

8 novembre 2013

Mineure SOA – Cours 1

Olivier BESNARD

Consultant sénior

Practice Architecture des Systèmes d'Information



Qui sommes-nous ?

- Cabinet de conseil en management et système d'information
- Des clients dans le top 200 des grandes entreprises et administrations, dans tous les secteurs d'activité
- 3^{ème} cabinet* de conseil indépendant en France

- ✓ Plus de 20 ans d'existence
- ✓ Près de 1 200 collaborateurs
- ✓ Coté en Bourse sur NYSE Euronext
- ✓ Des partenariats clés au Royaume Uni et en Espagne - Un bureau au Maroc

* Source : PAC 2013

6 *practices* combinant compétences business & technologiques

**Business transformation
Banque et Assurance**

**Business transformation
Énergie, Transport, Telcos**

**Excellence
opérationnelle et IT**

Une réponse globale, dédiée à la transformation d'entreprise

**Risk management
et sécurité de l'information**

Innovation digitale

**Architecture
des systèmes d'information**

Quelques projets phares



Programme de transformation de la vente de la SNCF à horizon 2015



Transformation de la relation client digitale de GDF SUEZ Dolce Vita



Refonte des boutiques OnLine



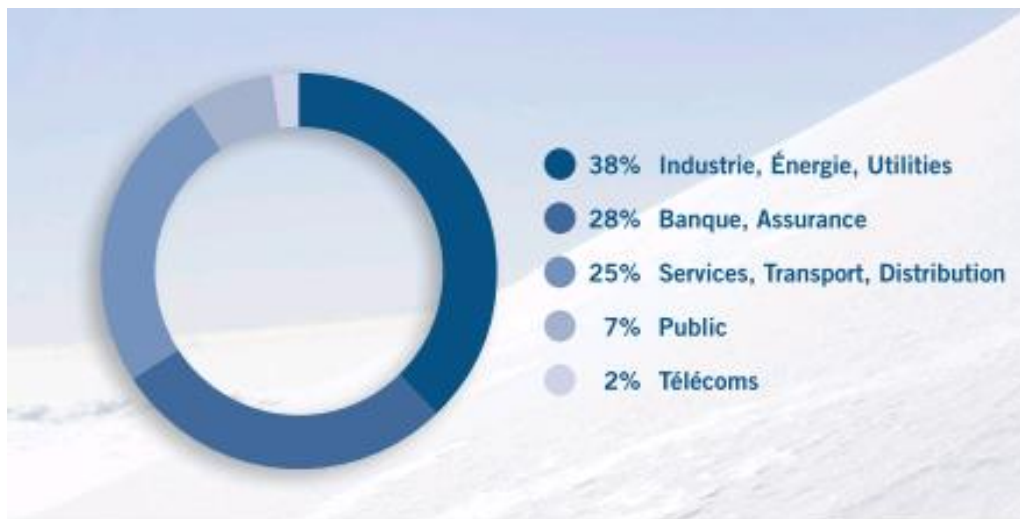
Transformation et organisation de la filière SI

Groupe
Bancaire Majeur

Programme de réduction des coûts SI

Une clientèle de 1^{er} plan

Répartition sectorielle du CA 2012/13 de Solucom

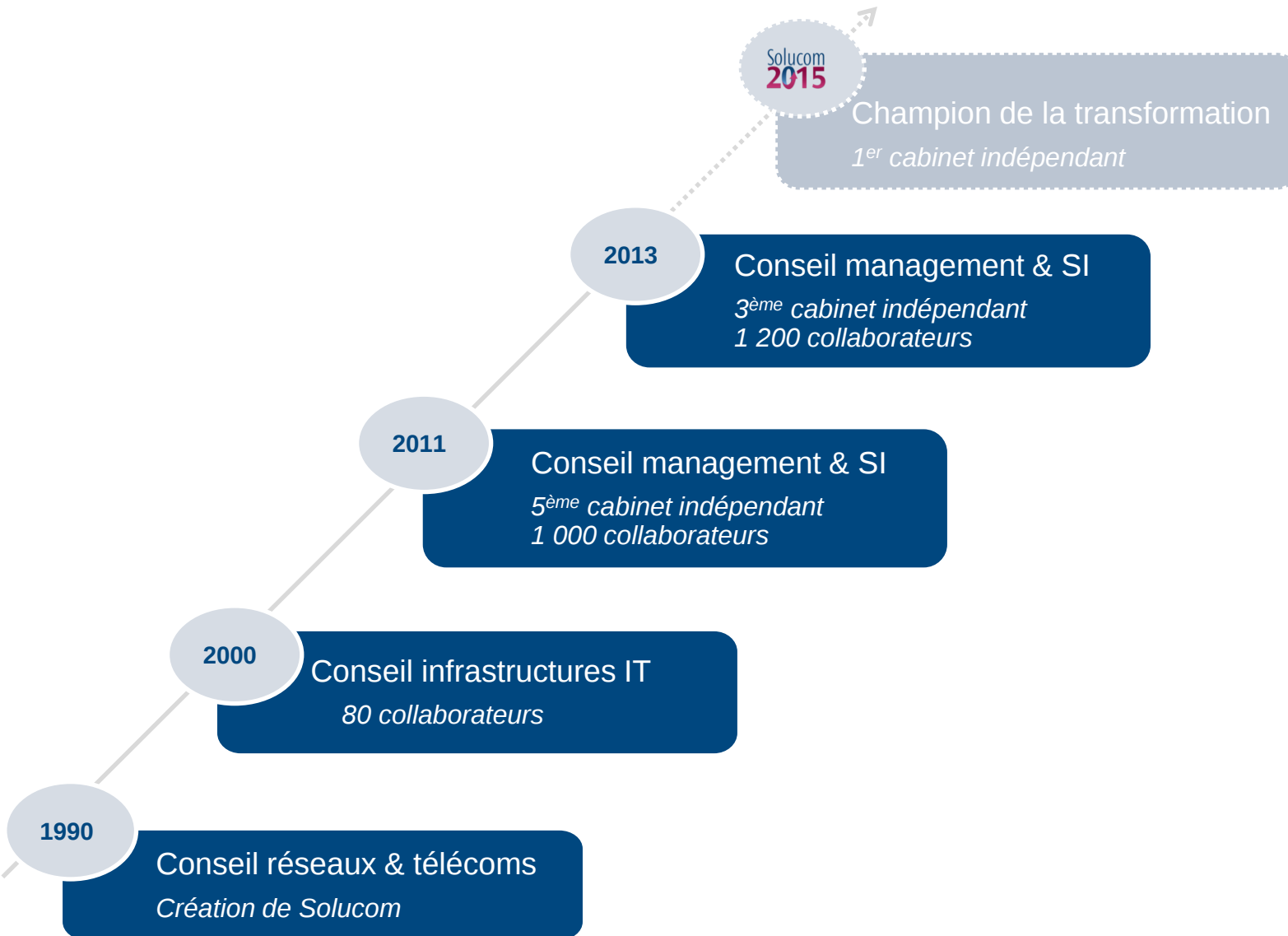


✓ 2/3 entreprises du
CAC 40

10 premiers clients 2012/13

GDF SUEZ	13%
EDF	10%
CREDIT AGRICOLE	8%
LA POSTE	7%
SNCF	6%
BANQUE DE FRANCE	5%
THALES	4%
BNP PARIBAS	2%
AIR LIQUIDE	2%
SAINT GOBAIN	2%

Une trajectoire jalonnée de prises de positions solides sur le marché



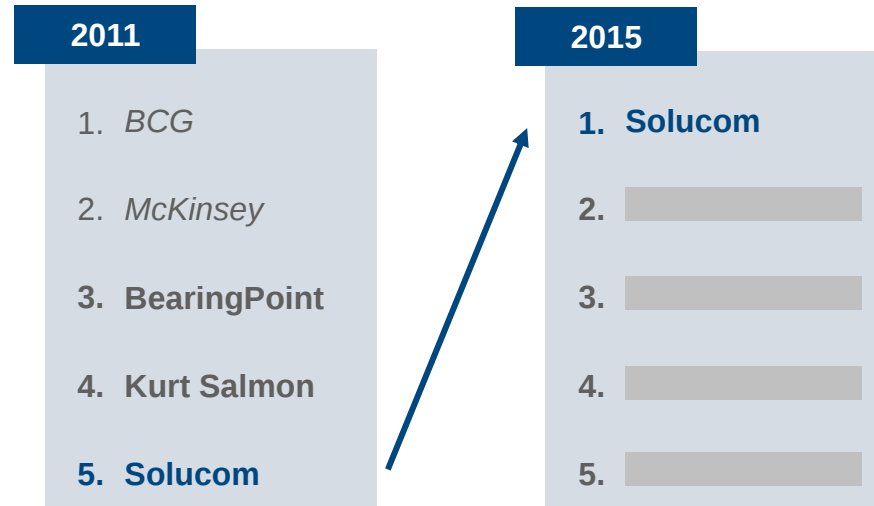
Solucom 2015, notre plan stratégique

① Devenir un **champion de la transformation des entreprises** en combinant savoir-faire métiers et technologiques

② Sortir des frontières pour accompagner nos clients internationaux

③ Peser plus de 170 M€ de chiffre d'affaires

➔ Devenir le 1^{er} cabinet de conseil indépendant en France



Source : PAC (mai 2011)

Participez à notre communauté d'expertises

Retrouvez nos analyses sur solucominsight.fr

solucomINSIGHT
la revue online de solucom



...disponible en application iPhone sur l'app Store

Découvrez nos blogs sectoriels : [Telcospinner](#), [Energystream](#)

Suivez-nous sur Twitter



@SolucomINSIGHT (Actualité du magazine online de Solucom)



@cabinet_Solucom (Actualité du cabinet)

Découvrez nos publications



La lettre Sécurité
et Risk Management

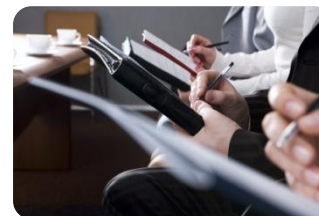


Nos focus
thématiques



Synthèse du management
de la transformation

Échangez avec nos experts



L'Atelier Solucom

Les Escales Solucom

Retrouvez nos publications et l'agenda de nos événements sur : www.solucom.fr

8 novembre 2013

- ▶ 1. Le SI
- 2. La DSI
- 3. Les composants du SI
- 4. Les types de SI
- 5. L'architecte
- 6. La modélisation du SI

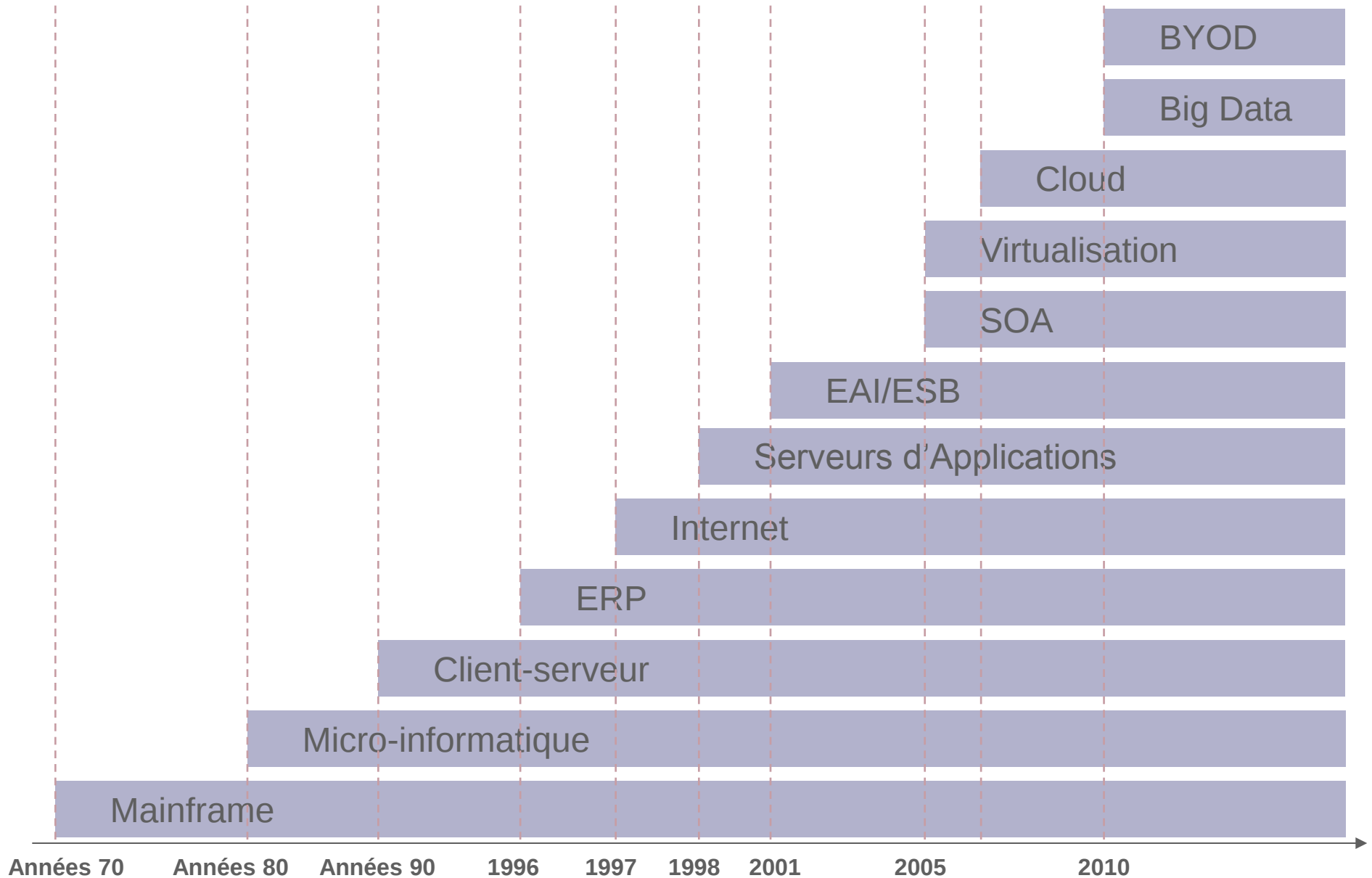
Qu'est ce qu'un SI

Rôle et Criticité du SI

- Rôle :
 - Un **Système d'Information** représente l'ensemble des éléments participants à la gestion, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information au sein de l'organisation.
- La criticité du ou d'une partie du SI dépend fortement du cœur de métier de l'entreprise. Deux cas extrêmes :
 - Les banques d'investissements, la grande distribution...
 - Impossibilité de continuité l'activité sans le SI
 - Société de conseil, bâtiment
 - Continuité, en mode dégradé, de l'activité.
- De plus en plus, le SI devient un **composant critique** des entreprises.

Qu'est ce que le SI?

Historique du SI



Qu'est ce que le SI?

