

Edito

Cette newsletter donne un aperçu de ce que nous constatons chez nos clients depuis plusieurs années : une évolution importante de nos prestations vers des modes contractuels de plus en plus engagés.

De l'assistance technique jusqu'au centre de services, notre point de vue sur la question et un retour d'expérience sur quelques cas clients.

Bonne lecture !

Sylvie Bianchi

CENTRES DE SERVICES

Dans tous les secteurs d'activité les métiers se transforment et la DSI se doit d'être un facilitateur de cette transformation. L'accélération des transformations au cours des dernières années impose de plus en plus de mettre en place des dispositifs combinant agilité, efficacité opérationnelle et optimisation des coûts.

Les prestations externalisées constituent un important levier pour répondre à cette exigence. De nombreuses DSI ont engagé une transformation de leurs modes d'achat pour évoluer de l'assistance technique vers des formes contractuelles dans lesquelles l'engagement des fournisseurs est supérieur.

Le centre de services, un objectif à terme

Le centre de services est probablement le mode contractuel qui apporte le maximum de bénéfices face aux enjeux de transformation des DSI, mais passer de l'assistance technique à un centre de services n'est pas un chemin facile.

Cela nécessite une modification profonde des modes de fonctionnement de la DSI et une certaine maturité pour formaliser les activités, définir les indicateurs, piloter le contrat.

Suivant la maturité de nos clients nous constatons souvent une transformation en plusieurs étapes :

- L'Assistance Technique Globalisée (ATG) est une opportunité de simplifier la gestion contractuelle et d'optimiser les coûts en massifiant les achats, elle permet aussi de responsabiliser le fournisseur sur le maintien des compétences et l'adaptation aux fluctuations de charge.

- Dans certains cas l'ATG s'accompagne d'une responsabilisation additionnelle du fournisseur sur l'homogénéisation des pratiques et le pilotage de l'ensemble des ressources. Cette « ATG+ » est en quelque sorte l'antichambre du centre de services.

- Le Centre de Services (CDS) est souvent initialisé dans un mode d'engagement de moyens, au moins pendant une phase transitoire. Ce dispositif permet à la DSI de bénéficier d'un certain recul sur les activités et les indicateurs associés pour passer à un mode d'engagement de résultats.

- En parallèle de l'engagement sur les résultats se pose la question du catalogue de services. La décomposition d'une activité en Unités d'Œuvre (UO) est un exercice difficile, dans de nombreux cas les DSI mettent en place un mode hybride avec un socle récurrent et des UO limitées aux activités facilement isolables.

- L'évolution vers un CDS 100% UO nécessite un niveau de maturité important, pour le client comme pour le fournisseur. Cette maturité est nécessaire pour définir un catalogue d'UO pertinent mais aussi pour gérer avec souplesse l'évolution de ce catalogue dans un contexte toujours changeant.

Un accompagnement proactif vers le CDS

Dans de nombreux cas Quantic est moteur dans l'évolution vers des modes contractuels de plus en plus engagés.

Quinze ans de recul sur la mise en place de CDS dans le domaine de la production nous permettent d'accompagner nos clients dans d'autres domaines où la maturité est en général moins forte : architecture, gestion de projet, conseil.

Nous nous appuyons sur un solide corpus méthodologique pour définir de façon conjointe les modalités d'évolution de l'AT vers le CDS 100% UO, les étapes de stabilisation, les prérequis à la montée en maturité.

En nous engageant sur l'agilité, la performance et l'efficacité économique quelle que soit l'activité concernée, nous sommes plus que jamais acteurs de la transformation de nos clients DSI.

CAS CLIENTS :

QUANTIC ACCOMPAGNE LA MONTÉE EN MATURITÉ VERS LE CDS

Production serveurs

Secteur : Assurance

Equipe en charge du MCO d'un parc de 1000 serveurs (supervision, gestion d'incidents, demandes et changements, support aux projets)

Prise en main du management de l'équipe, outillage de la prestation, définition et calculs d'indicateurs

Transition progressive de plusieurs prestations d'assistance technique vers un centre de services en engagement de moyens (suivi des niveaux de service sans mécanisme de pénalité)

Architecture réseau

Secteur : Utilities

Activité d'études, expertise et appui à l'exploitation (rédaction de dossiers d'architecture, définition et suivi des référentiels techniques, veille technologique, support niveau 3)

Passage d'un centre de services en engagement de moyens à un engagement de résultats avec comme principaux indicateurs soumis à pénalités la fréquence et la qualité des livrables documentaires

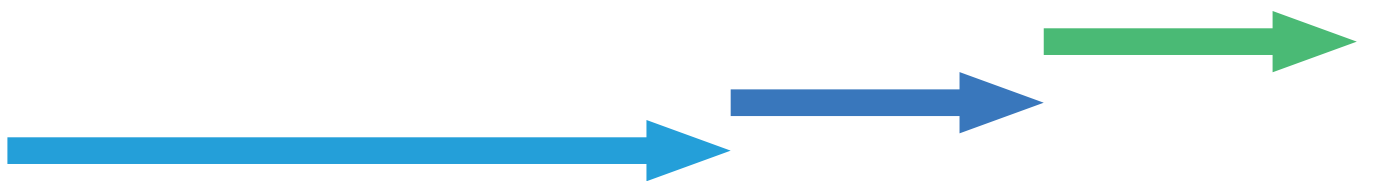
Gestion de projets Télécom

Secteur : Energie

Centre de services en charge d'accompagner les métiers sur la définition des besoins Télécom, choisir les solutions techniques, suivre la production réalisée par la DSI et industrialiser les processus de demande

Engagement sur le respect des plannings projets

Evolution d'un modèle initial intégrant un socle récurrent et un catalogue d'UO vers une cible 100% UO



AT ATG ATG+ CDS Moyens CDS Résultats CDS 100% UO

Infogérance et proximité

Secteur : Economie Sociale

Prestation de helpdesk, infogérance et support de proximité pour une population d'utilisateurs siège et itinérants dont une part importante de VIP

Montée en maturité d'un modèle ATG vers un centre de services en engagement de moyens : harmonisation et documentation des pratiques, mise en place d'outils de pilotage et d'instances de gouvernance, définition et stabilisation des indicateurs, mesure des niveaux de services

Production applicative

Secteur : Banque

Equipe en charge des mises en production et du MCO des applications, support niveau 2/3, maintien du référentiel documentaire

Contrat initial d'ATG incluant la responsabilité sur le management de l'équipe

Industrialisation progressive des activités pour harmoniser les pratiques, définir des indicateurs de production et piloter la prestation par les SLA

PMO et conseil

Secteur : Energie

Centre de services de support aux projets, fluidification des processus, contrôle budgétaire, production d'indicateurs sur la performance de la DSI

Modèle initial intégrant un socle récurrent et une faible part d'UO

Engagement sur l'optimisation du récurrent et l'augmentation de la part d'UO, avec notamment l'intégration de prestations de conseil en pilotage de la performance