



La réussite des opérations d'externalisation du support IT

Ce livre blanc a pour objectif d'accompagner votre réflexion, votre intérêt, vos interrogations dans le cadre d'un projet d'externalisation ou même d'une expérience en cours.

Nous allons vous donner les clés pour aller vers l'externalisation ou conforter votre expérience.

Quelle est l'externalisation qui vous convient le mieux en fonction de votre maturité.

Ce livre blanc est destiné au DSI, Directeur d'Exploitation, de Production, responsable de service support, chargé de projet et consultant en la matière, ... mais aussi DAF.

Nous aborderons dans un premier temps les grands axes d'approches de l'externalisation, les contextes favorables à sa mise en œuvre, les pré requis pour réussir l'externalisation de son support ainsi que les bénéfices.

01

L'EXTERNALISATION, C'EST QUOI ?

02

DANS QUELS CONTEXTES ON LA MET EN PLACE

03

LES PRÉ-REQUIS DE L'EXTERNALISATION

04

LES BÉNÉFICES DE L'EXTERNALISATION

EXTERNALISER C'EST QUOI ?

DÉFINITION

« Externaliser c'est confier une activité et son management à un intervenant extérieur plutôt que de la réaliser en interne. Ces dernières années cela a principalement concerné le Facility et l'IT – du Service Desk à l'ensemble de la gestion des SI – même si aujourd'hui cela a également tendance à s'étendre à des départements autres. »

CHAQUE EXTERNALISATION EST :



SPÉCIFIQUE



ADAPTÉE

à l'existant, aux besoins et aux moyens que le client a décidé d'y consacrer

“ Single Point of Contact ”

Quelle que soit la méthodologie choisie il est indispensable de remettre en focus le fait que le cœur du service sera le point d'entrée unique de l'ensemble des utilisateurs de l'entreprise et donc le plus pondérant dans les enquêtes de satisfaction.

Ce point d'entrée est communément appelé SPOC pour Single Point Of Contact.

Historiquement ce SPOC était appelé et réduit à l'appellation Hotline puis HelpDesk pour finir en Service Desk.

Les équipes support sont désormais un pilier de la relation client interne et externe ce qui en fait toute leur transversalité.

EXTERNALISER C'EST QUOI ?

LES AXES D'APPROCHE DE L'EXTERNALISATION

DE L'EXTERNALISATION PARTIELLE A TOTALE

Le débat entre une externalisation graduelle ou en big-bang va rassembler les mêmes idéologies défendues dans les discussions sur la création de l'univers, nous allons clarifier certains points pour vous aider à planifier la route qui vous conviendra parfaitement.

Il n'existe pas de règle unitaire, chaque client possède ses besoins, ses moyens et sa politique d'externalisation. Un travail conjoint permet de définir le scope précis et de valider de quelle manière et comment se fera l'externalisation.

Il n'existe aucun outil magique ni aucune boîte noire miraculeuse qui permet d'opérer cette transformation. Des méthodes et un suivi rigoureux avec des jalons définis et connus sont la base de toute approche.

Quelle que soit la méthode choisie l'objectif est de dégrader le moins possible et sur une durée la plus courte possible le service actuellement en place et bien entendu d'améliorer continuellement cette qualité de service.



EXTERNALISATION PARTIELLE

Prise en charge du point d'entrée unique (téléphone, email ou un outil ITSM) pour l'intégralité des utilisateurs finaux.

Affiner avec le client quels droits, quels accès et quelles connaissances sont externalisables et quelles demandes ou incidents ne le sont pas.



EXTERNALISATION TOTALE

La période de transition et le nombre d'intervenants transitoires sont fortement augmentées.

Présence forte sur le ou les sites clients durant cette prise en charge.

EXTERNALISER C'EST QUOI ?

LES AXES D'APPROCHE DE L'EXTERNALISATION SELON DES NIVEAUX DE MATURITES

Comme évoqué précédemment le contexte client, économique, humain et sa maturité sur le sujet d'externalisation sont les facteurs les plus importants à analyser et travailler pour faciliter la décision finale.

La disponibilité des équipes client ainsi que les différents supports comme des éditeurs de logiciels ou de maintenance de matériels spécifiques sont un des facteurs clés du choix d'externalisation et du périmètre lors du démarrage.

