqu'une approbation est refusée, la décision doit être rapidement communiquée au demandeur et à l'équipe des achats.

## Processus d'achat

Le processus d'achat dans le cadre d'une solution ITAM est le processus par lequel une organisation planifie puis gère le processus d'achat. Il comprend la réception d'une demande légitime et l'approbation des biens et services (avec les normes, définitions, et informations du fournisseur), et les stratégies de réduction des prix dans le cadre des contrats et remises négociés. Enfin, l'objectif du processus d'achat est de permettre d'obtenir le meilleur prix sur le meilleur produit et service disponibles pour répondre aux besoins de l'organisation, tout en fournissant une visibilité complète des excédents.

## Envoi de la commande

La commande est normalement transmise au fournisseur approuvé. Il est possible qu'il y ait plusieurs fournisseurs approuvés, généralement un pour chaque type de produit. Le service inclut les préférences de livraison et parfois d'installation de l'équipement.

Pour éviter les retards de livraison, les meilleures pratiques recommandent de fournir au préalable une date de livraison souhaitée. Vous pouvez également éviter les retards en mettant en place un système d'achat électronique qui optimise les processus en réalisant les transactions commerciales par Internet.

## Communication

Il est important de vérifier que l'équipement est suivi depuis l'envoi de la commande jusqu'au retrait de la ressource par l'organisation.

Voici les rôles de chaque participant dans le cadre du processus :

- **Département financier : Réception de la facture** et gestion du paiement
- **Responsable des ressources** : Réception et vérification de l'enregistrement de l'équipement au moment de la livraison ou avant qu'il soit confié à l'utilisateur
- **Technicien informatique** : Planification de l'installation et étiquetage de la ressource à l'aide d'un identifiant unique dans le cadre du processus de réception des biens. Cet identifiant et le numéro de série de la ressource doivent rester sur l'élément tout au long de son cycle de vie. Ils constituent le lien principal avec le système de comptabilisation des immobilisations.
- **Formation** : Planification des formations, si nécessaire
- **Sécurité** : Suivi et réception de la livraison, vérification que cette dernière correspond à la description et à la quantité décrite sur le bon de livraison et transport de l'équipement à l'endroit approprié

Un système d'achat et de gestion des ressources de qualité automatise ces processus, fournit des étiquettes et surveille l'utilisation et la fonctionnalité de chaque ressource tout au long de son cycle de vie.

## Attribution à l'utilisateur

Un système de gestion des ressources permet au responsable de l'entrepôt qui reçoit les nouvelles ressources de faire concorder les biens reçus avec les bons de commande et les demandes d'origine. Ce processus s'appelle le triple rapprochement des approvisionnements.

Nous recommandons à la personne chargée de la réception d'attribuer à la ressource un numéro unique, au moyen de la solution logicielle de gestion des ressources. Parfois, les numéros des ressources sont attribués par le fournisseur avant la livraison, sur demande.

Le technicien informatique est responsable de l'installation de l'équipement informatique pour l'utilisateur et doit s'assurer qu'il est entièrement configuré et prêt à l'emploi. Le répertoire des ressources doit être mis en place avant l'attribution. L'entrée de la ressource implique l'installation de tous les logiciels. Comme les informations concernant la ressource sont à ce moment-là les plus précises, nous recommandons que le responsable des ressources détermine l'exactitude de l'entrée de la ressource dans le CMDB pour permettre un démarrage propre.

## Réception de l'équipement par l'utilisateur

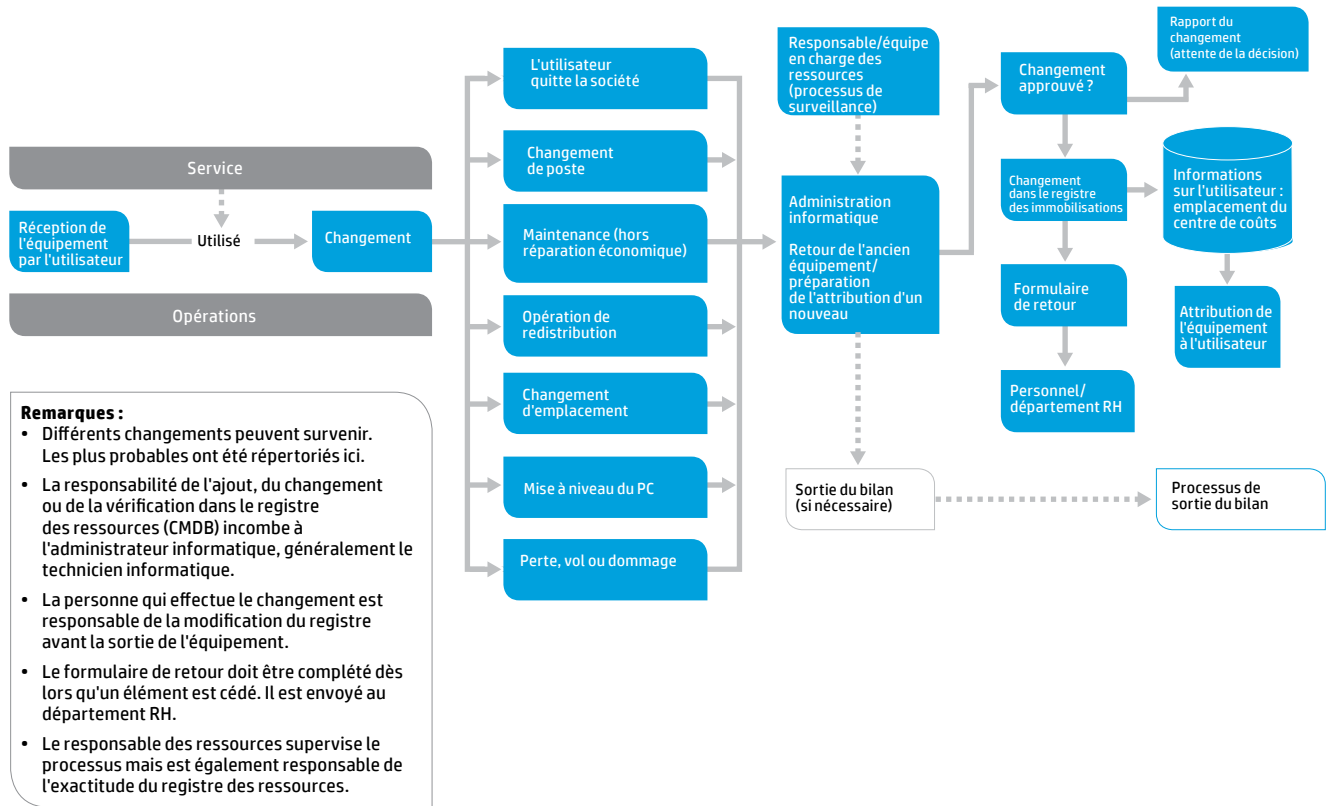
Après la livraison, le technicien montre à l'utilisateur comment accéder au réseau et aux programmes. Une formation supplémentaire peut être planifiée via le coordinateur des formations.