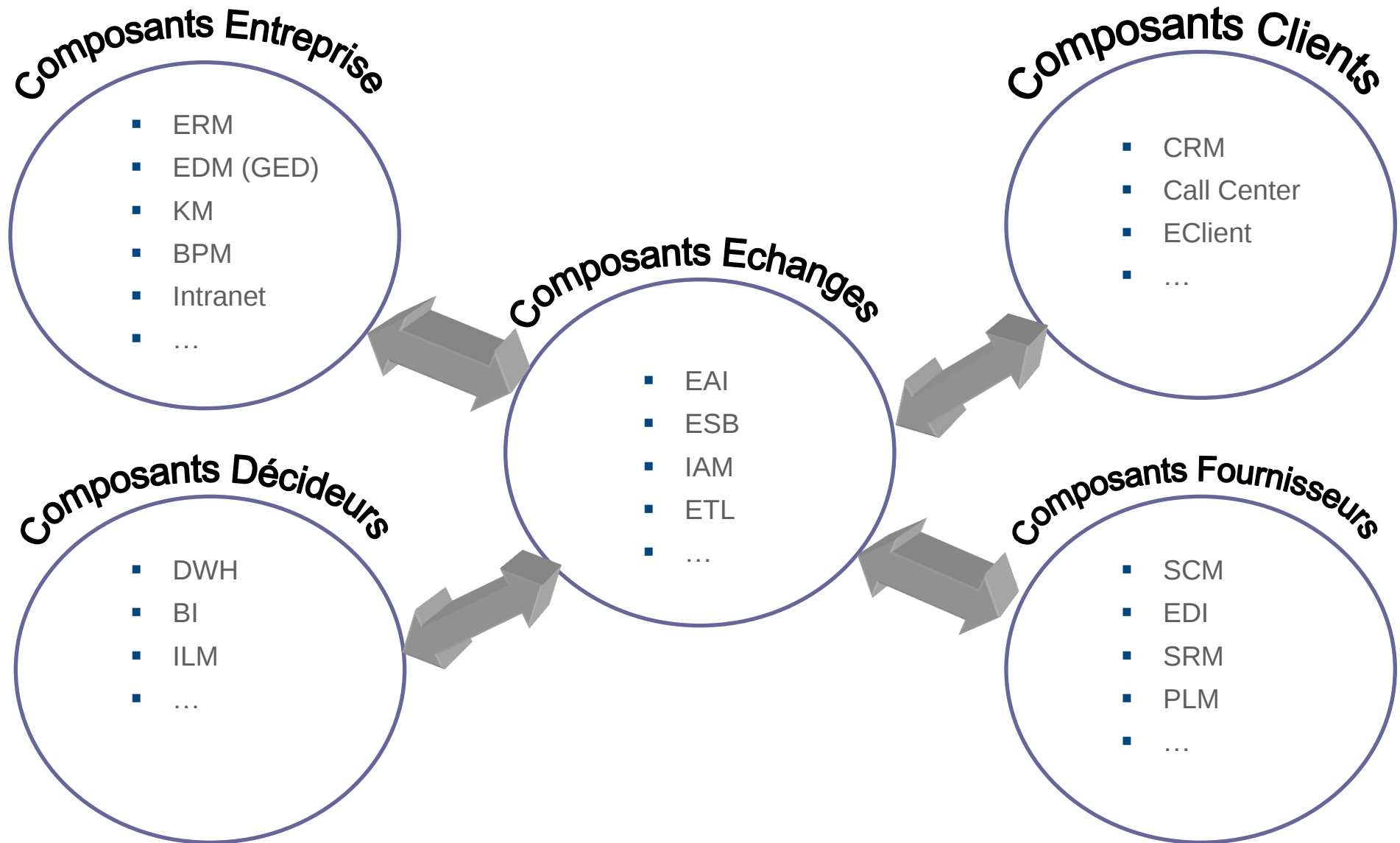
Historique du SI

■ Le constat

- ▶ Depuis l'apparition du poste de travail sous Windows, les SI ont empilé à un **rythme effréné** les outils issus des différentes vagues technologiques
- ▶ Ces technologies constituent aujourd'hui un héritage devenu trop lourd à porter pour le SI
 - Ces technologies n'ont pas été conçues pour dialoguer ensemble et posent donc **des problèmes d'intégration**
 - Une évolution métier perçue comme mineure est souvent très **impactante, très complexe et très longue** à mettre en œuvre
 - L'entreprise a de moins en moins les moyens de maintenir ses compétences sur autant de technologies différentes (réduction de budget, efficacité opérationnelle...)

Qu'est ce qu'un SI

Les éléments constitutants le SI



Le SI est soumis à des exigences de plus en plus fortes

Le SI doit de plus en plus pouvoir être **assemblé et désassemblé** comme un lego (fusion, acquisition...)

Le **rythme des évolutions technologiques s'accélère**

Les applications du SI sont de **plus en plus intégrées**



Contraintes

Le SI devient un **facteur de risque** pour la pérennité de l'entreprise

Le besoin de **réactivité** du SI est toujours plus fort (sous la pression des métiers)

Les nouvelles technologies **s'additionnent** aux **strates technologiques historiques (Legacy)**

Enjeux des architectures techniques

- L'architecture technique des SI doit faire face à **4 enjeux majeurs** :

1 L'agilité

Les architectures doivent contribuer à améliorer la capacité d'évolution des applications (extensions fonctionnelles, montées en charge) et à simplifier les évolutions technologiques

2 La maîtrise des coûts

Les architectures doivent viser aux meilleurs compromis coûts/niveau de service et à industrialiser les solutions tant en termes de déploiement que d'exploitation

3 La maîtrise du niveau de service

Les solutions d'architecture doivent offrir les moyens de piloter le niveau de service, et ce d'autant plus que les systèmes sont interconnectés et reposent sur des composants d'infrastructure mutualisés

4 La maîtrise des risques

Les solutions d'architecture doivent intrinsèquement prendre en compte les risques informatiques comme une exigence à part entière, quelle qu'en soit la nature (sinistres, attaques, risques techniques)

Agenda

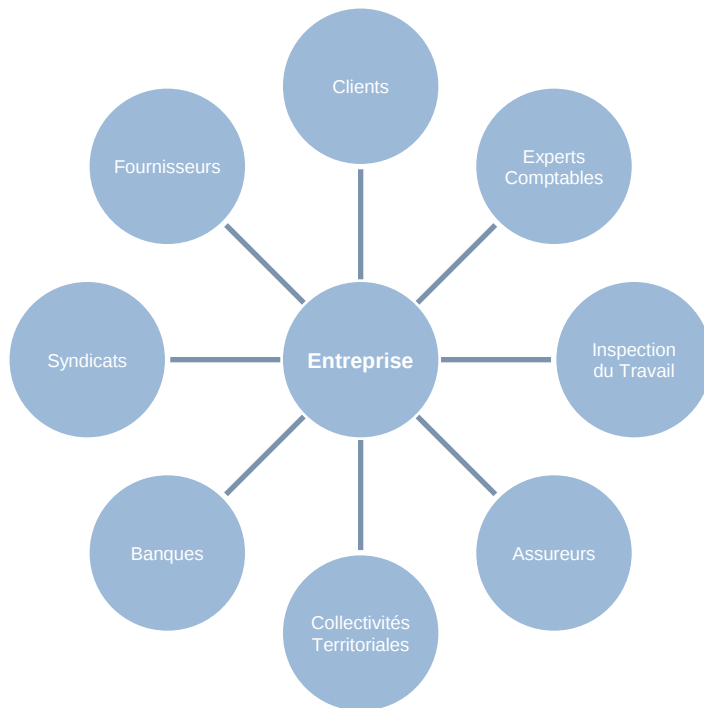
1. Le SI
- ▶ 2. La DSI
3. Les composants du SI
4. Les types de SI
5. L'architecte
6. La modélisation du SI

La place de la DSI dans l'entreprise

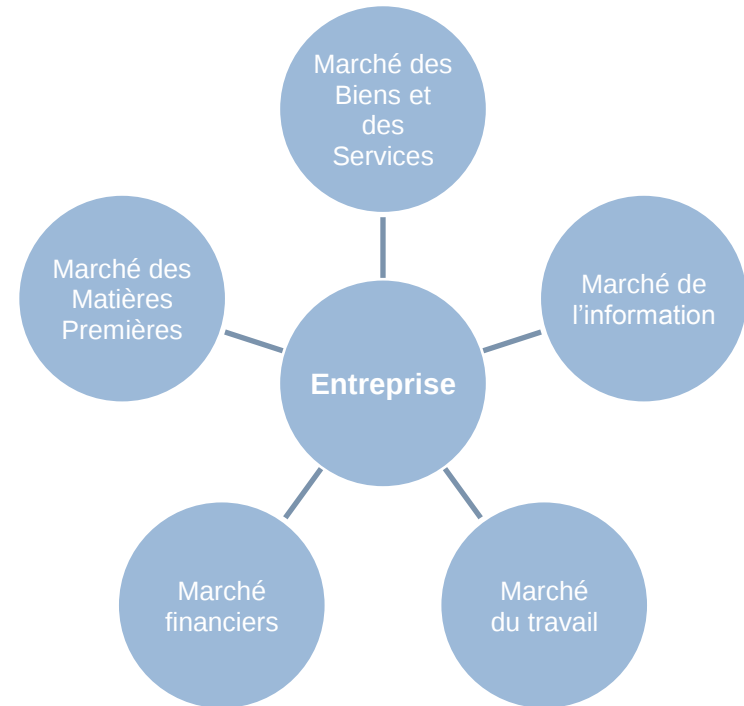
Définition d'une entreprise

■ Une définition d'une entreprise :

- Organisation sociale autonome et provisoire qui se fixe comme but d'assurer sa vie et son développement par la commercialisation du produit de son activité.



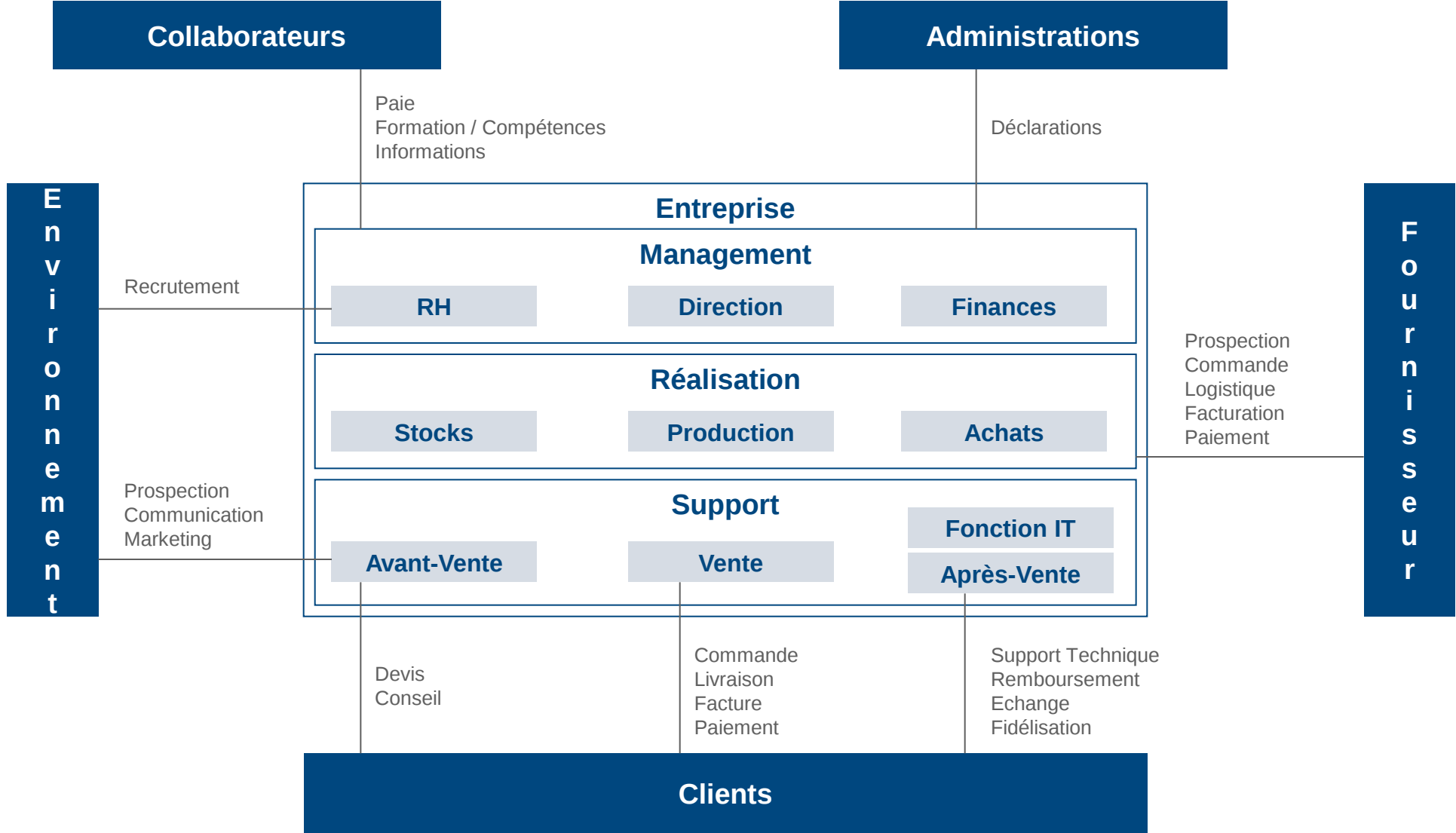
Entreprise : Lieu d'interaction



Entreprise : Face aux marchés

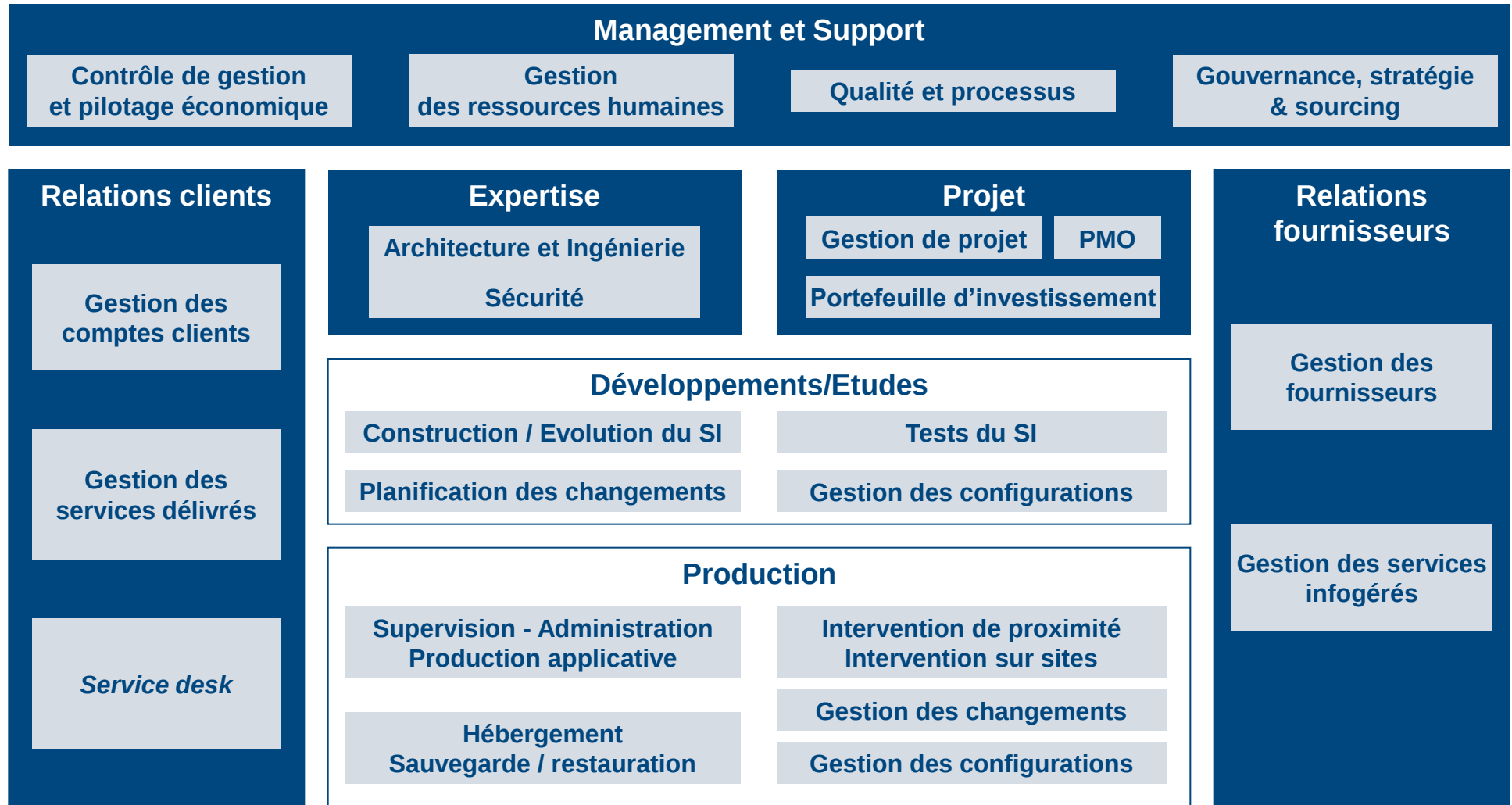
Qu'est ce qu'une DSI ?

