

SEANCE 6

Plan

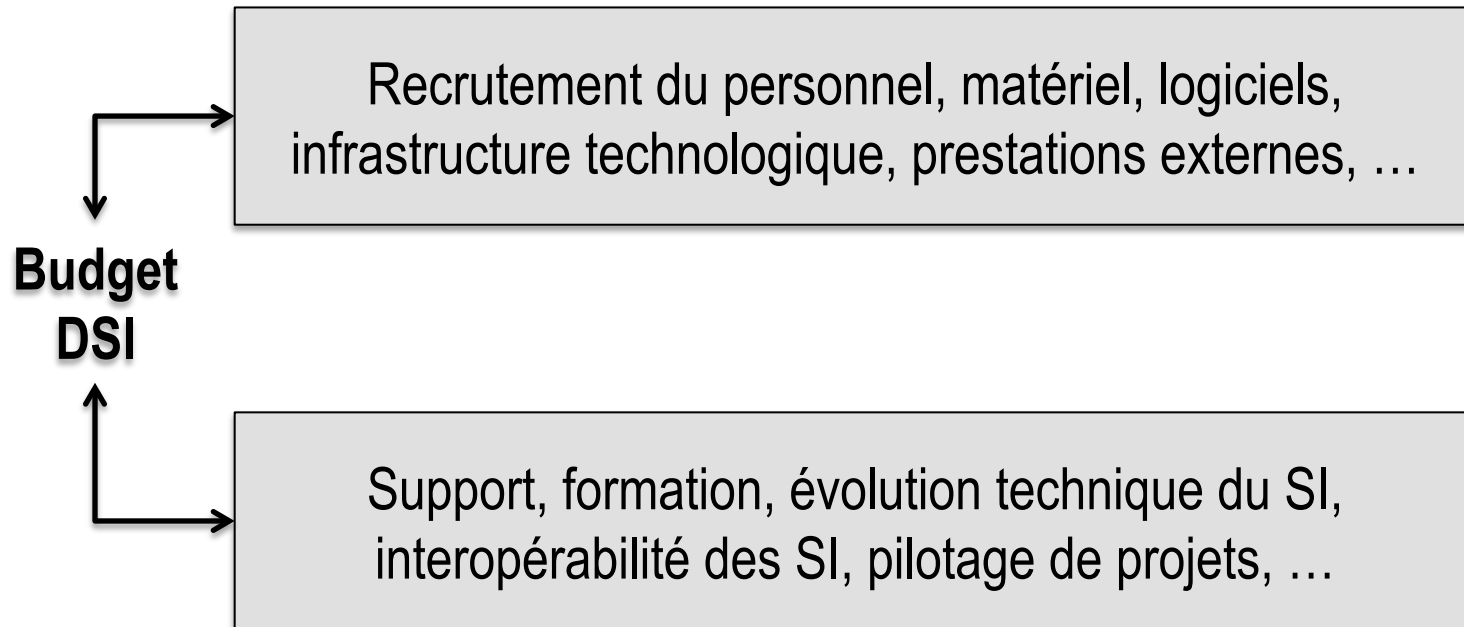
1. Infogérance et Benchmarking

- Principaux coûts informatiques
- L'infogérance
 - Différents types d'infogérance
 - Limites

