

Automatisation de l'IT : les règles à suivre

Faites évoluer votre stratégie d'automatisation avec Nexthink Flow

Introduction

Dans le monde de l'IT, l'automatisation est accueillie avec autant de ferveur que de prudence. Car en dépit des gains de temps et d'économies qu'elle promet, n'importe quel projet d'automatisation peut être mis en échec par un manque de formation, de planification et de gouvernance.

Les scénarios d'automatisation sont quasiment inépuisables, ce qui n'est pas le cas des ressources nécessaires à l'élaboration et au déploiement de telles initiatives. Pour créer de la valeur ajoutée, votre projet d'automatisation doit être pertinent, et reposer sur les talents et les plans adéquats.

Qui, quoi, où, quand, pourquoi et comment ? Telles sont les questions que doivent se poser les équipes EUC pour élaborer des solutions de pointe et garantir que le déploiement de l'automatisation rime à la fois avec succès et efficacité.

Commençons par le « pourquoi ».



Sommaire

01.	Pourquoi automatiser ?	3
02.	Qui doit automatiser ?	4
03.	Automatiser, mais quoi ?	5
04.	Où automatiser ?	6
05.	Comment automatiser ?	7
06.	Quand automatiser ?	8
07.	Conclusion	9

01.

Pourquoi automatiser ?

Comprendre vos opérations IT et les besoins de vos collaborateurs est essentiel pour identifier les cas d'usage qui auront un effet réel sur vos activités.

Évitez de suivre aveuglément les tendances. Certes, vous pouvez faire en sorte qu'Amazon Alexa réagisse à un événement. Mais quel problème cela va-t-il résoudre ?

Les solutions tendance sont rarement les plus efficaces.

Choisissez plutôt de vous concentrer sur les automatisations qui allègeront la charge de travail des équipes IT et des collaborateurs.

Opérations IT

Aujourd'hui, les budgets ne cessent d'être challengés. Pour continuer d'innover dans ces conditions, les entreprises doivent changer de perspective. Voyez les choses ainsi : les principaux postes de dépense IT constituent autant d'occasions d'optimiser les coûts. Prenons le cas typique de la gestion des licences logicielles. La suppression automatique des licences inutilisées vous permettrait-elle de réaliser des économies lors du prochain renouvellement ?

Consultez l'équipe de support IT pour déterminer quelles sont les tâches manuelles de remédiation ou de provisionnement les plus récurrentes. Combien de temps y consacre-t-elle ? Identifiez les tâches répétitives et chronophages que vous pourriez automatiser. Par exemple, lorsqu'un expert IT prépare le poste de travail d'une nouvelle recrue, un autre membre de l'équipe doit généralement en vérifier la configuration. Pourquoi ne pas automatiser cette validation pour gagner du temps ?

Collaborateurs

En tant que responsable IT, pourquoi devriez-vous prioriser la productivité des collaborateurs ? L'efficacité des employés est l'une des clés du succès de l'entreprise, mais l'IT a-t-elle une influence dans ce domaine ? La réponse est « oui », les équipes IT peuvent avoir un impact mesurable sur la productivité. Selon [Microsoft](#), l'engagement des collaborateurs est 230 % plus fort, et ces derniers sont 85 % plus enclins à rester en poste au-delà de trois ans lorsqu'ils disposent de technologies qui les aident dans leur travail. Une autre question se pose

alors : comment intégrer l'automatisation à vos processus IT de façon à optimiser la productivité des collaborateurs ? Commencez par examiner les types de requêtes les plus courants dans le système ITSM. Cette source d'informations est très utile pour générer de la valeur, cela pour deux raisons :

1. Le provisionnement d'une requête implique souvent le même processus. Ces activités répétitives constituent une opportunité idéale d'automatisation, en particulier lorsqu'elles exigent des interactions récurrentes ou beaucoup de concentration de la part des équipes IT.
2. Les collaborateurs soumettent généralement des requêtes pour résoudre un problème qui les empêche d'accomplir leur travail. Plus ils attendent, plus ils se frustreront et perdent en productivité. Concentrez-vous sur les requêtes longues à résoudre et identifiez les domaines à automatiser pour accélérer le processus.