L'organisation simplifiée de l'entreprise



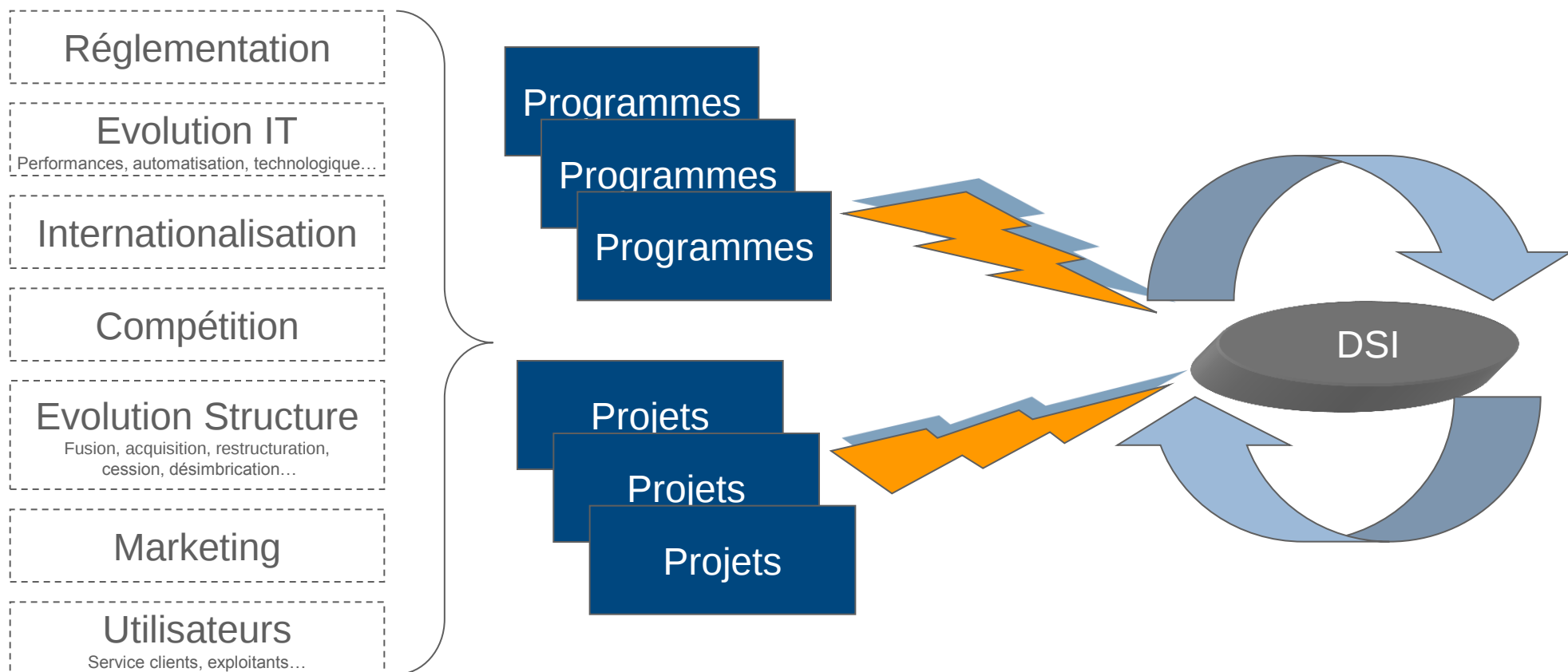
Qu'est ce qu'une DSI ?

L'organisation fonctionnelle de la DSI

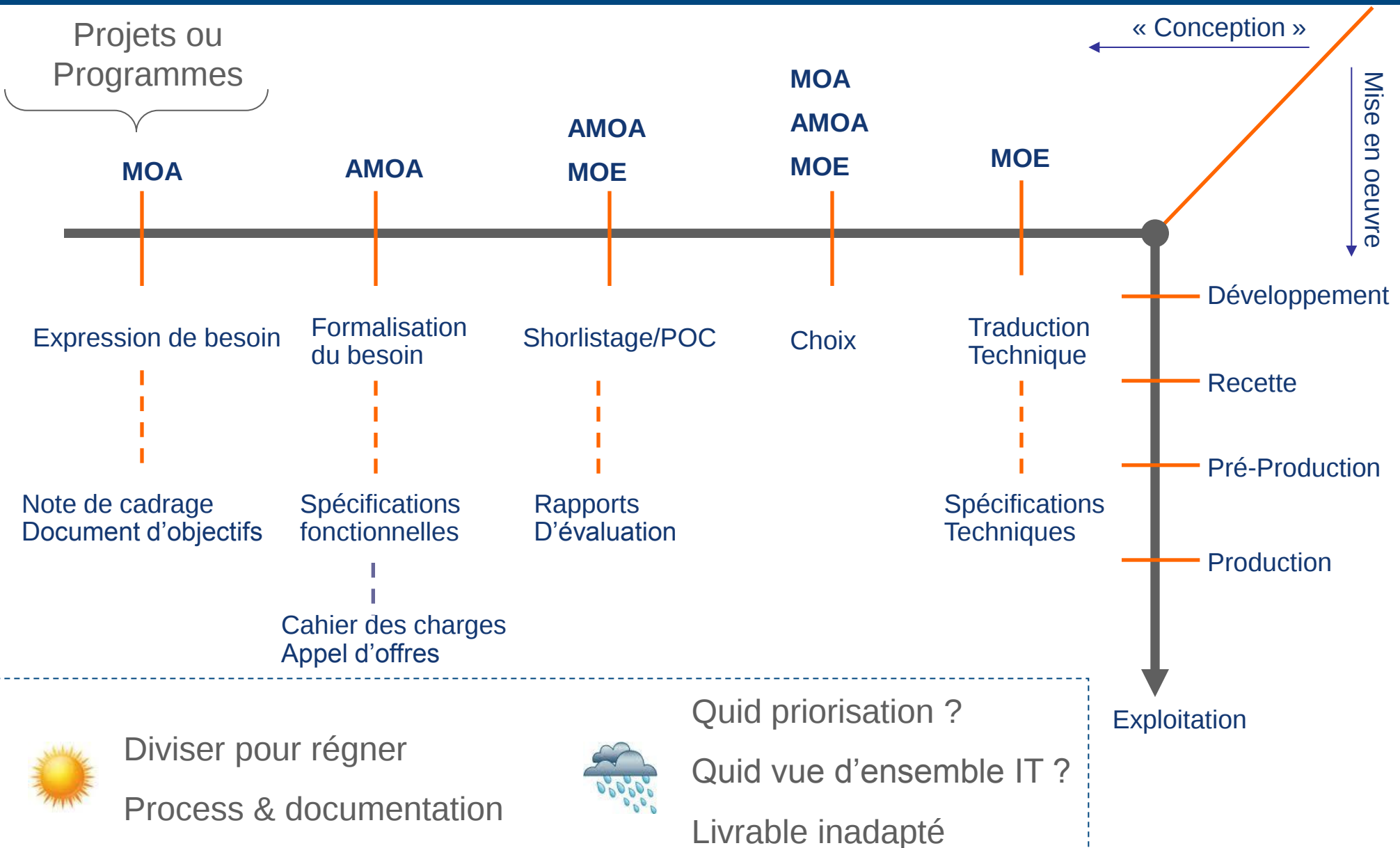


Rôle de la DSI dans son écosystème

- Le rôle de la DSI est d'**organiser**, **maitriser** et **concrétiser** les diverses évolutions induites par son écosystème
 - Son action est matérialisée par des programmes ou projets à délivrer par les équipes de la DSI

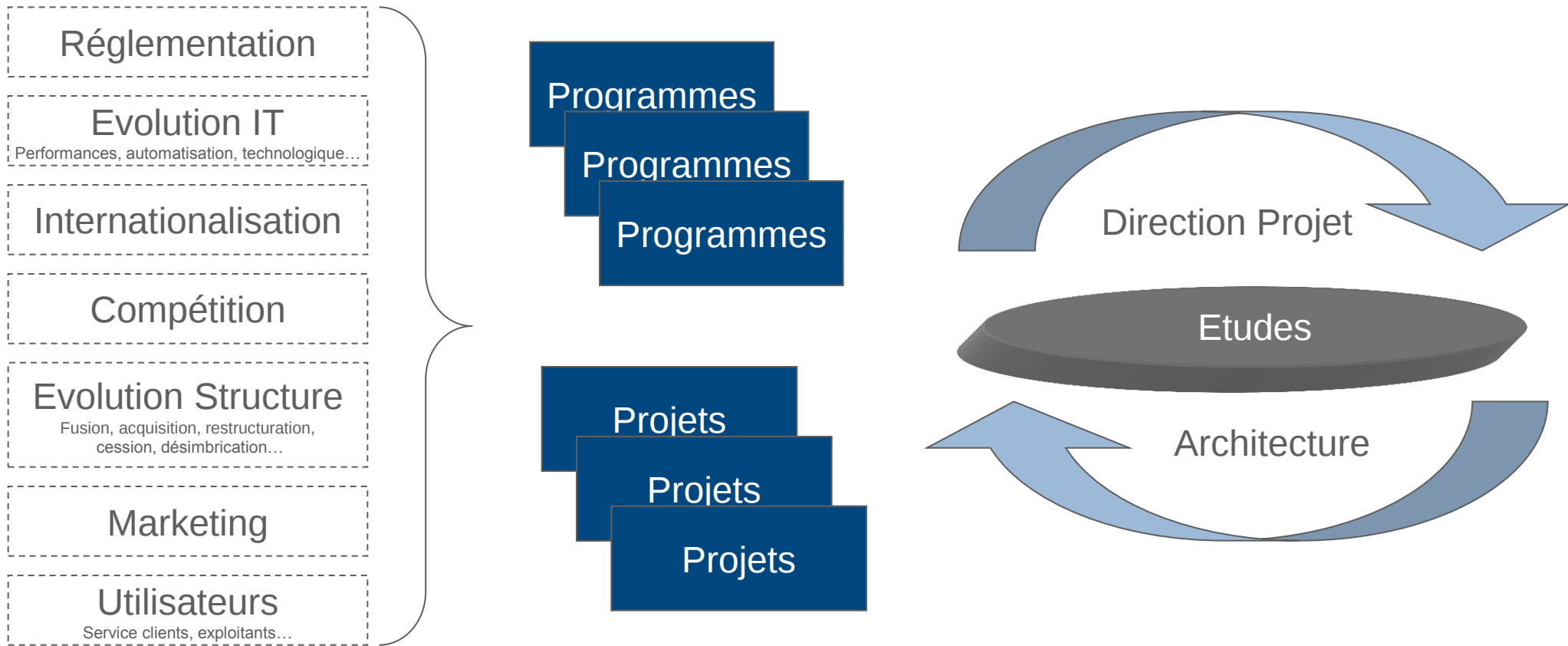


Les acteurs et leurs rôles au sein de la DSI - Avant



Qu'est ce qu'une DSI

Deux fonctions qui s'affirment



Direction de projet qui orchestre
Architecture qui maîtrise et cadre
Etudes qui opèrent



Répondre aux besoins des utilisateurs
Maîtriser les évolutions

Problématiques : Enjeux et Moyens



Répondre aux besoins des utilisateurs dans les délais impartis

Transformer l'image perçue de la DSI :

centre de cout → centre de service → centre de valeur

**TCO, TTM
ROI, PP...**



Satisfaire et connaître les métiers

Maîtriser son SI (qualité, performance, disponibilité, technologie, couts...)