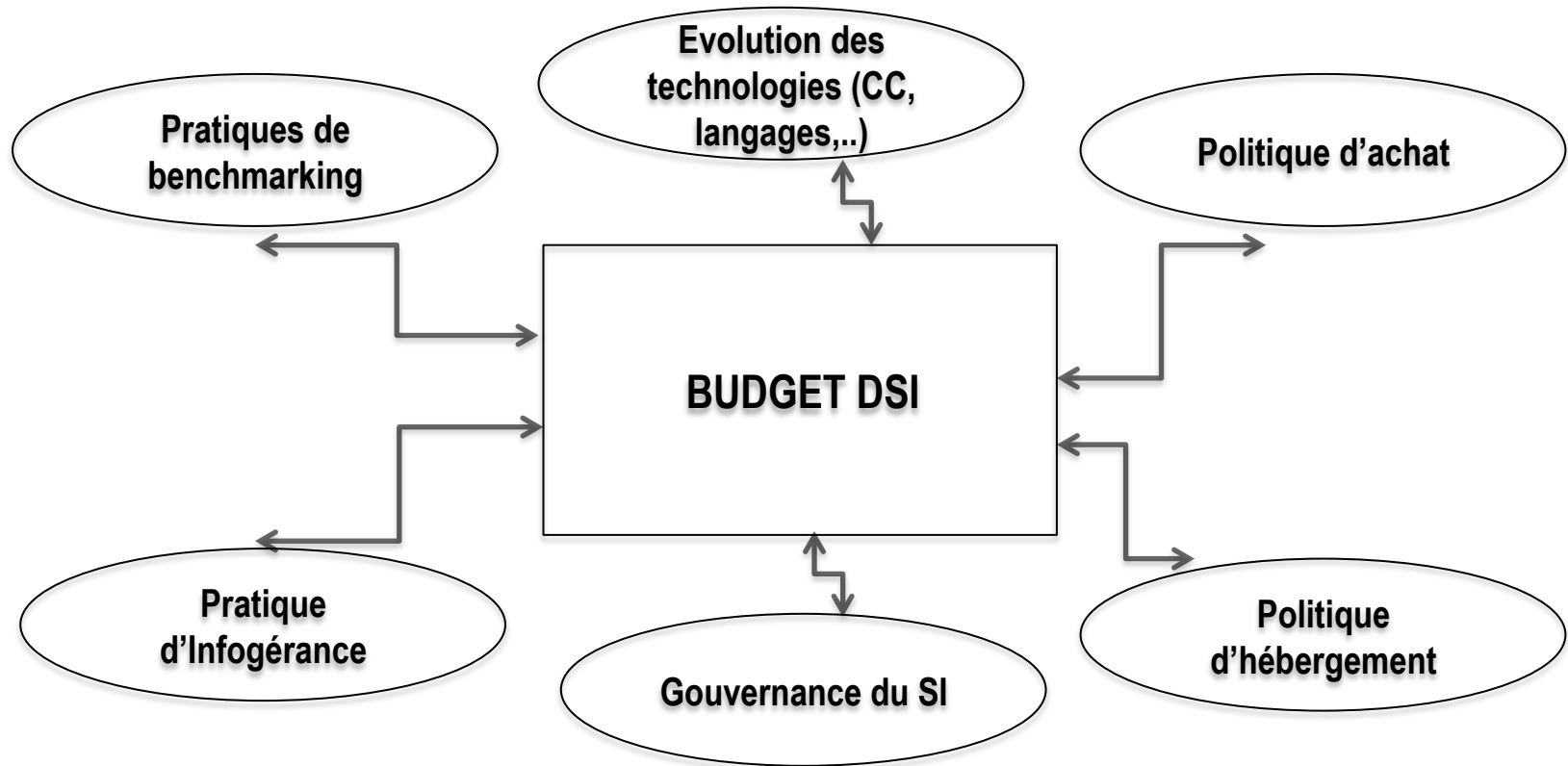
2. Le benchmarking

- Le benchmarking c'est quoi ?
- Processus du benchmarking ?
- Apports du benchmarking

