

Migration Windows 10 : plus qu'une obligation, une opportunité !

La fin programmée du support de Windows 7 ne permet plus aux entreprises de reporter leur passage à Windows 10. Avec son approche de la migration conjuguant industrialisation et personnalisation, Capgemini permet à ses clients de négocier ce virage et d'aborder dans des conditions idéales la révolution du poste de travail que propose Microsoft avec *Windows as a Service* et le *Modern Management*.

Le 14 janvier 2020, Microsoft mettra définitivement fin au support de Windows 7. À compter de cette date, plus aucun patch de sécurité ne sera **diffusé gratuitement**, exposant les entreprises qui n'auraient pas migré vers Windows 10 à des risques importants. Rappelons que les dévastateurs ransomwares Wannacry et Petya ont particulièrement impacté des systèmes antérieurs à Windows 10 incorrectement mis à jour.

À elle seule, la sécurité constituerait une raison suffisante de basculer vers Windows 10, mais ce n'est pas la seule. Il faut également prendre en compte **l'incompatibilité de Windows 7** avec les dernières générations de machines, et ne pas négliger les **attentes grandissantes des utilisateurs** qui, pour leurs usages personnels, ont largement adopté Windows 10 ou des solutions mobiles offrant une gamme étendue de services.

Face à ces pressions, les entreprises pourraient légitimement se sentir prises au piège d'un projet imposé, risqué et sans grande valeur ajoutée. Selon nous, il s'agit au contraire d'une **formidable opportunité** de moderniser la gestion du poste de travail au bénéfice de la productivité de l'entreprise. C'est pourquoi Capgemini a fait de la migration vers Windows 10 **l'une de ses priorités**, et s'est mis en ordre de marche pour aider ses clients à franchir ce cap et à tirer pleinement parti du potentiel de Windows 10.



La nomination d'un Product Owner associée à l'implication des métiers et des équipes support sont des facteurs de succès permettant d'aborder à la fois les phases de migration et de gestion du cycle de vie de Windows 10 ."

Jean-Pierre Bergez-Casalou,
Consultant Solution Managing
End User Services,
Capgemini



3 grands axes à retenir



- Intégrer la notion de *Product Increment* dès la phase de conception.
- Impliquer les métiers de manière opérationnelle.
- Automatiser le process et le centrer sur les utilisateurs.

Windows 10, une rupture fondamentale et de nouveaux challenges

Avec Windows 10, Microsoft change radicalement le cycle de vie de son OS. C'en est fini des mises à jour peu fréquentes et massives, qui passaient par la création d'un master monolithique pour toute l'entreprise. Désormais, les **nouveautés sont perpétuelles** et le poste de travail a vocation à être géré comme un téléphone portable : une plateforme banalisée enrôlée et reconfigurée au gré des nouveaux services. Pour tirer pleinement avantage de cet afflux régulier d'innovation, nous préconisons à nos clients de **considérer Windows 10 comme un produit** au sens Agile du terme, en se concentrant plus sur les services rendus que sur les techniques utilisées pour les produire. Cela implique de désigner au sein des DSI un Product Owner qui en sera le responsable, en fera la promotion auprès des métiers et identifiera avec eux les fonctionnalités susceptibles d'apporter de la valeur.

Pour la DSI, ceci a des conséquences fortes en termes d'organisation, avec une ingénierie en mode agile et une **implication plus précoce et étroite des équipes de support** utilisateur, sur le principe des approches DevOps. L'expérience nous a montré qu'une telle organisation était l'un des facteurs clés de succès de l'adoption de Windows 10. Le projet de migration devient dès lors l'occasion idéale de mettre en place cette nouvelle gouvernance et de gagner en maturité en vue d'une modernisation de la gestion du poste de travail dans son ensemble.

Une *factory* européenne de migration au cœur du dispositif

Jusqu'à présent, changer d'OS était un processus lourd qui passait bien souvent par une reconstruction ou un remplacement de machine. Désormais, Windows 10 inclut, par design, une migration « in place », permettant de sanctuariser les applications et les données présentes sur le poste. C'est une rupture fondamentale qui bouleverse le principe même du processus de migration et que nous intégrons naturellement dans l'organisation et les outils mis en place par Capgemini.

Les maîtres mots pour optimiser le passage à Windows 10 sont **industrialisation et personnalisation**. En fonction des besoins et des usages (télétravail, nomadisme,

durcissement industriel...), une équipe dédiée aide nos clients à définir les services à déployer. Puis elle décline les **spécificités techniques et métiers** de l'entreprise dans un ensemble de règles qui encadreront la migration : éligibilité des postes, choix de la méthode, fenêtres temporelles... Par précaution, on décidera, par exemple, d'interdire toute bascule des services comptables en période de clôture.

Cet arbre de décision, qui permet un processus différencié selon les profils d'utilisateurs, est alors intégré à la **factory européenne de migration de Capgemini**, dont le cœur est situé en Pologne. De là, nos équipes pilotent le bon déroulement de la migration au travers des scénarios identifiés. **Orientés et assistés par des bots**, les utilisateurs déclenchent eux-mêmes l'opération, à leur convenance. En complément, ils sont épaulés sur le terrain par un dispositif d'**accompagnement au changement** qui insistera sur les bénéfices du nouvel environnement (autonomie de l'utilisateur, nouveaux services ...).

Des changements de paradigmes qui interrogent la DSI

Notre approche originale apporte à la fois de la rapidité en **accélération la migration**, de la qualité en introduisant des **outils de pilotage**, et une réelle dynamique d'adoption en **impliquant** directement les utilisateurs.

La migration vers Windows 10 est une porte d'entrée vers le **Modern Management** et, plus largement, vers la nécessaire réinvention de l'expérience utilisateur à l'heure de l'entreprise digitale. La DSI, dans son rôle de fournisseur de services à forte valeur métier, a nécessité d'intégrer les nouveaux rythmes d'évolution des systèmes dans la définition de ses offres. C'est pour l'aider dans sa démarche que Capgemini a défini une offre complète **Connected Employee Experience** qui permet d'apporter aux utilisateurs les services et la simplicité d'usage qu'ils demandent.