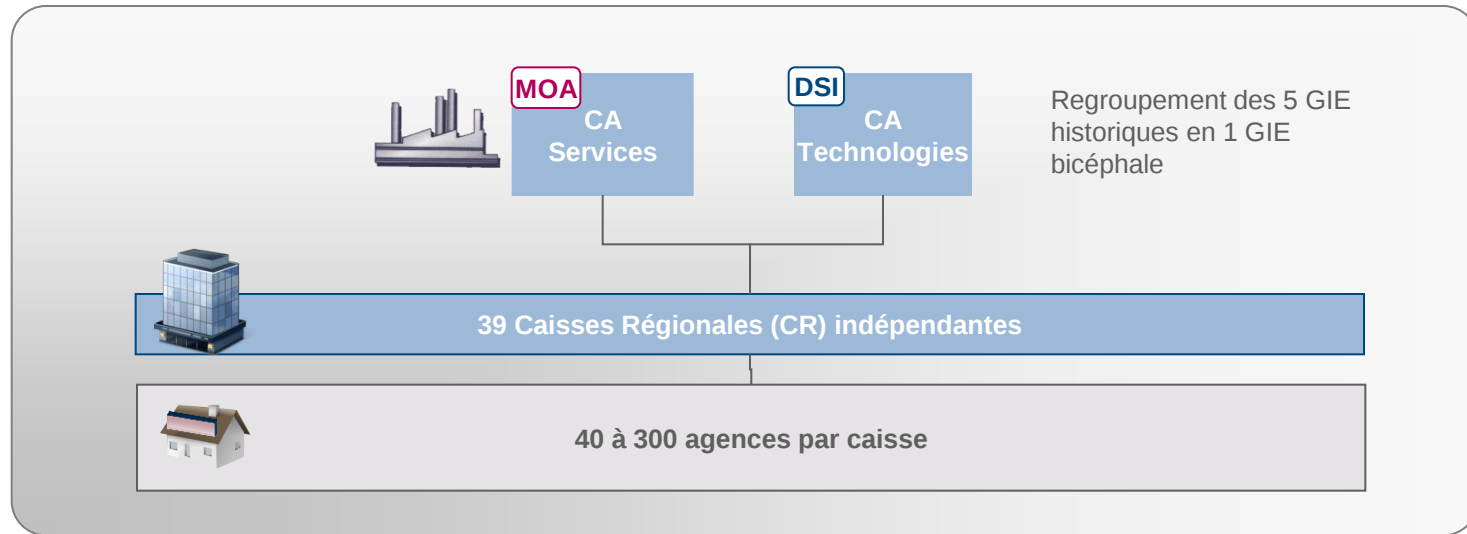
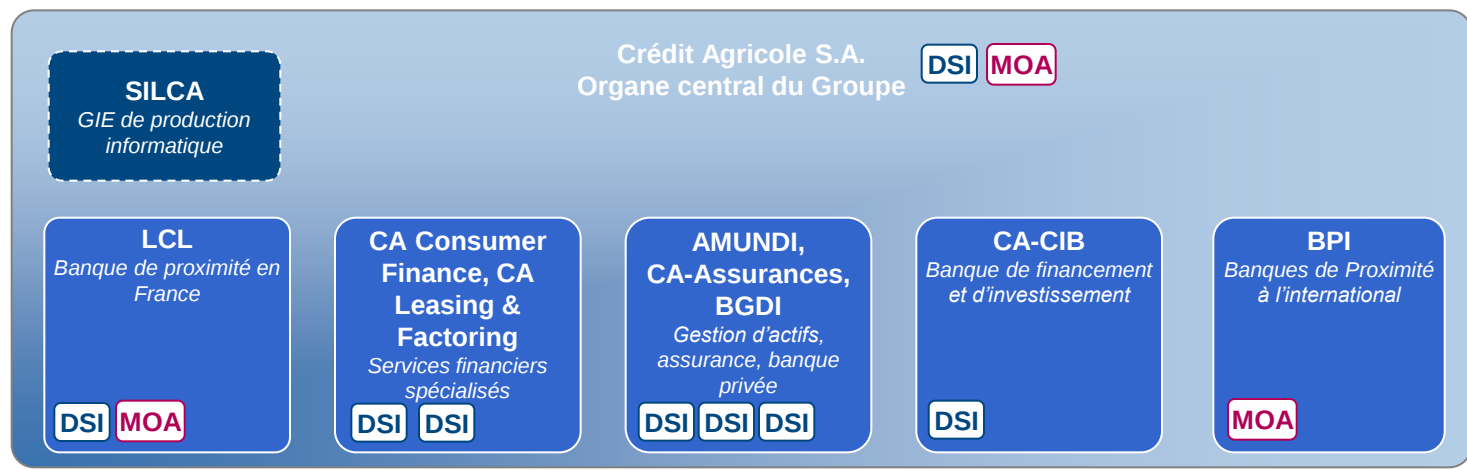
**Proximité
Métier
Agilité**

**Schéma
Directeur
Gouvernance
Architecture**

**Rationaliser
Industrialiser
Sourcing...**

Exemple de DSI : Crédit Agricole

Groupe Crédit
Agriculture S.A.



Groupe Crédit Agricole

Exemple de DSI : PSA

6^{ème} constructeur automobile mondial, 2^{ème} européen*

- ~ 200 000 collaborateurs sur 160 pays
 - ▶ DSI ~ 2 500 collaborateurs sur ~70 sites dans le monde
- Activités
 - ▶ Construction automobile
 - ▶ Financement automobile (Banque PSA Finance)
 - ▶ Équipement automobile (Faurecia)
 - ▶ Transport et logistique (GEFCO)
- CA 2010 < 60 milliards d'Euros ; ROC < 2 milliards d'Euros

PSA PEUGEOT CITROËN

BANQUE PSA FINANCE

faurecia

GEFCO



Actualité de la DSI

- Mobilité
- Sécurité
- Globalisation
- Infra 2.0 (Cloud privé)
- Refonte du SI de Banque PSA Finance
- Architecture orientée service à destination des métiers automobile



Conseil

Expertise technique
pointue en mode
« exécution »

Développements spécifiques

Miroir de réflexion
stratégique

Choix d'outils du marché

Agenda

1. Le SI
2. La DSI
- ▶ 3. Les composants du SI
4. Les types de SI
5. L'architecte
6. La modélisation du SI

L'infrastructure

Le Datacenter

- Une définition :

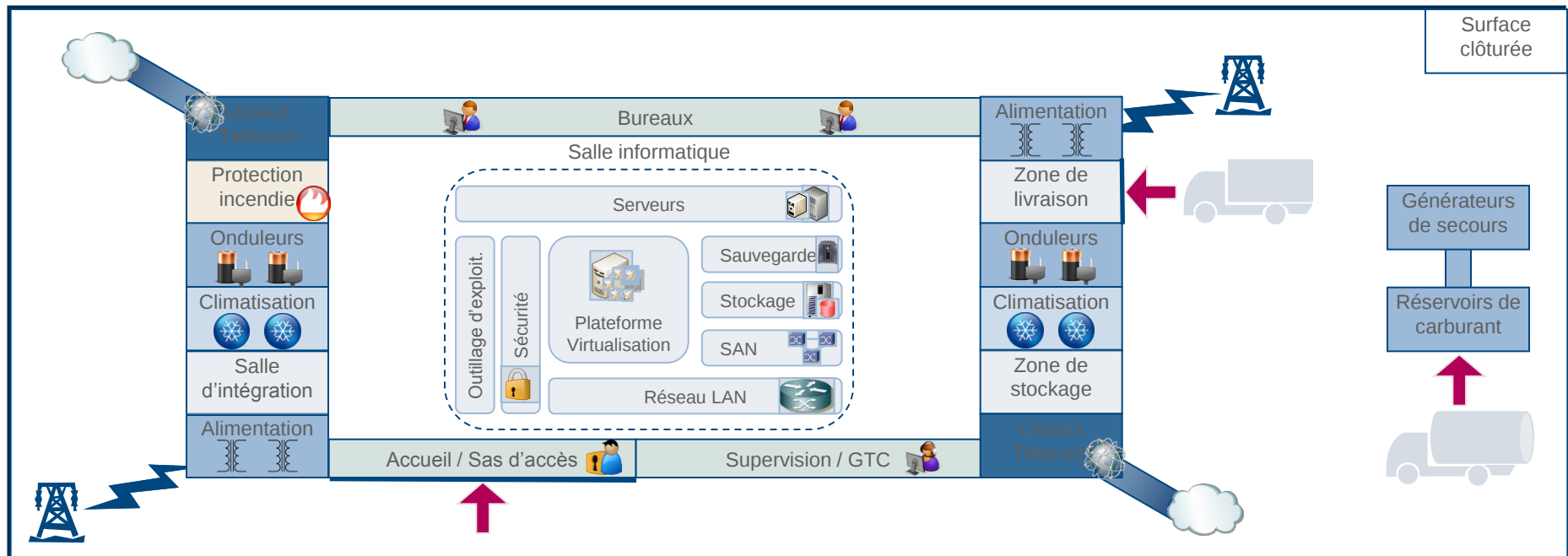
- Un espace d'hébergement est un emplacement utilisé pour héberger les systèmes informatiques et les composants associés, tels que des télécommunications et des systèmes de stockage. Il intègre généralement des systèmes d'alimentation et de communications redondants, les contrôles de l'environnement (par exemple, climatisation) et les dispositifs de sécurité.



L'infrastructure

Le Datacenter

- Le Datacenter : qu'est-ce que c'est ?



L'infrastructure

Le Datacenter – Quelques problématiques



Les infrastructures informatiques hébergées comprennent

Applications



Serveurs



Outillage de prod.

Sécurité



Plateforme
Virtualisation



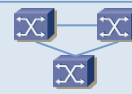
Sauvegarde



Stockage



SAN



Réseau LAN



Accès opérateurs



Des moyens dédiés
aux applications

Des moyens
mutualisés

L'infrastructure

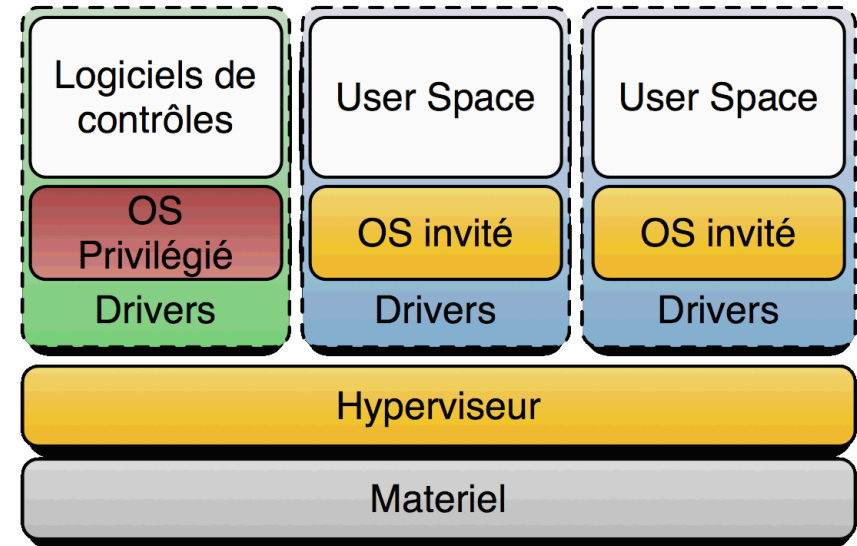
Les serveurs

- Un serveur est un ordinateur destiné à répondre aux demandes faites via un réseau
 - Machine **haut de gamme** conçue pour servir simultanément de **nombreux clients**
 - Equipé d'un **processeur puissant** ou de plusieurs processeurs
 - Equipé de mémoires et de disques durs **rapides et de grande capacité**
 - Equipé d'une ou **plusieurs interfaces réseau**
- Certains serveurs peuvent être montés dans des **racks**, ce qui permet de les empiler
- Ils peuvent être équipés de **dispositifs de prévention des pannes** et de pertes d'informations
 - Alimentations électriques **redondées**
 - Dispositifs **RAID** ou raccordement à un **SAN** ou une **baie de stockage**
 - Redondance des dispositifs de ventilation

L'infrastructure

La virtualisation serveur – Les principes

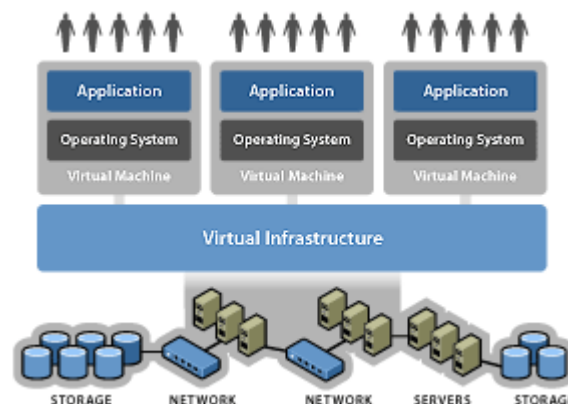
- La virtualisation consiste en la création de plusieurs serveurs « logiques » virtuels et isolés sur une base matériel commune
- La virtualisation n'est pas une idée nouvelle !
- La virtualisation est revenue à la mode en 2006 avec la généralisation de solutions de virtualisation sur architecture x86



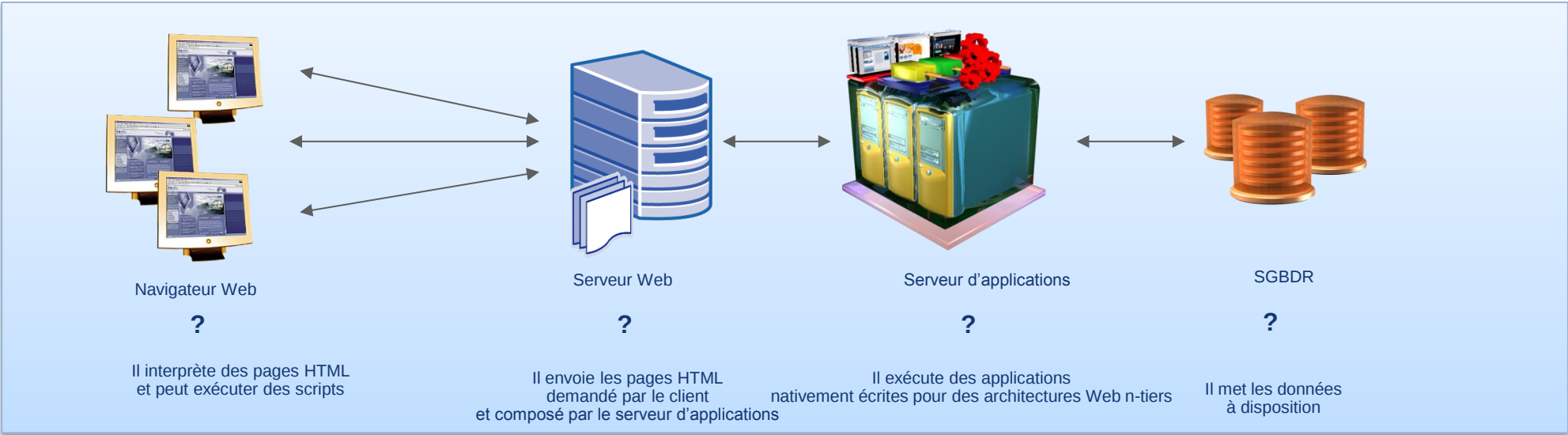
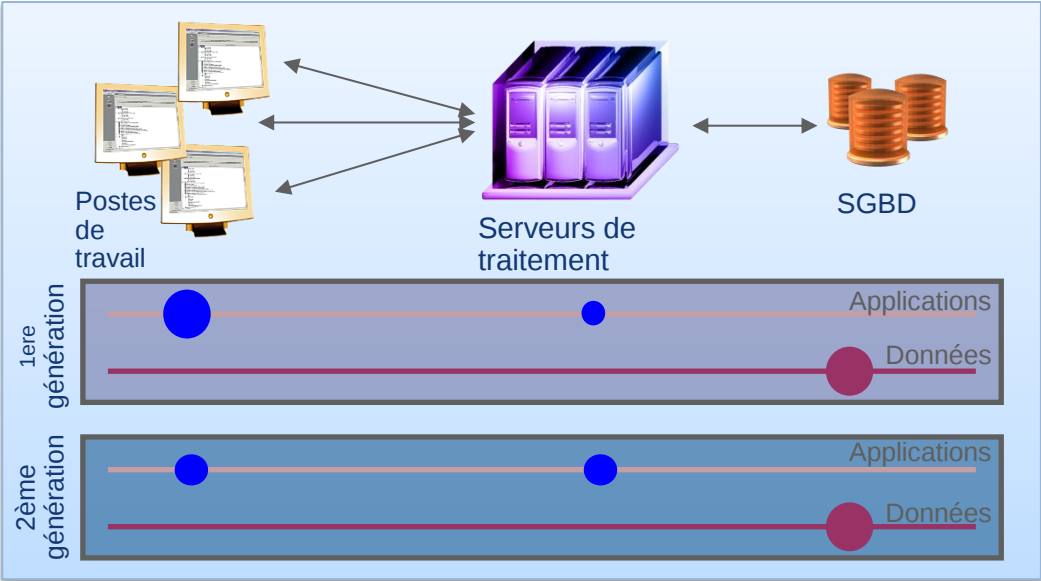
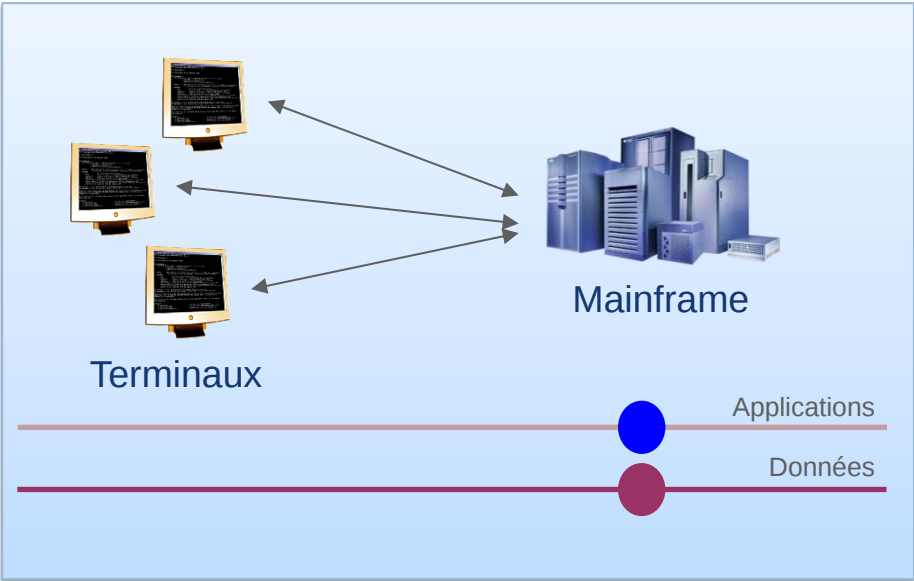
L'infrastructure