Nous recommandons à l'utilisateur de signer un formulaire d'acceptation de l'équipement à sa réception. Ce formulaire doit être enregistré et conservé dans le dossier RH personnel de l'utilisateur, afin que l'équipement puisse être récupéré en bonne et due forme lorsque la personne quitte l'organisation. Des processus doivent être également en place pour éviter que des éléments de propriété intellectuelle ne quittent l'organisation lors du départ d'une personne. Il est recommandé de supprimer les informations de la société ou du département avant de redistribuer ou de retirer la ressource.

## Retour de l'équipement

Un équipement livré défectueux ou qui ne correspond pas au bon de commande doit être retourné auprès du fournisseur et ne doit pas être ajouté au registre des ressources, ni payé.

Figure 6. Processus typique de gestion des changements de ressources (étape 2)



## Étape 2 : Processus de gestion des changements de ressources

Cette étape comprend tous les changements qui peuvent survenir pendant le cycle de vie d'une ressource. Il s'agit des changements IMAC. Chaque changement représentant un coût pour l'organisation, la gestion des ressources aide à déterminer si un changement est efficace et raisonnable pour l'entreprise. Différents problèmes peuvent se poser à cette étape :

### Lors d'un changement

Les changements sont autorisés par l'organisation dans la plupart des cas, mais bien évidemment pas toujours. Même s'il est extrêmement peu probable que des règles et des restrictions soient suffisamment puissantes pour vérifier que chaque utilisateur les suit, autoriser les changements sans restrictions peut éloigner le personnel et le département financier de leur activité principale.

### Situations de changement

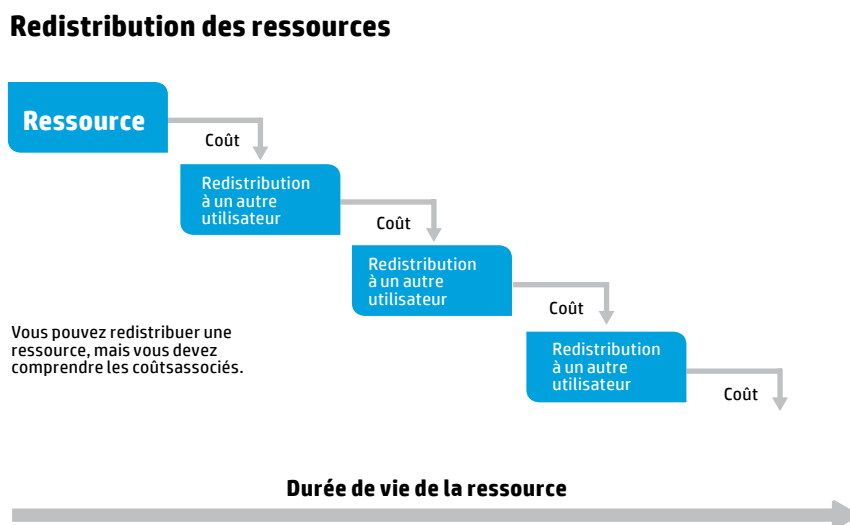
Les processus IMAC ont lieu dans le cadre d'un processus de gestion des changements officiel, conformément aux normes ITIL, pour les projets les plus importants tels que les actualisations ou lors de la résolution d'un incident.

### Objectifs du processus IMAC :

- Plus de contrôle et de responsabilisation sur la mise à jour d'un serveur ou d'un environnement d'utilisateurs finaux
- Préplanifier un changement ou un service ponctuel
- Réduire la quantité de « support fantôme » au sein d'une entreprise, qui peut entraîner des conduites malhonnêtes
- Concevoir une base de données qui aide à définir les tendances de réparation, et qui alimente le processus de révision technique en vue de créer des catalogues de produits approuvés

**Figure 7. Redistribution des ressources**

La redistribution consiste à transférer une ressource à un utilisateur différent pendant son cycle de vie désigné. Des coûts s'ajoutent chaque fois qu'une ressource change d'utilisateur.



### Redistribution

La redistribution désigne le transfert des ordinateurs au sein d'une organisation. Les ordinateurs les plus récents sont alloués à la direction, qui transfère ses ordinateurs à ses subalternes. Ce système se poursuit jusqu'à ce qu'un ordinateur atteigne le bas de l'échelle et sa durée de vie prévue.

L'avantage de la redistribution des équipements est que vous permettez aux personnes qui ont le plus besoin de vitesse et de mémoire de bénéficier des meilleurs équipements. Ainsi l'organisation utilise de manière optimale ses nouvelles machines. C'est un avantage à la fois pour l'entreprise et en termes de coûts.

