



▶ ÉTAT DE LA SUPERVISION EN FRANCE - 2020

Les pratiques de la DSI en termes de supervision des systèmes et réseaux doivent changer. Les métiers réclament une vision globale sur l'ensemble de l'expérience client, ce qu'un fonctionnement en silos et la multiplicité d'outils de supervision rend bien difficile à atteindre pour une DSI.

L'enquête menée par TechTarget auprès de 134 entreprises françaises pour le compte de Splunk montre que le travail en silos reste encore majoritaire. Ce mode d'organisation, généralement jugé comme désuet, a de multiples impacts sur la performance opérationnelle des entreprises, mais aussi sur l'expérience que souhaite présenter l'entreprise à ses clients ou ses collaborateurs.

De fait, l'enquête montre que ce fonctionnement en silos limite la DSI dans ses tentatives de réponse aux attentes de métiers. Ces derniers sont conscients de l'importance de la transformation numérique de leur entreprise et réclament à la fois plus d'agilité et une meilleure vision sur l'expérience client. Pour les utilisateurs côté métiers la perception est que l'IT est trop souvent au service de l'IT et pas suffisamment encore au service du reste de l'entreprise.



Une perception déjà corroborée par une tendance enregistrée lors d'une précédente étude menée par Censuwide pour Splunk en 2019 auprès des grands décideurs en entreprise en France. Si un consensus existe (à 92%) sur le fait que de nombreux domaines de l'entreprise étaient susceptibles d'être améliorés par l'apport des données, 40 % des PDG ne prennent pas de décisions pilotées par les données par manque de temps. De fait, l'organisation en silos empêche une mobilisation très rapide. Ainsi, face au rythme soutenu de décisions à prendre les dirigeants d'entreprises sont souvent contraints de mettre les données au second plan au moment d'agir. Ils les utilisent uniquement pour faire des diagnostics a posteriori et passent potentiellement à côté d'opportunités de croissance qui pourraient stimuler l'économie française.

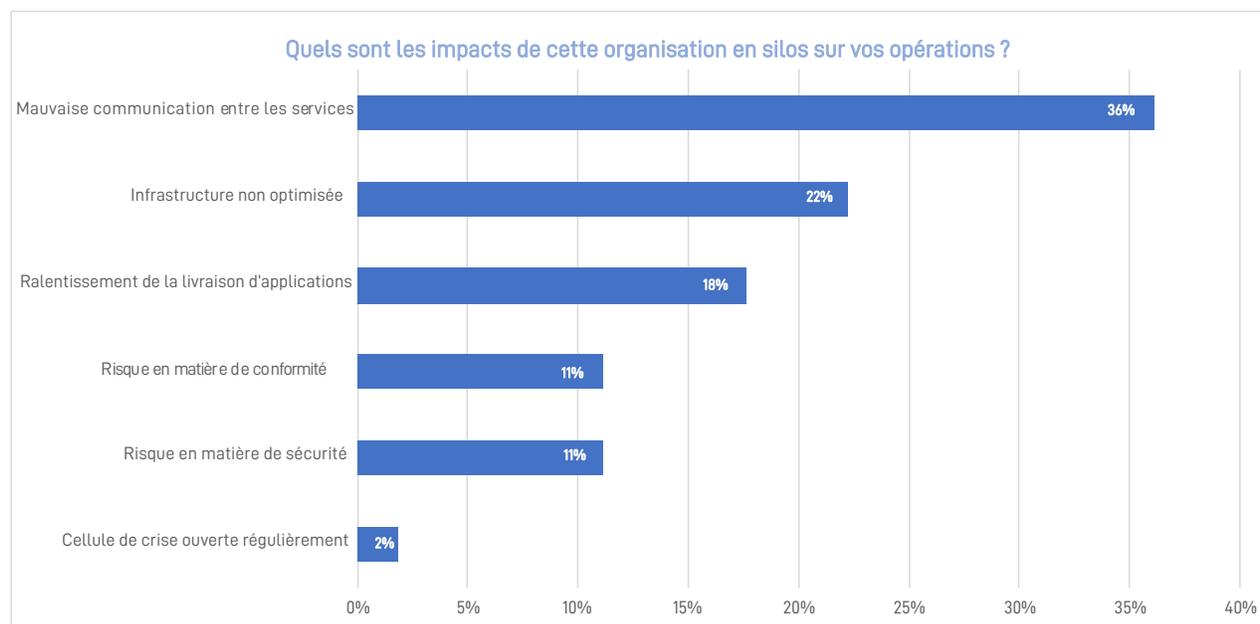
De même, Censuwide montre que, en moyenne, les dirigeants et décideurs IT estiment que 55 % de leurs données sont des « Dark Data » (parce qu'invisibles ou inexploitées). Pourtant, ils sont 81 % à considérer les données comme « très » ou « extrêmement » importantes pour la réussite globale de l'entreprise.

