

# Les services gérés, un avantage compétitif et une réponse aux incertitudes du moment

---



# Sommaire

<b>À propos de Quodagis</b> .....	2
<b>Introduction</b> .....	3
<b>L'externalisation, un effet structurant sur les marchés</b> .....	4
<b>Pourquoi passer aux services gérés?</b> .....	5
<b>Les principaux avantages de l'adoption du modèle externalisé</b> .....	6
<b>Sous-traiter aux experts pour se concentrer sur l'essentiel</b> .....	7
<b>Les dix conseils pour réussir son externalisation</b> .....	8



# À propos Quodagis

Quodagis est un groupe IT qui délivre des services permettant un fonctionnement optimal des infrastructures informatiques.

Créé en 2014, le Groupe Quodagis accompagne plusieurs centaines de clients grands comptes et ETI dans leurs projets de transformation numérique, de déploiement des technologies et de sécurisation des services.

Quodagis apporte son expertise dans des domaines tels que l'intégration de solutions ITSM/ESM, ITAM, sécurisation des Endpoints, en partenariat avec les plus grands acteurs du marché (BMC, Nexthink, Matrix42, Trend Micro, ...); les services gérés (infogérance, support utilisateurs, supervision); la transformation numérique des infrastructures (systèmes, réseaux, stockage physique, virtuel ou dans le cloud), l'assistance technique de ses experts IT, Réseaux et Télécom et la Cybersécurité (Audit et Pentest, Conseil et Accompagnement, SOC).

La maîtrise du groupe QUODAGIS dans les différents aspects de la gestion et de l'évolution des systèmes d'information nous permet de proposer à nos clients la démarche la plus adaptée à leurs contextes métiers, structurels et budgétaires.



# Introduction

## **Les services gérés, un avantage compétitif et une réponse aux incertitudes du moment**

Au cours des dernières décennies, l'externalisation s'est imposée comme une pratique de gestion largement acceptée dans les entreprises. Elle permet aux organisations de se focaliser sur leur cœur de métier tout en bénéficiant de l'expertise de spécialistes dans leurs domaines. En informatique, l'externalisation prend différentes dénominations selon le type de service : infogérance, sous-traitance, services externalisés ou services gérés (managed services), ces différentes expressions recouvrent la même réalité, celle de la prestation de services par des fournisseurs de services gérés ou Managed service providers (MSP).

Selon la définition du Glossaire de Gartner, «les MSP fournissent des services, tels que le réseau, les applications, l'infrastructure et la sécurité, accompagnés d'un support, d'un soutien continu et régulier et d'une administration active dans les locaux des clients, dans le centre de données du MSP (services hébergés et gérés) ou dans un centre de données tiers». En somme, les MSP proposent des offres basées sur la gestion au quotidien, la maintenance et le support continu et réguliers des services que l'entreprise leur confie.

Les avancées dans les domaines des transports, des communications et des technologies de l'information — les réseaux et le cloud essentiellement — et la baisse consécutive des coûts se sont combinées au point de rendre ce marché accessible aux plus petites structures. La globalisation de l'économie et l'émergence d'un écosystème foisonnant de fournisseurs ont fait le reste. Les entreprises ont pu déléguer avantageusement leurs opérations à travers un écosystème de prestataires. Les industries manufacturières y ont eu recours en premier pour ne pas avoir à tout produire par elles-mêmes, comme dans l'automobile et l'aéronautique.

Quant à la portée et le type de fonctions externalisées en informatique, le marché propose des offres allant de l'assistance de base, aux services les plus complexes. Cela peut aller de la supervision des équipements informatiques et des infrastructures (service desk, postes de travail, serveurs...), aux offres plus complexes comme la prise en charge complète des opérations de sécurité via un centre des opérations de sécurité (SOC).

Dans tous les cas, le prestataire met à la disposition de son client une équipe d'experts aguerris qui scrutent le trafic Internet, les réseaux, les postes de travail, les terminaux, ainsi que les applications pour détecter les signes d'un incident de fonctionnement ou de sécurité. Un autre modèle d'externalisation en croissance est celui du support des applications, dans lequel le fournisseur assure la maintenance de toutes les applications et prend en charge la résolution des problèmes liés au fonctionnement de ces applications, y compris les mises à jour.

# L'externalisation, un effet structurant sur les marchés

---

L'externalisation a permis aux entreprises de réduire les risques industriels en mettant en place des capacités de niveau mondial en matière de logistique, de transactions financières et de gestion informatique. La conséquence est une agilité qui leur permet de saisir les opportunités dans des délais plus courts. La rapidité de réaction, à la fois rythmée et rendue possible par les technologies de l'information, nécessite une collaboration étroite et fluide afin de combiner rapidement les compétences et créer de la valeur pour le client.