Prenons deux options :

- Fournir un nouvel ordinateur dernier cri à un nouvel employé : ceci représente une perte de ressource de pointe, si l'employé n'a besoin que d'un ordinateur bas de gamme.
- Fournir au personnel non expérimenté des ordinateurs bas de gamme : l'achat d'ordinateurs bas de gamme n'est pas un bon investissement, car la rapidité des changements rend ces machines inutilisables pendant leur durée de vie et des mises à niveau ou remplacements coûteux seront nécessaires.

Il faut reconnaître que le coût lié à chaque redistribution est important, car il implique un certain nombre d'actions généralement effectuées par le personnel informatique.

Les meilleures pratiques recommandent donc de faire un compromis entre les deux exemples et de limiter la redistribution aux situations où les coûts financiers et ceux portant sur les ressources sont justifiés. Il faut également prendre en compte la dépréciation de l'équipement. Si l'équipement ne dépasse pas sa durée de vie prévue, le coût risque d'être élevé.

### Accessibilité du processus

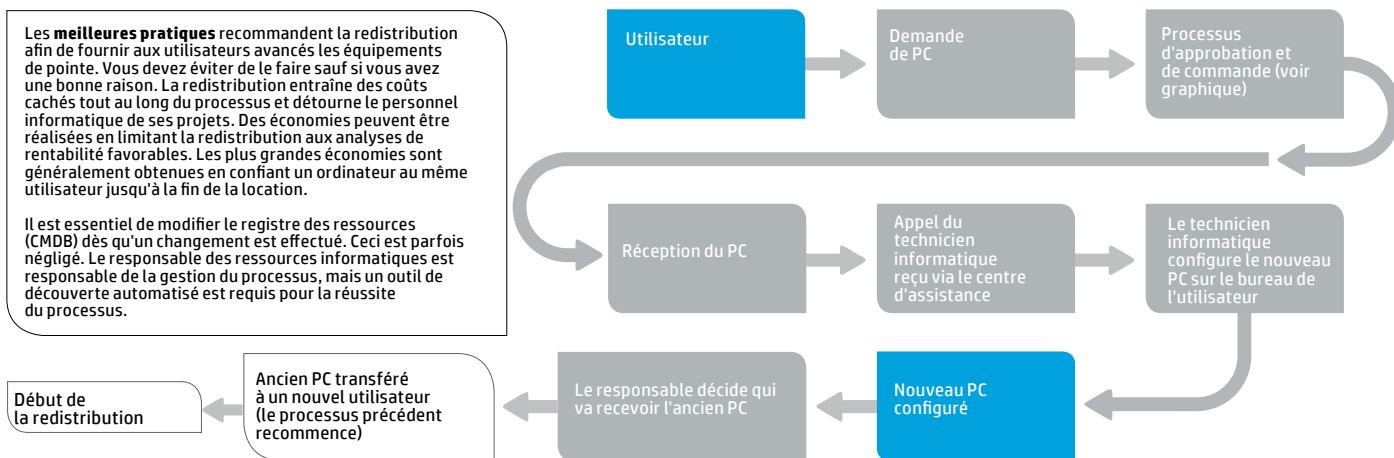
Pour permettre aux membres du personnel de connaître le processus et de suivre une procédure convenue, il est nécessaire de publier les processus de l'ensemble du cycle de vie de gestion des ressources. Les solutions disponibles en libre service permettent aux employés de vérifier les processus à partir de leurs postes de travail. Pour mettre en valeur leurs responsabilités, les membres du personnel doivent signer un formulaire d'acceptation sur lequel leurs responsabilités sont clairement indiquées lorsqu'ils reçoivent un nouvel équipement.

### Enregistrement de tous les changements dans le registre des ressources

Tous les changements doivent être enregistrés dans le registre des ressources avant de faire sortir l'équipement. Comme les membres du personnel ont tendance à penser que la fonction qu'ils occupent est plus importante que l'équipement à enregistrer, la meilleure manière de faciliter les changements dans le registre est de confier la responsabilité du changement à la personne qui attribue l'équipement. Tout au long de chaque processus, la responsabilisation basée sur la fonction est essentielle au succès de la solution ITAM.



Figure 8. Processus de redistribution des ressources informatiques



### Politique

Une politique claire doit être mise en place pour définir quels changements sont acceptables et quelles mesures peuvent être prises si les procédures de l'organisation ne sont pas suivies. Comme les conséquences sont difficiles à définir dans leur ensemble à cause des différences culturelles et politiques, il est important que l'équipe principale, appuyée par les parties prenantes clés, communique clairement les ramifications. Le plan marketing ITAM doit se concentrer sur la valeur pour le personnel, les parties prenantes, les sponsors et les utilisateurs selon leurs fonctions.

### Centre d'assistance

Le centre d'assistance, ou centre de support, joue un rôle important dans la gestion des ressources informatiques. Son rôle principal est d'être le point de contact pour la gestion des problèmes, des incidents et des services. Il peut également jouer le rôle de système d'audit continu. Chaque fois qu'un appel est reçu, le personnel doit vérifier le nom de l'utilisateur, le numéro de la ressource et son emplacement par rapport aux informations qui s'affichent à l'écran. Un système de centre d'assistance efficace et automatisé, tel que HP Service Manager, fournit une gamme complète d'options intégrées, qui rendent les fonctions d'assistance plus efficaces et plus simples à gérer. Ces connaissances sont essentielles pour respecter les accords de niveaux de service et d'exploitation, et augmentent la satisfaction des clients.

### Exactitude des données

L'exactitude des données dans la gestion des ressources implique de connaître l'équipement dont vous disposez, son emplacement, s'il fonctionne correctement, combien il vous coûte et s'il atteint son objectif. L'exactitude des données, ou au contraire le manque d'exactitude, joue un rôle important dans la perception des parties prenantes, des sponsors et des utilisateurs finaux du succès du programme ITAM.