Coûts informatiques



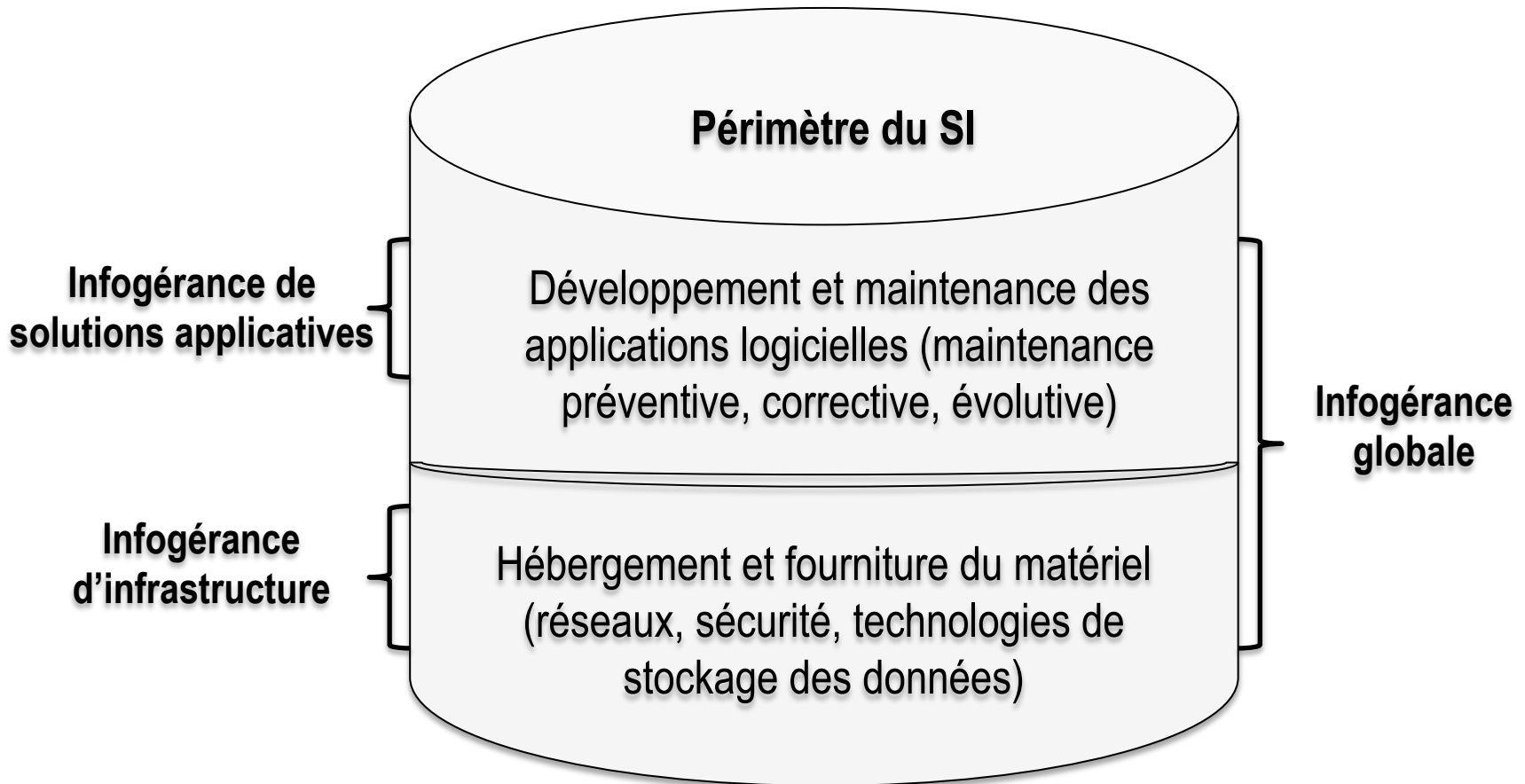
Principaux facteurs d'influence des coûts informatiques



