

Version VF



Stratégie - Transformation - Innovation

Assurance - Banque - Industrie

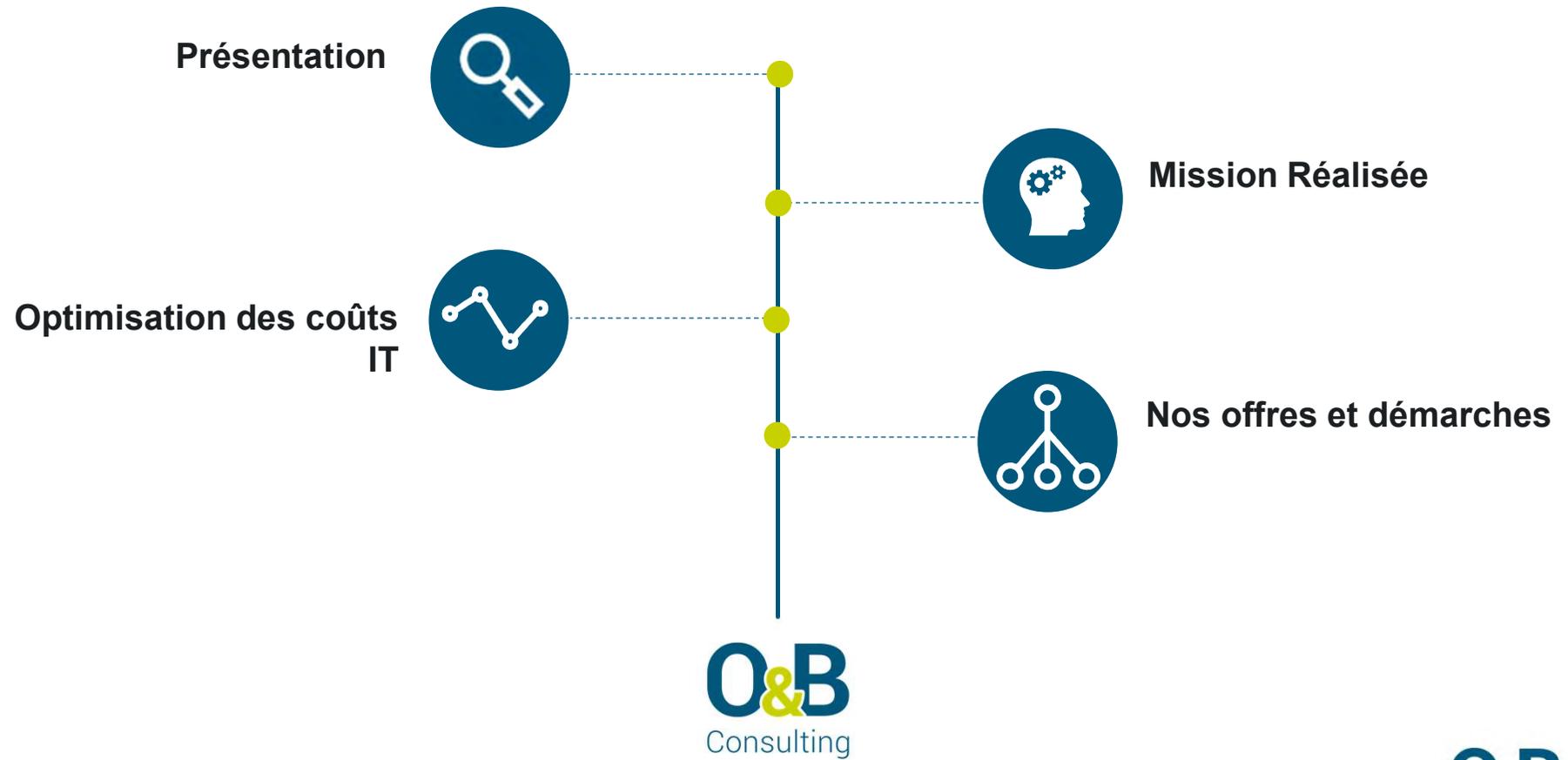
© Reproduction interdite – Copyright O & B Consulting 2019

Réduction de vos coûts IT

10 Juin 2019

Comment vous redonner des marges de manœuvre à vos budgets...

