



LIVRE BLANC

GUIDE PRATIQUE

Pourquoi et comment externaliser son support IT utilisateur ?

L'externalisation est devenue une stratégie essentielle pour de nombreuses entreprises à travers le monde. Que ce soit pour réduire les coûts, accéder à un plus large éventail de compétences, ou se concentrer sur leur cœur de métier, l'externalisation offre de nombreux avantages stratégiques. Ce livre blanc explore les raisons pour lesquelles les entreprises externalisent et fournit des conseils pratiques sur la manière de réussir ce processus.

EN QUOI CONSISTE UNE EXTERNALISATION ?

L'externalisation est une stratégie dans laquelle une entreprise confie certaines de ses fonctions (commerciales ou opérationnelles) à des tiers spécialisés. Plutôt que de gérer ces fonctions en interne, l'entreprise externalise les processus à des fournisseurs externes qui sont experts dans le domaine concerné.

Il existe aujourd'hui 2 grands types d'externalisations :

EXTERNALISATION PARTIELLE

L'externalisation partielle implique de confier uniquement certains aspects ou fonctions de l'entreprise à des prestataires externes, tout en conservant d'autres fonctions en interne. Cette approche est souvent utilisée lorsque l'entreprise souhaite externaliser des processus spécifiques pour lesquels elle n'a pas les ressources ou l'expertise nécessaires en interne, tout en conservant le contrôle sur d'autres aspects de ses opérations.

EXTERNALISATION TOTALE

L'externalisation totale, également appelée externalisation complète ou globale, consiste à confier l'ensemble des fonctions d'une entreprise à des prestataires externes. Dans ce cas, l'entreprise transfère entièrement la responsabilité de ses opérations à des tiers, qui sont chargés de gérer l'ensemble des processus commerciaux ou opérationnels.

... ET UN SERVICE DESK, C'EST QUOI ?



Définition :

Un service desk, également connu sous le nom de centre de services, est un point centralisé (SPOC ou guichet unique) au sein d'une organisation où les utilisateurs peuvent obtenir de l'aide, des informations et des solutions à leurs problèmes informatiques et à leurs demandes de services. Le service desk agit comme une interface entre les utilisateurs finaux et les équipes de support informatique, facilitant la communication et la résolution des incidents et des demandes.



Rôle du Service Desk :

Le service desk est chargé de recevoir, d'enregistrer, de prioriser, de suivre et de résoudre les demandes des utilisateurs, qu'il s'agisse de pannes matérielles, de problèmes logiciels, de demandes d'accès, de questions techniques ou de toute autre demande de service liée aux technologies de l'information (TI). Il peut également fournir un support de premier niveau et effectuer un dépannage initial pour résoudre les problèmes courants.



En plus ... :

En plus de la résolution des incidents, le service desk joue un rôle crucial dans la communication des informations sur les interruptions de service planifiées, les mises à jour système et les autres annonces importantes liées aux services informatiques. Il contribue ainsi à maintenir la transparence et la confiance entre l'organisation informatique et les utilisateurs finaux.



En résumé... :

En résumé, le service desk est un élément essentiel de la gestion des services informatiques, offrant un point centralisé de contact, de support et de coordination pour répondre aux besoins et aux demandes des utilisateurs en matière de technologies de l'information.

POURQUOI EXTERNALISER ?

1

RÉDUCTION DES COÛTS : L'une des principales raisons pour lesquelles les entreprises choisissent d'externaliser est la réduction des coûts.

En délocalisant certaines fonctions vers des prestataires externes, les entreprises peuvent réaliser des économies significatives sur les dépenses liées au personnel, à l'infrastructure et aux opérations.

2

ACCÈS A DES COMPÉTENCES SPÉCIALISÉES : Plutôt que d'investir dans le recrutement et la formation de personnel interne pour des fonctions spécifiques, les entreprises peuvent s'associer à des fournisseurs externes qui disposent déjà des compétences nécessaires.

Les prestataires spécialisés dans le service desk disposent d'une expertise approfondie dans la gestion des incidents, des demandes et des problèmes informatiques

3

AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE : Les prestataires de service desk externes peuvent offrir des niveaux de service et des performances supérieurs grâce à leur focus exclusif sur cette fonction.

