

# Trajectoire du Capacity Management à Horizon 2018

Rapport de la Communauté  
Automic Institute dédiée au  
Capacity Management

Version simplifiée



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Trajectoire du Capacity Management à horizon 2018</b>	<b>3</b>
.....	
<b>Préface</b>	<b>4</b>
.....	
<b>Remerciements</b>	<b>5</b>
.....	
<b>Introduction</b>	<b>6</b>
.....	
<b>Déroulement de la saison 1</b>	<b>8</b>
.....	
<b>Résultats des travaux de la saison 1</b>	<b>10</b>
.....	
<b>Etat des lieux du Capacity Management</b>	<b>10</b>
.....	
<b>Fiche de poste du Capacity Manager</b>	<b>17</b>
.....	
<b>Trajectoire du Capacity Management</b>	<b>19</b>
.....	
<b>Conclusion</b>	<b>23</b>
.....	

# Trajectoire du Capacity Management à horizon 2018

Rapport de la Communauté Automic Institute dédiée au Capacity Management

## Texte établi par

Gérald Audenis  
Romain Couyba  
Eric Pietralunga  
Alexandra Sommer  
Jonathan Vetu

## Rédaction

Eric Pietralunga  
Alexandra Sommer

## Graphisme

Emilie Daboussy

## Produit par

Automic Institute  
Tour Franklin  
101, quartier Boieldieu  
92042 Paris la Défense cedex  
France

Copyright © 2015 Automic Software S.A.S. Tous droits réservés. La copie, photocopie, reproduction, traduction ou conversion de ce livre blanc sous quelque forme que ce soit, mécanique ou électronique, est interdite sans autorisation préalable obtenue par écrit auprès de Automic Software S.A.S.

# Préface

## Qui mieux que les membres eux-mêmes pourraient témoigner de l'intérêt de participer à une telle Communauté ?

« L'intérêt de cette communauté est de confronter nos expériences, succès et difficultés et définir une cible en phase avec les besoins du futur. C'est le Capacity Planning du Capacity Planning ! »

**Didier CANITROT, EULER HERMES**

« Il était important et intéressant pour moi de rencontrer des homologues en charge de la Gestion de la Capacité avec des niveaux d'expertise différents, en lien avec différents types de clients, tailles d'infrastructures et outils. Les rencontres de la Communauté sont l'opportunité d'échanger autour de la Gestion de la Capacité entre pairs, d'analyser et identifier les idées et les concepts de la fiche du métier à ses perspectives d'évolution »

**Rabih EL HOURANI, MUREX**

« Ce travail collaboratif a permis de composer une démarche itérative vers une meilleure maturité de Gestion de la Capacité »

**Patrick FULOP, SODEXO**

« Le processus Gestion de la Capacité fait partie des fondamentaux ITIL® depuis des années, mais il est encore émergent au sein des entreprises. Il est selon moi fondamental de pouvoir échanger sur les meilleures pratiques autour de ce processus via la Communauté initiée par ORSYF (devenu Automic en Octobre 2014). Pour illustrer la Capacité, j'utilisais la citation de Lord Kelvin : « Ne peut être amélioré, que ce qui est mesuré », je peux maintenant compléter avec « Ne peut être amélioré, que ce qui est partagé ... en communauté. »

**Yann MOUREAUX, BNP PARIBAS**

« Excellente coordination entre les différents niveaux de maturité du métier de Capacity Planning »

**Patrice THIBAudeau, LA POSTE**

# Remerciements

Constituer une Communauté dédiée au métier du Capacity Management semblait audacieux mais nos clients désireux de faire évoluer ce métier au sein de la DSI nous ont convaincu de les accompagner dans ce projet.

## Pourquoi le Capacity Management ?

- Parce que nous avons la conviction que ce métier vit une profonde mutation
- Parce que la DSI a pris conscience du rôle du Capacity Management dans sa chaîne de valeur et attend de son management qu'il soit force de proposition, notamment en matière de prédictibilité
- Parce que nous avons rencontré chez nos clients plus qu'un désir, une envie de répondre à ces attentes en participant à un travail collectif résolument tourné vers l'avenir

## Pourquoi Automic ?

- Parce que nous sommes experts des Opérations Informatiques, c'est là notre ADN, notre métier, notre communauté
- Parce que nous voulons nous engager dans le débat sur l'avenir de ce métier et confronter notre vision à celle de nos clients
- Parce que, tout simplement, chacun des membres de ce groupe nous a fait confiance

Je remercie chaleureusement tous les membres qui se sont joints à la première Communauté dédiée au Capacity Management et ont permis de lui donner toute sa valeur, par la richesse de leurs contributions et la variété de leurs points de vue :

- Olivier BANULS (Bouygues Telecom)
- Michel BRIANT DE LAUBRIERE (DCNS)
- Didier CANITROT (Euler Hermes)
- Laurent DEMERIN (i-CDC)
- Philippe DESNOUVEAUX (Orange)
- Patrick FULOP (Sodexo)
- Jean-Marc GIERDAL
- Stéphane GOSSWILLER (ERDF)
- Rabih HOURANI (Murex)
- Jérémy JOYEUX (SG GTS)
- Fabrice LE DEIT (BNP Paribas)
- Benoit LEFEVRE (GIRC Agirc-Arrco)
- Yann MARQUER (Sodexo)
- Yann MOUREAUX (BNP Paribas)
- Jean-Philippe MURE (GIRC Agirc-Arrco)
- Philippe RICHARD (La Poste)
- Eric STEFANUTTI (BNP PARIBAS)
- Patrice THIBAUDEAU (La Poste DSI Centrale)
- Alexandre VIEIRA (SG GTS)
- Zhiping LI (SG GTS)

**Encore bravo aux participants !**

Gérald AUDENIS  
Directeur Général, Automic Labs



# Introduction

## Les Communautés Automic

Les Communautés Automic sont des groupes de réflexion constitués de professionnels des Opérations Informatiques désireux de réfléchir aujourd'hui aux idées qui seront la réalité de demain.