L'infogérance

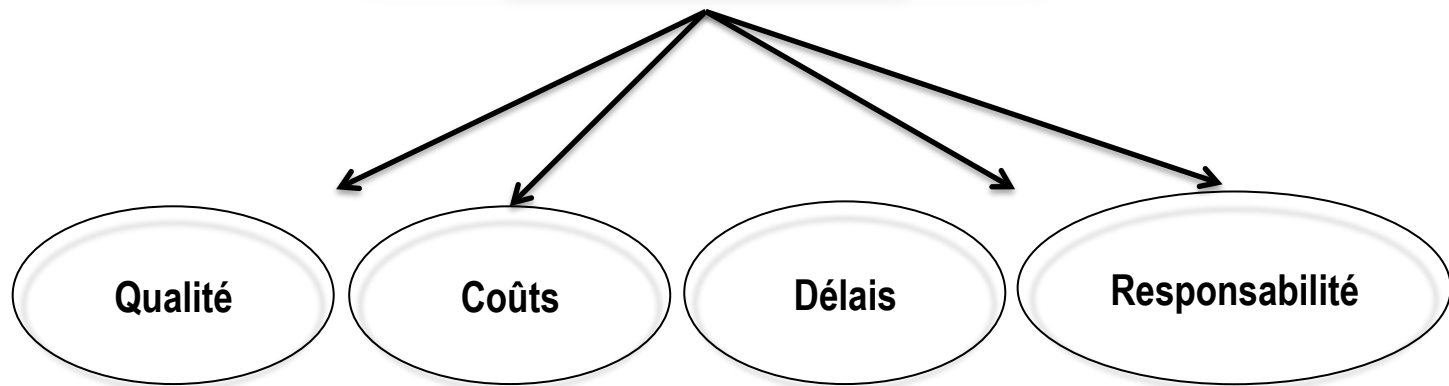
- **L'infogérance** est l'externalisation des systèmes d'information. Elle consiste à confier tout ou une partie du SI de l'entreprise cliente à un prestataire spécialisé.
- **Le marché de l'infogérance** est en plein croissance dans le contexte économique actuel.

Externalisation du SI : infogérance globale ou partielle ?



Le contrat d'infogérance

Contrat de service qui s'inscrit
dans la durée



Clause de réversibilité du contrat en cas de détérioration des
relations client/prestataire

Pourquoi l'infogérance ?

- Réduction des coûts
- Amélioration de la qualité de service
- Recentrage sur le cœur du métier
- Flexibilité et réactivité accrues (dépannage informatique rapide, maintenance préventive et évolutive)
- Manque des compétences en interne et difficulté à suivre l'évolution technologique
- Qualité de l'offre (rapport qualité/prix)

Limites de l'infogérance

- Surpassement des délais et coût dus à une mauvaise gestion de projet
- Risque de perdre le savoir faire en interne
- Risque de perdre de contrôle sur le SI
- Dépréciation du service
- Choix d'une société d'infogérance peu efficace

LE BENCHMARKING

Les coûts de l'informatique

Les entreprises investissent de plus en plus dans les TIC → les coûts ne cessent d'augmenter ...

Dans certains domaines le coût de l'informatique peut monter jusqu'à 20% du Chiffre d'Affaires de l'entreprise (dans les banques d'investissement par exemple). Il devient dès lors le premier poste de dépenses.