Sachant que [les employés remontent moins de 50 % des problèmes IT](#) qu'ils rencontrent, vous pouvez aussi trouver des perspectives d'automatisation pour répondre aux problèmes qui ne font pas l'objet d'un ticket. Envoyez des enquêtes pour cerner le ressenti de tous vos collaborateurs, y compris ceux qui ne sollicitent pas l'aide de l'équipe IT. L'analyse des tickets ITSM et du ressenti des employés vous aidera à identifier des leviers pour améliorer rapidement l'expérience collaborateur.

Dressez une liste d'opportunités en étudiant les opérations IT, les tickets et le retour d'expérience des collaborateurs. Classez-les ensuite selon l'impact qu'elles peuvent avoir sur :

- Les **gains de temps et de productivité pour les collaborateurs** (traitement accéléré des requêtes, résolution autonome)
- Les **gains de temps pour le département IT** (réduction des tâches manuelles et répétitives)
- Le **délai moyen de résolution**, ou MTTR (accélération de la résolution des incidents)
- La **réduction des coûts** (suppression des licences inutilisées, réduction des tickets)

02. Qui doit automatiser ?

Permettre à plus d'utilisateurs d'exploiter les avantages de l'automatisation peut se révéler très utile, en particulier face à des équipes réduites et des budgets restreints.

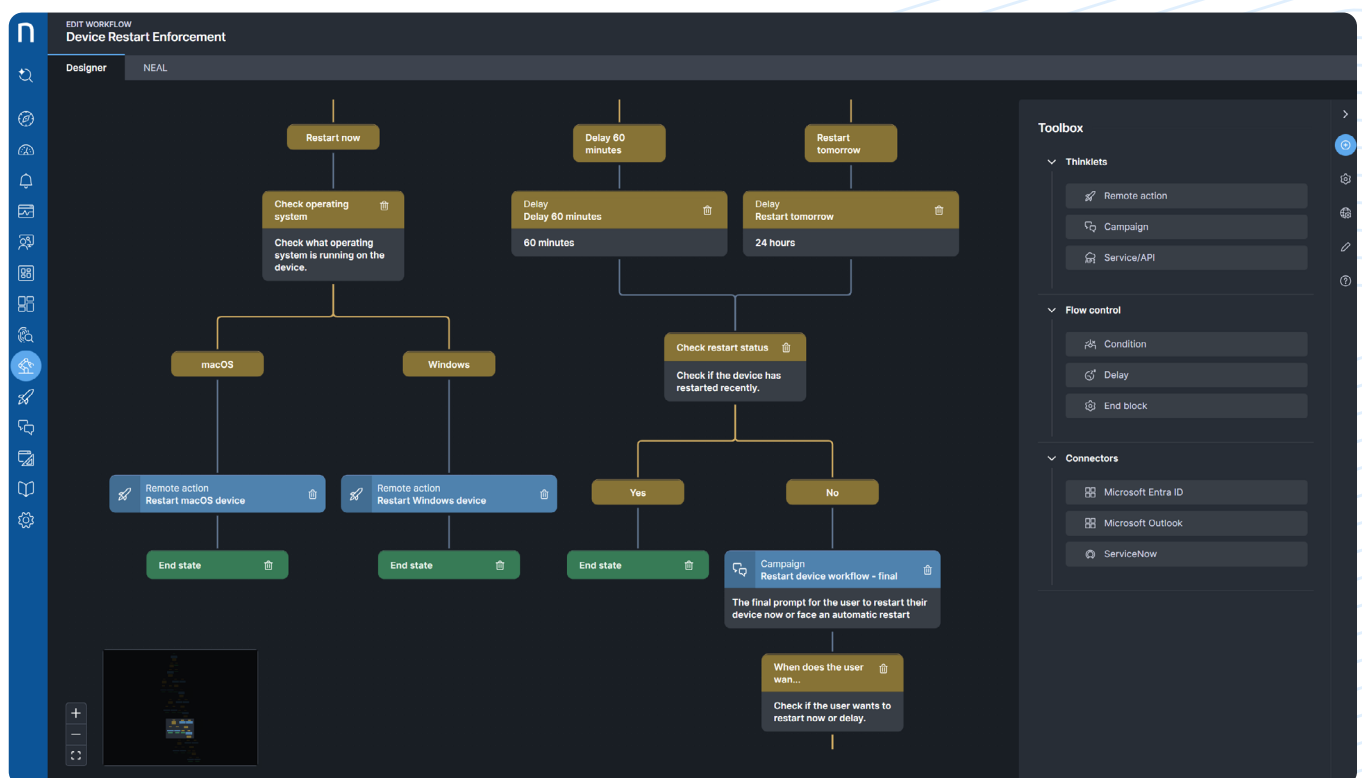
Démocratisez l'automatisation.