Au fil du temps, l'externalisation a eu un effet structurant sur les marchés qui l'ont intégrée comme paradigme de gestion et de production. Dans le but de développer leurs capacités à innover et opérer sur un marché donné, des acteurs se sont spécialisés dans la fourniture de produits et services très spécifiques et sur des segments de marché étroits. Un positionnement qui leur permet de proposer les meilleures prestations possibles et de s'insérer de manière pérenne dans les chaînes de valeur et les écosystèmes. Tant et si bien, que la tendance à l'externalisation s'est généralisée à tous les secteurs économiques avec l'émergence de réseaux d'entreprises qui coopèrent étroitement, chacun dans sa spécialité.

Une évolution qui pose la question du choix du fournisseur externe et de la relation à long terme avec ces prestataires. Rappelons que l'externalisation n'est rien de moins que l'internalisation de compétences externes. Une intégration qui place le prestataire en position d'accéder aux données de l'entreprise, à ses processus et même à ses secrets industriels et commerciaux. Dans ce contexte, la question de la confiance et de la relation sur le long terme est prééminente.

L'externalisation est une tendance de fond qui se généralisait au rythme de la transformation numérique, mais dont la croissance a été brutalement accélérée par la crise pandémique et ses conséquences sur l'environnement économique, social et environnemental des entreprises. Auparavant appréciée pour ses avantages premiers, comme la maîtrise des coûts et la possibilité de bénéficier de prestations spécialisées, elle permet désormais de répondre à des défis comme la pénurie de professionnels de l'IT, une intégration et une optimisation constante des solutions externalisées, ainsi que la possibilité d'adopter un modèle innovant pour l'agilité dans les processus d'affaires et l'adaptation aux conditions changeantes des marchés.





## **Pourquoi passer aux services gérés ?**

Les entreprises ont de plus en plus tendance à faire appel à des fournisseurs de services gérés pour externaliser certaines charges de travail ainsi que leurs processus. L'avènement d'un écosystème de fournisseurs, la maturité des outils informatiques et la mise en place d'offres destinées aux petites et moyennes structures ont démocratisé ce marché, qui était l'apanage des grands groupes.

Les entreprises externalisent leurs opérations informatiques à un rythme sans précédent, alors que celles-ci n'ont jamais été aussi essentielles à la performance commerciale, à son attractivité et à la rétention des talents. L'informatique est devenue un élément essentiel, intriqué dans les opérations de l'entreprise, quel que soit son secteur d'activité. De ces faits découlent les principaux déterminants de la décision d'externalisation des TI. En premier figurent les économies de coûts et la nécessité d'améliorer les compétences et la gouvernance, ainsi que la gestion des situations de débordement.

D'après le rapport Gartner Worldwide IT Spendings pour 2022, les événements de ces deux dernières années ont grandement contribué à l'expansion du marché de l'externalisation. La crise pandémique, l'inflation, ainsi que les incertitudes géostratégiques «ont accéléré la transition des préférences d'achat des DSI, et des entreprises en général, de la propriété vers le service — poussant les dépenses de cloud à une croissance de 18,4 % en 2021 et à une croissance prévue de 22,1 % en 2022». Le cabinet prévoit que les dépenses mondiales en services informatiques devraient atteindre 1,3 billion de dollars en 2022.

Bien qu'il s'agisse des services cloud en général, dont les services d'externalisation font partie, Gartner affirme que le marché de l'outsourcing bénéficie de tendances de fond, comme la pénurie de profils qualifiés et la «grande démission» qui rend l'attraction et la rétention des talents plus difficiles. Cependant, l'externalisation permet aux entreprises d'avancer des arguments décisifs. D'une part, elle décharge les employés des tâches les plus fastidieuses pour ne leur laisser que les tâches à valeur ajoutée, et de l'autre la réduction des coûts leur permet de proposer de meilleurs salaires.

De plus, l'étendue des offres de services gérés couvre les besoins les plus divers, des plus basiques aux plus complexes, ce qui permet aux entreprises de moduler leur consommation selon leurs besoins en choisissant les fonctions à externaliser. La flexibilité est aussi un des arguments de poids, car la prise en charge des services externalisés peut se faire dans les locaux du client ou dans ceux du fournisseur, ou une combinaison des deux.