La virtualisation serveur – Les avantages

- La consolidation : de 60 à 80 % d'accroissement des taux d'utilisation pour des serveurs x86 (comparés aux 5 à 15 % sur des PC non virtualisés)
- La rationalisation
- L'allocation dynamique de puissance CPU, de mémoire RAM ou de bande passante allouée
- La continuité d'activité par transfert d'une VM d'une machine à une autre
- Le provisionning rapide d'une nouvelle VM



Les architectures logicielles et applicatives



- Des « flux de données »
 - Des données qui passent d'un point A à un point B
 - D'une application à une autre,
 - D'un module applicatif à un autre
 - D'une base de données à une autre
 - D'un utilisateur à un autre
 - D'une application à un utilisateur
 - D'une entreprise à une autre
 - (...)
 - Dans des modes différents
 - Échanges synchrones, asynchrones, pseudo-synchrone
 - Échanges unitaires ou en masse
 - Cadencés ou au fil de l'eau
 - Transactionnels ou non
 - (...)

Exemple : gestion des sinistres

- Client : BNP PARIBAS ASSURANCE
- Processus : Gestion des sinistres
- Acteurs :
 - Client
 - BNP PARIBAS ASSURANCE
 - Partenaire expert automobile
- Applications :
 - Déclaration de sinistre
 - Référentiel client
 - Gestion des contrats
- Infrastructure : Datacenter

Agenda

1. Le SI
2. La DSI
3. Les composants du SI
- ▶ 4. Les types de SI
5. L'architecte
6. La modélisation du SI

Les typologies de SI

- Les différents types de serveurs/bases/applications, combinés avec la topologie des entreprises permettent déjà d'esquisser différents types de SI :
 - Le type « spécifique »
 - Le type « tout intégré »
 - Le type « best of breed »
- Précautions de lecture
 - Aucun SI n'est à 100 % « spécifique », « tout intégré » ou « Best of Breed »
 - En revanche des dominantes (donc des cultures) existent

Les typologies de SI

Les caractéristiques du SI « spécifique »

- Un SI très orienté « développement spécifique » 
- ▶ Ce qu'il faut comprendre
 - Face à un besoin, l'entreprise fait plutôt le choix d'y répondre en développant une solution sur mesure/maison
- ▶ Ce qui généralement découle
 - Des bases de données plutôt dispersées
 - Une informatique plutôt éclatée
 - Des solutions parfois différentes d'un site à l'autre
 - Des connexions inter-applications ad hoc
 - Une culture technique généralement « assez datée »...

Les typologies de SI

Les caractéristiques du SI « tout intégré »

- Un SI « très centré sur l'ERP » 
- ▶ Ce qu'il faut comprendre
 - Plusieurs fonctions clefs du SI sont traités au sein d'un progiciel de gestion intégré qui représente le centre de gravité du SI
- ▶ Ce qui généralement en découle
 - Des bases de données plutôt consolidées
 - Une informatique plutôt centralisée
 - Un distinguo fort en terme d'intégration entre ce qui est traité par l'ERP et ce qui ne l'est pas (encore)
 - Une culture IT mono-éditeur très forte (avec une identification forte)

Les typologies de SI

Les caractéristiques du SI « Best of Breed »

- Un SI du genre « Best of Breed »



- ▶ Ce qu'il faut comprendre

- L'entreprise fait le choix de structurer son SI autour de plusieurs progiciels dont elle assume l'intégration

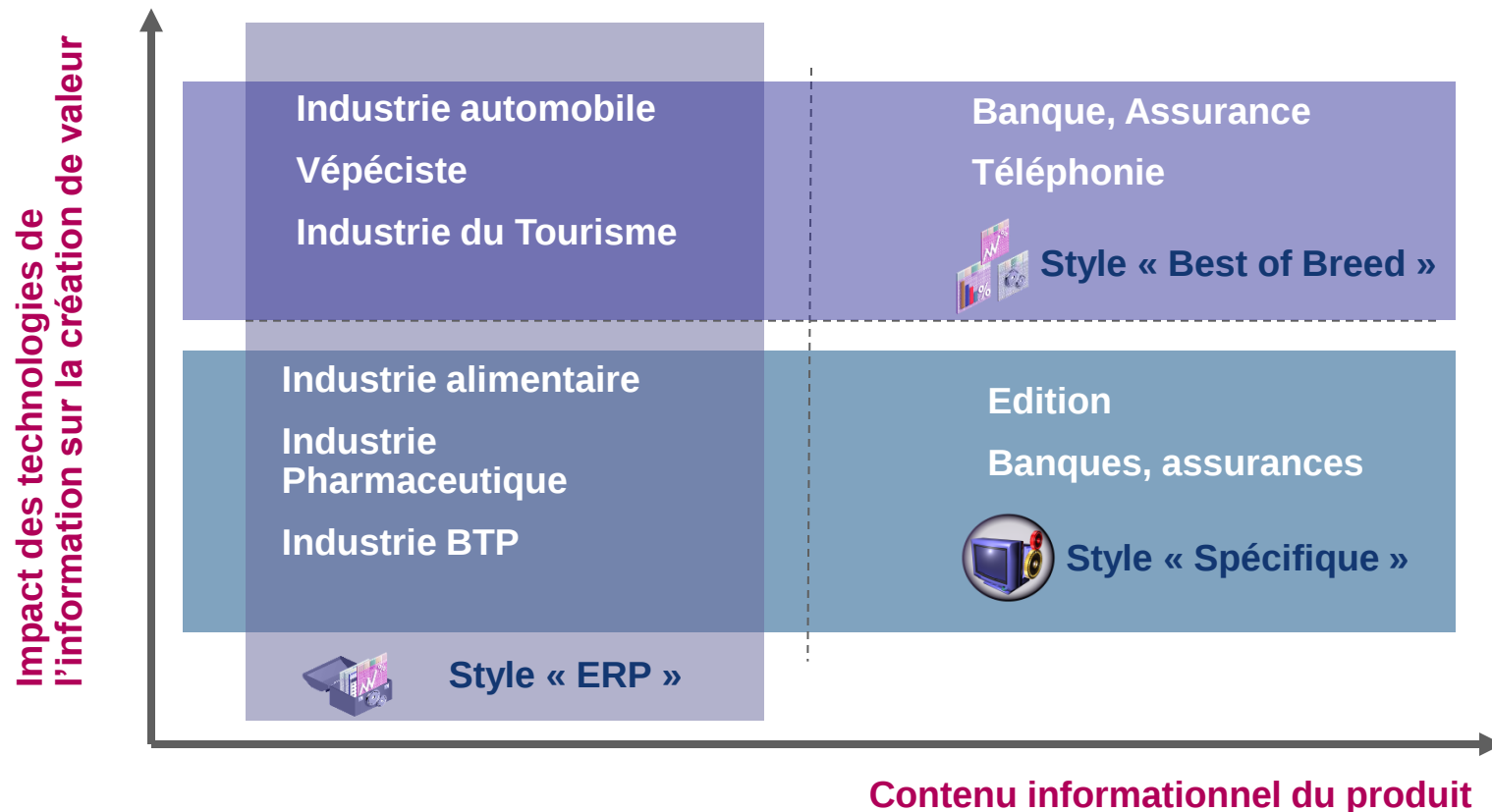
- ▶ Ce qui généralement en découle

- Style de SI qui correspond souvent à une entreprise où le SI est fortement créateur de valeur
- L'intégration des applications est un sujet critique

Les typologies de SI

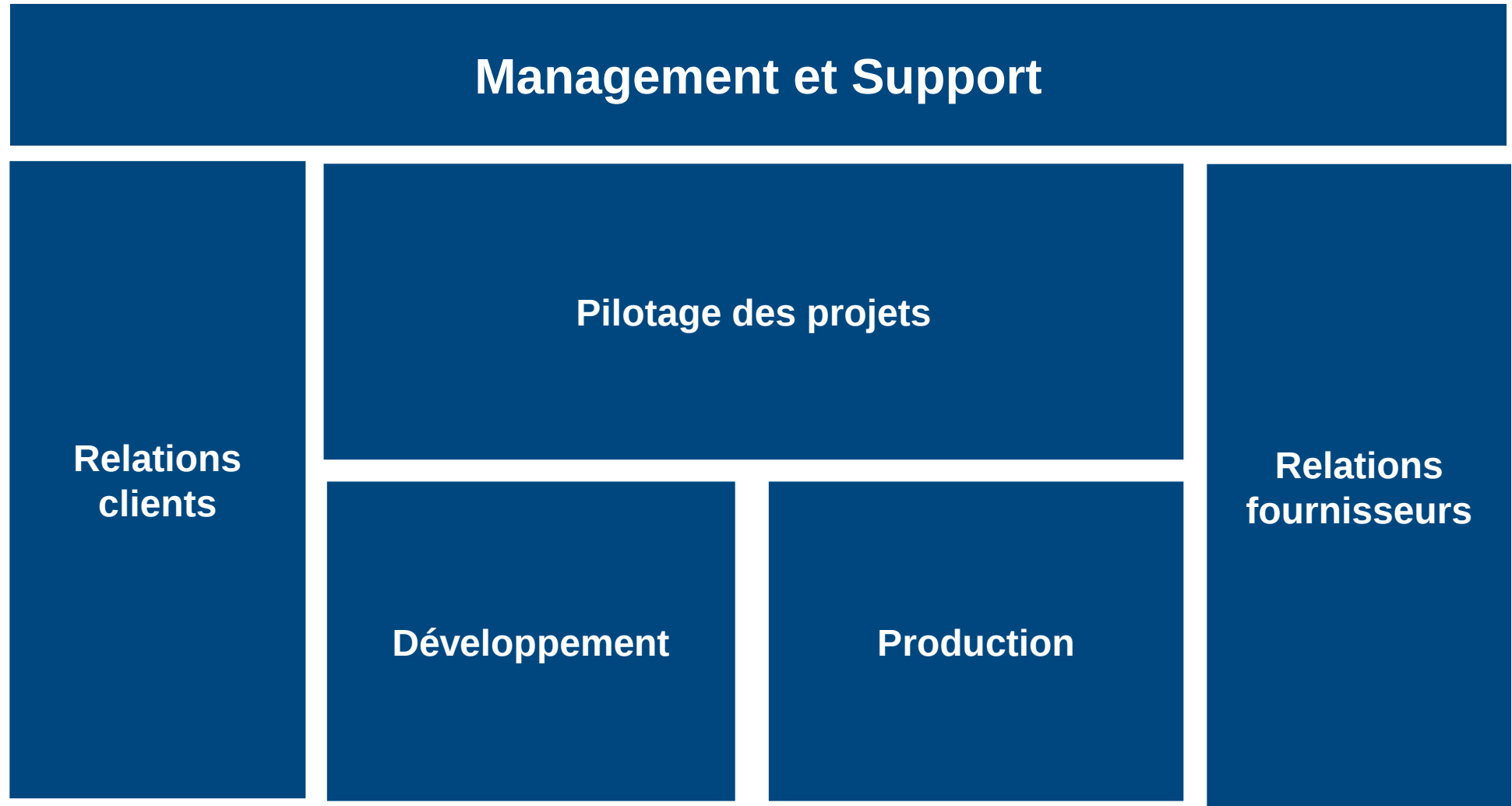
Matrice et association secteur / type de SI

- A chaque type de business son style de SI ?
(selon la matrice de Porter & Millar)