Il est donc temps d'établir un état des lieux plus précis de la supervision des données en France afin d'observer quelles solutions sont envisagées par les DSI et quels freins sont aujourd'hui mis en avant, qui empêchent le développement des usages autour de la donnée dans un contexte de transformation numérique.

Les points essentiels de notre enquête sont :

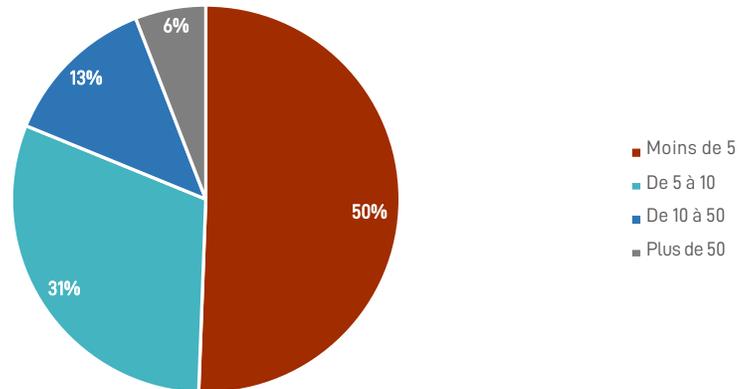
- Les silos provoquent une mauvaise communication entre les services pour 39% des décideurs IT
- La supervision est trop souvent cantonnée aux couches d'infrastructure (système pour 53% ; stockage pour 51% ; réseaux pour 56%)
- 74% des personnes interrogées estiment que l'automatisation du SI est un moyen d'améliorer la supervision de l'IT de leur entreprise
- Près de 45% des répondants réfléchissent à mettre en œuvre une solution d'IA, 10% la testent en ce moment et 8% l'ont déployée en production.

En rentrant dans les détails sur les conséquences opérationnelles qu'engendre ce mode de fonctionnement, la mauvaise communication entre services apparaît comme le biais le plus évident de l'organisation en silos. Néanmoins, celle-ci a également des répercussions très directes sur le fonctionnement de la DSI ! Infrastructures morcelées et non optimisées, ralentissements dans les livraisons d'applications, risques en termes de conformité ou de cybersécurité... Les conséquences directes ou indirectes sont une entrave inévitable à la recherche d'agilité et de réactivité des entreprises.