Une première communauté, destinée à la Performance des Opérations Informatiques, a vu le jour en 2010 : le Think Tank ORSYP. En s'inspirant des pratiques de l'Industrie, le groupe a défini une méthode innovante de pilotage de la Performance opérationnelle. Les résultats du Think Tank sont régulièrement publiés et communiqués par les membres.

En 2013, ORSYP lance une seconde communauté, consacrée plus particulièrement à la Gestion de la Capacité.

En 2014, l'éditeur de logiciels autrichien Automic a fait l'acquisition du groupe ORSYP. Cette alliance renforce l'expertise du groupe en Management des Opérations Informatiques et offre de belles perspectives d'évolution aux Communautés.

## Pourquoi une Communauté des Professionnels du Capacity Management ?

Comparée à d'autres métiers bien établis, la Gestion de la Capacité est encore récente dans la plupart des Directions Informatiques. Pourtant, sa montée en puissance doit être rapide pour accompagner les besoins croissants de prédictibilité, d'adaptabilité et d'efficacité des ressources. Cette émergence de la Gestion de la Capacité n'est pas sans remettre en question les fonctionnements usuels :

- Comment aller au-delà de la Gestion de la Performance et du Capacity Planning ?
- Quelles activités renforcer pour mieux aligner les Infrastructures avec la demande ?
- Quelle position donner au Capacity Manager pour le rapprocher des métiers ?

La Communauté Capacity Management s'adresse à tous les professionnels de la Capacité. A la fois statisticiens, experts de production, architectes ou encore financiers, ces professionnels disposent de connaissances généralistes et de compétences de spécialiste.

Par leur mise en réseau, la communauté Automic entend favoriser les échanges entre pairs et le partage de bonnes pratiques. L'enrichissement recherché est à la fois personnel, pour permettre à chacun de conforter ses choix, et communautaire, pour contribuer à tracer une feuille de route du métier de gestionnaire de Capacité.

### Présentation de la Communauté Capacity Management

A l'origine la communauté avait pour ambition d'établir un observatoire de l'activité de Gestion de la Capacité où chacun pourrait confronter ses opinions et partager ses bonnes pratiques.

L'objectif de cette 1ère année de travaux était de faire émerger au travers d'un cycle de débats une vision commune du présent et du futur de l'activité.

Dès sa première saison la communauté a réuni une vingtaine de membres permanents (tous Capacity Managers), clients ou non d'Automic, issus de secteurs d'activité différents, privé ou public, entreprises internationales ou franco-françaises. Une douzaine de sociétés sont ainsi représentées.

Les objectifs fixés lors de la 1ère saison étaient les suivants :

- **Echanger avec ses pairs**, mettre en relation des Capacity Managers de différentes organisations,
- **Dresser un état des lieux du Capacity Management**, en se basant sur le parcours et les expériences qui ont permis à nos membres de devenir Capacity Manager,
- **Partager notre perception du profil « idéal » du Capacity Management et établir sa fiche de poste**, le Capacity Manager étant un poste clé de la DSI, un métier émergent,
- **Définir l'évolution du Capacity Management au cours des 4 prochaines années**, en l'absence de cadre de référence précis.

Ces objectifs devaient permettre d'aboutir à des résultats concrets et factuels basés sur des expériences et difficultés du terrain.

# Déroulement de la saison 1

En 2013, la première Communauté dédiée au Capacity Management est lancée avec un groupe de décideurs IT parmi nos clients désireux d'élaborer les idées qui seront la réalité de demain en matière de Capacity Management.

Au cours de cette première saison, la Communauté s'est réunie à plusieurs reprises sous différents formats : plénière, webinar et atelier.

- La première rencontre en plénière fut consacrée à **l'état des lieux du Capacity Management** en 2013 au travers d'une enquête réalisée via un questionnaire,
- La deuxième rencontre en plénière fut consacrée à la restitution des résultats de l'enquête et à la **définition de la fiche signalétique du Capacity Manager**. L'enquête a contribué à la définition de la fiche de poste « idéale »,
- La troisième rencontre en plénière, destinée à travailler sur **l'évolution du Capacity Management dans les 3-5 ans**, a été réalisée par une mise en situation animée sur le principe d'un serious gaming baptisé « Remember the future »,
- Les échanges se sont ensuite poursuivis sous la forme d'un webinar puis d'ateliers pour **valider les travaux** des différentes rencontres en plénière.



## ENQUÊTE

Etat des lieux



## WORKSHOP

Fiche de poste



## SERIOUS GAME

Trajectoire 2018



## WEBINAR

Validation de la trajectoire



## ATELIER

Publication





Les rencontres plénières de la Communauté ont été également l'opportunité de partager bonnes pratiques et retours d'expériences en Gestion de Capacité du point de vue de l'IT et des métiers :

- **IT** : Les clients membres ont présenté le Capacity Management tel qu'il est perçu et géré dans leur entreprise. Ceci a permis de constater différents niveaux de maturité en fonction des secteurs d'activité.
- **Métier** : Bien que non IT, le témoignage d'une entreprise dont le métier est la distribution d'énergie électrique a permis d'apporter une vision de la gestion des capacités énergétiques et la façon dont est géré un marché d'énergie. Ce retour d'expérience a permis d'apporter un point de vue métier et d'établir des liens avec la Gestion de Capacité IT.

Les différentes rencontres de la Communauté ont permis la publication de différents ouvrages :

- L'état des lieux du Capacity Management,
- La fiche de poste du Capacity Manager,
- La trajectoire du métier du Capacity Management à horizon 2018.

L'ensemble de ces documents est présenté en détail dans le chapitre suivant.

# Résultats des travaux de la saison 1

## Etat des lieux du Capacity Management

En premier lieu, la Communauté a souhaité dresser le portrait-robot du Capacity Manager en 2014 au travers d'une enquête effectuée auprès de ses membres.

