



Une nouvelle
approche de gestion
d'applications
qui favorise la
valeur ajoutée et
la croissance

CGI

Changements importants dans la chaîne d'approvisionnement technologique



Avec l'intégration croissante du numérique dans les modèles d'affaires des entreprises canadiennes, celles-ci cherchent à tirer davantage de valeur de leurs investissements technologiques et à aligner les TI aux résultats d'affaires. Améliorer l'expérience client et citoyen, favoriser une transformation numérique axée sur les clients, adopter une orientation client et réaliser la transformation numérique des processus d'affaires sont les principales priorités qui signalent la convergence des objectifs d'affaires et de TI (source : La voix de nos clients 2023 de CGI).

La chaîne d'approvisionnement technologique évolue et les façons de créer, de se procurer et de consommer des applications logicielles changent. C'est une chose de créer et de lancer des applications modernes, c'en est une autre de les opérationnaliser et les gérer. Ces processus doivent être agiles et axés sur les résultats d'affaires.

Seulement 30 % des entreprises canadiennes considèrent que leur transformation numérique donne des résultats (source : La voix de nos clients 2023 de CGI). Il faut penser au-delà de la création et du lancement et prendre en compte la mise en œuvre de stratégies numériques. Bien plus qu'une fonction de soutien, la gestion des applications joue un rôle crucial dans la croissance durable des affaires et de l'innovation. C'est le sujet de cet article.



Contexte



Les approches conventionnelles en gestion d'applications ne sont plus adaptées aux exigences d'aujourd'hui : elles n'offrent pas l'agilité opérationnelle recherchée par les organisations. Ces dernières doivent composer avec plusieurs enjeux : la dette technique, l'étalement technologique, la difficulté à appliquer rapidement des changements, les nouvelles menaces, la réglementation changeante, les environnements TI hybrides et l'accès aux talents. Ces contraintes compliquent la création de valeur du portefeuille d'applications.

Analyse des problèmes sous-jacents

D'abord, les approches conventionnelles en gestion d'applications sont axées sur des processus et des indicateurs de performance en TI. Elles ne tiennent pas suffisamment compte des affaires en ce qui concerne le développement d'applications, l'efficacité et l'innovation. Ces approches induisent un budget inefficace qui cible la réduction des coûts plutôt que la création de valeur. Cela peut encourager à « faire plus avec moins », freiner l'innovation et réduire les occasions de croissance. Suivre le rythme accéléré du changement est important, mais les modèles actuels ne s'y prêtent pas. Ceux-ci favorisent la gestion des applications dans un environnement cloisonné par des équipes d'exploitation isolées qui n'ont souvent pas d'outils de pointe normalisés pour automatiser et maintenir les applications de façon proactive. Le résultat? Des processus lents et rigides et peu de possibilités d'innovation, d'automatisation et de réactivité face à l'évolution des besoins.

La solution

C'est l'approche en gestion d'applications elle-même qui doit changer. Pour accroître l'agilité organisationnelle, qui est directement liée aux objectifs d'affaires, il faut adopter une approche axée sur les affaires.



La gestion d'applications axée sur les affaires à la rencontre de l'agilité et de l'automatisation



Cette approche de gestion s'appuie sur des enjeux, des données et une automatisation orientés sur les affaires.

Les indicateurs de performance en affaires et ceux en TI facilitent l'harmonisation des TI aux objectifs d'affaires pour s'assurer que les investissements technologiques soutiennent les résultats d'affaires et génèrent de la valeur. La gestion d'applications axée sur les affaires permet de mieux cerner les objectifs d'affaires grâce à la modélisation des capacités de l'entreprise, à des processus d'affaires améliorés, à une meilleure utilisation des TI et à l'étude de la clientèle. Prenons l'exemple des entreprises en TI et de leurs fournisseurs de services de gestion d'applications qui adoptent les méthodologies agiles et DevOps dans le cadre d'une approche axée sur les affaires. Ces organisations ont observé une hausse de leur collaboration, de leur réactivité et de leur alignement aux objectifs d'affaires.

La participation directe des fournisseurs de services de gestion d'applications aux conversations d'affaires faciliterait grandement l'intégration des indicateurs de performance en affaires. Cette stratégie inclusive prévient les problèmes de communication et permet de s'assurer que les solutions conçues sont adéquates sur le plan technique et alignées aux objectifs d'affaires.