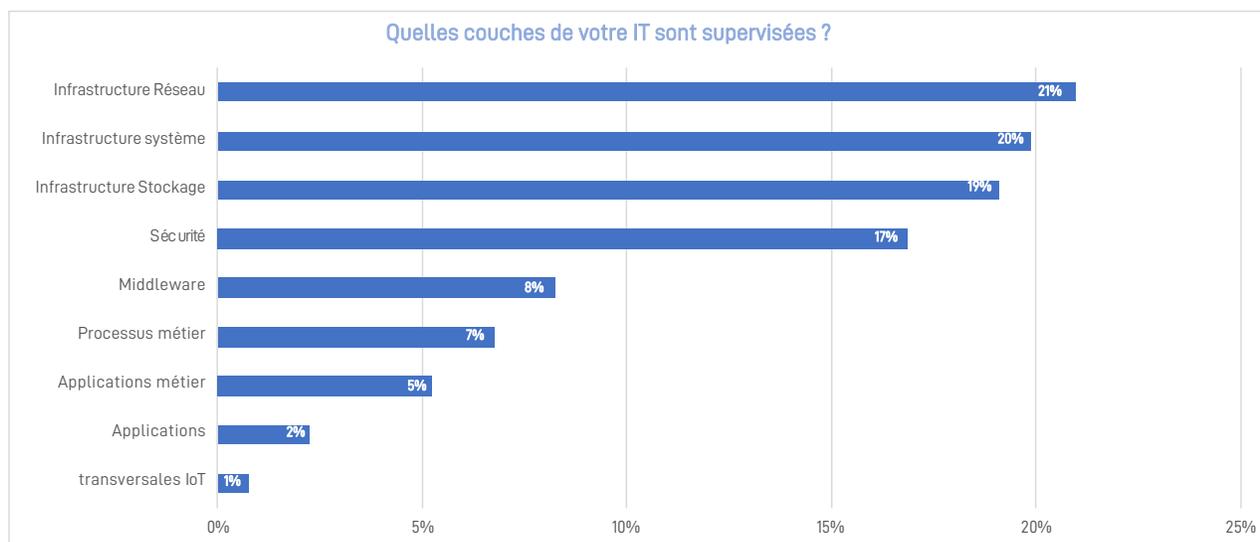


Ce mode de fonctionnement peu optimal se retrouve très directement dans les outils mis en œuvre par la DSI pour superviser son activité. Si 51% des entreprises disposent de moins de 5 outils de supervision, elles sont 31% à en disposer entre 5 à 10 et 13% à en utiliser de 10 à 50. Chaque brique d'infrastructure, chaque équipement réseau, dispose de ses propres outils de supervision, de ses propres métriques si bien qu'il est impossible pour la DSI et plus encore une direction fonctionnelle d'avoir une vue d'ensemble sur la santé du système d'information ou d'un service en particulier. Ainsi, vouloir corréliser les évolutions de chiffre d'affaires avec les performances du SI devient problématique car l'entreprise ne dispose que de vues très partielles sur son fonctionnement. La perception de la capacité de supervision du SI par la DSI est très diversement jugée par les répondants. Elle est jugée bonne ou moyenne par près de 80% des personnes interrogées, mais faible par 13% d'entre elles.

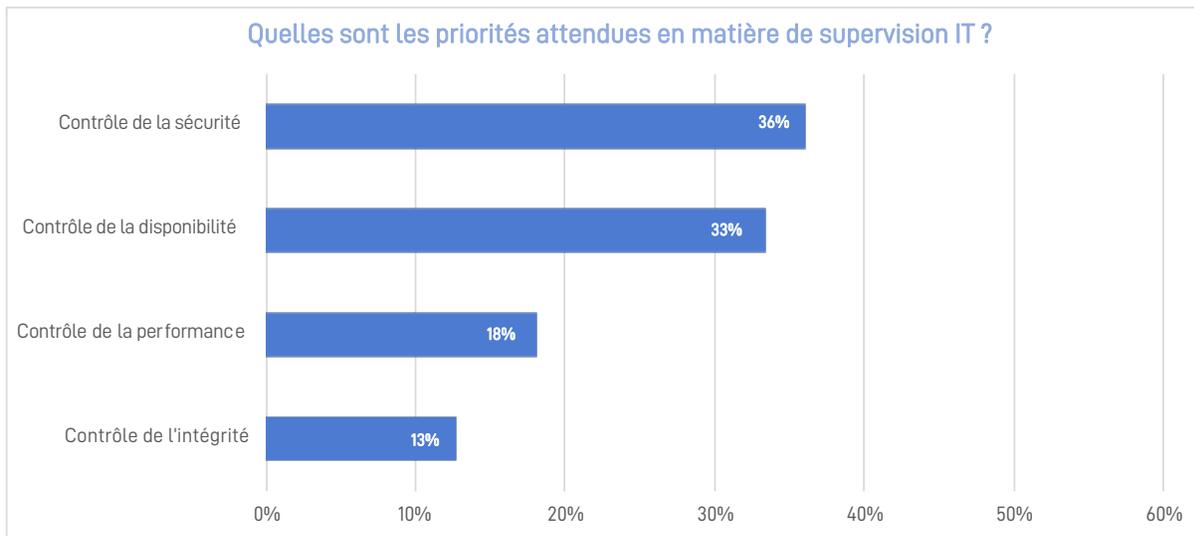
Entre IT OPS et Développement, de combien d'outils de supervision disposez-vous ? (Application, API, cloud, stockage, réseau, sécurité...)