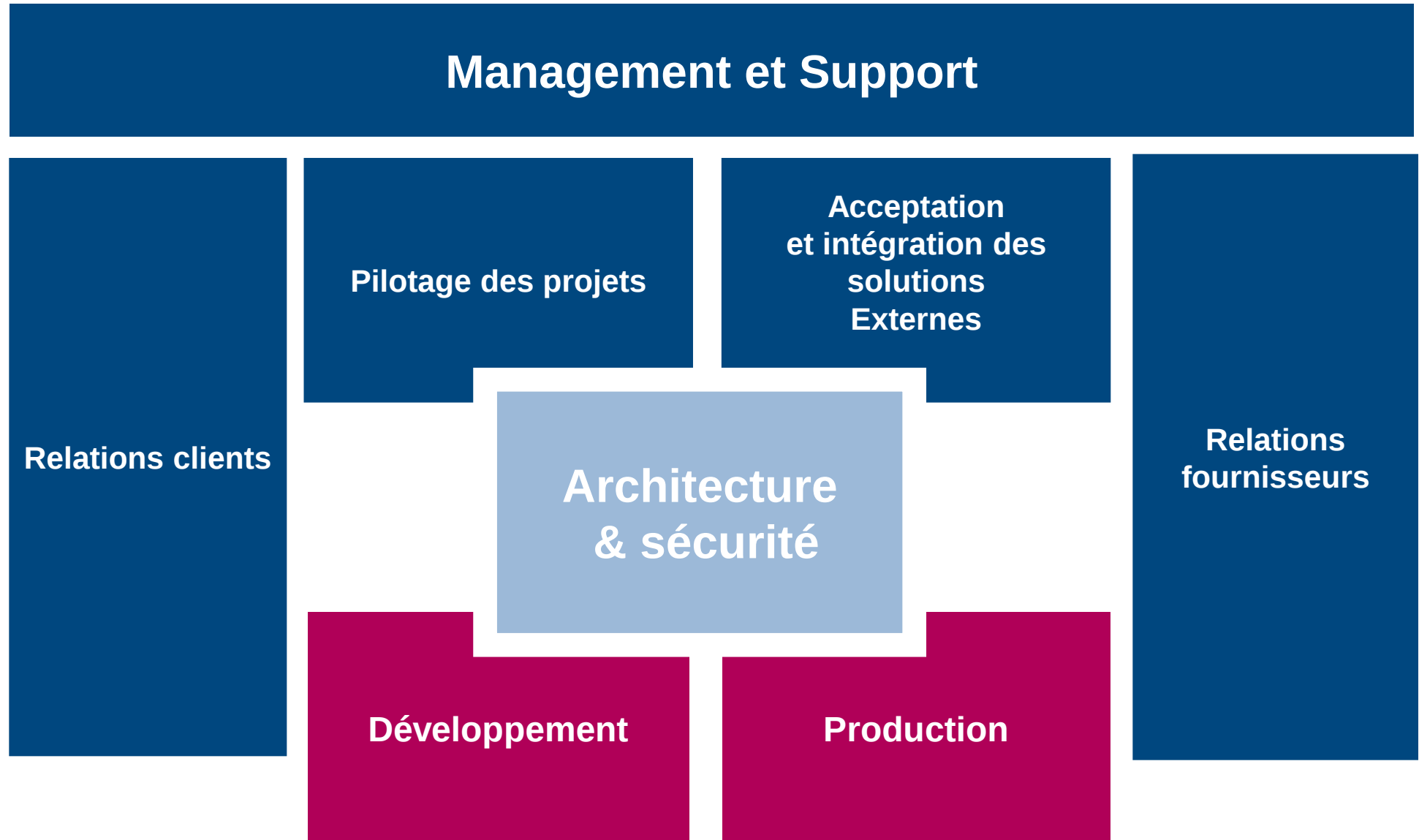
Agenda

1. Le SI
2. La DSI
3. Les composants du SI
4. Les types de SI
- 5. L'architecte
6. La modélisation du SI



L'Architecte SI

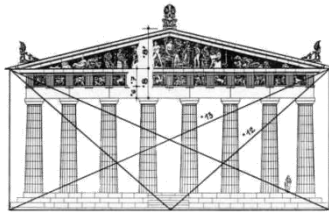
Vision fonctionnelle de la DSI (TO-BE)



Portrait de l'architecte

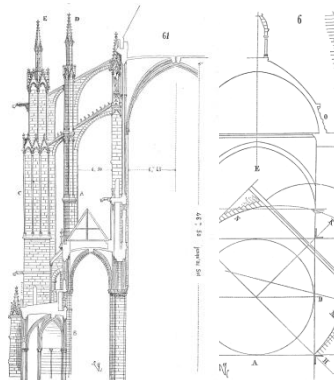
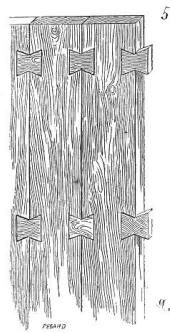
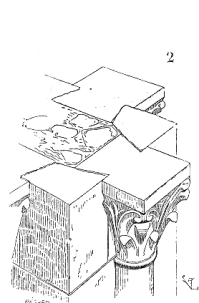
Origine du terme « Architecte »

Antiquité

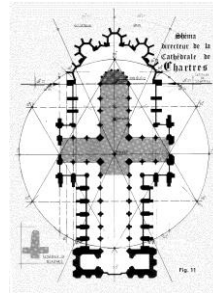


αρχιτεκτων
αρχι - 'archi', chef de –
 et de **τεκτων** - 'tekton', charpentier

- Conseiller technique
- Suivi des travaux
- Respect des devis
- Réception du chantier

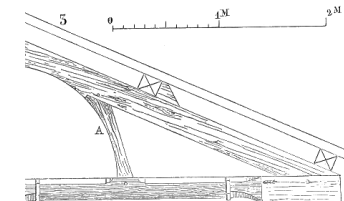
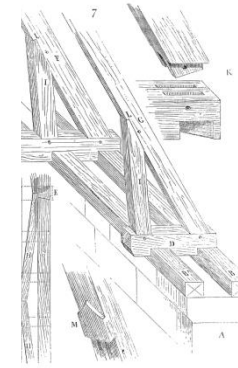
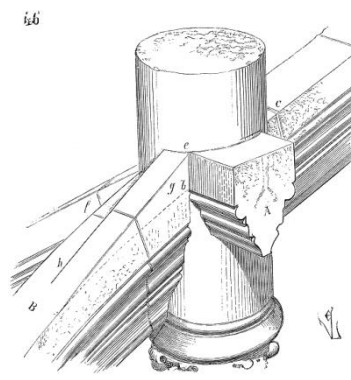


Moyen-âge



**Apparition du mot « Architecte »
 au XII^{ème} siècle**

- Concepteur (réalisation des plans)
- Conduite des travaux



Dictionnaire raisonné de l'architecture française du XI^e au XV^e siècle, par M. Viollet le Duc

Époque contemporaine



**Changement d'échelle :
 l'urbaniste**

- Dimension stratégique
- Planification
- Développement durable

Portrait de l'architecte

Émergence du rôle d'architecte au sein des projets



Le chef de projet assure le **pilotage du planning** et du **budget**. Il dirige et anime l'équipe mais n'a pas la responsabilité d'indiquer comment doit être réalisée la solution.



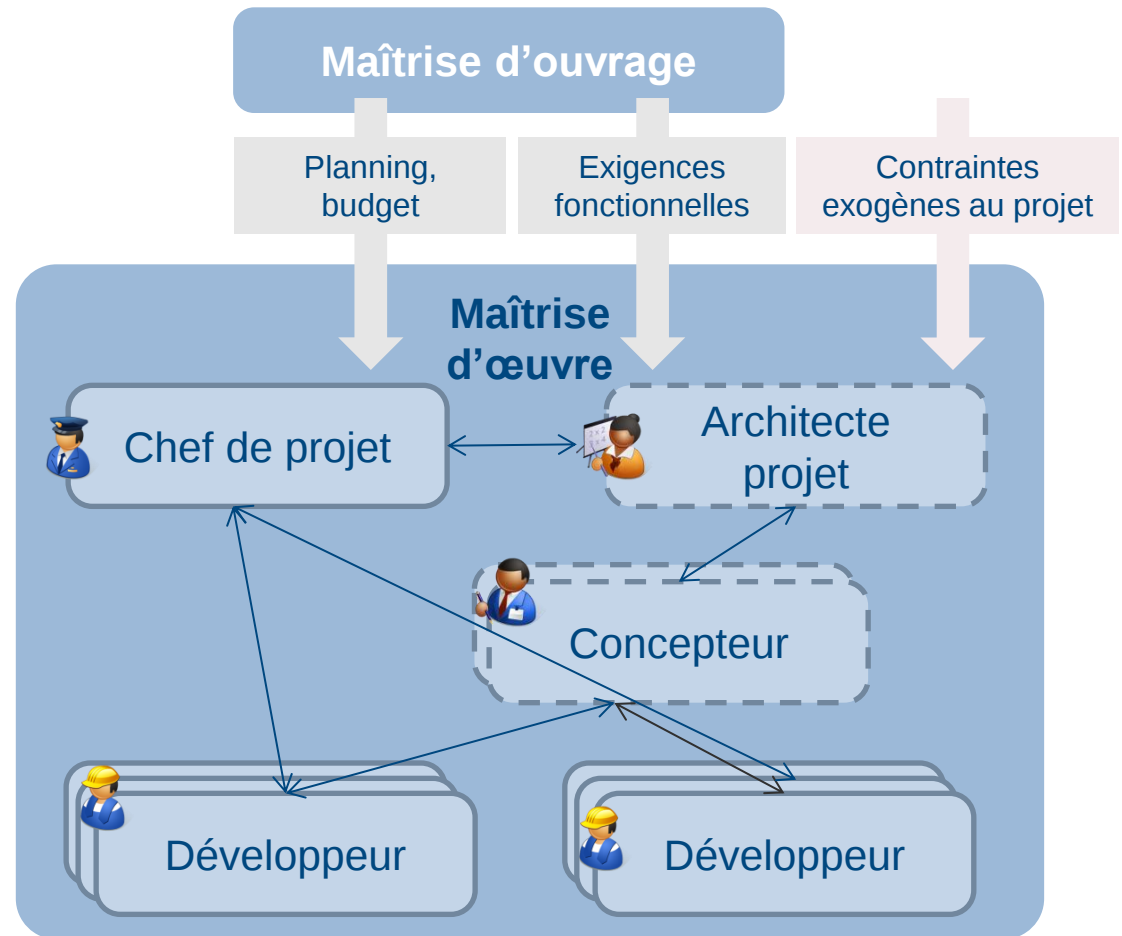
Les architectes réalisent les **plans généraux** de la solution (mode boîte noire) et définissent les **normes et contraintes générales** applicables au projet.



Les concepteurs fournissent les **plans détaillés** de chacun des modules de la solution.



Les développeurs **réalisent** la solution



L'architecte fournit des plans qui permettent de guider la réalisation
Le binôme chef de projet / architecte constitue la MOE.

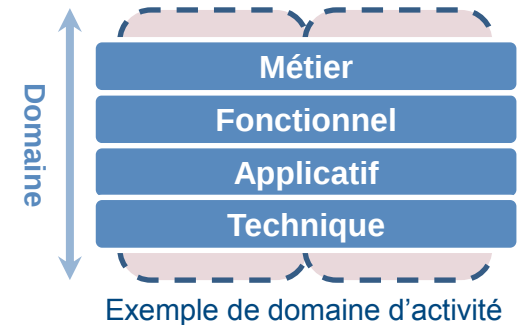
Portrait de l'architecte

La multiplication des architectes sur deux dimensions

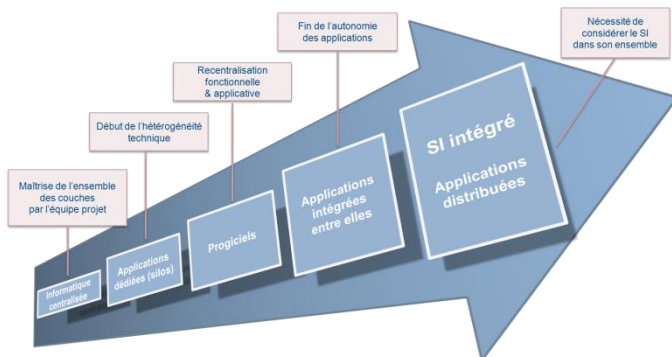
La complexification grandissante du SI nécessite une spécialisation des architectes.

Styles d'architecture (centralisé, progiciels, client-serveur, client web, EDA, SOA, ...) – **Technologies** : langages (Cobol, C, C++, Java, VisualBasic, PowerBuilder, .NET, PHP, ...), protocoles de communication (Corba/IOP, RMI, SOAP/http, REST, COM/DCOM, ...) – **Middlewares** : serveurs d'applications, ESB, BPM, Portails, MOM, base de données relationnelles, NoSQL ... – **Infrastructure** : matériel / OS (Mainframe, Unix, Open [x86 sous Linux / Windows), virtualisation, SAN, cloud computing

Ouverture de marché à la concurrence – Exigence de Time to Market – Nouvelles réglementations – Développement de nouveaux offres / produits / services – **Zéro papiers** – **Découplage producteur / distributeur** – Réduction des coûts – **Multi-Canal** – Fusion, acquisition, cessions, diversification, conquête de nouveaux marchés, relations partenaires...



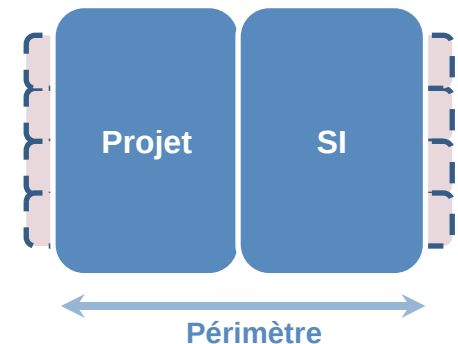
Par ailleurs, le SI doit être considéré comme un ensemble intégré, et ce malgré la forte hétérogénéité des applications le constituant...



... ce qui conduit à l'émergence d'un rôle sur un périmètre transverse.

L'évolution entropique du SI est accentuée par certains facteurs :

- Un manque de vision globale et prospective du SI ;
- Des choix d'architecture pilotés par les métiers ;
- Un volume de demandes de projets non maîtrisé et difficile à anticiper ;
- Un financement des projets uniquement centré sur les besoins directs des métiers.



Portrait de l'architecte

Les enjeux portés par les architectes

→ 2 angles de vue et 2 échelles de temps à mettre en cohérence

1

Vue Entreprise / Stratégique

3 à 5
ans

- Vision globale du SI
- Stratégie à 3-5 ans
- Grands programmes

Assurer la cohérence
de l'architecture
et des investissements
au regard de la stratégie
d'évolution du SI et du métier

2

Vue Projet / Opérationnelle

6 à 24
mois

- Portée restreinte à un sous-ensemble du SI
- Perspective liée à la durée du projet
- Pression sur les coûts et délais pour la MEP

Réduire les délais de conception
et de validation
des architectures projets

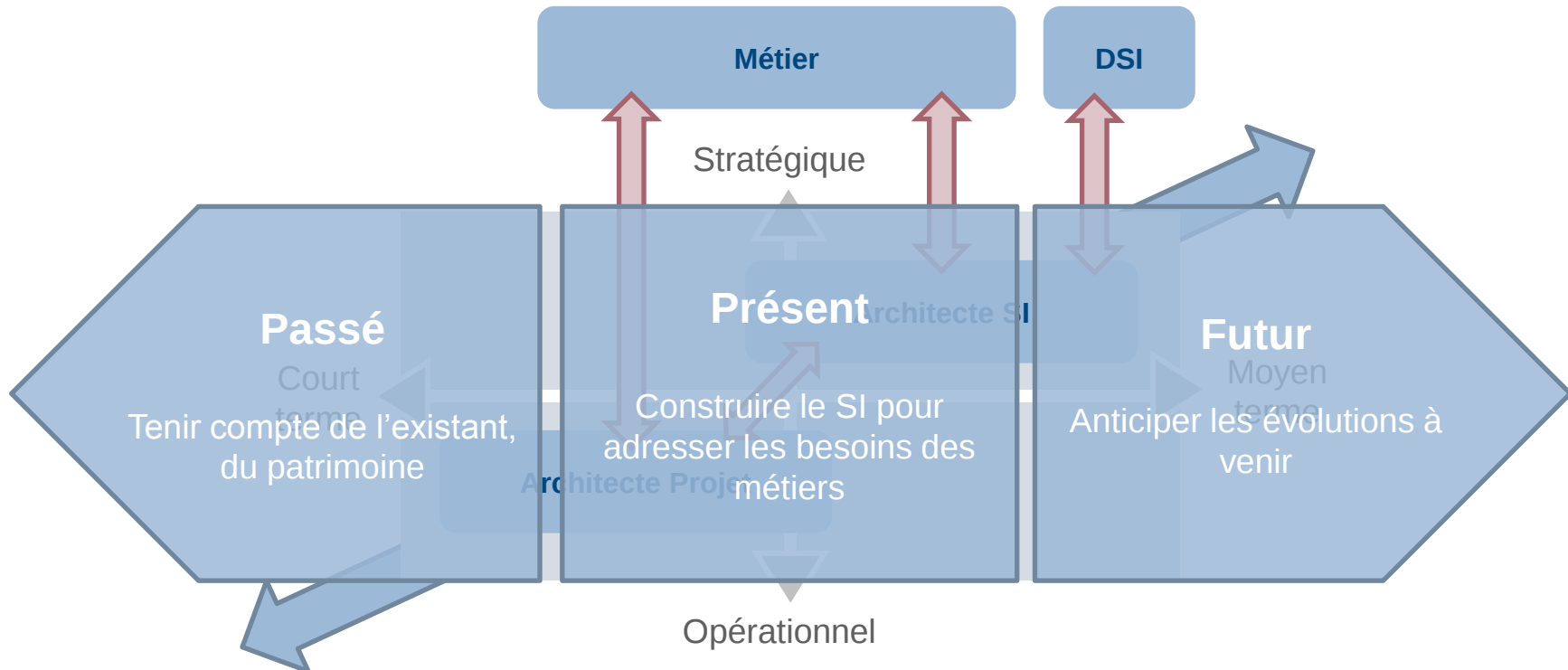
Portrait de l'architecte

Un architecte ou des architectes ?