À long terme, il est préférable de favoriser **l'innovation continue et rentable** du portefeuille d'applications plutôt que la réduction des coûts uniquement. En procédant à une affectation stratégique des coûts, les organisations peuvent réduire leurs dépenses d'exploitation et réinvestir les économies dans leur croissance. Toutefois, reconnaître les ressources sous-utilisées ou excédentaires reste un défi persistant. Appuyée par l'analytique avancée et des algorithmes d'apprentissage automatique, l'approche de gestion d'applications axée sur les affaires fournit des informations et des recommandations proactives et fondées sur les données concernant les ressources sous-utilisées ou excédentaires. Elle permet aussi d'optimiser l'allocation du budget. Par exemple, la budgétisation doit prévoir dans la stratégie d'affaires une revue du portefeuille d'applications qui fournit des données sur la santé technique et générale des applications dans l'entreprise. Ces renseignements servent à prioriser les dépenses en TI.

Adoptez des **solutions flexibles, extensibles et rapides** pour suivre le rythme et vous adapter aux besoins changeants du marché et des clients. Les organisations peuvent mieux répondre aux changements en déployant l'IA pour une gestion intelligente des incidents, l'automatisation pour des tâches courantes et l'analytique prédictive pour la résolution proactive des problèmes. L'approche consiste à accorder la priorité aux besoins d'affaires, puis à s'adapter rapidement aux besoins des clients. C'est là que l'IA et l'automatisation, qui sont bien plus que des outils d'appoint, jouent un rôle central. L'IA repère et règle les problèmes de production plus rapidement que jamais. L'AIOps (intelligence artificielle pour les opérations informatiques) va plus loin en prédisant et en prévenant les problèmes. Concrètement, il serait possible de mettre en œuvre l'IA à l'aide d'outils de gestion de la performance des applications. Ceux-ci alimenteraient le moteur d'IA avec les données nécessaires sur le portefeuille d'applications, ce qui permettrait aux équipes d'anticiper les problèmes et d'améliorer la stabilité et la fiabilité des applications.

Il faut **intégrer la sécurité** dans la gestion d'applications axée sur les affaires pour combler le fossé entre les équipes multidisciplinaires et les fonctions d'affaires. En intégrant la sécurité dans les diverses chaînes de valeur de l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement logicielle, nous obtenons une visibilité des environnements et des équipes. En appliquant une stratégie axée sur le produit et fondée sur les mesures, nous favorisons l'alignement et la collaboration entre les parties prenantes grâce à l'exécution du code et à l'automatisation. Cela accélère la mise sur le marché et la résolution des vulnérabilités ou des défaillances des applications. Ce processus n'est pas seulement technologique, il s'applique également sur le plan culturel. Les organisations doivent mettre en place un apprentissage continu et une approche de conception créative.



Vers la modernisation de la gestion d'applications



La nouvelle approche en gestion d'applications doit être alignée aux objectifs d'affaires et être intégrée à l'entreprise pour l'atteinte d'une véritable agilité. Devenir agile demande la transformation de toute l'organisation pour répondre au changement, rehausser la collaboration et offrir une valeur aux parties prenantes. Il faut préparer le terrain en cinq étapes :

- 1 Évaluation de la maturité de l'organisation
- 2 Revue du portefeuille d'applications
- 3 Planification d'affaires et élaboration de stratégie pour définir les priorités d'entreprise
- 4 Mise en place d'un cadre de gestion du portefeuille d'applications appuyée par la méthodologie agile, des outils DevOps, une équipe de services commune et une prestation optimisée
- 5 Changement organisationnel accompagné d'une gouvernance, d'un plan opérationnel annuel et d'un bureau de gestion de la valeur

Histoire d'une réussite

Valeur ajoutée grâce à un modèle agile de services de gestion d'applications

Afin d'optimiser les services d'un grand fabricant technologique et de lui apporter de la valeur, CGI a réalisé une transformation agile des services de gestion d'applications en collaboration avec lui.

La structure en place a permis à l'équipe de CGI et au responsable de produit du client de collaborer au quotidien. Cette proximité a permis de gérer les demandes de service et d'innovation conformément aux priorités du client. L'amélioration continue des systèmes de production est plus que jamais axée sur les besoins d'affaires actuels et changeants du client.