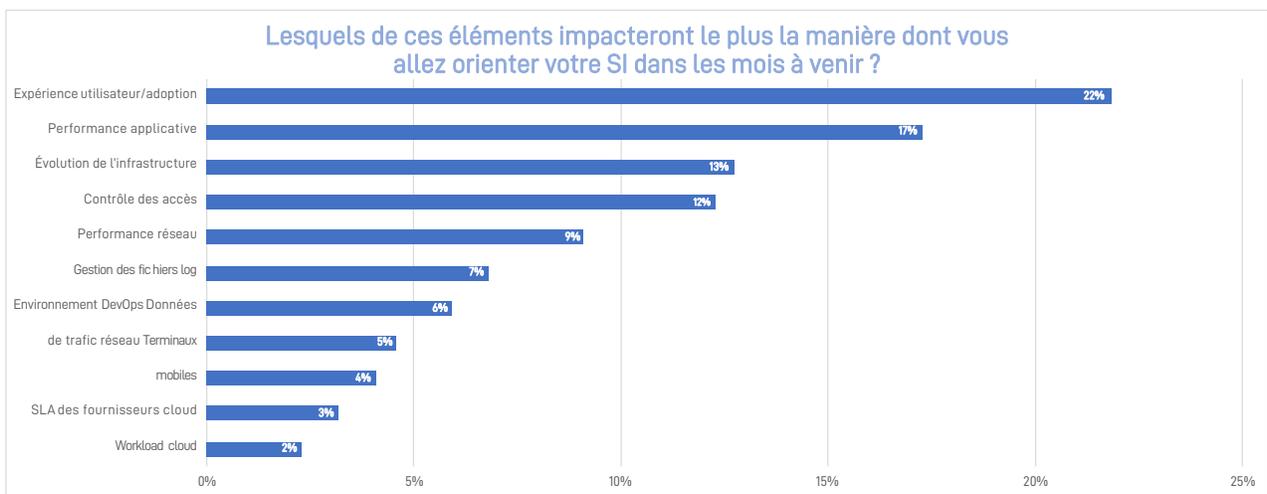
Année après année, les entreprises n'ont eu de cesse que de se doter de nouvelles solutions de supervision. Chaque nouvelle brique d'infrastructure disposait de son propre outillage, venant ajouter un peu plus de complexité à un portfolio de solutions déjà bien trop complexe. De ce fait, en termes de perception, les personnes interrogées estiment que les réseaux, les systèmes de stockage et les serveurs et briques de sécurité semblent correctement supervisées, mais c'est beaucoup moins le cas des processus et applications métiers, des middlewares et des applications transversales. Difficile dans de telles conditions pour une entreprise d'être certaine de la qualité de l'expérience client qu'elle souhaite délivrer. Il faut quitter cette approche silos et, plutôt que de vouloir tout remplacer par une hypothétique solution capable de gérer cette diversité, privilégier une démarche plateforme. Il est nécessaire de déployer une solution capable de collecter les données de l'ensemble des outils existants sans bousculer les process et les habitudes des « Ops ». Celle-ci doit centraliser cette information et délivrer des vues transverses utilisables tant par la DSI que les métiers.



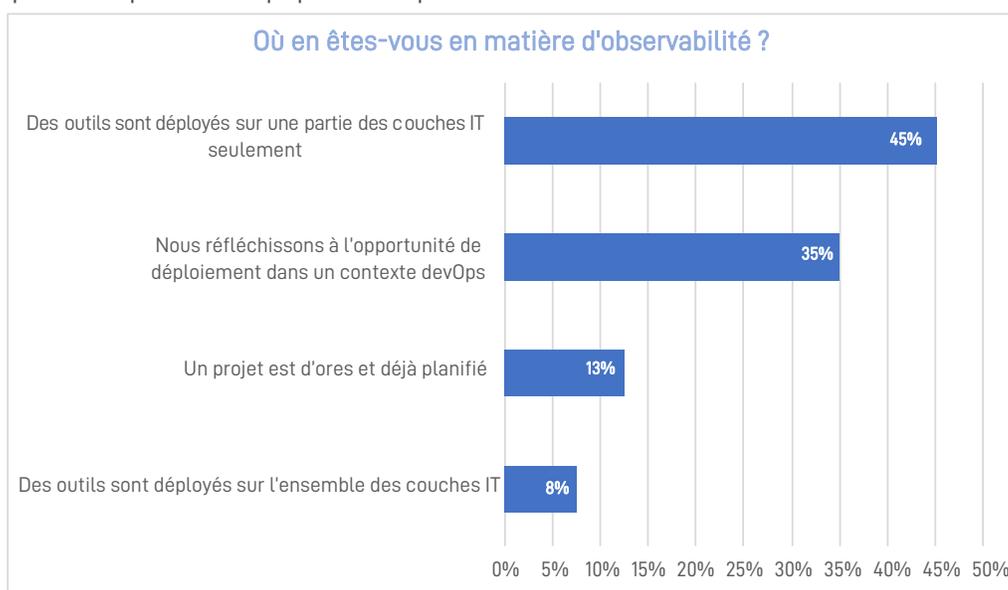
Parmi les axes d'amélioration les plus fréquemment cités, le contrôle de la sécurité et la mesure de la disponibilité des applications devanent la mesure de la performance et le contrôle de l'intégrité du SI. 74% des personnes interrogées estiment que l'automatisation du SI est un moyen d'améliorer la supervision de l'IT de leur entreprise. Celles-ci classent la sécurité, l'infrastructure et la gestion du cycle de vie des applications au premier plan des domaines où l'automatisation peut s'avérer efficace. C'est une hiérarchie qui s'explique notamment par le manque de ressources disponibles en cybersécurité. On estime que pour 100 développeurs en entreprise, on ne compte que 10 « Ops » et seulement 1 spécialiste en cybersécurité. Nombreuses sont les DSI à espérer que l'automatisation va pallier au moins en partie ce déficit chronique d'experts en sécurité qui afflige le marché français depuis de nombreuses années. C'est la raison pour laquelle les outils d'automatisation seront déployés en priorité sur les briques de sécurité, avant celles d'infrastructure et enfin celles dédiées au cycle de vie des applications.