Nous avons par exemple un de nos clients qui est un Assureur mondial et qui possède :

- son pôle décisionnel en Angleterre
- son pôle technique aux USA
- ainsi que des équipes en Roumanie

Pour ce client il n'y a pas de sens de démarrer une externalisation complète de son support non pas pour une question de budget mais de fonctionnement et de hiérarchie décisionnelle spécifique.

Nous procédons régulièrement à des ré-immersions on-site afin d'augmenter le scope du support que nous opérons pour lui.

**LES NOTIONS ON SITE & OFF SHORE NÉCESSITENT UN VRAI DEGRÉ DE MATURITÉ
LE ON (NEAR) SHORE EST LA PREMIÈRE ÉTAPE VERS UNE EXTERNALISATION PLUS
PROFONDE**

Le OnShore ou OnSite est primordial pendant les phases de design, build et run qui précèdent le démarrage effectif d'un support.

Le fait de se retrouver sur le site client permet de créer du lien humain dans un premier temps mais aussi de faciliter la compréhension du métier et de l'activité du client.

Sa durée est en fonction de nombreux paramètres et sa réactivation est bénéfique soit lors d'une augmentation de périmètre, soit de changements majeurs métiers ou liés au SI.

Le passage en NearShore en est grandement facilité même s'il est possible de commencer un support directement dans cette phase.

Un exemple de ce mode de fonctionnement est la prise en charge d'un support de deux détaillants Danois qui s'implantent tous deux en France depuis 2019.

Aujourd'hui cela concerne une centaine de magasins avec une prévision de doubler très rapidement avec des ouvertures sur la plaque Ibérique.

La société qui opère le support depuis le Danemark pour ces deux détaillants nous a confié l'intégralité du support Francophone depuis nos centres de services.

Un nearshore multi-site est donc en place ainsi l'utilisateur final qui appelle un centre de service de sa chaîne de magasins aura un interlocuteur parlant sa langue natale.

Il n'y aurait qu'un pas pour transformer ce Near-Shore en Off-Shore avec un support Follow The Sun afin de couvrir les plages horaires d'ouverture des futures boutiques sur différents fuseaux horaires.

Vu il y a quelques années comme l'optimisation ultime, l'Off-Shore demande un grand niveau de maturité et se retrouve de plus en plus combiné à un support NearShore qui pilote ce dernier et est garant des méthodes, bases documentaires et du pilotage.

De nombreux supports ayant basculé précédemment sur ce modèle préfèrent revenir sur un modèle plus souple en termes de pilotage et de suivi grâce au Near-Shore.

Le point le plus régulièrement remonté des clients avec qui nous travaillons est la méconnaissance de leur métier par le support Off-Shore qui est plus dans une compétence de suivi à la lettre près que dans un mode opératoire sans réelle compréhension du besoin.

Attention ceci n'est pas péjoratif, bien au contraire, un client suffisamment mature pour piloter et suivre ce type de support y trouvera tous ses avantages en termes de réactivité, compétences techniques et plages horaires étendues.



EXTERNALISATION LES CONTEXTES FAVORABLES

PAS DE BON OU DE MAUVAIS CONTEXTE

“ Partir du principe que « tout est réalisable »
afin d’opérer une parfaite externalisation ”

Tout ceci sera entièrement placé sous contrôles pour que l’externalisation soit parfaitement transformée.

Chaque client a ses spécificités, ses exigences et sa maturité et en partant de ce principe tout est réalisable afin d’opérer une parfaite externalisation.

Un autre exemple est le leader international de vente d’articles de sport qui avait besoin d’un support proactif pour ses 500 magasins Français.

Cette externalisation est destinée à garantir la disponibilité et la continuité de service de l’ensemble des caisses et infrastructures on-site.

L’impact économique et même publicitaire d’une indisponibilité complète d’un ou plusieurs magasins serait catastrophique.

Dans ce cas spécifique l’anticipation est le maître mot, anticipation qui passe par une phase primordiale de spécifications .

Très souvent les outils en place (l’outil n’étant qu’un moyen) sont extrêmement simplifiés voir inexistants. Les phases de build vont donc permettre d’établir ou de rétablir ces process et procédures puis de traduire ceci dans les outils adaptés.

