

10 conseils pour simplifier votre système d'information et réduire le coût de vos applications

Eric HANSEN • 2016

10 conseils pour simplifier votre système d'information et réduire le coût de vos applications

Après quelques années, certaines organisations possèdent des centaines, voire des milliers d'applications informatiques. Se pose alors la question de l'optimisation de son paysage applicatif. Voici donc, humblement, 10 conseils issus de mon expérience d'optimisation de portefeuilles d'applications.

Les systèmes d'information d'entreprise coûtent cher. Les infrastructures informatiques, les réseaux, la sécurité, l'hébergement, les logiciels et les hommes pour les déployer et les maintenir représentent des budgets considérables. L'arrivée du cloud réduit une partie de ces coûts, mais nécessite souvent, de facto, de nouveaux investissements permettant de fiabiliser et de sécuriser davantage les accès internet et intranet des entreprises.

Les organisations ayant migré leur système d'information intégralement dans le cloud sont encore rares. Aussi, chaque entreprise doit veiller à maîtriser la complexité, l'obsolescence ainsi que les coûts de son portefeuille d'applications informatiques. Par exemple, il est courant de trouver des milliers d'applications dans les grandes entreprises.

Ce court article a donc pour vocation de présenter 10 conseils relevant principalement du bon sens qui vont aideront à réduire le coût et la complexité de votre portefeuille d'applications. Dans la terminologie anglo-saxonne des systèmes d'information, on appelle cette démarche d'architecture d'entreprise « l'optimisation du portefeuille applicatif » ou « **Applications Portfolio Management Optimization** ».

Conseil # 1 :

Faites l'inventaire de vos applications, avant toute chose

Habituellement, une organisation comporte deux types d'applications :

1) Celles qui sont supportées par le département informatique

2) Les applications « fantômes » (shadow applications), c'est-à-dire maintenues directement par les métiers et en dehors du périmètre d'action de l'IT. Ces dernières applications sont à identifier proprement car certaines d'entre elles sont susceptibles d'être accessibles à partir d'internet avec toutes les contraintes sécuritaires que cela représente.

Quelles informations collecter durant l'inventaire ? Les informations utiles qui vous permettront de réaliser une analyse technique et financière de votre parc applicatif afin d'élaborer des plans d'action et d'optimisation. Voici une suggestion de champs utiles (liste non exhaustive):

- **Identification de l'application** : Code unique, Nom de l'application, Description fonctionnelle (à quoi sert-elle ?)
- **Informations techniques** : Type d'application (solution du marché ou développement spécifique), Éléments d'infrastructure (serveur d'application, base de données, serveur web...)
- **Informations fonctionnelles** : Département propriétaire, Département utilisateur, Application locale / régionale / nationale / globale (corporate), Grandes fonctionnalités, Nombre d'utilisateurs, Responsables technique et fonctionnel...
- **Informations financières** : Structure des coûts récurrents : hébergement, maintenance de licence, support aux utilisateurs, provisions pour petites évolutions...

Conseil # 2 :

Analysez votre portefeuille d'applications

L'avantage d'un inventaire correctement effectué est qu'il permet de construire un portefeuille applications facile à analyser. Les décisions de transformation du système d'information en seront d'autant facilitées. Basiquement, un portefeuille sert à réaliser trois types d'analyses :

- **Analyse technique** des composants mis en œuvre dans le système d'information. Analyse des différentes versions des logiciels utilisés, analyse de l'obsolescence des composants principaux...
- **Analyse de la valeur ajoutée** pour les utilisateurs. Analyse de la couverture fonctionnelle de chaque application, couverture des « business capabilities »...
- **Analyse de la structure des coûts récurrents** : hébergement, maintenance de licences, support aux utilisateurs...

En fonction des objectifs que vous définissez (simplification et homogénéisation du parc applicatif, réduction du nombre d'applications, réduction des coûts, migration des applications locales vers des applications globales (approche par modèles centraux ou « core models »), vous devrez décider de l'avenir de chacune des applications de votre portefeuille. Le Gartner Group propose de classer vos applications en quatre grandes catégories, en fonction de « l'indicateur TIME » que vous définirez :

T

T : Tolerate (application que vous conservez dans le portefeuille en l'état ou en y apportant des modifications).

I

I : Invest (application sur laquelle votre organisation va investir à court ou moyen terme en fonction de leur caractère obligatoire ou stratégique).

M

M : Migrate (application destinée à être migrée vers une autre solution)

E

E : Eliminate (application devant être décommissionnée complètement ou partiellement (passage en read-only).

Cet exercice doit impérativement être mené de concert entre les équipes informatiques et les utilisateurs. Il s'agit d'un principe de base de la démarche d'optimisation du portefeuille applicatif.

Une fois vos applications réparties dans ces 4 grands ensembles, il convient ensuite d'élaborer un programme de transformation du système d'information actuel vers le SI « cible » constitué des 4 types d'applications.