Les agents L1 et L2 sont au plus près des problèmes et sont donc souvent les mieux placés pour les résoudre. Ne limitez pas l'automatisation à un petit groupe d'experts : ouvrez ces fonctionnalités à d'autres acteurs de l'IT, par exemple aux agents L1 et L2. Avec leurs interfaces intuitives, les outils d'automatisation low-code comme Nexthink Flow permettent au plus grand nombre d'élaborer des solutions. Inutile d'être un expert confirmé dans l'écriture de scripts. Grâce aux packs de contenus clés en main qui embarquent des workflows et

des actions à distance, les agents moins expérimentés peuvent créer des automatisations de manière plus efficace, tout en réduisant le risque d'erreurs.

Ne sous-estimez pas vos équipes.

L'automatisation est à la portée de tout le monde, à condition d'avoir le bon outil. Les personnes qui se trouvent au plus près des problèmes et des difficultés seront les plus déterminées à les résoudre. Ce sont aussi celles qui en comprennent le mieux les tenants et les aboutissants. En limitant les capacités d'automatisation à un petit groupe, vous ne faites que freiner votre stratégie. En revanche, pensez à utiliser des autorisations granulaires pour garantir que les membres d'équipes accèdent seulement aux ressources d'automatisation dont ils ont besoin.



03.

Automatiser, mais quoi ?

Ne plongez pas la tête la première dans l'automatisation sans avoir établi au préalable des objectifs et identifié les outils qui vous permettront de les atteindre.

N'essayez pas de réinventer la roue.

Les difficultés que vous rencontrez dans votre entreprise ne sont pas aussi uniques que vous pouvez le penser. Chez Nexthink, par exemple, nous avons recensé les problèmes IT récurrents qui consomment le plus de temps et de ressources. Nous avons ensuite créé des packs de contenus prêts à l'emploi, que les clients peuvent télécharger facilement pour amorcer leur projet. Chaque pack contient des workflows automatisés, avec des actions à distance, des campagnes d'engagement des collaborateurs, des intégrations tierces et des tableaux de bord personnalisés. Conformité, intégrité des équipements, suppression des licences

inutilisées : quel que soit votre cas d'usage, ces workflows clés en main vous aident à partir du bon pied pour déterminer les domaines que vous devez automatiser.

Pensez sur le long terme.

Aujourd'hui, vous utilisez peut-être de longs scripts d'actions à distance, qui exécutent de nombreuses étapes pour résoudre un problème. De son côté, Nexthink Flow s'appuie sur des scripts d'actions à distance plus courts, dont la logique est intégrée au workflow de façon séparée. Certes, la division de ces scripts en de plus petites sections peut prendre du temps, mais les actions à distance courtes s'utilisent comme des composants modulables pour créer et modifier des workflows en toute simplicité. Ces scripts font aussi gagner un temps précieux aux équipes, car ils peuvent être réutilisés dans d'autres workflows.