### Méthodologie suivie

- Les participants : 15 professionnels de la Gestion de la Capacité représentant 10 sociétés ont participé à l'enquête,
- Le questionnaire : l'enquête s'est appuyée sur un questionnaire couvrant les 7 thèmes qui suivent.
  - Le rôle du Capacity Manager dans l'Entreprise,
  - Son positionnement dans l'organisation,
  - Les activités du Capacity Management,
  - Les outils,
  - Les aspects financiers,
  - Les enjeux et perspectives du Capacity Management,
  - L'attractivité de la fonction.

### Résultats de l'enquête

- **Un rôle de Capacity Manager marqué par la diversité des fonctions**

Sur l'éventail des témoignages recueillis le rôle de Capacity Manager apparaît rarement comme une fonction à part entière mais s'inscrit dans un ensemble plus large de fonctions.

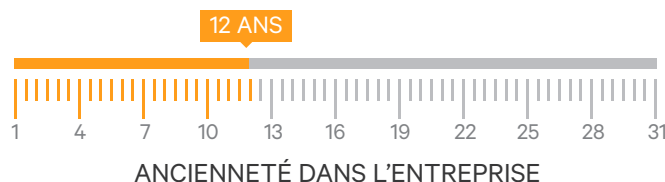
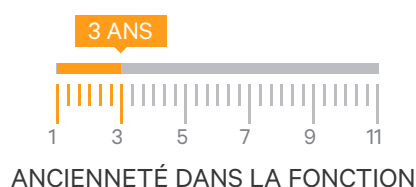
Exemples de dénominations recueillies :

**Capacity Manager** - Responsable du pôle architecture Infrastructures logicielles  
- Directeur programme déploiement - **Capacity & resources Manager** - SAP/BI  
Production Manager - **Chef de projets Technique Capacity Planning** - Common  
Infra & App Director - Directeur Process & Méthodes - **Chef de projets Capacity Management** - Responsable ITSM et Process - Responsable suivi de production & Infrastructures - **Global Capacity Manager** - Delivery Manager

- **Un rôle jeune dans les entreprises mais porté par une personne senior**

Dans 60% des cas, le poste de Capacity Manager existe depuis moins de 3 ans. A contrario, la personne en charge de ce rôle a un profil sénior avec une longue expérience de l'entreprise dans laquelle elle évolue.

Pour la majorité des entreprises ce poste a émergé naturellement pour faire face à des contraintes au sein de l'organisation (économies d'échelle, maîtrise budgétaire...). Nous pouvons également constater que certaines entreprises ont créé ce poste avec embauche à la clé (une ancienneté dans l'entreprise et dans le poste d'environ 1 an). Ceci sous-entend une prise de conscience grandissante et l'expression forte d'un besoin de Gestion de Capacité.



- **Un rôle pas toujours formalisé**

Bien que le rôle de Capacity Manager soit clairement identifié dans la majorité des cas (90%), les missions et objectifs liés au Capacity Management n'apparaissent pas toujours sur la fiche de poste associée.

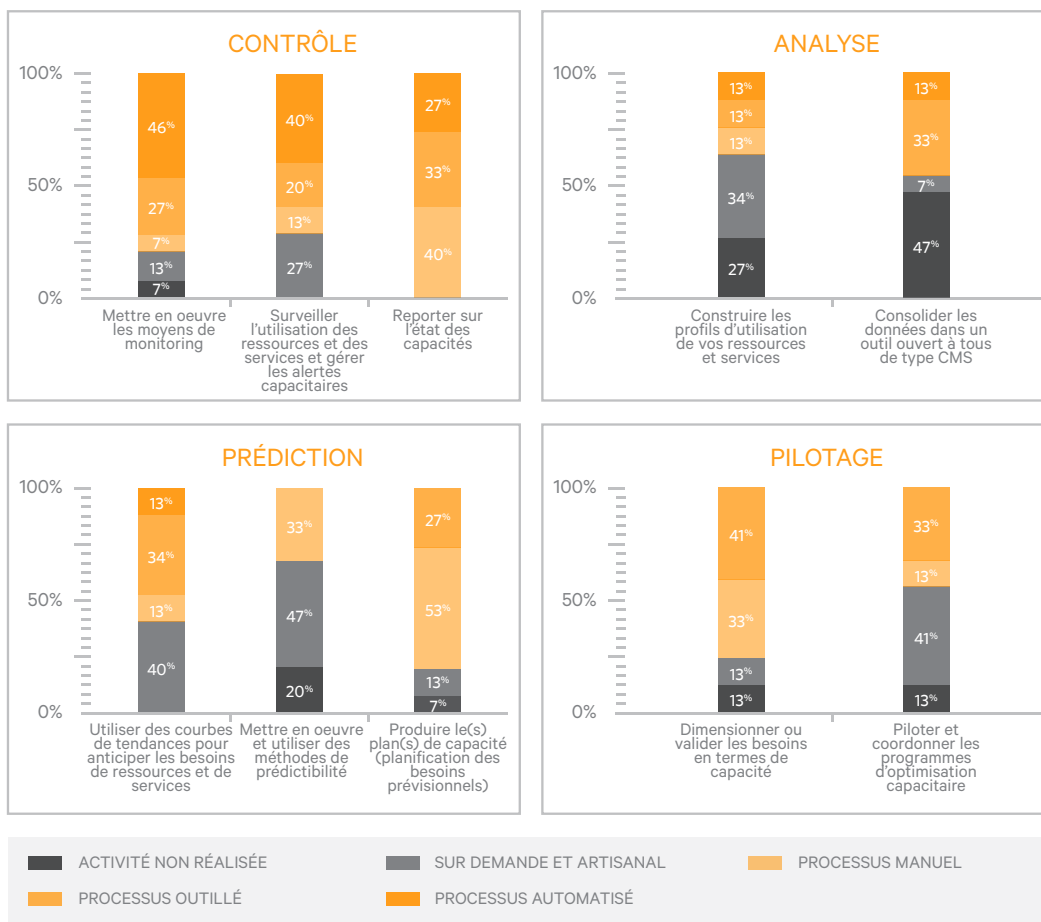
- **Un positionnement proche de la production**

Dans l'organisation IT, on retrouvera le Capacity Manager majoritairement au sein de la branche Production (47%). On peut également constater qu'en règle générale ce poste est assez éloigné de la gouvernance du SI.