# L'adoption du modèle externalisé

---

Si l'on devait définir l'époque actuelle en termes d'environnement socio-économico-technologique, elle se caractérise par sa dynamique accélérée et la complexité croissante des environnements (technologiques, sociétaux, réglementaires...). La crise pandémique a servi de déclencheur à une accélération sans précédent de la dynamique du changement. Sommées de mettre d'urgence leurs employés en télétravail, de les équiper et d'ouvrir les accès aux applications métier, les entreprises se sont découvert une agilité qu'elles ne se connaissaient pas en temps normal. Elles ont accéléré leur transition numérique.

Cependant, toute évolution porte en elle ses propres difficultés. Les entreprises doivent faire face à la complexité de la pile technologique résultant de la désintégration de l'antique périmètre informatique unifié, et l'avènement des environnements distribués comme le cloud hybride, le multcloud, l'Edge computing et l'amobilité (BYOD, Shadow IT...). Pour atteindre ses objectifs en tenant compte de ces facteurs, l'entreprise doit évaluer les capacités de ses salariés, de leur savoir-faire, de ses processus d'affaires ainsi que des capacités technologiques dont elle dispose. Elle doit répondre à la question de savoir si elle peut atteindre ces objectifs avec ce dont elle dispose ou si elle a besoin de les compléter.

Voici une liste non exhaustive des avantages d'une externalisation réussie :

- Améliorer l'efficacité opérationnelle
- Augmenter l'agilité pour faire face aux incertitudes et aux crises,
- Réduction des coûts,
- Conformité,
- Disposer de capacités variables en cas de besoin,
- Bénéficier de l'expertise de professionnels aguerris (accès à des compétences et ressources externes),
- Répondre à la complexité croissante du paysage technologique,
- Pallier le manque de talents,
- Consolider des services dispersés,
- Désilotage,
- Accélérer la mise sur le marché de nouveaux produits et services,
- Accéder à des innovations,



# Sous-traiter aux experts pour se concentrer sur l'essentiel

Le transfert de l'administration au quotidien des activités informatiques et des processus opérationnels du client vers un prestataire de services est un processus évolutif aux multiples ramifications. De plus, malgré la diffusion de ce type de prestation, il n'existe pas de procédure structurée, même générique, de gestion de l'externalisation. De fait, une telle migration nécessite une approche stratégique d'évaluation du périmètre fonctionnel et opérationnel à transférer. Elle doit corrélérer plusieurs facteurs économiques (coûts), humains (conduite du changement, fonctions à externaliser...).

C'est la raison pour laquelle il s'avère important de recourir à un partenaire capable de les accompagner de bout en bout. Le choix d'un partenaire doit ainsi se faire sur les critères classiques de compétence et de maîtrise, mais aussi pour son accompagnement dans la durée en anticipant ses besoins futurs. De nombreuses entreprises recourent à l'externalisation principalement pour réduire les coûts. Dans ce cas, le choix d'un prestataire repose essentiellement sur une comparaison simpliste du ratio prix/prestation entre les différents candidats.

Cette approche suffit à bien des entreprises, mais elle ne s'inscrit pas dans une stratégie globale et à long terme de migration des services internalisés. De plus, de nombreux projets d'externalisation échouent pour différentes raisons : manque de préparation ou de soutien en interne, externalisation partielle avec peu d'effets en retour, silotage, résistance au changement. Mais l'un des facteurs d'échec le plus répandu est le manque d'orientation claire et de projets à long terme. Car, en définitive, l'externalisation est un projet dans la durée.

Même s'il ne doit porter que sur une petite portion des fonctions, l'entreprise doit le concevoir comme une orientation stratégique sur le long terme. Une des voies « douces » de l'externalisation est de commencer par sous-traiter une ou des fonctions qui ont une implication stratégique minimale et qui servira de test grandeur nature. Cette approche permettra de mesurer le degré de préparation de l'entreprise et d'initier ses collaborateurs à cette transition, afin qu'il n'y ait pas de blocages face au changement. Cette approche s'avère être une très bonne solution, permettant aux collaborateurs de s'approprier le projet et de s'impliquer dans sa gouvernance par la suite.



# Les dix conditions pour réussir votre externalisation

- Délimiter le périmètre à externaliser
- Être transparent sur l'état des lieux
- Définir les objectifs (réduction des coûts, performances, fluidification des processus, intégration de technologies nouvelles...)
- Définir les ressources internes à mettre sur le projet (déploiement et gouvernance par la suite)
- Choisir le ou les bons partenaires en fonction de ses besoins et des évolutions futures
- Définir et faire décrire les étapes du projet par le partenaire : design, transition, probatoire et opérationnelle.
- Définir un planning réaliste
- Avoir des outils de suivi et de notation
- Communiquer au quotidien
- Avoir une relation de confiance, pensez à la réversibilité