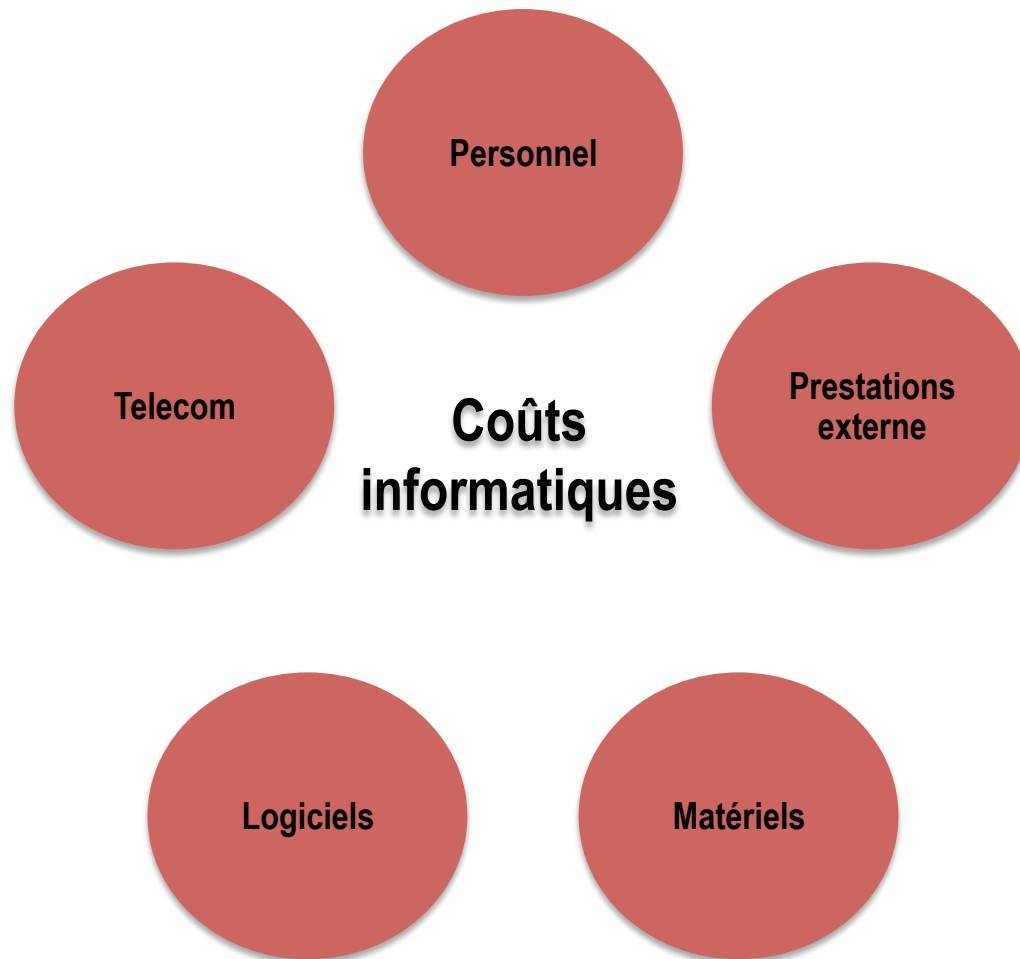
Les coûts de l'informatique

Quels sont les principaux coûts observés dans l'informatique?

Quelles connaissances les entreprises ont elles des coûts de leur informatique ? Et quels sont les ratios les plus couramment mesurés ?

Et de quelle façon jugent elles le niveau de leurs coûts ?