• **Les activités de la Gestion de Capacité : du retard dans les prévisions**

Comprendre le rôle du Capacity Manager, c'est comprendre l'ensemble des activités qu'il a en charge. Pour cela, 4 grandes catégories permettent de classer ces activités :

- Les activités de Contrôle
- Les activités d'Analyse
- Les activités de Prédiction
- Et les activités de Pilotage

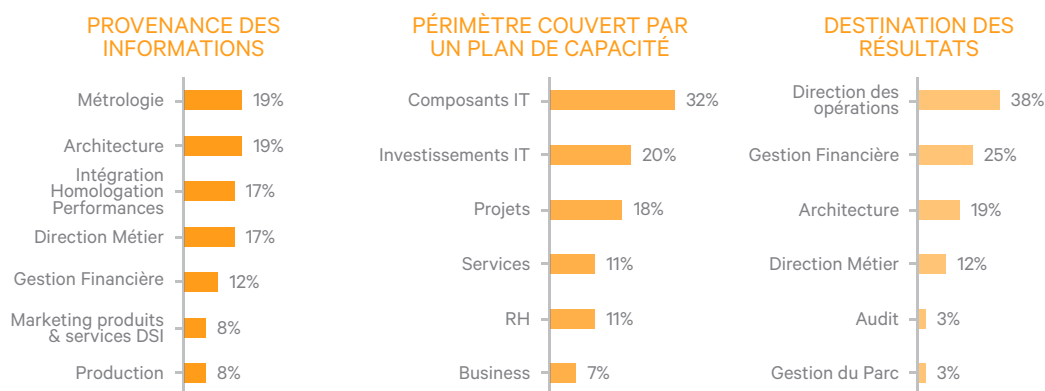


De ces résultats, on s'aperçoit que **les activités les mieux maîtrisées dans les entreprises s'articulent autour du Contrôle**, à savoir :

- La mise en œuvre des moyens de monitoring : cette activité est cadrée par un processus à plus de 80% et automatisée pour la moitié des personnes interrogées
- La surveillance de l'utilisation des ressources et des services et la gestion des alertes capacitaires : 60% des Capacity Manager réalisent cette activité sur la base d'un outil de monitoring
- Le reporting sur l'état des capacités : cette activité est effectuée par l'ensemble des personnes interrogées dans le cadre d'un processus

En revanche, **les activités du Capacity Management qui apportent de la valeur ne sont pas maîtrisées** :

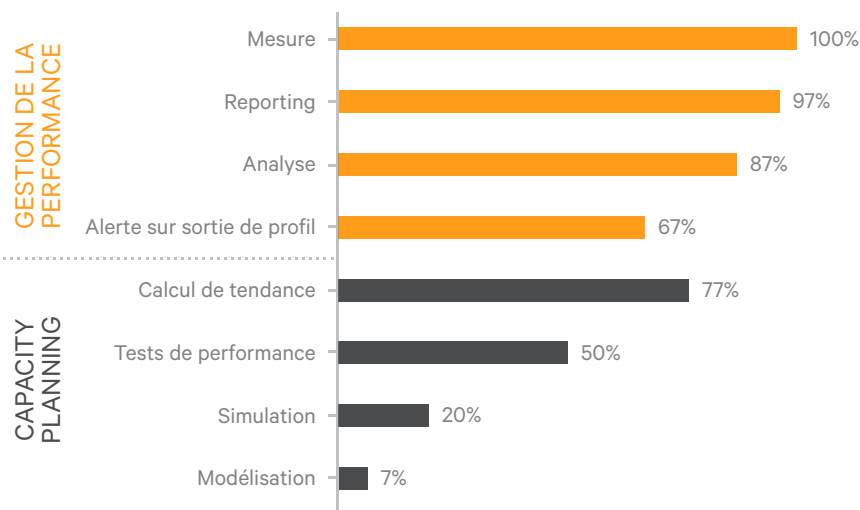
- La mise en œuvre et l'utilisation de méthodes de prédictibilité (Prévisions)
- La construction de profils d'utilisation des ressources et des services (Consommation)
- La consolidation des données dans un outil ouvert de type CMIS (Capacity Management Information System) (Référentiel)



• **Les infrastructures sous contrôle des plans de capacité**

Pour la réalisation des plans de capacité le Capacity Manager dispose principalement d'informations provenant de la métrologie (ce qui corrobore les activités de monitoring sous contrôle), mais aussi des architectes et des résultats des benchmarks réalisés lors des plans de tests. Il apparaît également que le Capacity Planning adresse majoritairement les infrastructures, couvrant les préoccupations de la direction des opérations, dans le but de faire plus avec moins.

D'autre part, on s'aperçoit que les directions métiers ne tirent pas encore profit de tous les bénéfices des plans de capacité.



• **Un outillage orienté performance plutôt que prédictibilité**

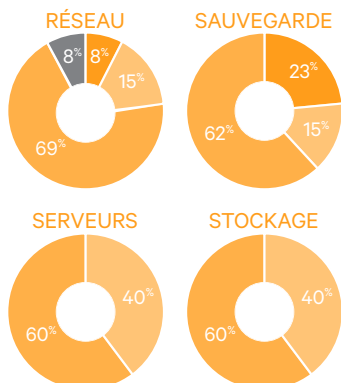
En prenant pour exemple la production des plans de capacité, un outillage adéquat est généralement nécessaire. Il en va de même pour le reporting des données. Plus largement, la couverture de différentes fonctionnalités (mesure, reporting, calcul de tendance...) par des outils apparaît comme un enjeu technique.

