

Migration d'ordonnanceur : les bonnes questions à se poser



Frédéric HOARAU, Ingénieur Consultant Absyss

Les solutions d'ordonnement conditionnent l'exécution des tâches requises par des processus métier de plus en plus complexes et la qualité de service délivrée par la production à ses clients internes. Les critères imposés en matière de gestion de la performance, de la sécurité et du risque, amènent les productions informatiques à s'appuyer sur des solutions fiables et performantes, adaptées aux nouveaux modèles et usages informatiques. Dans ce contexte, la question du remplacement de l'ordonnanceur en place se pose de plus en plus fréquemment.

Cependant, ce n'est pas parce que l'éditeur de la solution offre une méthodologie clé en main, qu'il ne faut pas, en amont, aborder des questions essentielles à la réussite de votre projet.

Les bonnes raisons de changer d'ordonnanceur

Afin d'être en mesure d'assurer le traitement d'opérations toujours plus importantes et sensibles, tout en maintenant un niveau de service optimal, les équipes de production envisagent souvent la migration de leur solution d'ordonnement. Les raisons les plus fréquemment citées sont :

- **Un maintien en conditions opérationnelles trop coûteux**, un coût de maintenance élevé et en décalage avec les logiques budgétaires actuelles de rationalisation et d'optimisation.
- **Des montées de versions complexes et stressantes**, perçues comme des opérations à haut risque au regard de la continuité du service d'ordonnement et des contraintes de production.
- **Une couverture fonctionnelle insuffisante** qui génère toujours des contournements lourds à mettre en place, difficiles à maintenir et donc dangereux et chronophages.
- **Une architecture technique peu flexible**, qui impose des contraintes lors des évolutions de la production. Surtout lorsqu'il s'agit d'intégrer de nouveaux périmètres applicatifs, de mettre en œuvre des solutions de haute disponibilité ou de proposer de nouveaux engagements de service.
- **Une relation Editeur déficiente**, un support technique de faible qualité, un manque d'évolution des produits, une écoute insuffisante, qui mettent progressivement en péril l'équilibre de la relation dans le temps.

La conjoncture peut également être un dernier point moteur à une migration. Suite à une évolution majeure du SI (rationalisation des infrastructures, modernisation du SI, réorganisation intégrant la mise en place de centres de compétences internes et/ou externes, etc.), les équipes de production en profitent parfois pour saisir l'opportunité.

Les freins au changement

Le changement n'est pas toujours rassurant. Il entraîne automatiquement des bouleversements et des renouvellements. Certains freins peuvent être levés car ils ne sont pas totalement fondés :

- **« Notre service d'ordonnement est trop critique »**
Or, le service d'ordonnement est critique pour toutes les productions informatiques. Dans tous les secteurs d'activité qui offrent à leurs clients un service de qualité avec un haut niveau de disponibilité (24h/24 et 7j/7), la performance des SI est conditionnée par l'ordonnanceur.
- **« Ça coûte trop cher »**
Au-delà du coût de possession, il est essentiel d'appréhender le coût associé au risque opérationnel de non remplacement d'une solution qui ne répond pas à tous les niveaux de services attendus (coût réel des incidents ou des dégradations de service).
- **« Nous allons perdre de la performance »**
Il ne faut pas confondre baisse de performance et interruption de service. La baisse de performance peut suivre un cheminement naturel et temporaire, lié à la gestion des hommes et du changement lui-même. Elle est variable en fonction du projet. L'interruption de service est bien sûr totalement inacceptable du point de vue des utilisateurs.

Les clés de succès pour une migration sereine ...

- **Agilité** : Disposer d'une bonne méthodologie est nécessaire mais pas suffisant pour faire de votre projet de migration un succès... Un projet mal géré reste un projet qui échoue malgré tout. Ce qui fera la différence entre un éditeur et un autre, c'est l'agilité ! Une agilité, dans l'intelligence technique qu'il met au service du projet et dans sa capacité à adapter la méthode en fonction de votre contexte particulier. Une bonne compréhension de la culture des métiers et des organisations de production, alliée à une implication des équipes opérationnelles reste la pierre angulaire de la réussite d'un tel projet. Bien sûr, il est important d'identifier les bons interlocuteurs, et de savoir impliquer les équipes au moment opportun.
- **Procédure de reprise optimisée** : aucun éditeur sérieux ne devrait garantir, en standard, une reprise complète du référentiel existant de façon automatique. Le 100% de reprise automatique, même s'il fait rêver, est très rarement pertinent au regard des opérations et de la réalité de la donnée brute. C'est l'analyse préalable qui doit garantir le meilleur conseil en matière de reprise et de répartition entre le mode automatique et le mode manuel. Sur le terrain, l'efficacité de la reprise automatique se situe souvent entre 70 et 80 %. Le 100% de reprise automatique est non seulement utopiste mais surtout hors de prix.
- **Méthodologie projet** : le projet migration doit être considéré comme tous les autres projets gérés au sein de la production informatique. Il n'est pas envisageable de se reposer uniquement sur l'éditeur. L'implication des équipes internes est indissociable à la mise en œuvre du projet et à sa réussite. Il faut définir les règles de base, comme la gouvernance, la gestion des risques (techniques, opérationnels, humains...), la gestion des changements, et l'attribution des devoirs et privilèges de chaque intervenant.

Pour conclure

Un projet de migration d'ordonnanceur doit être appréhendé dans toutes ses dimensions techniques, fonctionnelles, humaines et financières. Il est indispensable de s'assurer que l'accompagnement de l'éditeur ne se limite pas à une méthodologie. Le facteur humain est déterminant pour la réussite de ce type de projet, à la fois de la part de l'éditeur et des équipes internes. Absyss a développé une grande expertise dans la migration d'ordonnanceur. Son équipe consulting constituée d'ingénieurs consultants issus du monde des infrastructures et de la production, maîtrise la méthodologie projet. C'est pourquoi, pour vous garantir les résultats attendus, Absyss s'engage en mode forfait sur les migrations.