Les packs de contenus répondent aux problèmes courants qui peuvent être résolus de façon entièrement automatisée.

 Continuité du client SCCM	 Dépannage des plantages système
 Continuité du client Intune	 Dépannage des appareils lents
 Conformité MS Teams	 Suppression des licences inutilisées
 Conformité OneDrive	 Désinstallation d'applications de bureau
 Redémarrage après mise à jour de Windows	 Optimisation des licences Microsoft 365 E5
 Redémarrage forcé des postes de travail	 Planification du remplacement des batteries

04. Où automatiser ?

Enrichir les capacités de votre outil d'automatisation à l'aide d'intégrations vous permet de ne pas vous retrouver avec une solution trop complexe ou surautomatisée par rapport à la valeur que cela vous apporte.

Évitez de trop centraliser votre solution.

Au lieu de chercher à remplacer à tout prix d'autres applications, utilisez plutôt votre outil d'automatisation pour combler les lacunes actuelles. Les intégrations proposées par votre outil d'automatisation vous permettent de pallier les manques de votre système existant. Dans certains cas, il suffit d'améliorer la collaboration. Avec Nexthink Flow, vous pouvez commencer par déployer des connecteurs prédéfinis pour les intégrations d'API telles que ServiceNow, Microsoft Outlook et Entra ID en ajoutant les Connector Thinklets directement à votre workflow.

Concentrez-vous sur les petites améliorations.

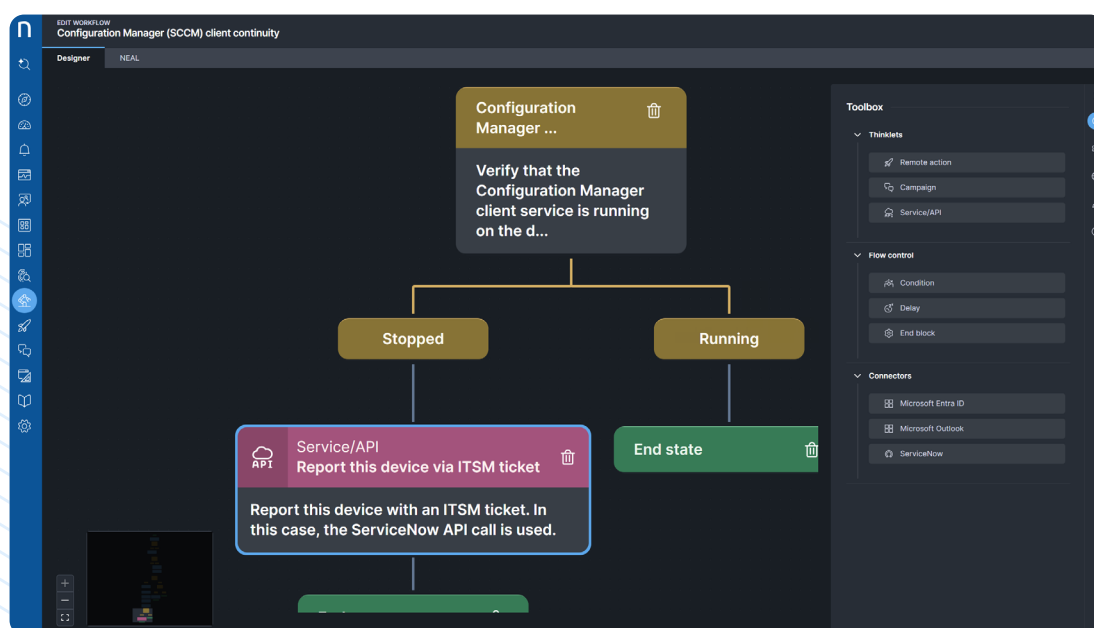
Un problème ou cas d'usage peut nécessiter de nombreuses automatisations. Par exemple, vous ne pouvez pas améliorer l'onboarding des collaborateurs avec un seul workflow. Une meilleure approche consiste

plutôt à identifier les éléments clés du processus, là où l'automatisation peut faire la différence en apportant de petites améliorations.