Nécessité d'un rôle transverse au SI, multi-domaine, capable de porter la stratégie d'entreprise et de la décliner opérationnellement sur le moyen terme.



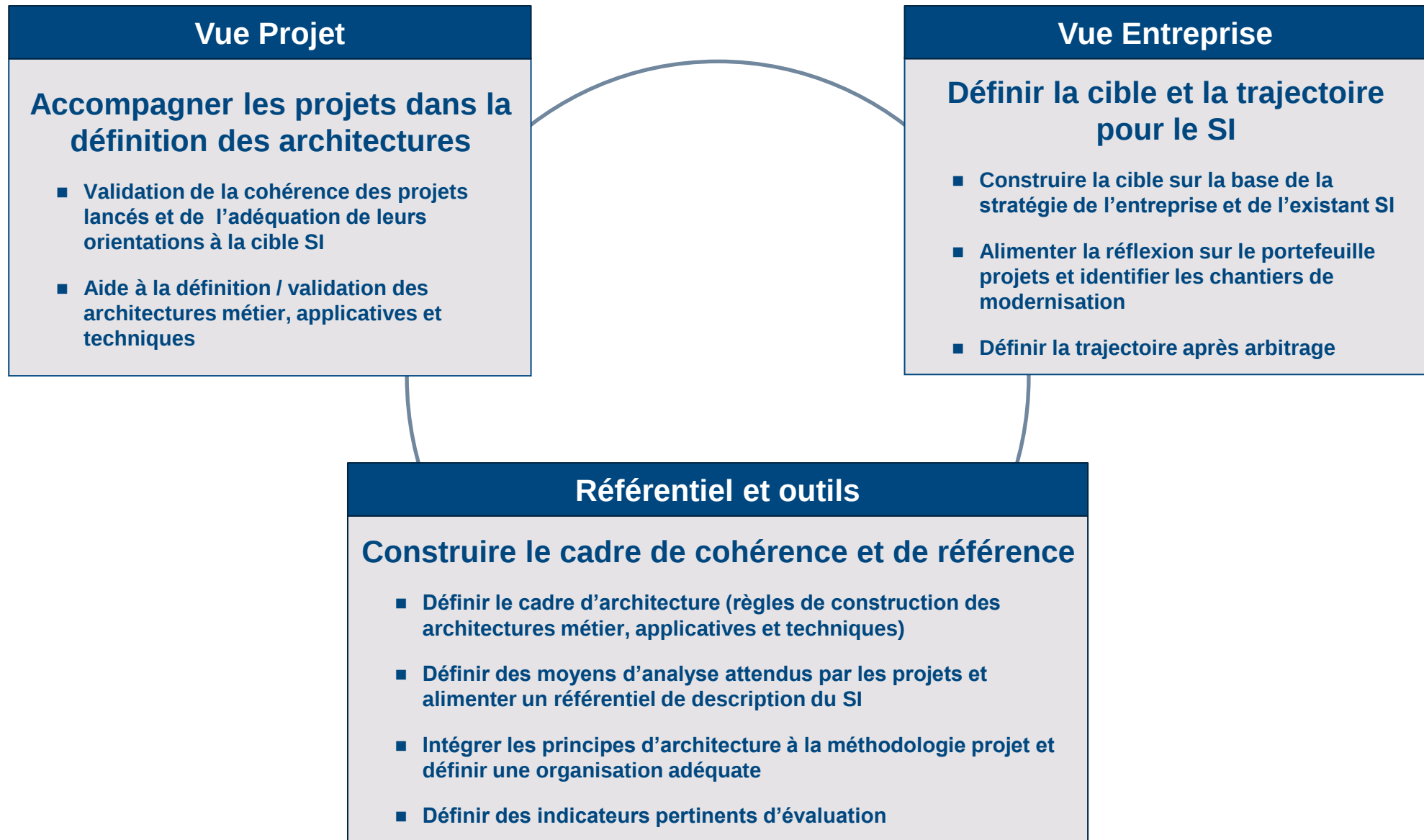
Architecte SI, Urbaniste, Architecte d'entreprise ? **Peu importe !**



Accompagner la
mise en œuvre

Définir la cible et la
trajectoire

Construire le cadre de
cohérence et de référence



La fonction Architecture, à la recherche d'un second souffle ?

- Une fonction architecture globalement en voie de reconnaissance et de structuration, côté SI **ET** côté métier
 - Des apports opérationnels indéniables
 - **Un rôle central à jouer compte tenu des mutations à venir des DSI**
- Pour autant un manque de maturité du marché français, illustré par
 - Une valeur ajoutée davantage pressentie que pilotée
 - Une articulation métier / SI loin d'être systématisée

Exemple : gestion des sinistres

- Mise en œuvre du processus gestion des sinistres
- Phases :
 - Cadrage du besoin
 - Spécifications fonctionnelles générale et détaillée (SFG, SFD)
 - Dossier d'architecture logicielle (DAL)
 - Dossier d'architecture technique (DAT)
 - Développement
 - Test
 - Livraison
 - Exploitation
- Intervenants : MOA, AMOA, MOE, chef de projet, architectes d'entreprise, fonctionnel, technique, développeurs, exploitants...
- Qui fait quoi pour mener à bien la mise en œuvre de ce processus ?

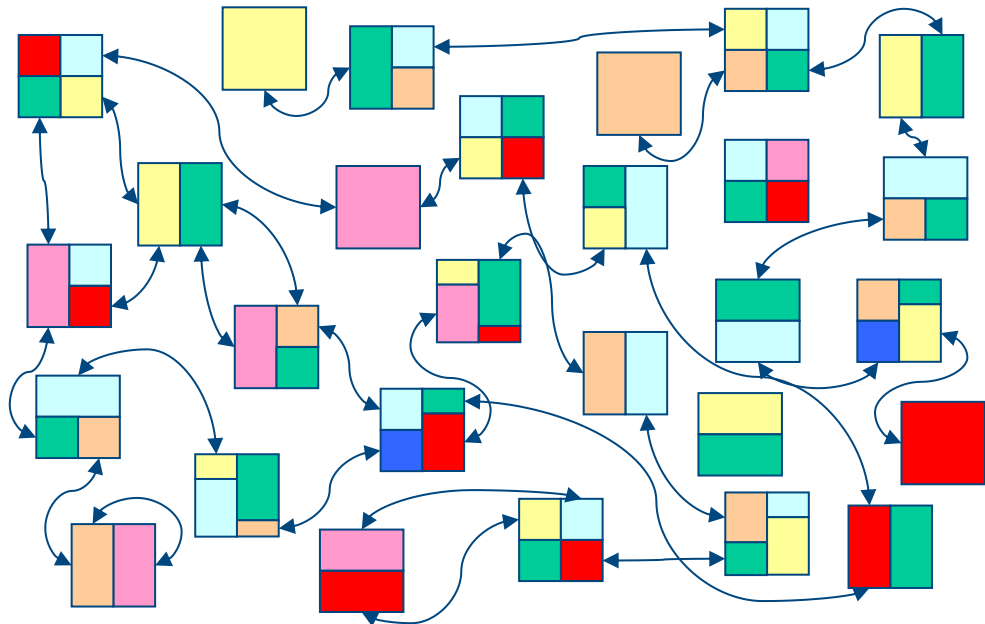
Agenda

1. Le SI
2. La DSI
3. Les composants du SI
4. Les types de SI
5. L'architecte
- ▶ 6. La modélisation du SI

Le SI

Les réalités

Le SI actuel

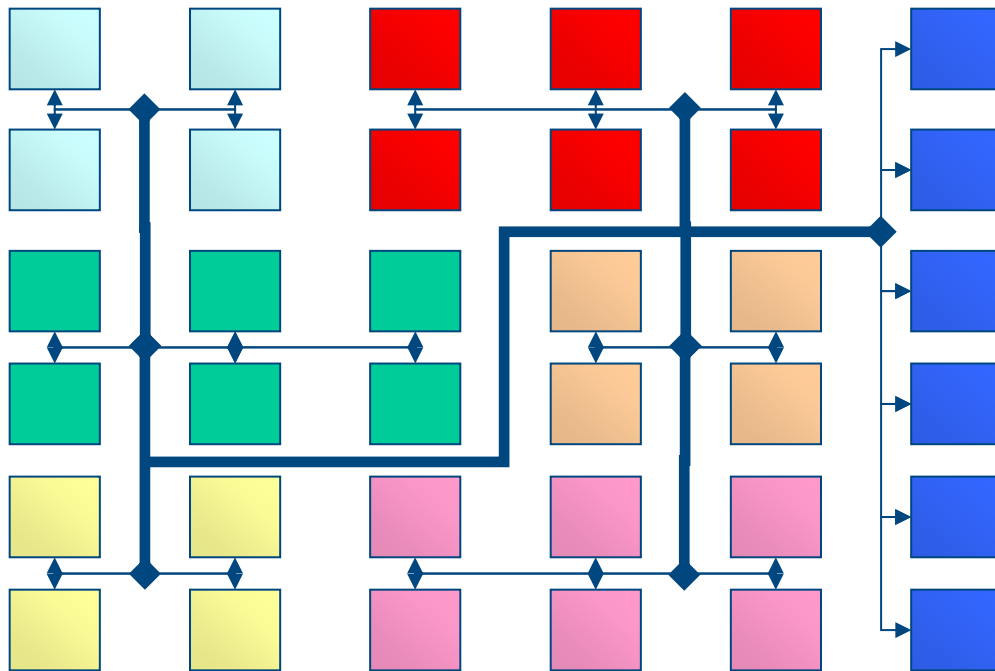


Les réalités :

- L'informatique est **incontournable** au bon fonctionnement et au développement d'une entreprise.
- Les métiers et les techniques se sont **complexifiés**
- Difficultés à **implémenter** et/ou à **intégrer** rapidement de **nouveaux services**.
- Difficultés à identifier le **périmètre des recettes**
- Difficultés à garantir la **cohérence** du SI (Absence de maîtrise du SI)
- Persistance et accroissement de la **non qualité**.
- Accroissement des risques et vulnérabilités
- **Surcoût** d'exploitation et de maintenance
- Difficultés de **communication** (MOA, MOE et Production).

Le SI

La cible



Que faut-il faire ?

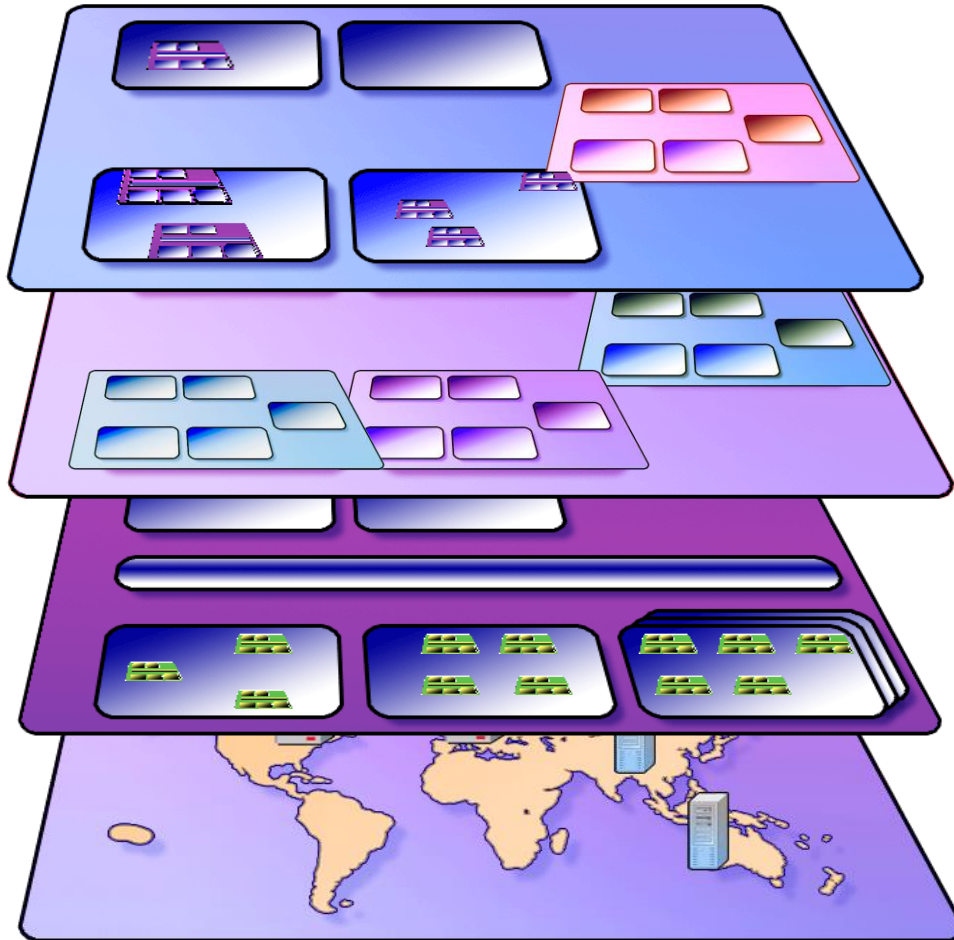
⇒ **Organiser et Urbaniser** le SI

Comment garantir une bonne
« urbanisation » ?