La transformation numérique place la sécurité, DevOps et l'agilité au premier plan des priorités du SI pour les 12 mois à venir, devant l'Intelligence Artificielle, le Big Data et le Cloud hybride. Clairement, c'est l'amélioration de l'expérience utilisateur qui l'emporte désormais sur tout autre problématique, devant la performance applicative, les évolutions d'infrastructures et le contrôle des accès. Dans ce cadre, la supervision va devoir être renforcée afin de s'assurer de la disponibilité des systèmes, pour s'assurer de leur sécurité et, dans une moindre mesure, sur la mesure de performance et le contrôle d'intégrité.



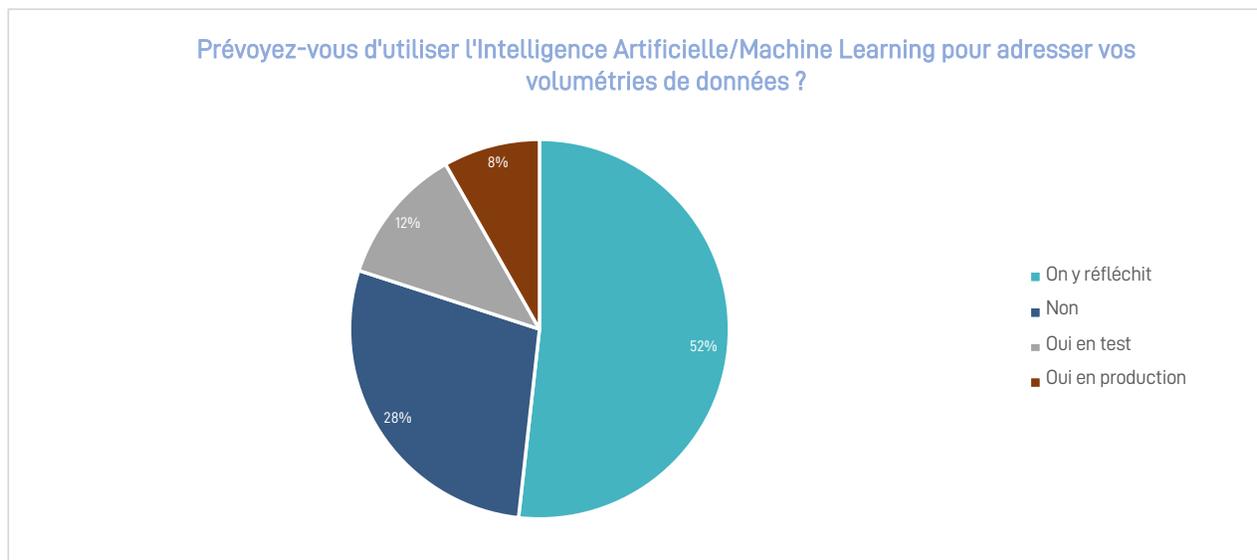
Près de la moitié des personnes interrogées maîtrise le concept d'observabilité. C'est généralement le cas sur les nouvelles applications qui sont fréquemment outillées afin de fournir une vue de la disponibilité et de la performance sur ces applications jugées comme emblématiques de l'effort de transformation accompli par l'entreprise. L'étude montre qu'au-delà de ces initiatives ponctuelles, peu de projets liés à l'observabilité sont actuellement planifiés. En outre, les outils ne sont souvent déployés que sur certaines couches IT, ce qui affaiblit grandement l'efficacité de l'approche lorsqu'on souhaite l'appliquer à l'ensemble de l'expérience client. Seul un déploiement plus large au sein de l'environnement IT peut faire de l'observabilité un outil précieux pour les équipes DevOps.