Les meilleures pratiques recommandent de conduire des audits réguliers de la base de données et des lieux de travail. Alors que les audits physiques ou ponctuels identifient les équipements inutilisés ou écartés, l'utilisation d'un outil de recensement d'inventaire automatisé, tel que HP DDMI, aide à localiser les équipements qui ont été déplacés ou échangés et qui n'ont pas été enregistrés dans le répertoire des ressources. L'équipe principale doit adopter un processus de triple rapprochement pour vérifier les données de la numérisation, des audits ponctuels et du répertoire.

### Assurance qualité

Des vérifications d'assurance qualité devraient toujours être effectuées sur tous les lieux de travail, qu'il s'agisse d'une zone de service ou d'un programme de gestion/contrôle. Une révision régulière des systèmes et des procédures devrait être mise en place. Ces révisions doivent permettre de recommander des améliorations chaque fois que nécessaire.

### **Exigences réglementaires**

Les exigences réglementaires pour une organisation concernent particulièrement les problèmes de licences logicielles et de contrats. L'utilisation de tous les principaux systèmes d'entreprise repose sur le paiement de ces licences et sur les contrats juridiques avec les fournisseurs.

### **Gestion des contrats**

En ce qui concerne la gestion des ressources, il est également important de connaître les informations des contrats et les dates de fin ou de remplacement de chaque équipement informatique. La discipline et les processus dans le cadre de la gestion des contrats sont essentiels pour assurer une gestion complète du cycle de vie. La gestion des contrats vise à faciliter la compréhension des aspects juridiques des contrats, le contrôle et l'utilisation des conditions pour le compte de l'organisation, la gestion des coûts, des conditions, de la garantie, de la maintenance et de l'utilisation des ressources.

La maintenance planifiée des immeubles, usines et équipements est considérée comme essentielle pour une bonne exploitation, particulièrement pour éviter les pannes de service et réduire la maintenance réactive ou les réparations d'urgence. Les contrats de maintenance, d'assurance et de location entrent dans le champ de la gestion des contrats.

### **Gestion des ressources logicielles**

La gestion des ressources logicielles est un processus grâce auquel une organisation planifie et gère les licences, les ressources logicielles et les droits pour favoriser la gestion des fournisseurs de logiciels et respecter la conformité en la matière.

La gestion des ressources logicielles vise à faciliter le contrôle et l'imputabilité des dépenses au niveau des services, des droits logiciels, de la conformité des licences logicielles et des contrats, en fonction des besoins réels. Tous les aspects de la gestion de d'inventaire sont également induits.

### **Contrôle des coûts d'exploitation**

Les coûts d'exploitation peuvent être facilement surveillés et rapportés, à condition que des outils logiciels appropriés soient mis en place. Il est prudent de conserver une vision continue des coûts d'exploitation, afin d'identifier, au fur et à mesure, plutôt qu'à la fin d'une période donnée, les tendances, lorsqu'il est souvent trop tard pour agir.

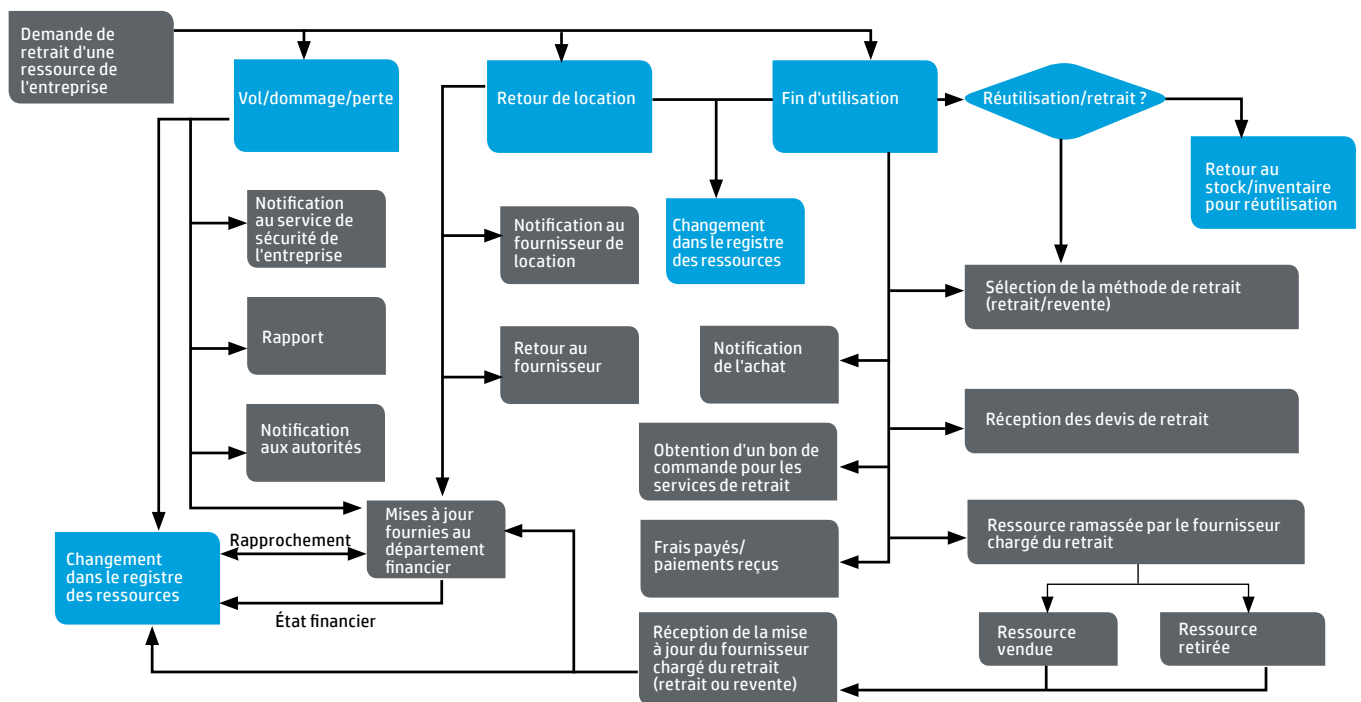
### **Gestion des finances et des affectations**

La gestion financière et la gestion des affectations sont des disciplines et des processus différents mais étroitement liés. La gestion des ressources informatiques joue un rôle important dans la stratégie de rétrofacturation et d'affectation de l'entreprise.