Sur ce point, nous constatons que le domaine de la Gestion de la Performance est le mieux couvert, là où les activités de Simulation et de Modélisation sont les plus mal outillées : ceci pourrait s'expliquer par un déploiement moins mature de ces activités et la nécessité d'outils plus spécifiques voir dédiés au data analysis ou au data crunching. C'est certainement le point faible de la Gestion de la Capacité qui de fait a du mal à prendre ses quartiers de noblesse dans les aspects de prédictibilité des besoins business.

Quant aux outils, 62% des Capacity Managers utilisent entre 6 et 10 outils, qu'ils soient adossés aux technologies (serveurs, stockage, réseau, ...) ou au BI et au reporting. Cependant, on peut noter un manque du côté CMIS couvert par seulement 40% des interviewés. En effet, le modèle de repository des informations spécifiques pour la Gestion de la Capacité n'a pas encore trouvé ses marques, du fait principalement de l'absence d'outil fédérateur.

Enfin, nos Capacity Managers participent fortement au choix des outils et de leurs évolutions dont l'activité de mesure semble la mieux couverte.

• **Métrie : l'infrastructure bien couverte, mais le reste ?**

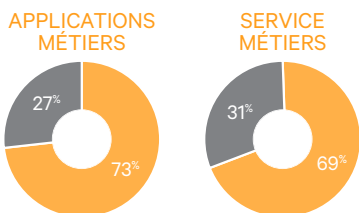
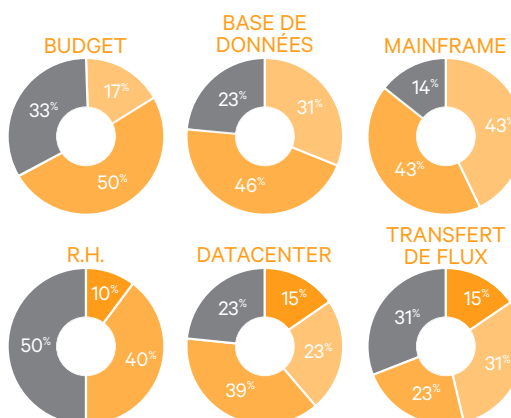


**Périmètres totalement couverts par près de 70% des sondés**

Les périmètres « Réseau » et « Sauvegarde » manquent d'outils adaptés ou matures pour être adoptés par 100% des SI

**Couverts totalement par 23 à 50% des sondés**

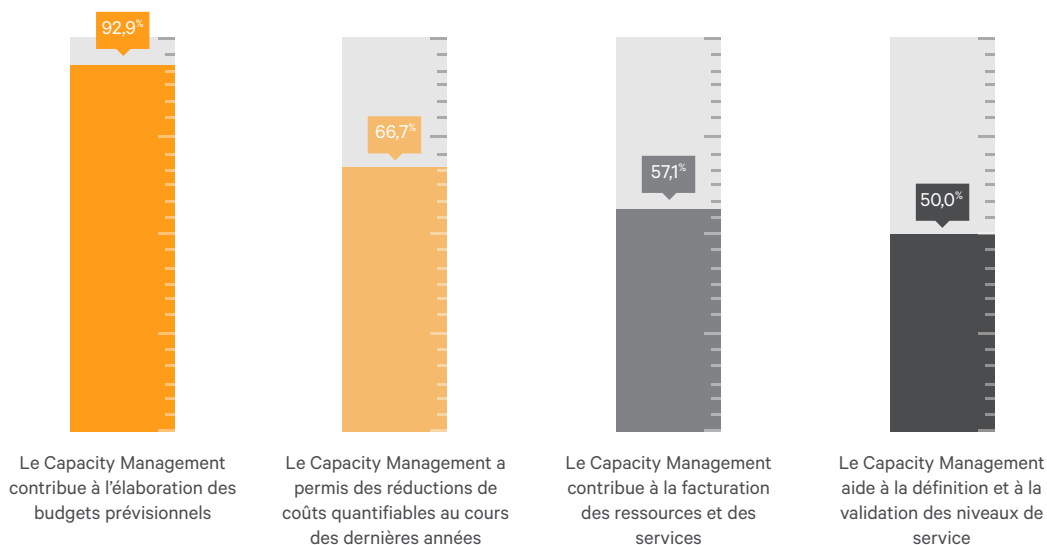
Compte tenu des coûts du « Mainframe » ce périmètre devrait être totalement couvert



**Périmètres partiellement couverts**

Par choix ou par manque de moyen (par exemple outillage) les applications métiers et services métiers ne sont jamais couverts à 100%

• Le Capacity Management : des investissements mesurés et mesurables



Pour 2/3 des personnes, le Capacity Management a porté ses fruits d'un point de vue financier, et plus particulièrement en termes de :

- Campagne d'optimisation en vue de l'identification et l'élimination du surdimensionnement capacitaire,
- Accroissement du périmètre applicatif de 30% à CAPEX/OPEX constant,
- Optimisation de l'usage des serveurs et du stockage,
- Arrêt des VM inactives,
- Evolution d'un fonctionnement empirique à des investissements optimisés.

Pour les personnes pour qui le Capacity Management n'a pas encore permis de réduction de coûts, la priorité se portera sur des investissements au bon moment en accord avec les besoins projets, et la maîtrise des coûts par un provisioning en flux tendu.



## Fiche de poste du Capacity Manager

Le métier du Capacity Management est en pleine mutation, malgré cela, la fonction semble absente de la liste des métiers émergents dans la plupart des organismes de référence telles que le CIGREF ou encore l'APEC.

Pourtant, on constate que le périmètre d'intervention de la Gestion de la Capacité s'élargit. Au-delà des volets techniques, il est désormais demandé aux Capacity Managers d'ajouter une dimension budgétaire, d'ajouter une dimension projet et d'établir des liens avec la direction financière et le contrôle de gestion pour évaluer avec eux les besoins capacitaires de demain.

