

Outsourcing IT: intéressant pour tous

Un nombre croissant d'entreprises envisage le transfert partiel ou total de leurs ressources IT. À juste titre: l'outsourcing promet davantage de transparence et de prestations pour le même tarif. «Business Facts» souhaitait demander à Hans Blindenbacher, CEO du prestataire d'outsourcing Econis SA, ce que les entreprises étaient en droit d'attendre.



Hans Blindenbacher, CEO d'Econis, s'engage pour plus de transparence pour les prestations IT.

Monsieur Blindenbacher, pression accrue sur les coûts, cycles d'innovation courts, complexité croissante et exigences plus élevées rendent la vie dure aux responsables IT des PME. Selon vous, quelle stratégie IT a dans le futur le meilleur potentiel de réussite: «Make» ou «Buy»?

Les facteurs mentionnés plaident, en examinant objectivement les possibilités externes et la qualité des prestations de services, pour un processus clairement en faveur d'un transfert des activités, donc «Buy». De tels projets sont en général présentés en tant que sous-projets de stratégie d'entreprise par le CEO/CFO. L'objectif est d'utiliser les moyens IT existants plus efficacement et de créer de la transparence dans tous les services de l'entreprise.

Le modèle d'outsourcing IT est basé sur l'acceptation non conventionnelle que ces sont les services, et non les technologies, qui exercent un contrôle. Le

conflit d'intérêts entre les économistes d'entreprise et les techniciens est à court terme envisageable?

Dans le monde informatique, les esprits se scindent essentiellement en deux camps: dans le camp traditionnel, c'est l'euphorie de la technique qui domine, dans le camp visionnaire, la mentalité de la prestation de service.

Le défi, pour un département IT orienté technologie, est de créer des solutions techniques intéressantes, il souhaite si possible fournir de nombreuses prestations avec des ressources propres. L'efficacité des coûts est surtout opérée par la réduction des facteurs de coûts externes, ce qui à l'avenir deviendra plutôt difficile. Des processus de gestion IT et des Service Levels clairement définis en interne constituent plutôt l'exception. Aussi, la transparence et la motivation pour examiner et utiliser de manière cohérente les possibilités d'outsourcing externes font défaut.

Le défi, pour un département IT orienté service, est d'offrir le meilleur service possible au client. Les prestations à réaliser ou à acquérir en externe se basent sur des processus et des Service Levels clairement définis et sont transparents question gestion, contenu des prestations et prix. De tels départements peuvent exploiter au maximum les avantages de ces prestations.

Les deux variantes sont possibles. Mais la primauté de la technique est successivement remplacée par la primauté de la prestation de service. Les conflits d'intérêts naissent exactement là où les priorités sont contradictoires, mais ils peuvent aussi être source d'innovations!

Les sphères de direction réfléchissent-elles de plus en plus à des scénarios d'outsourcing?

Des nombreux cadres ont aujourd'hui une très bonne compréhension IT et s'interrogent à juste titre sur leur stratégie IT propre, aspect plutôt négligé dans le passé. Si ce processus est abordé avec l'objectivité nécessaire, en prenant les bonnes décisions, les résultats sont bénéfiques pour tous.

La transparence est un argument en faveur de l'outsourcing. Comment naît-elle de l'outsourcing et quelles sont les incidences sur la gestion de projets IT?

En matière de gestion IT, la transparence résulte d'un recensement systématique des processus, des prestations informatiques nécessaires et des frais connexes. Ces facteurs sont résumés dans un Service Level Agreement (SLA) et constituent la base de la collaboration entre une entreprise et des prestataires externes.

En matière de Service Levels, des critères différents sont utilisés pour les prestations propres et externes. Ainsi, la transparence continue fait défaut, ce qui empêche de nouveau une évaluation de la gestion d'en-

treprise. Dans une entreprise dotée de structures SLA claires, la DG a une solide base de calcul et une transparence totale sur l'IT. Elle peut ainsi nettement mieux assumer sa mission de direction. En outre, les conditions sont ainsi créées pour un outsourcing réussi.

Les coûts plus faibles sont un autre argument. Comment les PME font-elles des économies avec l'outsourcing?