La gestion financière est un processus utilisé pour gérer l'ensemble des aspects financiers des biens personnels et réels d'une organisation du point de vue des coûts, de la dépréciation et du budget. Elle permet de contrôler, d'imputer et de vérifier les dépenses, via un suivi financier des ressources au niveau de la conformité, du grand livre général ou du registre des immobilisations.

La gestion des affectations est un processus utilisé pour planifier et gérer les affectations des coûts sur les différents départements par rapport à l'achat, la maintenance et les autres services associés aux ressources. Elle permet de contrôler et d'imputer les dépenses au niveau de l'organisation et des départements, en fonction des besoins réels. Elle permet également de réduire le gaspillage, d'augmenter l'efficacité des dépenses et d'optimiser l'utilisation des ressources et des services.

Figure 9. Retrait et remplacement d'une ressource (étape 3)



### Étape 3 : Retrait et remplacement d'une ressource

La gestion de la fin de vie d'une ressource ou de son retrait implique la planification et la gestion du retrait de l'entreprise. Elle permet de contrôler et d'imputer le retrait des ressources détenues par l'organisation, en fonction des objectifs financiers et physiques.

#### Fin de vie et retrait

Les ressources non utilisées sont difficiles à suivre car elles ne sont pas connectées au réseau. Ainsi, pour permettre un suivi des ressources efficace et éviter les excédents, toute augmentation dans le stock des ressources doit être contrebalancé par une sortie ou un retrait lié à un achat. En d'autres termes, l'arrivée d'un nouvel équipement entraîne la sortie d'un ancien équipement.

Le processus de retrait doit respecter les normes environnementales en vigueur dans le pays concerné.

Une décision doit également être prise sur la nécessité de commander ou non un équipement de remplacement. Comme mentionné précédemment, le cycle de remplacement est passé de cinq à deux ans pour les sociétés les plus à la pointe, mais plus généralement à trois ans.

La fin de vie d'un équipement peut arriver à tout moment pendant son utilisation, particulièrement quand la cause est un dommage, une perte ou un vol. Un autre point important du processus de fin de vie inclut les mesures à prendre sur les contrats de fin de location. Les frais de pénalité pour des retours d'équipements tardifs peuvent représenter des sommes importantes et doivent donc être évitées.

L'équipe ITAM définit les processus et méthodes de retrait, dont voici les plus courantes :

- Retour de location, si la ressource est en location
- Vente à un employé, qui n'est pas considérée comme une bonne pratique, car l'employé-acheteur peut continuer à profiter du support interne une fois la ressource acquise
- Dons, pas nécessairement pour les avantages fiscaux, mais à des fins philanthropiques
- Cannibalisation, lorsque les composants sont extraits pour être intégrés à l'inventaire des pièces détachées après étude des coûts
- Mise au rebut, lorsque le retrait est conforme aux processus de sécurité de la société pour réduire les risques environnementaux, y compris ceux qui peuvent conduire à des amendes

Les meilleures pratiques recommandent qu'en cas de vente à un employé, de don ou de mise au rebut, un tiers soit engagé pour s'assurer que les données professionnelles sont supprimées et les mesures de gouvernance respectées. Le processus recommandé pour la fin de vie des ressources peut être automatisé à l'aide des outils logiciels HP pour accélérer et optimiser les opérations.

#### Attribution des responsabilités

On distingue deux niveaux de responsabilité : la responsabilité globale et la responsabilité des actions entreprises. Chaque action clé doit être attribuée à un membre du personnel pour définir clairement la responsabilité de chacun. La responsabilité d'une action ne signifie pas nécessairement que la personne à laquelle la responsabilité a été attribuée effectue l'action elle-même.

### **Adéquation avec la fonction**

Souvent les fonctions sont déterminées par le poste. L'adéquation avec la fonction, en termes de formation ou de qualification, peut parfois être négligée au profit de la disponibilité.

### **Formation**

Chaque employé doit être formé pour comprendre comment exécuter les responsabilités qui lui sont attribuées, mais aussi comment ces dernières s'articulent dans le processus général.

### **Documentation sur les processus et les procédures**

Il est essentiel que le personnel puisse accéder facilement aux documents qui expliquent quelles mesures doivent être prises, par qui et à quel moment. Les documents, y compris les schémas des processus, doivent être simples à comprendre.

### **Remplacement**

Les meilleures pratiques recommandent que le remplacement soit planifié. Il ne doit pas être uniquement effectué lorsqu'un élément cesse soudainement de fonctionner.

### **Retour d'un équipement**

Le personnel existant doit renvoyer l'équipement au stock ou à la mise au rebut. Cet équipement doit être retiré au moment de l'arrivée du nouvel équipement. Un formulaire doit être rempli, et une copie envoyée au service RH qui modifiera les dossiers. Cette action peut être automatisée via l'utilisation de solutions systèmes HP, et il est possible de lier le système de gestion des ressources au système des RH. C'est le responsable de l'employé qui est généralement chargé de retourner l'équipement, lequel peut être réattribué à un nouvel employé.

### **Lorsqu'aucun système de gestion des ressources informatiques n'existe**

L'absence de système de gestion des ressources peut avoir les conséquences suivantes :

#### **Coûts**

Le TCO est difficile à calculer, donc le véritable coût total de possession d'une ressource n'est pas souvent connu. Le TCO est nécessaire pour déterminer quelles ressources apportent le plus de valeur et quelles ressources doivent être évitées à l'avenir. Les organisations qui ne disposent pas de système de gestion des ressources ont du mal à comparer les ressources pour cette raison. Les coûts peuvent ainsi devenir incontrôlables.