Supposons que dans votre processus d'onboarding, l'équipe IT doit vérifier d'une part que chaque nouvelle recrue dispose des logiciels nécessaires et, d'autre part, que ces outils sont correctement configurés. Dans ce cas, vous pouvez automatiser ces tâches, ajouter les configurations manquantes, puis envoyer un message automatique pour évaluer le ressenti du collaborateur.

Respectez les limites.

Il vaut mieux laisser certaines tâches aux équipes qui les maîtrisent et possèdent déjà les outils adéquats. En ce qui concerne l'onboarding, par exemple, le département RH doit suivre des réglementations et des processus stricts, dont il faut tenir compte dans vos automatisations. Souvent, vous n'avez pas besoin d'une refonte complète, mais simplement d'une intégration vous permettant de collecter des informations. Comme le veut l'adage : le mieux est l'ennemi du bien.



05. Comment automatiser ?

L'efficacité d'une solution d'automatisation dépend de ses données sous-jacentes : elles sont essentielles pour déclencher les workflows automatisés. Avec Nexthink Flow, vous pouvez exploiter des données en temps réel issues de multiples sources (services IT, matériels, applications et actions des collaborateurs) pour déclencher une remédiation automatique.

N'utilisez pas l'automatisation sans but.

L'automatisation n'est pas toujours la meilleure solution. Évitez d'exécuter des workflows inutiles et concentrez-vous sur ceux dont vous avez réellement besoin. En définissant les conditions et les paramètres, vous pouvez affiner le champ d'application du workflow afin de ne pas créer d'activités superflues. Résultat : avec moins de données à trier, vos rapports sont plus actionnables. Vous pouvez mieux cerner les résultats du workflow et identifier plus facilement des pistes d'amélioration.

Réagissez en temps réel.

Tout problème qui affecte l'expérience collaborateur ou nuit à la conformité doit être pris en charge immédiatement. Avec Nexthink Flow, vous pouvez déclencher des workflows automatisés à partir d'événements en temps réel (par exemple au niveau

des postes de travail, des utilisateurs ou des outils Nexthink) pour répondre proactivement aux pannes, aux risques de sécurité et à d'autres événements à forte incidence ou visibilité.

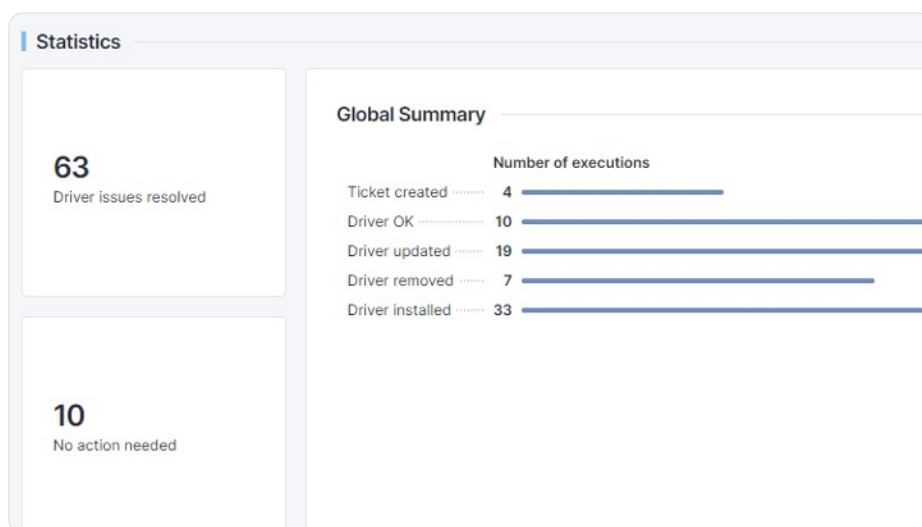
Définissez la fréquence adaptée.