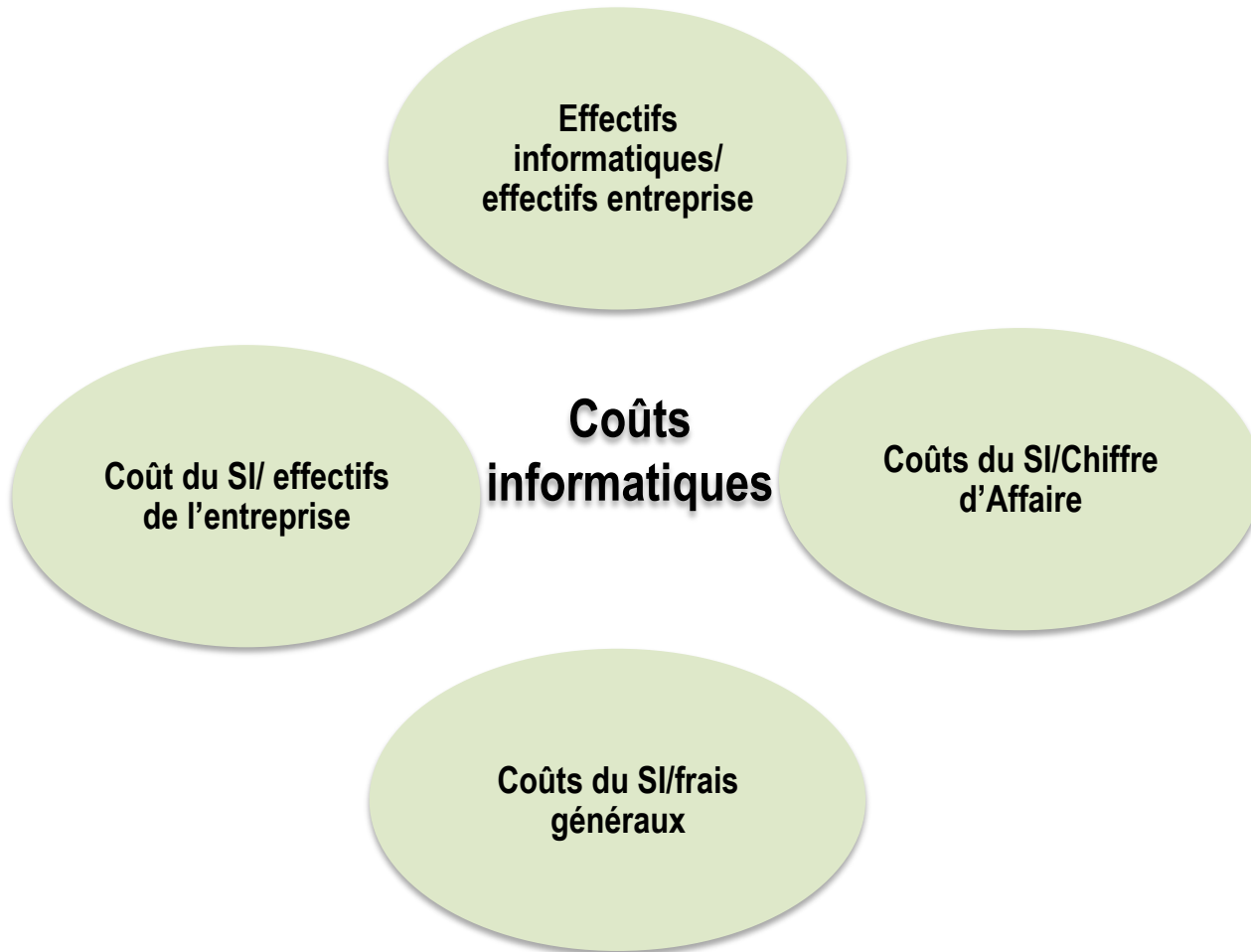
Principaux coûts observés par nature de dépense



Principaux coûts observés par nature de dépense

Rubriques des dépenses observées	Sous-rubriques
Personnel	Salaires, formations reçues, frais de déplacement, frais de recrutement....
Prestations externes	Infogérance, achat de service, assistance technique, honoraires de conseil (conseil DSI, audit, juridique...)
Matériels	Achats, maintenance, locations....
Logiciels	Achat, maintenance, locations....
Telecom	Réseaux, serveurs...

Principaux ratios utilisés pour calculer les coûts informatiques



Evaluer le niveau des coûts : Le benchmarking

- Le benchmarking est une « *démarche d'évaluation de biens, de services ou de pratiques d'une organisation qui consiste à comparer ses coûts, ses performances avec d'autres* ».
- Situer la performance de la fonction informatique de l'entreprise par rapport à celles observées dans des entreprises et services comparables

Principaux types de *benchmarking* en SI



En interne : comparaison de la performance de la fonction SI d'une année à une autre, avec d'autres fonctions ou filiales de l'entreprise

En externe : comparaison de la performance de la fonction SI d'une organisation par rapport à ses concurrents oeuvrant dans un environnement similaire

Groupe de référence : comparaison de la performance de la fonction SI d'une organisation par rapport à des normes prédéfinies ou à un groupe de référence

