

EBOOK

# Des opérations IT sans interruption sont désormais une réalité

Découvrez une IT plus autonome  
**avec Riverbed**

riverbed®

# Table des matières

- 3 Redéfinir ce que signifie une « bonne IT »
- 4 Du réactif à l'autonome : l'évolution des opérations IT
- 5 Le chemin vers l'autonomie
- 6 Libre-service vs. zéro interruption
- 7 Un meilleur modèle : des opérations sans interruption
- 8 Pourquoi la visibilité centrée uniquement sur les appareils est insuffisante
- 9 Le framework agentique de Riverbed
- 10 Les fondations de l'IT autonome
- 10 L'architecture derrière le zéro interruption
- 12 L'autonomie avec contrôle
- 13 Comment démarrer avec l'IT autonome
- 14 Conclusion : mesurer le succès autrement

# Redéfinir ce que signifie une « bonne IT »

Les équipes en charge de l'expérience collaborateur doivent désormais répondre à une attente très différente. Il ne s'agit plus uniquement de garantir la disponibilité des systèmes, mais d'assurer un travail sans interruption.

Les collaborateurs ne jugent plus l'IT uniquement sur la disponibilité des outils. Ils l'évaluent en fonction de leur capacité à rester productifs, sans perturbation. Dans la plupart des environnements, les interruptions ne prennent pas la forme de pannes majeures. Elles se manifestent de manière plus insidieuse : des applications qui ralentissent, des postes de travail qui se comportent de façon imprévisible, ou des accès qui échouent à des moments critiques. Pris individuellement, ces problèmes peuvent sembler mineurs. À grande échelle, ils ne le sont pas. Ils perturbent les flux de travail, réduisent la productivité et érodent la confiance envers l'IT.

Face à cela, de nombreuses organisations ont misé sur des modèles de libre-service, souvent basés sur une visibilité limitée aux seuls équipements. Si cette approche permet de réduire le volume de tickets, elle ne supprime pas les interruptions. Elle en transfère la responsabilité aux collaborateurs, en leur demandant de diagnostiquer, de dépanner ou de contourner les problèmes eux-mêmes.

Les collaborateurs n'ont pas vocation à faire le travail de l'IT. Ils attendent avant tout que les systèmes fonctionnent de manière fiable. Transférer la charge sur l'utilisateur n'est pas une innovation. La véritable innovation consiste à éliminer complètement cette charge.

# Du réactif à l'autonome : l'évolution des opérations IT

Un nouveau modèle opérationnel émerge, porté par l'IA générative et des systèmes agentiques capables de détecter, comprendre et résoudre les incidents avant même que les collaborateurs n'en aient conscience. Cette évolution marque la transition vers des opérations IT autonomes.

Traditionnellement, l'IT fonctionne selon un modèle réactif : les incidents sont détectés après leur survenue, puis les causes sont analysées avant d'être résolues. Bien que les outils et les processus se soient améliorés au fil du temps, le modèle lui-même reste inchangé : la perturbation survient toujours en premier.

L'IT autonome introduit une approche fondamentalement différente. Au lieu de réagir aux problèmes, les systèmes identifient les signaux faibles, les corrélient à l'échelle de l'environnement et agissent avant que l'impact ne se fasse sentir.

- L'IT réactive répond aux perturbations
- L'IT autonome les prévient

**L'objectif n'est plus de réagir plus vite.  
Mais de supprimer totalement le besoin de réagir.**

# Le chemin vers l'autonomie

## Le chemin vers des opérations IT sans interruption

L'IT autonome ne se définit pas par qui effectue le travail, mais par l'absence même de perturbations. La plupart des approches de l'IA visent à remplacer l'effort humain. Ce changement ne porte pas sur le remplacement de l'humain, mais sur l'élimination des perturbations à la source. L'évolution ne se fait pas du manuel vers l'automatisation, mais des perturbations vers leur prévention.

## Cette transition ne se fait pas du jour au lendemain

Elle nécessite à la fois la maturation des technologies et la confiance nécessaire pour les adopter. À mesure que l'IA gagne en capacité, les organisations doivent également mettre en place une gouvernance claire, afin de garantir que les actions soient menées avec contrôle, visibilité et responsabilité.

## Tout a commencé avec des opérations réactives

L'IT intervenait après l'impact. Les problèmes n'étaient détectés qu'une fois ressentis par les collaborateurs. Le support s'est amélioré, mais les perturbations survenaient toujours en premier.