D'après Gartner, «La modernisation de la Gestion de la Capacité est inévitable. Elle doit répondre à des besoins de plus en plus virtualisés et dynamiques.». Avec l'avènement du Cloud Computing, apparaissent de nouveaux métiers comme le Cloud Manager, l'Architecte Cloud Computing et d'autres métiers en cours de création. Pour ses nouveaux métiers, la Gestion de la Capacité sera un sujet important. En effet, ils doivent gérer la performance, le provisioning des infrastructures Cloud, l'anticipation et planification des capacités.

Dans ce contexte, nous avons souhaité établir le rôle du Capacity Manager dans les entreprises en établissant une fiche de poste sur la base des échanges en plénières des membres de la Communauté, de leur fiche de poste actuelle mais également de leurs retours d'expériences.

Cette fiche de poste du Capacity Manager est présentée page suivante.

# Fiche de Poste du Capacity Manager

## Fiche de poste du Capacity Manager

Le Capacity Manager reporte à une fonction transverse de la Direction des Opérations ou de la DSI (Secrétariat Général, Pilotage de la Performance, etc.) ayant autorité sur les investissements en termes de ressources techniques.

Selon les modes d'organisation et le niveau de contrôle de la capacité (contrôle, prédictibilité, performance, marketplace) cette autorité pourra ou non être déléguée au Capacity Manager.

### Expériences

- 5 à 10 ans d'expérience dans l'IT
- Bonnes Connaissances de la Production et des Etudes
- Avoir une Culture projet
- Expérience au sein de projets d'Intégration (Etude + Production)

### Compétences requises

- Bonne connaissance de l'écosystème du SI (aspects organisationnels et techniques)
- Vision transverse du SI
- Connaissance des enjeux et contraintes des MOA/MOE et de la Production
- Gestionnaire de processus
- Bon communicant, leader et coordinateur
- Sensibilisé aux modèles statistiques

## Mission du Capacity Manager

- Définir et Institutionnaliser (sensibiliser, fédérer, animer) la Gestion de Capacité
- Analyser et Comprendre l'utilisation du SI (inducteurs, modèles, profils) en soutien
- Conseiller la Gestion Financière (facturation et budget prévisionnel)
- Assister les métiers (identifier et challenger leurs besoins)
- Alerter sur les risques de maintien de la QoS (efficacité) comme de surdimensionnement (efficacité)
- Anticiper et Prévoir les besoins en analysant les projets (veille), la demande (inducteurs) et les systèmes (modèles)
- Assurer la Flexibilité et garantir la capacité d'absorber les nouveaux projets
- Optimiser le parc (ressources et services) et chasser les gaspillages
- Contribuer au plan d'équipement et d'investissement
- Identifier les nouvelles technologies permettant d'optimiser l'efficacité du process (exemple : virtualisation)

## Objectifs du Capacity Manager

- Zéro rupture de capacité (de Sévérité 1 : incident avec impact sur le CA ou stratégique)
- Amélioration de la couverture de la métrologie
- Amélioration du taux d'utilisation (exemple : 3% de serveurs sous le seuil de 5% d'utilisation nominale)
- Réduction du TCO
- Objectifs conjoncturels de chasse aux gaspillages
  - nombre de VM dormantes arrêtées chaque mois,
  - nombre de J/H projet non travaillés par manque d'anticipation sur les ressources
  - ....
- Objectifs conjoncturels d'optimisation (taux de pénétration de la virtualisation : réduction des serveurs physiques)
- Amélioration du taux d'obsolescence (% de ressources obsolètes)
- Réduction du temps de mise à disposition des ressources Techniques
- Réduction ou suppression des investissements d'urgence




## Les activités du Capacity Manager

- Contrôler
  - Participer à la définition et au maintien du catalogue des Unités d'Œuvre Techniques en coordination avec les équipes techniques et les responsables des domaines applicatifs
  - Participer à l'élaboration des indicateurs Techniques et Métier. Réaliser les rapports spécifiques.
  - Elaborer et présenter le Rapport capacitaire
- Analyser
  - Recueillir et consolider les besoins Métier
  - Vérifier le niveau de conformité, les engagements de service & SLA
  - Constater les écarts entre prévision et réalisation
  - Etablir les corrélations entre ressource et service
  - Enrichir le CMIS
- Prédire
  - Mettre en place les systèmes de modélisation (prévisions, simulations, inducteurs)
  - Valider le comportement des profils avec les évolutions Métier
- Piloter
  - Suivre les actions réalisées/bilan d'amélioration
  - Suivre les corrections des anomalies et les dérives
  - Dimensionner / Valider les budgets définis/Métiers

# Trajectoire du Capacity Management

Comme précisé préalablement, la troisième rencontre de la Communauté a été destinée à l'évolution du Capacity Management dans les 3-5 prochaines années. Cette évolution, dénommée Trajectoire, est présentée dans un format matriciel déclinée en :

- 3 étapes traçant les évolutions du niveau de maturité (objectif managérial)
- 6 domaines de progression :
  - A. Déployer la gestion de la Capacité et de la Performance
  - B. Mesurer les Performances et l'adéquation des ressources aux besoins réels
  - C. Modéliser le comportement des systèmes en fonction de l'usage et des prévisions
  - D. Comprendre les enjeux Métier et renforcer la prédictibilité
  - E. Automatiser la métrologie, le CMIS et les ajustements de capacité
  - F. Standardiser les Ressources et les Services, en interne et en externe