Ils utilisent souvent des technologies avancées, des processus standardisés et des meilleures pratiques pour garantir une résolution rapide et efficace des problèmes.

4

FLEXIBILITÉ ET EVOLUTIVITÉ : Les prestataires externes peuvent s'adapter facilement aux fluctuations de la demande et aux besoins changeants de l'entreprise.

Ils peuvent rapidement ajuster les ressources en fonction des volumes d'appels et des heures de pointe, offrant ainsi une plus grande flexibilité et une meilleure évolutivité.

5

CONCENTRATION SUR LE CŒUR DE MÉTIER : En externalisant des fonctions non essentielles, les entreprises peuvent se concentrer sur leur cœur de métier et sur les activités qui génèrent le plus de valeur ajoutée.

Cela leur permet d'améliorer leur efficacité opérationnelle et leur compétitivité sur le marché.

6

AMÉLIORATION DE LA TRAÇABILITÉ : La traçabilité consiste à suivre chaque étape d'un processus, crucial notamment dans l'externalisation du support IT pour enregistrer les interactions avec le prestataire. Cette pratique améliore la compréhension des demandes des utilisateurs, les actions entreprises et les performances du service informatique.

L'externalisation du support IT centralise la gestion des incidents, standardise les processus et favorise une gestion transparente et efficace des services informatiques de l'entreprise.

COMMENT S'ASSURER DE RÉUSSIR SON EXTERNALISATION ?



ÉVALUER SES BESOINS ET DÉFINIR DES OBJECTIFS CLAIRS

Avant d'externaliser une fonction, il est essentiel de bien lister ses besoins, et de définir des objectifs clairs et mesurables. Cela permettra d'orienter le processus d'externalisation et d'évaluer son succès par la suite.



SÉLECTIONNER LE BON PRESTATAIRE

Le choix du bon prestataire est crucial pour le succès de l'externalisation. Il faut mener une évaluation approfondie en tenant compte de leur expérience, de leurs compétences, de leur réputation et de leur capacité à répondre à vos besoins spécifiques de votre l'entreprise.



ÉTABLIR DES CONTRATS SOLIDES

Une fois le prestataire sélectionné, il est essentiel d'établir des contrats solides qui définissent clairement les attentes, les responsabilités, les délais et les modalités de paiement. Cela garantira une collaboration efficace et transparente tout au long de la relation



PLANIFIER LA TRANSITION EN MODE PROJET

L'utilisation d'un mode projet permet une transition progressive, mesurée et contrôlée d'une activité. L'implication de vos équipes lors de cette phase est importante, afin notamment d'obtenir une meilleure adhésion de celle-ci dans le long terme.



COMMUNIQUER ET COLLABORER EFFICACEMENT

Il est important d'établir des canaux de communication ouverts et de maintenir une communication régulière avec le prestataire pour s'assurer que les objectifs sont atteints et que les problèmes sont résolus rapidement.



PILOTER ET ÉVALUER

Externaliser implique toutefois le pilotage et l'évaluation de la qualité de la prestation. Il est important de mettre en place une comitologie avec le prestataire, mais également d'évaluer la performance du prestataire, avec notamment la mise en place de SLA.

POUR CONCLURE ...

En résumé, que ce soit par externalisation partielle ou totale, les entreprises ont la possibilité de choisir l'approche qui répond le mieux à leurs besoins spécifiques, leurs objectifs stratégiques et leurs contraintes budgétaires. L'externalisation du service desk peut offrir de nombreux avantages aux entreprises, notamment une réduction des coûts, un accès à l'expertise, une amélioration de la qualité du service, ainsi qu'une plus grande flexibilité et évolutivité.

Cependant, pour réussir l'externalisation, il est essentiel de définir des objectifs clairs, de sélectionner le bon prestataire, d'établir des contrats solides et de maintenir une communication efficace. En suivant les étapes appropriées pour sélectionner et gérer un prestataire de service desk externe, les entreprises peuvent maximiser les bénéfices de cette stratégie.

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, 1 centre de services, situé à Aurillac dans le Cantal, pour des projets ponctuels ou un service récurrent, avec des équipes dédiées ou mutualisées, pendant les heures ouvrées mais aussi sur des plages étendue, jours fériés, nuits et week-ends.

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