## L'évolution s'est poursuivie avec des opérations assistées

L'IA a commencé à accélérer le diagnostic et la résolution. Les décisions sont devenues guidées. Les actions plus rapides. Mais l'expérience n'a pas fondamentalement changé. Les perturbations survenaient toujours en premier.

## Elle a ensuite progressé vers une résolution intelligente

Les systèmes ont commencé à comprendre l'ensemble des conditions, à travers les postes, le réseau, les applications et le cloud. L'IA pouvait corrélérer les signaux, identifier les causes racines et résoudre les incidents de manière plus cohérente. De nombreux problèmes étaient traités avant de s'aggraver. Mais le modèle restait centré sur la réaction.

## Aujourd'hui, place à la prévention autonome

Les systèmes évaluent en continu les conditions et agissent avant qu'un impact ne survienne. Il n'y a plus de ticket. Aucun effort utilisateur. Aucune perturbation. Les collaborateurs restent productifs, car les problèmes n'apparaissent tout simplement pas.

**L'IT ne se contente pas de gérer les perturbations, elle les prolonge souvent.**

# Libre-service vs. Zéro Interruption

Une grande partie du secteur s'est concentrée sur le libre-service comme levier d'efficacité. Ce modèle part du principe que les problèmes sont inévitables et que les collaborateurs doivent jouer un rôle actif dans leur résolution. Si le libre-service permet de réduire le volume de tickets, il ne supprime pas les perturbations sous-jacentes. Il se contente de redistribuer l'effort.

La limite réside dans la visibilité. Les approches centrées uniquement sur les équipements offrent une vision partielle de l'environnement et passent à côté du contexte global couvrant le réseau, les applications et le cloud. Sans une visibilité complète, l'IT ne peut ni comprendre pleinement les incidents ni les prévenir efficacement.

La véritable innovation ne consiste pas à permettre aux collaborateurs de résoudre les problèmes, mais à faire en sorte que ces **problèmes ne surviennent jamais.**



# Un meilleur modèle : des opérations sans interruption

Les opérations IT sans interruption redéfinissent le rôle de l'IT. Au lieu de gérer les incidents une fois qu'ils se produisent, elles visent à les prévenir totalement.

Dans ce modèle, l'IT fonctionne discrètement en arrière-plan, assurant une performance fluide sans intervention des utilisateurs, afin que les collaborateurs restent pleinement concentrés sur leur travail.



Les incidents sont anticipés,  
ils ne sont pas gérés



Les collaborateurs sont retirés  
des processus de dépannage



L'IT fonctionne de manière  
proactive et invisible

**La prévention, et non la participation,  
devient le principe fondamental**



# Pourquoi une visibilité limitée aux seuls équipements montre ses limites

Les expériences numériques modernes reposent sur plusieurs couches interconnectées – le poste de travail, le réseau, les applications et le cloud. Une visibilité limitée aux seuls équipements ne reflète qu'une partie de cette réalité.

Sans une vision complète, l'IT manque du contexte nécessaire pour diagnostiquer précisément les problèmes et les prévenir. Cette limite devient encore plus critique dans des environnements pilotés par l'IA, où les résultats dépendent directement de la qualité des données.

Lorsque l'IA s'appuie sur des données partielles, cela entraîne :

- Analyse incomplète
- Identification erronée des causes racines
- Actions sous-optimales

Lorsque l'IA s'appuie sur des données complètes, couvrant l'ensemble de l'écosystème, elle permet :

- Compréhension précise
- Identification fiable des causes racines
- Prise de décision en toute confiance

**Des données partielles produisent des résultats partiels.  
Des données complètes à l'échelle de l'écosystème  
permettent des résultats IA plus précis.**

# Le framework agentique de Riverbed

Éliminer les perturbations nécessite plus que de la visibilité ; cela exige de passer à l'action. Le framework agentique de Riverbed agit comme un plan de contrôle pour les opérations IT pilotées par l'IA, transformant l'intelligence en actions en temps réel. Ce framework connecte les signaux issus de l'ensemble de l'environnement, applique une compréhension contextuelle grâce à des données unifiées et exécute des actions via des capacités réutilisables appelées « skills ». Ces skills sont conçues pour résoudre les incidents, optimiser les performances et améliorer l'expérience des collaborateurs de manière dynamique.

Opérant sur l'ensemble des couches – poste de travail, réseau et applications – le framework ingère en continu les signaux, les corrèle en temps réel, détermine les réponses appropriées et applique des actions correctives, créant ainsi une boucle fermée d'amélioration continue.

Il prend en charge plusieurs modes opérationnels, permettant aux organisations d'évoluer à leur propre rythme :

- Assisté par l'IA
- Activé par l'IA
- Entièrement autonome

Cette flexibilité garantit une montée en autonomie fondée sur la confiance, le contrôle et des progrès mesurables.