Il est évident que les PME ne peuvent guère fournir des prestations IT complexes sur la durée au même tarif qu'une société d'outsourcing, avec ses spécialistes et son savoir-faire. Les arguments contre l'outsourcing, comme par exemple la dépendance ou la sécurité déficiente, sont faciles à réfuter et s'appliquent d'ailleurs également aux ressources internes. Chaque projet d'externalisation permet d'atteindre deux objectifs significatifs: une standardisation durable des processus IT ainsi qu'une homogénéisation des ressources IT. Les économies de coûts qui en résultent profitent directement à l'entreprise.

Pour le client, un partenariat d'outsourcing est un dilemme: d'une part, il souhaiterait si possible pouvoir calculer à long terme avec des valeurs sûres et d'autre part, il veut si possible faire baisser les frais fixes rapidement en cas de vaches maigres. Comment Econis solutionne-t-elle le conflit sécurité/flexibilité?

Vous parlez de long terme et de valeurs sûres. À cet égard, Econis a un modèle commercial clair. Econis ne peut établir des partenariats d'outsourcing à long terme très avantageux pour les clients que si la collaboration est transparente et la qualité de service optimale.

Nos processus de gestion IT sont basés sur le standard mondialement reconnu ITIL (IT Infrastructure Library), qui définit les principaux processus essentiels pour assurer une gestion satisfaisante du service IT. Les services IT de Econis sont définis en tant que Service Levels, lesquels impliquent des définitions claires en matière de performance, de qualité de prestation de service, de mesurabilité et de prix. Ainsi, nous nous soumettons en permanence à un processus pour que nos prestations restent concurrentielles. Afin d'offrir à nos clients le maximum en terme de gestion, nos contrats sont régulièrement examinés avec les clients et adaptés le cas échéant. En tant qu'élément de l'organisation client, nous sommes complètement intégrés dans

les processus ainsi que dans la gestion IT des clients et, dans le même temps, «gérables» comme les ressources propres. Pour la direction IT, ce système comporte des avantages décisifs. Résultat: tout le monde est gagnant à long terme.

Econis propose depuis peu des Managed LAN Services. Quelles prestations comprend cet outsourcing partiel?

Nos Managed LAN Services comprennent la prestation commerciale complète pour la communication de données et de langages entre les principaux systèmes et les différents postes de travail. Ainsi, nous garantissons une disponibilité permanente avec des prestations complémentaires optimales, comme par ex. la surveillance des Carrier Services concernés, la garantie de la disponibilité des applications, un Managed Firewall pour une sécurité optimale, la téléphonie etc. Les Managed LAN Services sont disponibles sur un ou plusieurs sites.

Pour quelles entreprises l'utilisation des Managed LAN Services est-elle valable?

Pour toutes celles orientées service et qui reconnaissent qu'avec des ressources propres une prestation de service comparable ne peut être fournie au même prix. Le calcul est le même que pour WAN: quelle entreprise songerait aujourd'hui à construire son propre réseau WAN? Ce qui est pertinent sur le plan commercial, ce n'est pas l'infrastructure en elle-même mais le service.

Econis a déjà formulé des offres et réalisé certains projets Managed-Services en collaboration avec cablecom. Quelle a été votre motivation pour vous lier à cablecom en tant que partenaire technologique?

Cablecom, tout comme Econis, attache une grande valeur à la proximité clients et aux partenariats à long terme. En outre, elle a toujours su s'imposer comme prestataire novateur. Les «topnet Services» pour les clients commerciaux, produits disponibles en Suisse, qui se distinguent par une excellente qualité et un rapport qualité prix attractif, en sont la preuve. Le portefeuille Service de cablecom et l'étroite collaboration lors de l'intégration processus nous permettent de proposer un outsourcing réseau sur mesure pour toutes les connexions dans les différents services.

Monsieur Blindenbacher, merci beaucoup pour cet entretien.

Précisions: Econis encadre différents mandats Managed-LAN. Articles de référence et infos sur le site Econis www.econis.ch. Pour de plus amples informations, contactez:

Urs Rutschmann
Marketing Services Econis
Tél. 01 744 73 73
urs.rutschmann@econis.ch