SOMMAIRE



© Reproduction interdite – Copyright O & B Consulting 2019

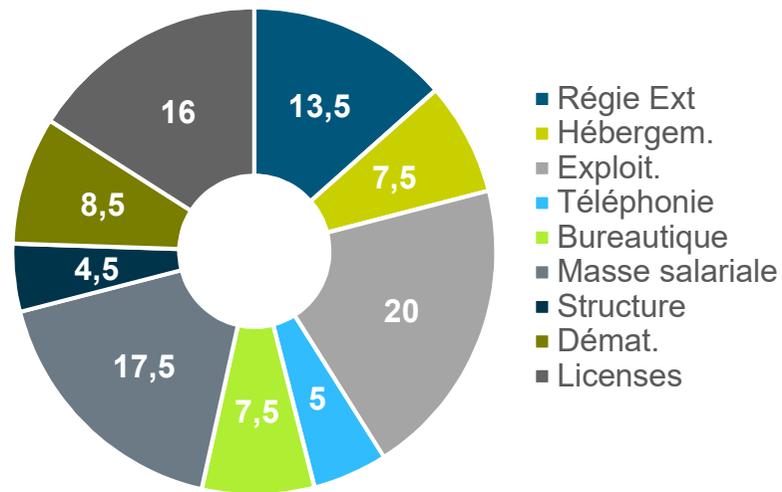
Présentation

Approche et outils O & B utilisés pour démultiplier les résultats de nos interventions

- La DSI ne doit plus être perçue comme un centre de coûts mais comme **un contributeur à la création de valeur pour son entreprise.**
- Ce document est la Best Practice d'**O & B Consulting** que nous avons régulièrement alimentée par le retour d'expériences des missions en réduction / optimisation des coûts IT.
- **La présente Best Practice développée par O & B Consulting expose en synthèse :**
 - L'**approche et les outils différenciants** permettant d'optimiser vos résultats
 - **Les leviers d'optimisation** pour diminuer les frais de fonctionnement (OPEX) de votre DSI dans des délais inférieurs à 6 mois.

7 Typologies de coût IT :

1. Licences
2. Prestataires en Régie
3. Hébergement
4. Maintenance et Exploitation
5. Dématérialisation
6. Bureautique
7. Téléphonie



Exemple de structure budgétaire sur base de 100

L'objectif de notre approche est d'aider une DSI à optimiser / réduire ses Budgets de Fonctionnement (OPEX), à qualité et à niveau de services équivalents, pour mieux se donner de marge de manœuvre sur ses Budgets d'Investissements (CAPEX)

Présentation

Synthèse des principaux leviers de gains issus de nos expériences et classés par
Domaine de Coûts IT :

Les 7 postes Budgétaires IT étudiés :



Licences

Permettre aux DSI d'optimiser, homogénéiser et de gérer l'acquisition des licences adaptées.



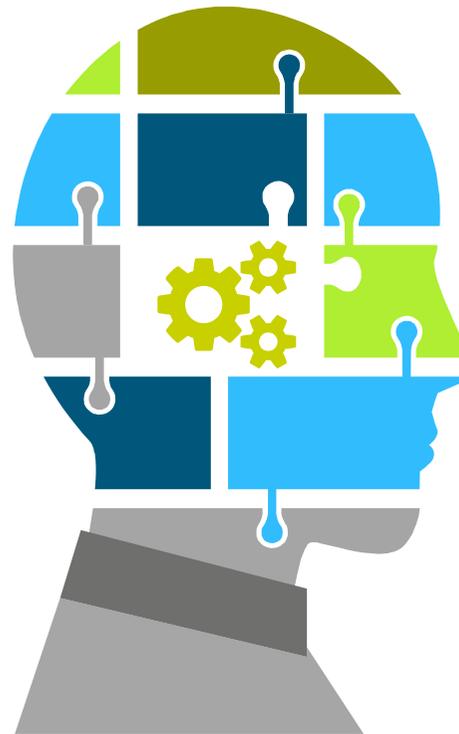
Prestataire en Régie

Optimiser la gestion et l'organisation des recours aux prestations externes



Hébergement

Optimiser l'utilisation des différents systèmes et acquérir davantage de souplesse d'utilisation.