## Ce que nous avons appris en construisant l'IT autonome

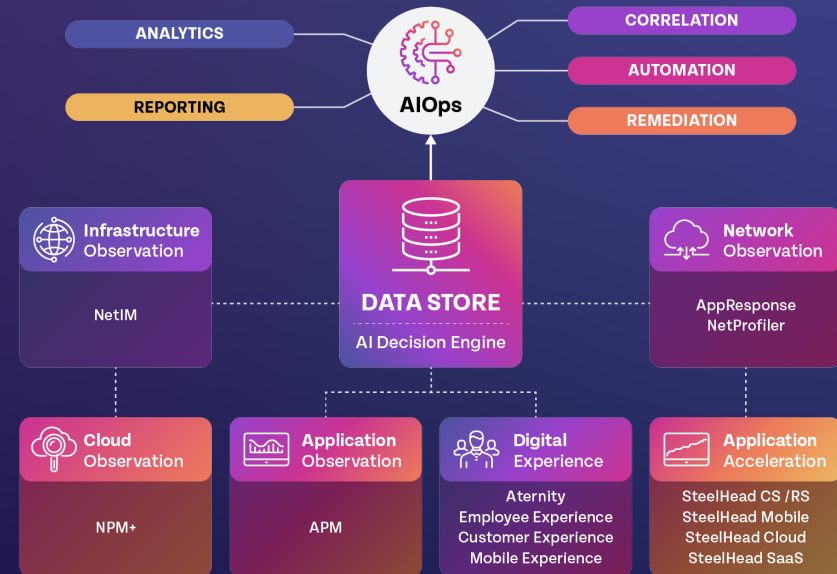
Riverbed en est aujourd'hui à sa troisième génération d'opérations pilotées par l'IA. À travers ces différentes évolutions, plusieurs principes clés se sont imposés : une IA uniquement réactive ne suffit pas, la qualité des données conditionne directement la précision de l'IA, et une visibilité limitée aux seuls équipements restreint à la fois la compréhension et l'action.

L'IT autonome nécessite une base connectée et complète, et non une accumulation d'outils isolés greffés sur les systèmes existants. Cela implique une nouvelle approche architecturale reposant sur :

- Une visibilité complète des données
- Une intelligence contextualisée
- Une IA gouvernée et fiable

# Les fondations de l'IT autonome

Une stratégie d'IT autonome réussie repose sur une base de données robuste et unifiée. Cela inclut des données complètes et fidèles couvrant les postes de travail, le réseau et les applications, combinées à une visibilité de l'expérience grâce aux capacités de replay et de télémétrie. Une couche de données structurée, comme le Riverbed Data Store, garantit que les informations sont organisées pour permettre la corrélation en temps réel et la prise de décision. Éliminer les angles morts, y compris dans les environnements zero trust et hors réseau, est essentiel.



Les données à elles seules ne suffisent pas. Elles doivent être structurées, corrélées et instantanément accessibles. Sans une base de données unifiée, l'IA fonctionne sur des fragments, ce qui limite sa capacité à prendre des décisions précises et à agir de manière cohérente. Ensemble, ces capacités permettent une compréhension et une action continues en temps réel, rendant possible le zéro interruption.

## L'architecture au service du zéro interruption

Le zéro interruption ne s'obtient pas par des améliorations progressives. Il nécessite une architecture fondamentalement différente. Trois capacités définissent ce modèle :

- **Une visibilité complète** – couvrant les postes de travail, le réseau, les applications et le cloud
- **Une intelligence contextualisée** – corrélant les signaux pour identifier les causes et mesurer l'impact
- **Une IA fiable et gouvernée** – agissant avec précision et contrôle

La plupart des plateformes n'en couvrent qu'une partie. Très peu les offrent toutes.

# L'avantage Riverbed

Riverbed propose de manière unique cette architecture à travers cinq capacités clés :

## Visibilité complète de l'écosystème

Des données en temps réel, complètes et fidèles couvrant les postes de travail, les applications et le réseau – à l'échelle de l'entreprise. Sans se limiter aux seuls signaux des endpoints.

## Aucun angle mort

Une visibilité maintenue dans les environnements zero trust et cloud – même lorsque le trafic est chiffré ou hors réseau.

## Une base de données unifiée

Toutes les données – Riverbed et tierces – regroupées dans un modèle unique en temps réel pour une corrélation précise et une IA performante.

## Une plateforme ouverte

S'intègre aux outils existants et exporte les données via des standards ouverts – prolongeant, et non remplaçant, les investissements actuels.