L'Intelligence artificielle suscite énormément d'attentes afin d'améliorer la supervision des infrastructures IT. Les techniques prédictives permettent aujourd'hui d'annoncer une dégradation des systèmes plusieurs heures avant qu'elle ne survienne, ce qui donne le temps aux équipes d'exploitation de réagir pour maintenir la disponibilité des services.

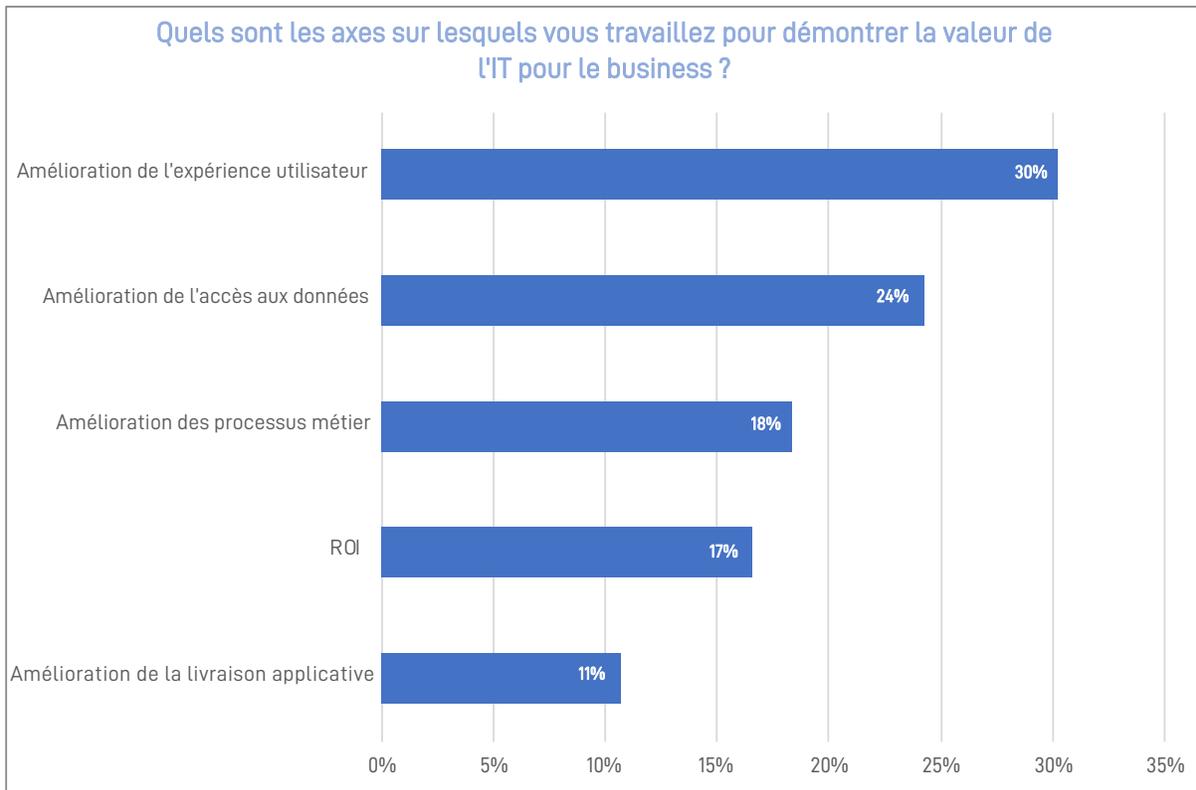
Près de 45% des répondants réfléchissent à mettre en œuvre ce type de solutions, 10% la testent en ce moment et 8% l'ont déployée en production. C'est un moyen notamment de faire face à l'accroissement des volumes de données à traiter (26% des entreprises doivent gérer de 50 Go à 1 To de fichiers de logs et traces applicatives) mais les freins à son déploiement restent nombreux. L'intelligence artificielle augmente les capacités d'analyse et de traitement de l'« humain » pour faire face à ce déluge de données. La qualité des données reste le frein numéro 1, devant l'accès

aux données elles-mêmes, les capacités de traitement que cela implique et enfin les moyens d'analyse à mettre en œuvre pour exploiter ces données.