Exploitation

Rationaliser et optimiser les ressources d'exploitation.



Dématérialisation

Entreprendre et mettre en place des processus de dématérialisation et se doter d'une solution flexible.



Bureautique

Uniformiser et gérer l'ensemble des composants du parc informatique



Téléphonie

Optimiser la gestion des flux entrants et sortants notamment grâce à des solutions VoIP



Réduction des coûts (en moins de 6 mois)



Focus et détails en slide suivantes

Exemple de mission réalisée

La Banque Postale Assurance IARD



Profil Client

- LBP IARD: assureur IARD de La Banque Postale
- Budget IS et IT Etudié : >7 M€ base annuelle
- Durée du projet : 2 mois - Equipe Consultants : 1,5 ETP
- Sponsor : Frédéric DEWITTE – DSI (nous recommande)

Principaux travaux

- Notre mission s'est attardée sur **7 principaux domaines IS et IT** :
 1. Prestations en Régie (Externe)
 2. Usine de développement Nantes
 3. Exploitation / G2S
 4. Bureautique
 5. Téléphonie
 6. Dématérialisation
 7. Licences
- 3 sites géographiques : Paris, Nantes, Clermont Ferrand

Objectifs

- Vérifier que la DSI dépense le juste prix pour les **services** et leurs **niveaux délivrés** aux Clients.
- Notre démarche a été articulée en **3 temps** :
 - **Analyse critique des services rendus** afin de valider notre compréhension des Services & Prestations fournis par la DSI de LBP IARD et les coûts actuellement pratiqués
 - **Benchmark** pour comparer les coûts LBP IARD vs Pratiques du marché
 - **Ateliers de travail** afin de challenger les leviers d'optimisation.
- **Particularité de notre intervention** : Forfait + Success Fees

Résultats Obtenus

- **12 ateliers de travail ventilés sur les 7 principaux domaines de coût IT listés ci-dessus**
- **60 documents analysés** : documents contractuels, budgets prévisionnels, dossier d'architecture, factures et inventaires, etc....
- **10 Benchmarks mis à jour**
- **20 leviers de gains identifiés dont 12 mis en œuvre**

1,2 M€ réalisés sur l'exercice en cours, soit **17 % du budget total de la DSI** de LBP IARD

Forfait O & B (45 K€) + **Success Fees** (85 K€)

En slide suivante nos domaines d'expertises et d'intervention, applicable à la réduction des coûts de votre DSI...

Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°1 : Les Licences - Constats

Les Licences

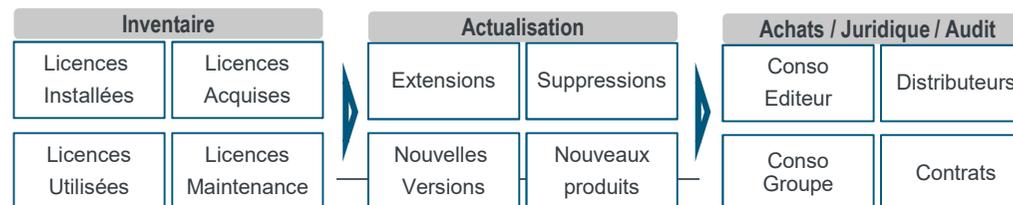


Le constat de O & B sur les pratiques du Marché

Le constat des DSI

- Les éditeurs de logiciels pratiquent à dessein une politique tarifaire complexe et floue, pour rendre toute comparaison difficile et donc conserver la maîtrise des prix
- Le coût des licences est en net hausse, ce qui peut être corrélé avec le développement du Clouding
- Le prix d'une licence d'acquisition relève de la négociation : le prix catalogue est un simple affichage
- Le prix des licences d'acquisition peut varier d'un rapport de 1 à 10 (information officieuse de source éditeur)