Toutes les autres conséquences de l'absence d'un tel système de gestion affectent les coûts.

### **Gaspillage de ressources**

L'organisation peut rencontrer des difficultés chaque fois qu'elle souhaite mettre en œuvre un nouveau processus.

Les ressources sont attribuées à des personnes pour pouvoir identifier l'emplacement et la propriété des ressources manquantes, et pour mettre à jour les bases de données désorganisées.

### **Manque d'organisation**

Les entreprises sont réticentes à sortir du bilan les équipements manquants car elles pensent qu'ils peuvent réapparaître un jour. Elles sont embarrassées car elles ne veulent pas admettre que leurs dossiers et les coûts relatifs aux ressources ne sont pas exacts. Cette situation découle de la pression existante au sein de l'organisation pour acquérir rapidement de nouveaux équipements, chaque fois que nécessaire, sans faire attention au retrait de l'ancien équipement.

### **Inexactitude**

Des données exactes être doivent conservées. Ceci s'applique à tous les équipements considérés comme des biens de la société, même si les ressources informatiques ont tendance à représenter une source d'inquiétude, car l'équipement est souvent portable et coûteux.

### **Inefficacité**

Généralement, les organisations ne savent pas :

- De quelles ressources elles disposent
- Où se trouvent les ressources
- Qui les utilisent
- Si les ressources fonctionnent correctement
- Si chaque ressource contribue aux objectifs métiers définis
- Les dates de fin de vie
- Les conditions générales contractuelles
- Quelles licences logicielles sont installées sur les PC
- Quels logiciels sont utilisés
- Si la conformité est respectée par rapport aux licences logicielles
- Les détails de garantie
- Les mises à niveau matérielles et logicielles qui ne sont pas enregistrées
- Le coût total de possession

# Évolution d'un système ITAM

## Niveaux de maturité

HP considère que la gestion des ressources est un processus évolutif. Une organisation ne peut atteindre le plus haut niveau de maturité sans créer un certain nombre de processus, les tester et les mettre en œuvre. L'adoption d'une approche planifiée, par étapes et respectant les meilleures pratiques peut faciliter la transition et optimiser les résultats.

Pour comprendre où vous en êtes sur le chemin de la maturité et des meilleures pratiques de gestion des ressources informatiques, il est nécessaire de réaliser une auto-évaluation, ou de confier cette évaluation à un spécialiste tel que HP. Une fois que l'évaluation a permis de définir l'étape à laquelle vous vous trouvez, l'acceptation de la situation permet de déterminer plus rapidement les prochaines étapes à suivre pour atteindre votre objectif.

Chacune des quatre étapes de cette évolution est caractérisée par différents facteurs :

### Étape 1 : désorganisation

- Sérieux problèmes de gestion des ressources
- Certains aspects des processus métiers sont désorganisés
- Le niveau de gestion est largement inférieur à celui souhaité par l'organisation
- Achats non autorisés
- Incapacité à mesurer les risques
- Incapacité à découvrir ou à suivre les ressources (physiques ou virtuelles)

### Étape 2 : réaction

- Mise en œuvre de l'automatisation via des outils de découverte de l'entreprise
- Premier pas vers le rapprochement des données des ressources découvertes avec les données de base du répertoire des ressources
- Mise en œuvre de catalogues et d'outils de gestion des demandes des utilisateurs pour aider le service informatique à mieux contrôler les normes
- Identification des options des utilisateurs pour la standardisation
- Mise en œuvre de l'affectation des dépenses
- Application des normes
- Gestion efficace des contrats

### Étape 3 : proaction

- Intégration des informations financières et contractuelles dans le répertoire des ressources pour une transparence complète
- Mise en œuvre de rapports plus complexes et capacité à réfléchir à la gestion des rétrofacturations ou des affectations par rapport aux unités métiers
- Mise en œuvre d'une gestion automatisée des demandes
- Articulation de la valeur informatique
- Manque de rapprochement entre les demandes de ressources et les reçus

### Étape 4 : Optimisation

- Transparence complète sur l'ensemble du cycle de vie, y compris toutes les implications contractuelles et financières, mais aussi la relation entre les ressources et la gestion des services
- Optimisation de la Business Intelligence pour transformer l'infrastructure informatique en concept d'« informatique optimale » prôné par HP
- Identification des opportunités de standardisation
- Alignement du département informatique avec les objectifs métiers
- Définition de la valeur des services
- Identification des défaillances dans les processus

Des évaluations régulières peuvent vous permettre d'analyser où vous en êtes par rapport à votre objectif. Elles déterminent les prochaines étapes et une feuille de route pratique pour vous permettre d'avancer, à l'aide d'outils logiciels et de développement de processus.

### Les principales initiatives pour commencer

Avant de vous lancer dans votre initiative de gestion de vos ressources informatiques, certains principes de base pourront vous être d'une grande aide. Ils s'appliquent non seulement aux nouvelles initiatives, mais peuvent également constituer une liste de vérification pour ceux qui recommencent et débutent un projet ITAM :

- Obtenir une excellente sponsorship
- Obtenir le support des pairs
- Désigner un responsable des ressources informatiques
- Créer, approuver et commencer à mettre en œuvre un plan d'implémentation stratégique
- Déterminer les processus ITAM
- Choisir un outil de gestion des logiciels et un outil de découverte automatique
- Mettre en œuvre tous les principes précédents
- Garantir une assurance qualité continue

### Évaluez vos performances

L'évaluation consiste à enregistrer les coûts et votre positionnement à un moment donné. Elle sert de référence pour effectuer de futures comparaisons et évaluations. Il est souvent difficile pour les entreprises de déterminer le statut de leur initiative de gestion des ressources au sein de leur environnement. La solution repose sur plusieurs points :

#### La surveillance

Des audits physiques réguliers, associés à un outil de recensement d'inventaire automatisé, vous aideront à identifier et à enregistrer les équipements qui ne sont pas connectés au réseau, notamment les équipements qui ne sont plus utilisés.