⇒ Par la **modélisation**

La modélisation du SI

Le contenu de chaque vue



Vue métier

Les processus métier et leurs activités, l'organisation

Vue fonctionnelle

Les fonctions du SI supportant les processus métier

Vue applicative

Les blocs applicatifs, les messages, les données

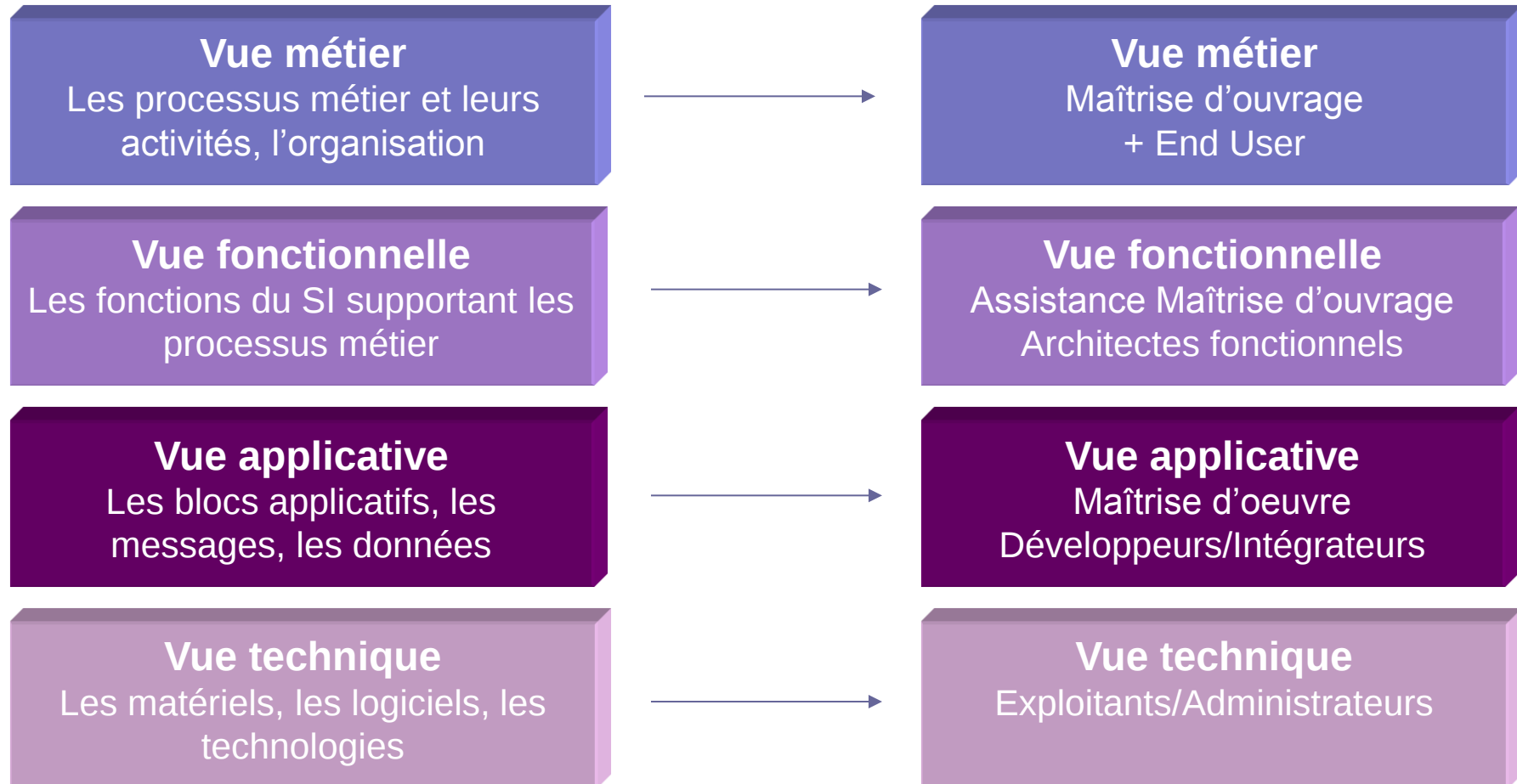
Vue technique

Les matériels, les logiciels, les technologies

- Pourquoi un fournisseur de produits/services technologiques doit être familier de ces niveaux d'abstraction ?
 - **Raison 1** : Parce qu'à chacun de ces niveaux, correspond des interlocuteurs avec des objectifs/contraintes/cultures distincts

La modélisation du SI

Le bon message au bon niveau



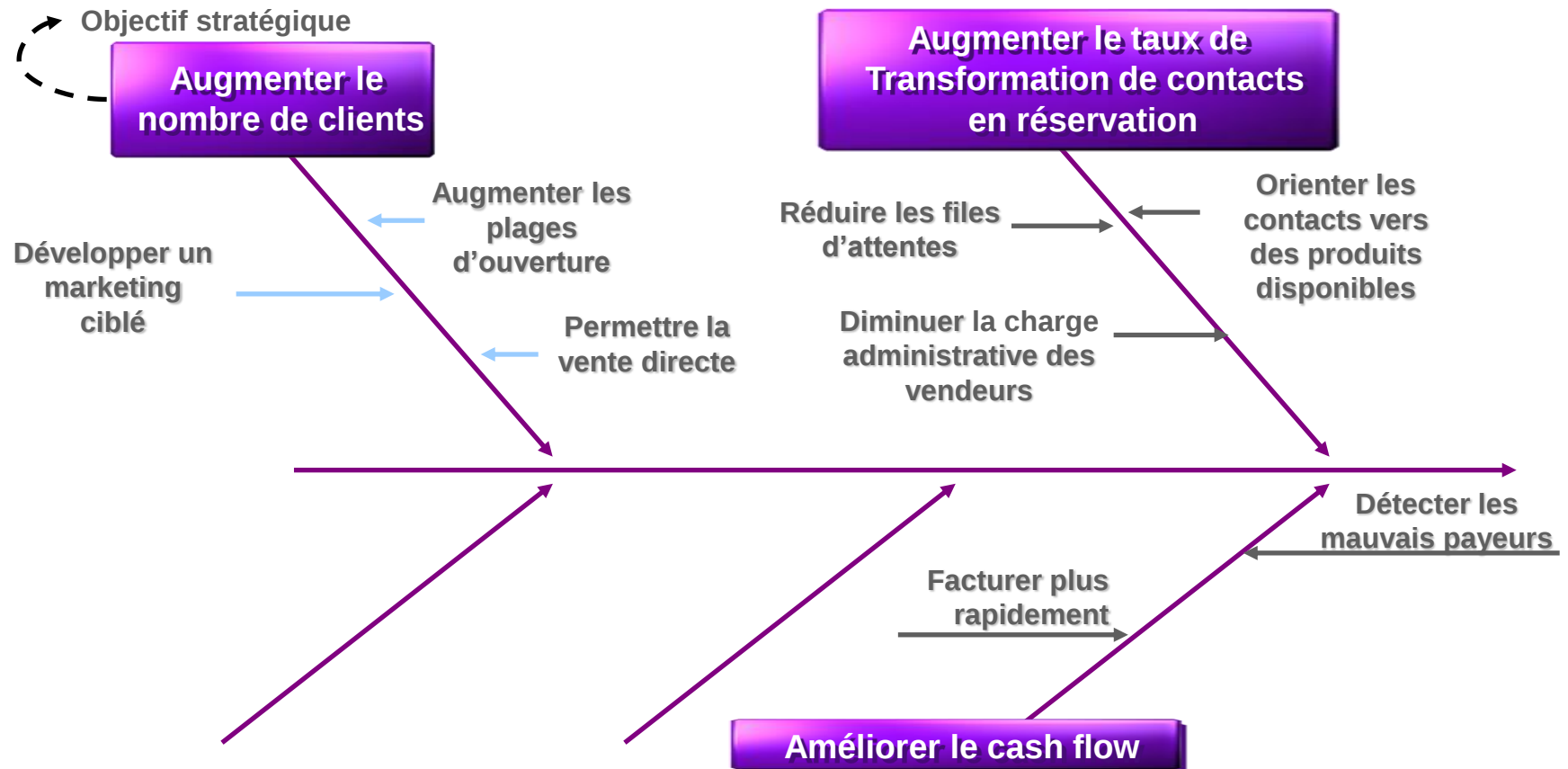
La modélisation du SI

La modélisation : Pourquoi ?

- Pourquoi un fournisseur de produits/services technologiques doit être familier de ces niveaux d'abstraction ?
 - Raison 1 : Parce qu'à chacun de ces niveaux, correspond des interlocuteurs avec des objectifs/contraintes/cultures distincts
 - **Raison 2 : Parce que ces vues permettent de définir une priorisation des projets**

La modélisation du SI

La priorisation des projets



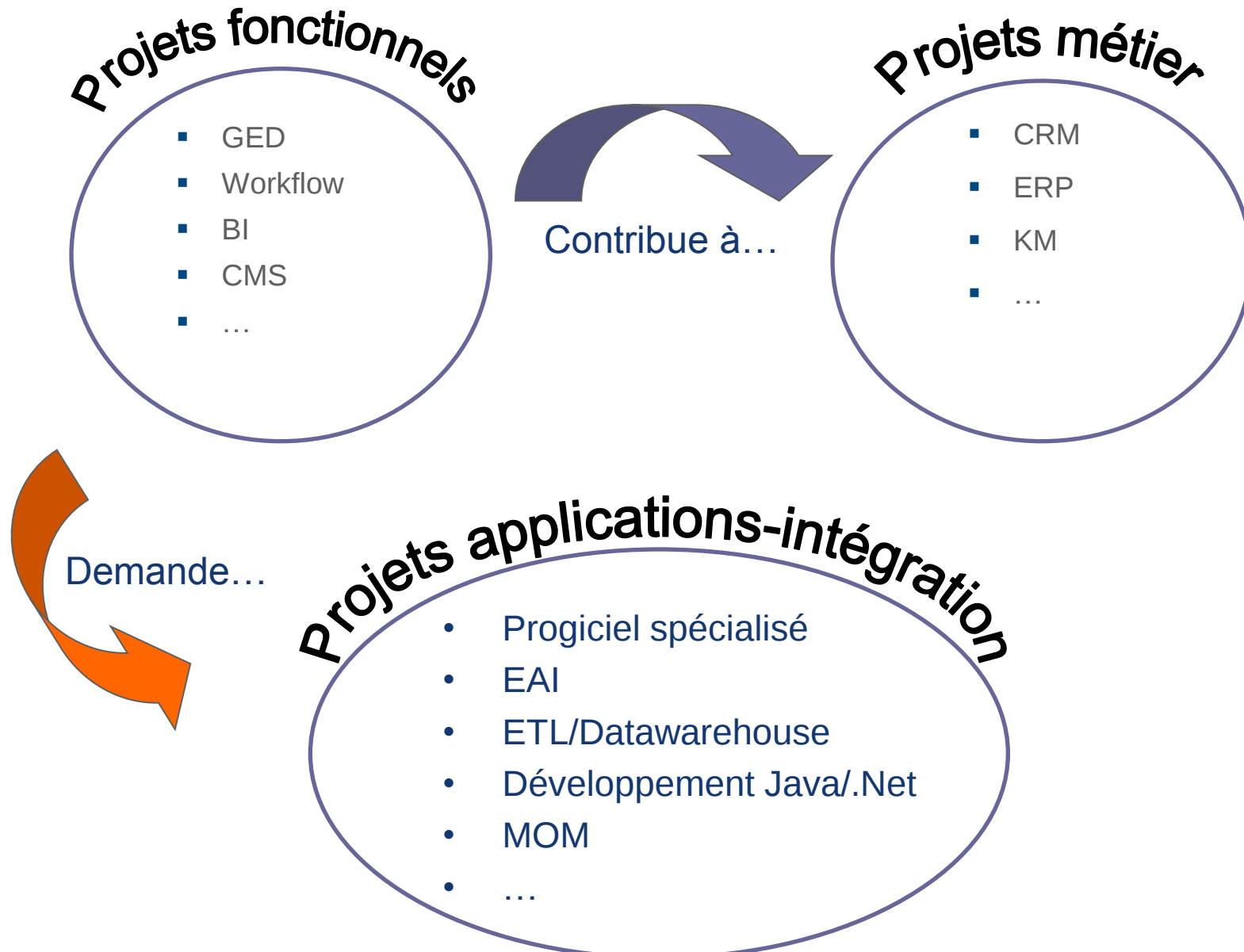
La modélisation du SI

La modélisation : Pourquoi ?

- Pourquoi un fournisseur de produits/services technologiques doit être familier de ces niveaux d'abstraction ?
 - Raison 1 : Parce qu'à chacun de ces niveaux, correspond des interlocuteurs avec des objectifs/contraintes/cultures distincts
 - Raison 2 : Parce que ces vues permettent de définir une priorisation des projets
 - **Raison 3 : Pour comprendre les relations entre projets métiers et projets fonctionnels et mettre les projets dans leur contexte**

La modélisation du SI

L'articulation entre projets



La modélisation du SI

Le schéma directeur

- Les « schémas directeurs » sont aujourd'hui dictés par 3 exigences fortes et récurrentes :
 - ▶ Alignement SI-Métier
 - ▶ Maîtrise du TCO (Total Cost of Ownership)
 - ▶ Engagement sur le niveau de service via des SLA (Service Level Agreement)

La modélisation du SI

Le schéma directeur

■ Alignement SI-Métier

- Définition : aptitude du SI à se reconfigurer pour participer à la création de valeur de l'entreprise
- Conséquences concrètes ?
 - **Projet de rétro-documentation/cartographie du SI**
 - **Définition rigoureuse d'une architecture fonctionnelle**
 - **Mise en œuvre d'une plate-forme d'intégration couvrant à la fois les échanges en masse et les échanges événementiels**

La modélisation du SI

Le schéma directeur

■ Maîtrise du TCO

- ▶ Définition : aptitude du SI à assumer ses missions (nouveaux projets/nouveaux périmètres) en limitant/plafonnant son coût global de fonctionnement
 - **Achats matériels, licences logicielles, coûts de maintenance et de montée de version, coûts de formation, coûts de développement et d'intégration des nouveaux projets...**
- ▶ Conséquences concrètes ?
 - **Rationalisation à tous les étages :**
 - **Technologique (développement, intégration)**
 - Chasse à la dispersion des compétences
 - **Méthodologique**
 - Recherche d'une formalisation plus cadrée des spécifications fonctionnelles

La modélisation du SI

Le schéma directeur

- Engagement sur le niveau de qualité de service :
 - Définitions : Aptitude du SI à offrir et à s'engager sur un niveau de qualité de service
 - Dans la pratique, le SLA apparaît dans les schémas directeurs de manière progressive mais clairement marquée :
 - Etape 1 : engagement de réponse sur le support utilisateur
+ engagement sur le délai de rétablissement d'un applicatif après incident
 - Etape 2 : engagement sur la capacité du SI à délivrer des indicateurs métier (donc lisibles par les MOA) sur certains pans d'opérations
 - Conséquences concrètes ?
 - Recherche d'une « traçabilité » à tous les étages :
métier, application, infrastructure...

The power of simplicity
«Ce qui est simple est fort»



www.solucom.fr

Contact

Olivier BESNARD
Consultant sénior

Mobile : +33 (0)6 25 36 16 25
Mail : olivier.besnard@solucom.fr