La supervision d'infrastructures a encore d'énormes progrès à faire, notamment afin de quitter la sphère des seuls utilisateurs « Ops » et se mettre réellement au service des métiers. Environ 1/3 des répondants estiment n'avoir qu'un faible accès à ces données, un autre tiers l'estime à un niveau moyen. De ce fait, les personnes interrogées ont un retour négatif quant à l'accès aux données de l'entreprise, un retour négatif sur l'expérience utilisateurs et une perte de confiance en l'IT de l'entreprise.

Pour valoriser le travail de la DSI auprès des directions métiers, l'amélioration de l'expérience utilisateur reste l'axe le plus fréquemment cité devant l'amélioration de l'accès aux données. Parmi les autres priorités citées par les personnes interrogées, l'amélioration des processus métiers ou encore un travail sur le retour sur investissement des projets.



CONCLUSION

De nombreuses entreprises françaises se sont lancées dans de vastes programmes de transformation afin d'aller vers l'agilité à l'échelle de la DSI et mettre en place des concepts DevOps dans leurs équipes IT. Quelques années plus tard, l'étude de Tech Target pour Splunk montre que les silos sont toujours bien présents. Le mur entre Dev et Ops est toujours d'actualité et si les entreprises ont massivement investi dans les plateformes d'intégration continue pour accélérer les cycles de développement de leurs applications, le volet Ops est resté le parent pauvre de cette transformation. De ce fait la "feedback loop" que cherchent à mettre en place les entreprises sur leurs nouvelles applications afin d'avoir un retour temps réel sur leur perception par les clients ne fonctionne pas. Même les applications mobiles les plus modernes reposent sur de multiples couches de middleware et des couches logicielles qui ont parfois plus de 15 ans. Ces couches sont mal outillées et faussent les KPI que l'entreprise souhaite utiliser pour évaluer la qualité de l'expérience qu'elle délivre à ses clients.

Le monde de la supervision IT doit à son tour entreprendre sa transformation numérique afin de ne pas servir uniquement les besoins de la DSI mais bien se ranger aux côtés des outils qui doivent permettre aux métiers d'améliorer l'expérience client délivrée par l'entreprise. Il est temps d'arrêter d'agir en silos et d'évoluer vers une approche plus ouverte, s'appuyant notamment sur une notion de plateforme ouverte et agile au service tant des DevOps que des métiers. Stéphane Estevez, Product Marketing Director EMEA, IT Markets chez Splunk, commente les résultats de cette enquête : *« Ces résultats confortent totalement ce que nous rapportent tous les jours nos clients. Nous constatons ce même phénomène de silos à l'échelle mondiale, notamment dans les secteurs d'activité dits « traditionnels ». Ce n'est pas qu'une question d'outillage. Certes une plateforme de données permet d'éliminer les obstacles qui se dressent entre les données et l'action, mais c'est également l'opportunité de changer les mentalités, de favoriser le travail collaboratif afin d'aider l'IT à reprendre non seulement sa place comme centre névralgique de la donnée mais aussi comme tiers de confiance pour rendre les métiers plus compétitifs. »* Une des conclusions marquantes de l'étude Splunk sur les « Dark Data » indique que les personnes interrogées en Chine, une économie hyper compétitive et en rapide évolution, sont les seules à avoir exprimé une forte compréhension des « Dark Data » et à avoir affirmé être prêtes à y faire face. Plus vous avez de données et plus vous les utilisez, plus votre organisation est efficace. *« Aujourd'hui la supervision de bout en bout de l'expérience utilisateur est devenue un incontournable. Mais sans accès à toutes les données (« Dark Data » incluses), il sera difficile pour les entreprises françaises de trouver des moyens innovants pour comprendre leurs clients et améliorer leurs produits et services »* conclut Stéphane Estevez.