De plus, HP recommande de mettre en œuvre un scénario de triple rapprochement reposant sur des audits ponctuels et un processus qui permet de faire concorder ces audits ponctuels avec le répertoire et la numérisation automatique.



## La mesure

Les indicateurs clés de performance, généralement obtenus au cours d'un rapport sur la gestion, peuvent contribuer à la réussite de l'initiative. Ces indicateurs sont considérés par les organisations comme des mesures significatives de leur performance. Ils sont régulièrement surveillés et rapportés au niveau de la direction. Ils permettent non seulement d'évaluer la performance, mais aussi de détecter les signes avant-coureurs des changements du marché.

Ces indicateurs peuvent servir à définir les accords sur les niveaux de service pour les processus et services de gestion de l'infrastructure. Ces accords sur les niveaux de service peuvent être utilisés pour spécifier les services de gestion des ressources aux clients internes et externes.

## L'évaluation

Elle offre la possibilité de comparer les pratiques de votre entreprise aux meilleures pratiques de l'industrie et d'évaluer votre statut actuel sur différentes fonctions par rapport aux niveaux de maturité moyens de l'industrie.

Un atelier d'auto-évaluation peut vous aider à revoir vos processus ITAM par rapport aux meilleures pratiques identifiées par HP, basées sur plus d'un millier de mises en œuvre de projets de gestion des ressources sur les sites informatiques d'entreprises.

À l'aide d'une approche collaborative basée sur des discussions en groupe avec des responsables et des utilisateurs, HP établit un environnement qui favorise le travail en équipe et la communication ouverte. L'évaluation s'appuie sur le modèle de processus de gestion des ressources HP. Ce modèle a été développé à partir des meilleures pratiques de l'industrie, y compris les normes ITIL pour la gestion des ressources logicielles.

À l'issue de l'évaluation, les participants comprennent parfaitement les objectifs ITAM, les meilleures pratiques et les avantages, et ont la possibilité d'utiliser le modèle pour créer des plans d'action.

## L'analyse des décisions et des actions

Des processus doivent être mis en place pour vous aider à déterminer les performances de votre organisation sur le plan de la gestion des ressources, qui découlent directement des décisions ou des mesures prises par l'organisation.

De plus, la business intelligence peut vous aider à déterminer les futures décisions et actions. En d'autres termes, il s'agit d'être capable d'utiliser les données actuelles et d'exécuter des scénarios possibles. Ici, les données relationnelles vous aident à définir la meilleure utilisation des ressources ainsi que l'avenir de ces dernières.

## La création d'une analyse de rentabilité

Elle vous aide à justifier des décisions concernant des investissements significatifs. Ce qui importe ici est la saisie de données financières exactes, la possibilité d'analyser correctement ces données et de les comparer aux meilleures pratiques. HP a développé différents modèles d'analyse financière pour aider les organisations à créer leur propre analyse de rentabilité afin de lancer ou d'étendre un projet de gestion des ressources.

Le calculateur de retour sur investissement est un utile qui facilite ce processus en s'appuyant sur l'analyse financière pour évaluer un projet donné. L'analyse financière est effectuée en calculant les coûts et les avantages du projet, et en utilisant le concept de valeur temporelle de l'argent.

## Le rôle de la gestion des ressources dans l'administration d'environnements basés sur des services cloud

### Des ressources informatiques à la gestion des ressources de services informatiques

Plus les départements informatiques se concentrent sur la prestation de services, plus leurs besoins en matière de gestion des ressources évoluent.

- Ce qui importe dans la prestation de services informatiques n'est pas la configuration ou le serveur déployé par le département informatique, mais la valeur associée de toutes les ressources déployées pour prendre en charge un service informatique. Ainsi, la gestion des ressources informatiques doit évoluer pour gérer les ressources prenant en charge chaque service déployé. La gestion de la configuration recense les liens entre les configurations utilisées dans la prestation de services métiers avec une analyse de l'impact, alors que la gestion des ressources utilise la carte de services pour effectuer les activités ITAM.
- Coût des services : comprenez le TCO de chaque ressource de service métier et déterminez le pourcentage approprié de chaque TCO (qui sera inférieur à 100 % pour les ressources partagées, tel que le matériel qui exécute les hyperviseurs) pour calculer un TCO annuel pour chaque service métier. Tous les coûts doivent être pris en compte : coûts d'achat, de maintenance, des contrats, de licences, des changements et de main d'œuvre directement générés par les processus de gestion des ressources ou importés d'autres outils, y compris (la gestion de services [coûts de changements] et la gestion de projets [coûts de main d'œuvre]).
- Prix des services : créez des catalogues de services avec un tarif calculé sur les coûts annuels de la fourniture du service, le nombre attendu d'abonnements et l'élévation des plans informatiques pour l'exécution du service.
- Facturation des services : également appelé facturation de service cloud ou rétrofacturation. La gestion des ressources informatiques prend en charge la gestion des abonnements des utilisateurs et la rétrofacturation ou la facturation des abonnements actifs, en prenant en compte les données basées sur l'utilisation (c'est-à-dire le volume de données en Go téléchargé par mois et par l'abonné). Le département informatique se transforme ainsi en organisation commerciale (avec un résultat et une comptabilité) en fournissant des rapports exacts des coûts et des revenus informatiques.
- La facturation des services peut permettre de réduire l'ensemble des dépenses informatiques, car les utilisateurs qui paient pour les services font en sorte de les utiliser, et le département informatique peut optimiser le coût de l'infrastructure tout en fournissant ses services (par exemple, passer d'une base de données Oracle à Microsoft® SQL ou Progress pour réduire les coûts des services si cela est nécessaire).