En effet le meilleur outil ITSM du monde (on ne citera pas de nom du Magic Quadrant) n’est efficace ni efficient s’il n’est pas mis en place après une phase de spécifications et d’analyse pour pouvoir l’adapter parfaitement au contexte et à la structure du client.

Par exemple il est peu efficient de fournir un outil full desktop de self-resolution à une population d’utilisateurs nomades qui utilise des outils embarqués par exemple sur des machines agricoles ou dans des silos.

LES PRÉREQUIS DE L'EXTERNALISATION

Afin de pouvoir démarrer une externalisation nous allons balayer les points d'attention ensemble.

L'idée n'est pas de faire un inventaire à la Prévert des risques mais au contraire de passer en revue les éléments mis sous contrôles et les actions et réactions planifiées en cas de non atteinte d'un de ces points de contrôle.

Le principe d'itérations est donc mis en avant, même dans le cas d'une externalisation en big-bang on ne passe pas toutes les étapes en un one-shot transformé, c'est de la science-fiction où ceux qui promettent ça n'ont jamais effectué d'externalisation.

Chaque point fait l'objet d'un plan d'actions, chaque écart également et chaque étape d'avancement est marqué par un jalon lié à un PV de recette qui garantit la non-régression de l'externalisation.

Le premier point est la mise sous pilotage du processus complet d'externalisation, pilotage côté client et pilotage côté QUODAGIS Managed Services, des interlocuteurs identifiés et dédiés à cette préparation et sa transformation.

De ce fait le risque de perte de contrôle est donc adressé et ceci permet de garantir le bon déroulé des opérations.



LES PRÉREQUIS DE L'EXTERNALISATION

Au cours de l'étape de mise sous pilotage du processus complet d'externalisation, seront également définis les différentes instances de comitologies usuelles, les indispensables étant :

- **Comité Technique ou Opérationnel (CoTech ou ComOp)**
Ils sont un point généralement hebdomadaire d'échange et de suivi entre le Service Delivery manager QUODAGIS et client. Sont passés en revue les points relevés sur la période écoulée, un suivi rapide indicateurs qualitatifs et quantitatif et tout autre sujet comme le suivi des bases de connaissances par exemple.
- **Comité de Pilotage (COPIL) : point mensuel pour veiller au bon fonctionnement du projet.**
En règle générale un représentant de chaque métier impliqué y participent et sont présentés les indicateurs de suivi. C'est également dans cette instance que sont évoquées les dates clés des prochains changements ou modifications au niveau du SI du client.
- **Les autres instances sont plus flexibles** et en fonction des besoins et des projets clients comme les Comités Stratégiques (CoStrat) ou les comités de Direction (CoDir).



LE CONSOMMATEUR DU SUPPORT EST L'UTILISATEUR FINAL, QUI EST DONC VOTRE UTILISATEUR, VOTRE CLIENT.

A chaque point de contrôle leur vision doit être prise en compte et bien souvent une partie non objective, **une simple intonation de voix, un niveau d'empathie ou même le choix de tel ou tel mot utilisé par le technicien sera perçu totalement différemment par l'utilisateur.**

Des règles précises doivent être définies dès la préparation de l'externalisation.

Pour vous donner un exemple il est interdit à nos techniciens de vouvoyer un des 73.000 bénévoles qui continuent sur la lancée de Coluche lorsqu'ils appellent le support.

Peu d'entre eux se doutent que le support ne s'opère pas depuis leur Antenne Nationale Parisienne qu'ils pensent grouillante de salariés et de bénévoles.

La plus-value de cette Antenne Nationale n'est pas dans le support informatique mais par exemple dans toute la logistique déployée pour chaque campagne d'hiver à travers la France.

Un autre point important qui est mis immédiatement sous contrôle est la transversalité du support.

Il est à la fois le point d'entrée unique des demandeurs mais aussi le point d'échange avec les équipes techniques mais surtout métiers du client.

Chaque changement d'infrastructure mais surtout modification applicative ou tout simplement de nouvelles règles métiers doivent être partagées au support en amont, d'où la nécessité de mettre en place dès l'initialisation du projet les passerelles entre les services, les personnes et les directions techniques.