Conseil # 3 :**Identifiez les économies faciles à mettre en œuvre**

Voici quelques actions simples de réduction des coûts :

- Arrêtez les applications qui ne sont pas utilisées. A partir des fichiers de log des applications, vous pouvez identifier les applications qui sont très peu voire non utilisées. Elles sont les premières candidates au décommissionning.
- Certaines applications types ERPs ou Engineering comportent différentes sortes de licences utilisateurs. Il s'agit généralement de licences « full » pour les utilisateurs quotidiens de l'application ou de licences « light » pour les utilisateurs occasionnels. Vérifiez et challengez la liste des utilisateurs pour s'assurer qu'ils possèdent le bon type de licence. En effet, licences « full » sont souvent plus onéreuses que les licences « light ». Identifiez aussi les utilisateurs qui ne se connectent jamais à l'application afin de réduire en conséquence le nombre de licences distribuées. Vous pouvez également être amenés à négocier avec vos fournisseurs logiciels l'arrêt partiel ou total de la maintenance des licences. Cela n'est pas souhaitable, mais des difficultés financières passagères peuvent pousser une organisation à stopper le paiement des 20% de maintenance logicielle aux Éditeurs, quitte à reprendre ultérieurement.
- Réduisez le niveau de service des applications qui le permettent. En effet, toutes vos applications ne nécessitent pas un support aux utilisateurs 7 jours sur 7. En passant à un support standard aux heures de bureau, du lundi au vendredi, vous réduirez les coûts. Par ailleurs, certaines applications simples d'utilisation peuvent être supportées directement par le métier. Dans ce cas, le coût de support informatique peut alors se réduire à l'hébergement, l'administration des serveurs ainsi que la maintenance de licences.

Conseil # 4 :**Réduisez les applications redondantes**

Dans certains départements de l'entreprise, il arrive que plusieurs applications possèdent presque la même couverture fonctionnelle. Dans ce cas, il est pertinent d'étudier de près la nécessité de conserver toutes ces applications. Regroupez ainsi vos applications redondantes pour réduire les coûts récurrents quand cela a du sens.

Conseil # 5 : Mutualisez vos applications web-intranet

Il est intéressant d'examiner en détail vos applications web (intranet, extranet et internet). En effet, il n'est pas toujours nécessaire qu'une application web dispose d'un environnement physique dédié. Étudiez avec votre équipe technique la possibilité de regrouper plusieurs applications web dans des environnements virtuels mutualisés. Une architecture web n-tiers comporte généralement différents serveurs physiques qui hébergent chacun plusieurs serveurs virtuels. Les serveurs physiques sont : un serveur de noyaux applicatifs, un serveur de bases de données et un serveur de présentation web. D'autres serveurs peuvent également être présents : business intelligence, bus d'information...

En regroupant et en virtualisant vos applications web, vous serez mesure de décommissionner bon nombre de serveurs physiques, ce qui réduira la facture d'hébergement informatique.

Conseil # 6 : Réduisez la prolifération de vos applications grâce à un catalogue de services applicatifs

Un bon moyen de canaliser la demande en nouvelles applications émanant des utilisateurs est de mettre en place un catalogue des applications et services disponibles au sein de votre organisation. Ainsi, il sera facile de déployer une nouvelle application « standard » pour un utilisateur et d'expliquer que les demandes « non standards » doivent emprunter un circuit de vérification et de validation (workflow) plus long.

Conseil # 7 : Remplacez les applications locales par des applications globales quand cela est possible

Lorsque de nombreuses applications locales cohabitent avec les applications globales « corporate », il est important d'étudier la stricte nécessité de conserver un grand nombre de ces applications locales. En effet, d'un côté une multitude de petites applications locales peuvent, au final, coûter cher et d'un autre côté, les applications corporate globales qui jouissent généralement d'équipes étoffées de support technique et fonctionnel ne peuvent atteindre un retour sur investissement qu'avec un grand nombre d'utilisateurs. C'est la raison pour laquelle elles doivent être utilisées au maximum.

Conseil # 8 : Externalisez certaines applications « utilities » en mode SAAS

S'il est des applications qui supportent des processus spécifiques à votre organisation, il en existe d'autres relatives à des processus standards comme les RH, la gestion de projet, la planification...

Les processus spécifiques justifient que l'organisation investisse dans ces outils et acquière notamment ses licences informatiques. Par contre, il peut être intéressant d'introduire dans sa stratégie informatique l'utilisation d'outils en mode SAAS. Certains processus standards peuvent très bien donner lieu à des applications externalisées et accessibles en SAAS. Ce passage en mode « droit d'usage » des licences permet de réduire drastiquement les coûts internes d'hébergement et de licences. Naturellement, une étude économique est nécessaire pour déterminer le seuil de rentabilité. Les aspects sécuritaires sont également au cœur du débat lors du passage au SAAS.

Conseil # 9 : Travailler avec vos fournisseurs Editeurs logiciels sur des modèles économiques optimisés

Les Éditeurs logiciels proposent souvent leurs produits en vendant une licence par utilisateur nommé dans l'application. Certains Éditeurs proposent leurs licences sous forme de jetons d'utilisation qui sont transférables d'un utilisateur à l'autre. Il s'agit alors de jetons de licences concurrentes, ce qui est déjà plus intéressant si tous les utilisateurs d'une application ne se connectent pas simultanément. De cette manière, une organisation peut parfaitement acquérir 30 jetons concurrents qui seront utilisés par 300 utilisateurs à des moments différents. Cette approche est particulièrement adaptée lorsque les utilisateurs sont distribués sur plusieurs fuseaux horaires. On parle alors de jetons concurrents « follow the sun ».

Conseil # 10 : Sensibilisez les utilisateurs aux coûts des systèmes d'information

Enfin, une manière de faciliter la rationalisation et l'optimisation des coûts de vos applications informatiques est d'expliquer aux utilisateurs les coûts associés aux outils qu'ils utilisent, à l'instar du reporting qui leur est régulièrement transmis sur leur consommation de téléphone mobile, 4G ou le coût afférant à l'hébergement de leurs documents individuels sur les disques réseaux...

Et vous, dans votre organisation, comment faites-vous pour simplifier votre système d'information et réduire le coût de vos applications ?

Eric HANSEN

Digital Thread at GE Renewable Energy