CGI a réalisé tous les travaux nécessaires de gestion du changement, depuis le soutien stratégique et la communication jusqu'à la mobilisation, à la formation et au coaching agile afin d'accroître la maturité de l'équipe de manière continue.

Satisfaction d'affaires accrue par des mesures modernes

Malgré de bons indicateurs de performance, un important client du secteur manufacturier avait une certaine insatisfaction par rapport au service des TI. CGI a collaboré avec les fonctions d'affaires pour établir de nouvelles mesures fondées sur l'incidence sur les affaires. Nous avons cerné les fonctionnalités essentielles ayant une incidence sur les affaires et nous avons défini de nouveaux indicateurs correspondant aux objectifs d'affaires.

Quand la mesure a été mise en place, la note s'élevait à 40 %, indiquant une insatisfaction, alors que les indicateurs traditionnels étaient à 100 %. Pour améliorer le résultat, nous sommes passés de la réparation à la maintenance proactive et à la prévention des incidences. Pour tirer pleinement parti des TI, il fallait se concentrer sur la valeur d'affaires.

Valeur apportée

- Soutien stratégique agile de l'équipe de services de gestion d'applications dans la transformation et l'optimisation de ses activités vers l'agilité
- Importante réduction du nombre d'incidents grâce à des communications quotidiennes et à l'accent mis sur l'amélioration à partir du premier incident
- Meilleure compréhension fonctionnelle des applications et des processus du client
- Services et applications qui correspondent réellement aux priorités et aux besoins des utilisateurs

Valeur apportée

- Satisfaction d'affaires accrue par rapport aux services TI Incidence réduite sur les affaires grâce à la maintenance proactive par l'équipe d'exploitation
- Proximité accrue entre les fonctions d'affaires et les services TI
- Connaissance d'affaires approfondie au sein de l'équipe d'exploitation des services TI

Services de gestion d'applications de CGI – Optimiser la valeur de vos applications d'entreprise

Qu'il s'agisse d'expertise sectorielle et technique ou de solutions, notre gamme complète de services de gestion des applications favorise des résultats d'affaires stratégiques. CGI se trouve à un tournant : ses 40 ans d'expérience en développement et maintenance d'applications convergent avec l'innovation en matière de services.

Principaux éléments de notre approche de gestion d'applications axée sur les affaires :

Solution de gestion d'applications novatrice

Depuis l'OPS jusqu'à l'AIOPS



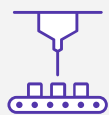
Culture fondée sur la valeur d'affaires

Modèle CX/UX appliqué à chaque mandat et objectifs TI fondés sur les objectifs d'affaires



Méthodologie améliorée

Livraison et coaching agiles et DevOps



Automatisation

Flexibilité et transparence grâce à un suivi intégré de l'analyse de rentabilité



Maintenance proactive et AIOPS

Accent sur les services d'affaires essentiels accompagné d'une surveillance et de l'IA pour une approche proactive et prédictive



Amélioration continue

Indicateurs de performance dynamiques fondés sur les objectifs d'affaires et un plan d'amélioration structuré

... en tirant parti de notre expertise et de nos solutions

Pour connaître l'ensemble de nos services de gestion d'applications, visitez: [cgi.com](https://www.cgi.com)

Que nous réserve l'avenir?



En tant que leaders technologiques d'avant-garde, vous comprenez l'importance de conserver une longueur d'avance et votre compétitivité dans un marché en constante évolution.

**Communiquez avec nous
pour rehausser votre
gestion d'applications!**

À propos des auteurs :

- Stéphane Lefebvre, vice-président-conseil, prestation, Centre mondial de prestation de services au Saguenay, Québec
- Carl Villeneuve, directeur-conseil, prestation, Centre mondial de prestation de services à Montréal, Québec
- Tyler Sherwood, vice-président-conseil, expert, Victoria, Colombie-Britannique
- Amanda Scarbro, directrice, services-conseils, Victoria, Colombie-Britannique



À propos CGI

Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. Pour nos 21 secteurs d'activité cibles et à partir de plus de 400 sites à l'échelle mondiale, nos 91 500 professionnels offrent des services-conseils complets, adaptables et durables en technologie de l'information (TI) et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

Pour plus d'informations

[cgi.com](https://www.cgi.com)

© 2023 CGI Inc.