## L'expérience comme preuve

Le replay des sessions combiné à la télémétrie – permettant de visualiser précisément ce que les utilisateurs ont vécu et d'en comprendre les causes.

## Pourquoi c'est essentiel

L'IT autonome nécessite plus que de la visibilité. Elle requiert un système capable de :



Voir l'expérience



La comprendre dans son contexte



Agir avant que l'impact ne survienne

C'est ce qui permet de passer de la réaction à la prévention et d'atteindre le **zéro interruption**.

# L'autonomie avec contrôle

L'IT autonome ne supprime pas le contrôle, elle le renforce. Les organisations définissent où assister, où automatiser et où conserver une supervision humaine. Le contrôle s'applique de manière intentionnelle à différents niveaux d'opération :

**Certaines actions restent pilotées par l'humain**

**D'autres sont assistées par l'IA**

**Certaines sont entièrement automatisées**

Grâce à une visibilité complète sur les résultats, les équipes IT peuvent évaluer en continu les performances, identifier de nouvelles opportunités d'automatisation et affiner les processus.

**L'autonomie s'inscrit dans des cadres clairement définis, garantissant confiance, transparence et responsabilité.**



# Comment démarrer avec l'IT autonome

L'IT autonome n'est pas un objectif lointain, mais une transformation concrète qui peut commencer dès aujourd'hui. L'approche la plus efficace est pragmatique et progressive, en commençant par les domaines qui limitent la visibilité, la compréhension et l'action.

Les sociétés doivent commencer par éliminer les angles morts au sein de leur environnement, en veillant à étendre la visibilité au-delà des réseaux d'entreprise, jusqu'à tous les lieux où le travail s'effectue. Ensuite, il est essentiel d'unifier la télémétrie à travers les postes de travail, le réseau et les applications, afin d'obtenir une vision opérationnelle complète.

Il est tout aussi important d'intégrer l'expérience collaborateur dans la télémétrie, afin d'aligner les données techniques sur l'impact réel pour les utilisateurs. La mise en place d'une base de données structurée permet à l'IA de fonctionner efficacement, en facilitant une corrélation plus rapide, des analyses plus précises et des actions à grande échelle.

Les premiers efforts doivent se concentrer sur des améliorations assistées par l'IA, ciblant des cas d'usage à fort volume et répétitifs. À mesure que la confiance s'installe et que des tendances émergent, l'automatisation peut être étendue de manière stratégique, en priorisant des opportunités prévisibles et à faible risque.

L'IT autonome repose finalement sur trois piliers : **la visibilité, des données interconnectées et une compréhension pilotée par l'expérience.**



# Conclusion : mesurer le succès autrement

Réduire le volume de tickets n'est pas le véritable indicateur de succès. La véritable référence est un travail sans interruption. Les opérations IT les plus efficaces sont celles que les collaborateurs ne remarquent jamais, car tout fonctionne simplement.

Comprendre l'IT autonome est important. **L'expérimenter est transformateur.**

Découvrez une IT autonome  
en action avec Riverbed



## À propos de Riverbed

Riverbed, leader de l'observabilité pilotée par l'IA, aide les sociétés à optimiser l'expérience de leurs utilisateurs en s'appuyant sur l'automatisation par l'IA pour prévenir, identifier et résoudre les incidents IT. Forte de plus de 20 ans d'expérience en collecte de données, en intelligence artificielle et en machine learning, la plateforme ouverte d'observabilité de Riverbed, alimentée par l'IA, ainsi que ses solutions, optimisent les expériences numériques et améliorent significativement l'efficacité IT. Riverbed propose également des solutions d'accélération parmi les meilleures du marché, permettant une accélération rapide, agile et sécurisée de toutes les applications, sur tous les réseaux, pour tous les utilisateurs, où qu'ils se trouvent. Aux côtés de milliers de clients leaders à travers le monde – dont 95 % des entreprises du FORTUNE 100 – Riverbed contribue à façonner les expériences numériques de nouvelle génération. En savoir plus sur [riverbed.com](https://riverbed.com).

© 2026 Riverbed Technology LLC. Tous droits réservés. Riverbed ainsi que les noms ou logos de produits ou services Riverbed mentionnés dans ce document sont des marques de Riverbed Technology. Toutes les autres marques citées appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Les marques et logos présentés ne peuvent être utilisés sans l'autorisation écrite préalable de Riverbed Technology ou de leurs propriétaires respectifs. CS-1102\_Zero-Disruption-IT-Ops\_EB\_FR\_US\_061026