	2014	2015	2016	2018
ÉTAPES DE MATURITÉ	<p><b>1</b></p> <p><b>CAPACITÉ OPÉRATIONNELLE</b> Fondamentaux de la DSI</p> <p>KPI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réactivité = 1 mois</li> <li>• Prévisions &lt; 1 an</li> <li>• Couverture de la demande : 10%</li> </ul>	<p><b>2</b></p> <p><b>CAPACITÉ TACTIQUE</b> Orientée Clients</p> <p>KPI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réactivité = 1 semaine</li> <li>• Prévisions à 1 an (interne)</li> <li>• Couverture de la demande : 50%</li> </ul>	<p><b>3</b></p> <p><b>CAPACITÉ STRATÉGIQUE</b> Partenaire du Business</p> <p>KPI :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réactivité = 8 heures</li> <li>• Prévisions à 3 ans</li> <li>• Couverture de la demande : 90%</li> </ul>	
DOMAINES DE PROGRESSION	<p></p> <p><b>UNE CAPACITÉ SOUS CONTRÔLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les référentiels</li> <li>• Mesurer l'usage et les tendances</li> <li>• Optimiser l'utilisation des ressources et services</li> </ul>	<p></p> <p><b>DES MODÈLES POUR ANTICIPER</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire les stocks</li> <li>• Approvisionner à temps</li> <li>• Améliorer la prédictibilité des plans d'investissement IT</li> </ul>	<p></p> <p><b>DES MARCHÉS DE FLEXIBILITÉ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer un marché de capacité</li> <li>• Approvisionner en flux tiré (Agile)</li> <li>• Influencer la demande &amp; lancer un marketing produit</li> <li>• Proposer des scénarios pluriannuels</li> </ul>	

# Trajectoire du Capacity Management

Publication Automic Institute issue des travaux de la Communauté Capacity Management

2014

2015

<b>ÉTAPES DE MATURITÉ</b>	<b>CAPACITÉ OPÉRATIONNELLE</b> Fondamentaux de la DSI			1
<b>DOMAINES DE PROGRESSION</b>	<b>UNE CAPACITÉ SOUS CONTRÔLE</b>			
Déployer la gestion de la Capacité et de la performance	1. Dédier une équipe à la Gestion de la Capacité (CM)  2. Etablir la Gouvernance du CM : enjeux, objectifs, trajectoire, pilotage, communication	3. Définir le processus CM en lien avec le Métier et les unités de production  4. Définir le périmètre en corrélation avec le catalogue Produits & Services	5. Eliminer les incidents & problèmes capacitaires  6. Synchroniser CM, SAM et CMDB  7. Disposer des coûts unitaires des UOT	
Mesurer les performances et l'adéquation des ressources aux besoins réels	22. Identifier et collecter les métriques techniques et de Service	23. Mettre à disposition les profils d'usage des composants  24. Déterminer les seuils d'alerte capacitaire	25. Optimiser la Qualité de Service et les Performances en accord avec les SLA	
Modéliser le comportement des systèmes en fonction de l'usage et des prévisions	34. Cartographier les Services en termes techniques et fonctionnels	35. Détailler les flux Métier par brique technique et fonctionnelle	36. Identifier les inducteurs de Service ayant un impact sur les UOT	
Comprendre les enjeux Métier et renforcer la prédictibilité	47. Rapprocher Métier et IT autour de la gestion de la Capacité  48. Consolider les enjeux par ligne Métier et identifier les attentes de prédictibilité	49. Déterminer les besoins de ressources des Métiers et les hiérarchiser en fonction des priorités	50. Etablir une feuille de route en fonction des priorités (lotir)  51. Mettre en œuvre des comités de pilotage entre Métier et IT	
Automatiser la métrologie, le CMIS et les ajustements de capacités	59. Mettre en place les sondes de mesures  60. Historiser les données techniques et de Service  61. Superviser les alertes capacitaires	62. Centraliser dans un référentiel statique les données de métrologie, de stocks et de besoins	63. Partager l'information capacitaire via les canaux de communication de l'entreprise	
Standardiser les Ressources et les Services, en interne et en externe	74. Définir les UOT standards : Ressources et Services (Cloud, Virtualisation)  75. Mettre en œuvre les plans d'évolution des moyens de production	76. Instaurer des normes d'exploitabilité (applications, bases de données) permettant la standardisation des Ressources et des Services	77. Faire converger les Services vers le socle d'UOT standard	

# Trajectoire du Capacity Management

Publication Automic Institute issue des travaux de la Communauté Capacity Management

2015

2016


ÉTAPES DE MATURITÉ		CAPACITÉ TACTIQUE Orientée Clients			2
DOMAINES DE PROGRESSION		DES MODÈLES POUR ANTICIPER			
Déployer la gestion de la Capacité et de la performance	8. Contribuer à la gestion du portefeuille de projets	11. Produire les rapports capacitaires au niveau CCM et SCM	14. Contribuer à la gestion des changements (analyse d'impact)	16. Collaborer avec la Gestion budgétaire sur les coûts actuels et futurs (achats, maintenance, licences, obsolescence)	
	9. Accompagner le SLM sur la définition des SLA	12. Initier le BCM	15. Contribuer à la gestion de la continuité (dimensionnement des solutions de reprise)		
Mesurer les performances et l'adéquation des ressources aux besoins réels	10. Contribuer à la gestion de la disponibilité	13. Proposer des plans de capacité incluant des préconisations	29. Rationaliser les infrastructures en fonction des niveaux de performances spécifiés	30. Suivre les évolutions technologiques pour améliorer les performances	
	26. Evaluer l'utilisation de l'IT (ressources consommées)	28. Analyser l'usage réel et préparer les plans d'optimisation			
Modéliser le comportement des systèmes en fonction de l'usage et des prévisions	27. Evaluer les inducteurs Métier (input Métier)	39. Disposer des résultats des tests de charges	41. Produire des projections capacitaires régulièrement et de façon industrielle	42. Réaliser des simulations de scénario Métier et proposer des solutions technologiques (what if ?)	
	37. Valider la corrélation des inducteurs Métier/ Services et des métriques IT	40. Valider les principes de la Modélisation			
Comprendre les enjeux Métier et renforcer la prédictibilité	38. Proposer une modélisation basée sur des plans d'expérience	53. Analyser les schémas d'Activités Business (PBA) et les Profils Utilisateurs (UP)	54. Disposer des Prévisions d'usage des Services par les Métiers	55. Etablir et partager une vision à 1 an des besoins d'ajustement capacitaires	
	52. Identifier les fonctions vitales Métier (VBF) et les besoins de reprise des Services				
Automatiser la métrologie, le CMIS et les ajustements de capacités	64. Définir l'architecture cible et spécifier le CMIS, ses relations avec les outils et référentiels existants	66. Alimenter le CMIS dynamiquement avec les données de métrologie, de stocks et de besoins	68. Industrialiser la production des rapports capacitaires	70. Disposer d'un portail de Modélisation des systèmes en fonction des inducteurs Métier/ Services	
	65. Définir le plan de déploiement	67. Compléter le CMIS avec les données Métier	69. Produire une vision temps-réel de l'usage des composants critiques		
Standardiser les Ressources et les Services, en interne et en externe	78. Réduire les stocks en conservant une marge de sécurité pour les ressources critiques (internes ou contractualisées avec les fournisseurs)	79. Disposer d'un processus de provisioning Agile de type IaaS	80. Automatiser le processus de Provisionning	82. Proposer un catalogue d'offres de capacités standard favorisant l'Agilité	
			81. Proposer un self-Service de bout-en-bout (contrat d'achat licences)		