Les règles qui s'appliquent à la portée des workflows valent aussi pour leur fréquence d'exécution : évitez d'utiliser des déclencheurs en temps réel lorsqu'un déclencheur de workflow manuel ou planifié est suffisant pour répondre à votre cas d'usage (par exemple la suppression des licences inutilisées, le remplacement des batteries ou le redémarrage forcé des postes de travail). Choisir la fréquence de déclenchement adéquate vous évite de recueillir inutilement des jeux de données volumineux, qui ne vous apportent aucune valeur et sur lesquels il est difficile d'agir.

Ne négligez pas les tests.

Exécutez d'abord vos workflows automatisés dans votre environnement de test. Cela vous permet de repérer les problèmes et les domaines d'amélioration, tout en récoltant les données nécessaires pour démontrer l'intérêt du nouveau workflow.

Avec moins de données à trier, vos rapports sont plus actionnables. Vous pouvez mieux cerner les résultats du workflow et identifier des pistes d'amélioration.



06. Quand automatiser ?

L'intérêt d'une automatisation dépend de plusieurs facteurs.

L'automatisation n'est pas une fin en soi.

Ne perdez pas votre temps à créer des automatisations pour les systèmes ou les données qui sont toujours en mouvement, comme les systèmes instables dont les scripts sont constamment mis à jour ou les données imprévisibles issues de systèmes tiers qui ne sont pas dignes de confiance. De même, étant donné les délais impartis, certains projets à court terme peuvent nécessiter plus de travail qu'ils n'en valent la peine.

Réservez l'automatisation aux tâches pertinentes.

Si votre équipe est accaparée par des tâches répétitives, si elle consacre trop de temps à des problèmes de plus en plus complexes, si elle dépense son budget inutilement ou si elle doit réduire ses coûts, alors l'automatisation peut l'aider à atteindre de meilleurs résultats en phase avec ses besoins métiers. L'objectif : améliorer la productivité de l'IT et des collaborateurs.



07. Conclusion

Face à des technologies de plus en plus complexes et à l'essor des solutions pilotées par IA, votre équipe doit implémenter des systèmes automatisés pour accroître l'efficacité et la rentabilité. L'automatisation peut vous aider à abandonner les processus manuels au profit d'une résolution proactive des problèmes avec une ingénierie continue. Qui, quoi, où, quand, pourquoi et comment ? Telles sont les questions essentielles à vous poser pour éviter les principaux écueils de l'automatisation, notamment le manque de formation, de planification et de gouvernance. En suivant les conseils de ce guide, vous aurez toutes les cartes en main pour élaborer et exécuter une stratégie d'automatisation adaptée aux besoins de votre entreprise.

À propos de Nexthink Flow

Nexthink Flow combine les données pilotées par IA avec un moteur d'orchestration low-code en temps réel qui agit en continu pour optimiser les workflows complexes, suivre l'avancement des résolutions, gérer les exceptions et veiller à la bonne exécution des tâches. Au lieu de perdre des heures à résoudre des problèmes récurrents, vous pouvez réinvestir ce temps au profit de l'optimisation des ressources, des coûts, de l'IT et de la productivité des employés. Pour en savoir plus, rendez-vous sur nexthink.com/fr/plateforme/flow.

À propos de Nexthink

Nexthink est un acteur incontournable sur le marché des solutions pour la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs. À travers l'optimisation de l'expérience technologique des employés au quotidien, nos solutions permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs. Analytique temps réel, automatisation, retours d'expérience sur tous les terminaux... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.

nexthink





Contactez-nous pour savoir comment
améliorer l'expérience numérique de
vos collaborateurs.