De nombreuses sociétés sont découpées en silo, le plus connu est le fameux Technique/Applicatif qui se termine très régulièrement par une perte de confiance du demandeur final qui est renvoyé de l'un à l'autre.

La mise en place d'une externalisation permet de rétablir les ruptures entre les différents services à condition que toutes les liaisons ou les ruptures soient identifiées et adressées.

Un point à forte importance est le démarrage du shadowing qui est systématiquement réalisé depuis les locaux du client.

Il est inconcevable de créer du lien humain, de comprendre l'entreprise, son fonctionnement et son cœur de métier sans une immersion d'une durée variable.

Il n'existe pas d'abaques à proprement parler pour fixer cette durée, chaque client est unique, chaque situation a ses propres spécificités.

L'immersion peut-être en OneShot ou être effectuée en plusieurs phases, les deux sont valables.

Les différents ateliers menés lors des phases de Design et de Build permettent de lister l'ensemble des points à mettre sous contrôle et définir les jalons à passer afin de transformer efficacement et passer en run externalisé.

Cela sera notamment le cas du scope technique, applicatif et de la définition complète de ce qui est supporté ou non.

Une fois ces jalons validés le passage en Run s'opère comme nous l'avons dit en autonomie externalisée.

À tout moment en cas de contrôle partiellement ou non-atteint une ré-immersion est proposée pour des ateliers avec de nouveaux acteurs non identifiables lors des phases préparatoires.

Cette flexibilité est une force et une garantie de résultats. Il arrive régulièrement que certains de nos clients fassent appels à nous pour des missions plus ou moins ponctuelles dites de proximité, que cela soit sur leur site principal ou sur des sites externes comme des unités de production ou des antennes délocalisées.

Nous assurons à nos clients la mise en place provisoire ou définitive de personnels formés aux process et processus à la fois QUODAGIS et bien entendu client, expérience plus que positive chaque fois qu'elle a été réalisée.



LES BÉNÉFICES DE L'EXTERNALISATION



CORE BUSINESS

L'équipe IT se concentre sur son cœur de métier



SUPERVISION

Supervision des services



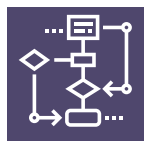
COÛT MAÎTRISÉ

Maîtrise des coûts puis optimisation



PLAGE DE SERVICES

Garantie



TRAÇABILITÉ

Maîtrise et garantie de la traçabilité



PLAGE DE SERVICES

Étendue 24/7



GUICHET UNIQUE

Point d'entrée unique



PRISE EN CHARGE

Diminution des délais de prise en charge



OUTILLAGE

ITSM, ITAM, Supervision



SLA

Définition des SLA



BASE DE CONNAISSANCES

Garantie d'un suivi



AMÉLIORATION

Continue

A propos de QUODAGIS Managed Services

Vos équipes informatiques sont écartelées entre différentes missions et des attentes contradictoires. Il leur est difficile de se consacrer aux nouveaux projets et, en même temps, répondre aux demandes des utilisateurs au quotidien ou se concentrer sur les projets métier à forte valeur ajoutée pour votre entreprise.

QUODAGIS Managed Services est ce qu'on appelle un MSP : Managed Services Provider. Pour vous aider, QUODAGIS Managed Services propose des solutions de services managés et vous garantit les résultats concrétisés par des SLA, c'est-à-dire des engagements de niveaux de service

Quels sont ces services ? La mise à disposition de personnel, sur site ou dans nos locaux, 2 centres de services, situés à Aurillac, et à Barcelone en Espagne, appuyés par nos bureaux de Paris et de Toulouse, pour des projets ponctuels ou un service récurrent, avec des équipes dédiées ou mutualisées, en plusieurs langues, pendant les heures ouvrées mais aussi sur des plages étendue, jours fériés, nuits et week-ends.

QUODAGIS s'appuie sur des méthodes et des pratiques reconnues du marché, des outils performants, et des équipes compétentes. Elles sont certifiées ITIL et QUODAGIS Managed Services est certifié ISO9001 et ISO27001.

Paris, Aurillac, Toulouse, Barcelone

+33 4 71 43 49 96 | managed-services.quodagis.fr | quodagis.fr