### L'informatique hybride signifie-t-elle la fin de la gestion des ressources ?

L'engouement pour le cloud laisse parfois penser que tout est à la demande et virtuel, et que les ressources ne sont plus la propriété des départements informatiques, ce qui rend la gestion des ressources inutile. Or, ce n'est pas le cas. Les obligations contractuelles (notamment la conformité logicielle), les investissements effectués pour l'infrastructure de services,

le besoin d'avoir une vision exacte de ce qui est utilisé et souscrit, rendent les processus et les outils de gestion des ressources informatiques essentiels dans un certains nombres de secteurs :

- Gestion efficace des abonnements à des services cloud externes : vous avez besoin d'une gestion complète du catalogue des services et des contrats pour permettre aux utilisateurs de demander et d'obtenir des abonnements à ces services cloud.
- Gestion efficace de la performance des services cloud : les pourcentages de disponibilité et de temps nécessaires pour répondre aux incidents sont des données qui peuvent être fournies par des systèmes de gestion des services informatiques hybrides (par exemple, **HP Service Manager**) ou par des applications de surveillance de la performance des applications de services externes (notamment **HP Application Performance Management**). La gestion des contrats utilise ces données pour mesurer les performances et facturer des frais de pénalités en cas de manquement aux accords sur les niveaux de service.
- Gestion efficace des coûts : pour les coûts payés en externe, le département informatique doit être capable de comparer les coûts des services de cloud public avec ceux des services internes similaires. Ceci permet de prendre des décisions objectives sur la nécessité d'externaliser ou non un service. Les coûts des services doivent être facturés en interne aux utilisateurs de l'entreprise qui consomment les services. Comme les unités métiers sont responsables de ce qu'elles utilisent, il est possible qu'elles essaient d'optimiser leurs dépenses. Le résultat (des coûts facturés en interne par rapport à ceux payés en externe) peut aider le département informatique à optimiser les volumes facturés et dépensés, ce qui rend la gestion financière (coût et facturation des services) importante.
- Gestion des ressources logicielles : il est toujours pertinent de recourir à des services cloud externes, avec peut-être un accent plus important sur la gestion des droits par rapport à la gestion de la conformité (il est possible que les fournisseurs de services externes restreignent l'accès à leurs outils aux utilisateurs autorisés, donc la conformité devrait être relativement simple).

## Conclusion

De nombreux directeurs informatiques manquent de crédibilité auprès de leurs pairs au sein de leur organisation et parfois même auprès de leurs supérieurs hiérarchiques. Ces relations peuvent s'améliorer si les directeurs informatiques se posent quatre questions essentielles à propos de leurs ressources, questions qui devraient les conduire sur le chemin de la réussite. Le département informatique est beaucoup plus crédible lorsqu'il est capable de communiquer avec les autres les informations suivantes :

- Quelles sont les ressources détenues par le département informatique ?
- Quel est le retour apporté par ces ressources ?
- Comment ce retour peut-il être amélioré ?
- Quel est le niveau des investissements du département informatique par rapport aux concurrents ?
- Comment le département informatique gère-t-il les risques associés aux ressources ?

La seule manière de réussir est de réunir la technologie, le personnel et les processus appropriés pour atteindre ce niveau de transparence, de référence et de gouvernance. HP est depuis longtemps l'un des principaux fournisseurs de technologies et de meilleures pratiques. HP fournit ainsi aux directeurs informatiques les outils et les données dont ils ont besoin pour générer des résultats incroyables.

## Services HP

Optimisez votre investissement en logiciels. Nous savons que vos problèmes de support peuvent varier selon la taille et les besoins critiques de votre organisation.

HP vous propose des services de support logiciel et technique qui peuvent résoudre tous les problèmes du cycle de vie de vos logiciels. Vous avez donc la possibilité de choisir le niveau de support approprié pour répondre à vos besoins métiers et informatiques spécifiques. Utilisez le support logiciel HP peu coûteux pour libérer vos ressources informatiques, et concentrez-vous sur les autres priorités de votre entreprise et sur l'innovation.

Les services de support logiciel HP offrent :

- Un seul point de contact pour tous vos services logiciels et matériels, accessible 24h/24, 7j/7, 365 jours par an.
- Prise en charge de : VMware, Microsoft, Red Hat, SUSE Linux et HP Insight Software
- Des réponses rapides, une expertise technique et des outils à distance pour accéder aux réponses rapides, à la résolution réactive des problèmes et à la prévention proactive des problèmes
- Une expérience de service cohérente de niveau international offrant une expertise technique locale

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [hp.com/services/software-support](http://hp.com/services/software-support).

## En savoir plus

Gérez vos ressources pour mieux administrer vos finances et aligner vos objectifs. Consultez le site : [hp.com/go/assetmanagementsoftware](http://hp.com/go/assetmanagementsoftware)

---

## Get connected

[hp.com/go/getconnected](http://hp.com/go/getconnected)

Recevoir les avis des spécialistes sur les tendances techniques, les alertes et les solutions HP

© Copyright 2009, 2011–2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document sont sujettes à modifications sans préavis. Les seules garanties couvrant les produits et services HP sont présentées dans les déclarations de garantie expresses qui les accompagnent. Aucune information contenue dans ces déclarations ne doit être considérée comme constituant une extension de garantie. HP ne peut pas être tenu pour responsable des erreurs techniques ou de forme ou des omissions contenues dans ce document.

Microsoft est une marque déposée de Microsoft Corporation aux États-Unis. Oracle est une marque déposée d'Oracle et/ou de ses filiales.

4AA2-6525FRE, document créé en mai 2009 et mis à jour en novembre 2012, deuxième révision