Possibilités de benchmarking

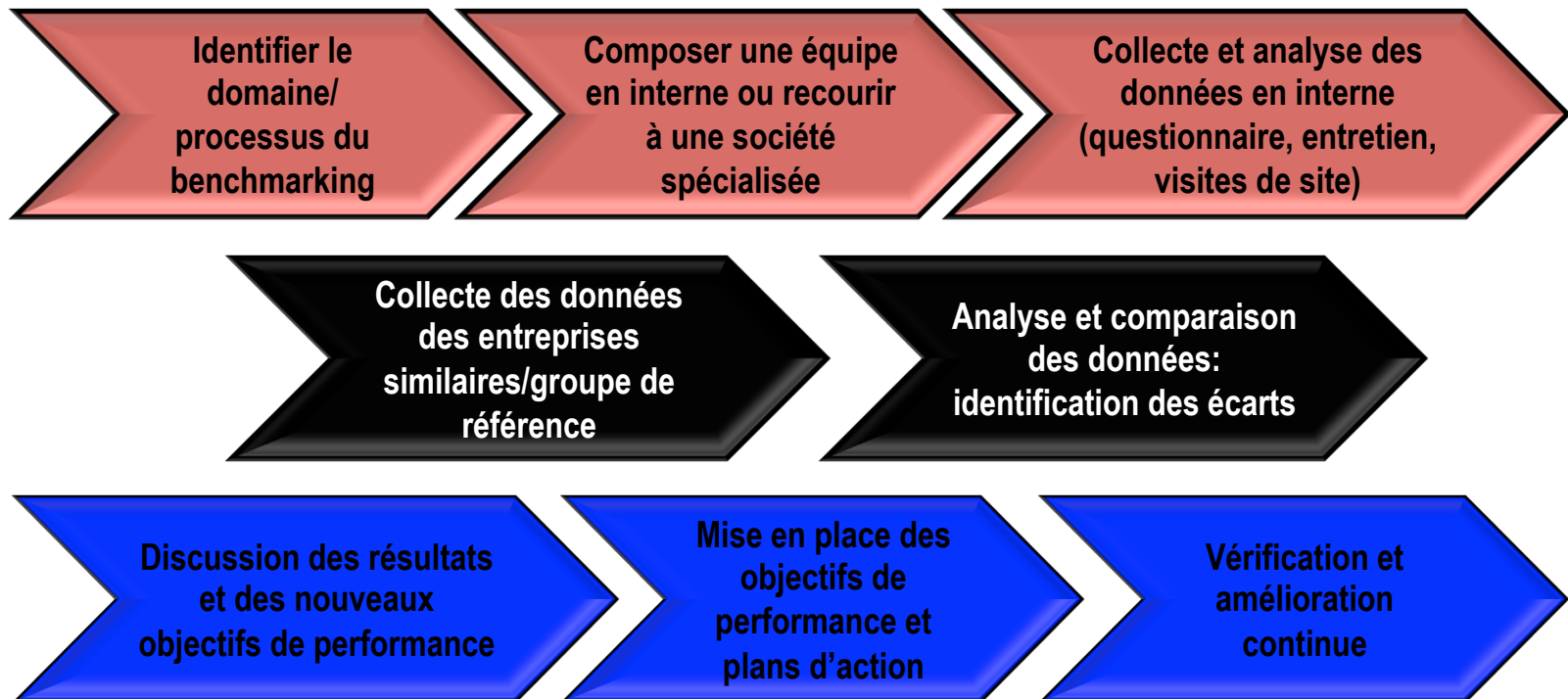


- Les processus d'achat (licences, matériels, logiciels..)**
- Les processus de paiement des fournisseurs**
- La gestion du matériel, de l'inventaire**
- La sécurité des données**
- La formation des utilisateurs**
- La fonction qualité**
- Le développement**

Démarche Benchmarking

La mise en place d'un benchmarking doit être gérée comme un projet

Processus de benchmarking



Coûts du benchmarking

- Coûts de la main d'œuvre impliquée dans le benchmarking
- Coûts des données collectées et analysées
- Coûts des déplacements éventuels
- Coût des services de conseils

Apports du benchmarking en SI

- Identifier les problèmes de surcoût
- Améliorer la stratégie d'investissement en SI
- Identifier les problèmes de performance
- Améliorer la performance des services SI : repenser la conception du système, le processus de support, ...
- Justifier les investissements en SI



Améliorer la performance de l'entreprise