# Trajectoire du Capacity Management

Publication Automic Institute issue des travaux de la Communauté Capacity Management

2016

2018

<b>ÉTAPES DE MATURITÉ</b>	<b>CAPACITÉ STRATÉGIQUE</b> Partenaire du Business			3
<b>DOMAINES DE PROGRESSION</b>	<b>DES MARCHÉS DE FLEXIBILITÉ</b>			
Déployer la gestion de la Capacité et de la performance	17. Intégrer la gestion de la capacité dans la Gestion des contrats et des fournisseurs  18. Intégrer la vision stratégique de l'entreprise dans le CM	19. Produire les plans de capacité pluriannuels	20. Contribuer à la gestion de risque sur les menaces actuelles et futures  21. Proposer des contre-mesures à court et moyen termes (plans de capacité)	
Mesurer les performances et l'adéquation des ressources aux besoins réels	31. Entretenir une veille concurrentielle des offres des fournisseurs	32. Gérer le marché de capacité (fournisseurs, performances, coûts)	33. Fixer le taux d'utilisation déclenchant l'ajustement automatique des capacités	
Modéliser le comportement des systèmes en fonction de l'usage et des prévisions	43. Contrôler la pertinence des simulations  44. Fiabiliser les principes de la Modélisation	45. Proposer des simulations d'ajustement tenant compte du marché de capacité	46. Disposer de réponses types permettant d'ajuster automatiquement les capacités en fonction de la demande	
Comprendre les enjeux Métier et renforcer la prédictibilité	56. Proposer aux Métiers des solutions de développement et d'améliorations	57. Disposer des prévisions d'investissements des Métiers (plan de développement, nouveaux Services)	58. Influencer l'usage des Services par la mise en œuvre de différents leviers (prix réduits, remises, SLA plus faibles)	
Automatiser la métrologie, le CMIS et les ajustements de capacités	71. Disposer d'un portail présentant les capacités de débordement (Gestion des Cloud partenaires)	72. Automatiser le processus d'ajustement des capacités (détection du besoin, validation, achat, provisionning)	73. Développer les relations entre capacité (CMIS) et décisionnel (BI, Big Data)	
Standardiser les Ressources et les Services, en interne et en externe	83. Sélectionner les fournisseurs du marché de capacité (appel d'offres pour le catalogue d'offres de capacités standard)	84. Disposer chez les fournisseurs d'une capacité de débordement garantie  85. Valider des enveloppes budgétaires pré-établies pour des besoins standard	86. Industrialiser les arbres de décisions pour le provisionning « on demand » de ces besoins et la facturation associée	

## Conclusion

### Cap Prédicibilité !

Après une première saison riche en échanges et retours d'expérience, la Communauté Capacity Management entame sa deuxième saison.

Les bases théoriques étant posées, cette nouvelle saison propose de prolonger les échanges de la première saison autour de la prédictibilité en s'appuyant sur les retours d'expérience des membres et sur la trajectoire du Capacity Management, plus particulièrement :

- Evaluer le niveau de maturité de chacune des organisations membres,
- Spécifier et mesurer les KPIs standards de l'efficacité du processus,
- Décliner de façon pragmatique les étapes clés pour renforcer la prédictibilité métier.

Et vous, qu'attendez-vous pour rejoindre la Communauté ?

## A propos d'Automic Institute

Automic Institute a pour mission de promouvoir l'expertise du groupe Automic en s'appuyant sur l'ensemble des savoirs de l'entreprise pour partager convictions, connaissances et expériences en Management des Opérations Informatiques.

- Les Publications alimentent la communauté des managers des Opérations Informatiques en faits et en opinions,
- Les Communautés et Think Tank sont des réunions de décideurs informatiques décidés à faire émerger les idées qui seront la réalité de demain en matière de Management des Opérations Informatiques,
- Les Trivial Pursuit™ Edition IT sont des outils pédagogiques innovants pour sensibiliser les équipes informatiques : Lean IT, Cloud, Management de Projet, ITIL®, ...

### Contacteur Automic Institute

**Automic Institute**

Tour Franklin, La Défense 8  
92042 Paris la Défense  
France

**Web**

[www.automic.com](http://www.automic.com)

**Email**

[institute@automic.com](mailto:institute@automic.com)

Pour plus d'information ou démonstration produit, veuillez visiter notre site [www.automic.com](http://www.automic.com)

**Automic™.com**

Automic, leader de l'Automatisation des processus d'entreprise, aide les organisations à gagner en compétitivité en automatisant leur informatique d'entreprise, de l'hébergement sur site au Cloud, en passant par le Big Data et l'Internet des Objets. Avec ses bureaux dans le monde entier, le groupe soutient les activités de 2 600 clients parmi lesquels Bosch, Netflix, eBay, AMC Theatres, Carphone Warehouse, ExxonMobil, BT Global Services, Société Générale, NHS SBS, General Electric et Swisscom. Automic est une société privée détenue par EQT. Pour plus d'informations : <http://www.automic.com/fr>