- Les logiciels se sont accumulés dans toutes les activités de la DSI : bureautique, communications, infrastructures, exploitation, applications métier.....
- Ils constituent une ensemble hétéroclite (volumes, usage, versions, contrats) se traduisant par un budget DSI en régulière augmentation
- Les DSI se retrouvent relativement démunies face à la complexité tarifaire pratiquée par les éditeurs
- L'augmentation des coûts résulte également d'une administration dispersée du parc applicatif (logiciels, versions, volumes, contrats, pratiques d'achat)
- Le coût des licences représente en moyenne 20% d'un budget DSI.



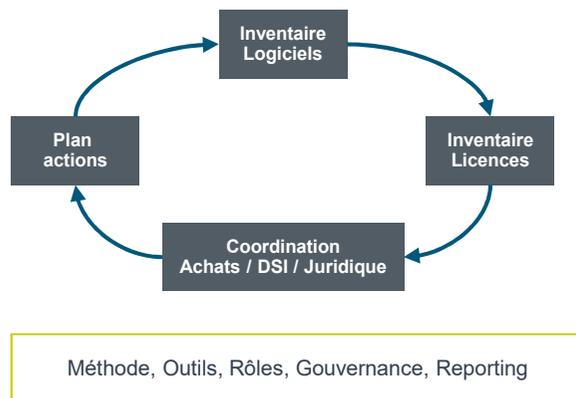
Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°1 : Les Licences – Leviers de Gain (1 / 2)

1^{er} Levier de Gains : Le Software Asset Management (SAM)

La réponse la plus solide à l'inflation du coût des licences est la mise en place d'une pratique SAM :

- Définir un dispositif, une organisation permettant le pilotage formalisé du parc logiciels
- Mettre en place une approche par éditeur , en priorisant selon les enjeux, et en incluant toutes les dépenses (licences, prestations, matériels)
- Assurer la synchronisation des actions Achats / DSI / Juridique / Contrôle de gestion
- Définir le processus d'inventaire et les règles de comptage, par exemple par couche technique (OS, Base de données, Middleware, Applications)
- Maîtriser les risques (usages non conformes, intrusions et logiciels malveillants, foisonnement contractuel non piloté, audit)
- Définir les calendriers d'actions selon les échéances contractuelles et contribuer aux décisions d'acquisition des nouveaux produits.



ISO 19770-1 Categories	Key Competency	Competency Question
Organizational Management	SAM Throughout Organization	How has software asset management (with documented procedures, roles, responsibilities and executive sponsorship) been implemented in each infrastructure group?
	SAM Improvement Plan	Does your organization have an approved SAM improvement plan?
SAM Inventory Processes	Hardware and Software Inventory	What percentage of user PCs and servers are included in a centralized software inventory/CMDB (configuration management database) which is populated by a software tracking tool?
	Accuracy of Inventory	How often do you reconcile software inventories with other sources to verify accuracy of assumed license metrics (for example user counts based on HR employee records)?
SAM Verification Processes	License Entitlement Records	What percentage of procured software licenses are recorded in a license entitlement inventory (a central repository/tracking of all licenses owned and/or previously acquired)?
	Periodic Evaluation	How often do you reconcile software deployments (usage) to software entitlements (purchases)? Software entitlements are software licenses owned or previously acquired.
Operations Management and Interfaces	Operations Management Records Interfaces	How do the various Operations Management functions (contracts, financial fixed assets, service support, security, networking) use software and hardware inventories in their daily roles?

Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°1 : Les Licences – Leviers de Gain (2 / 2)

2ème

Levier de Gains : La relation éditeur normalisée

Le maintien d'une relation éditeur organisée favorise le contrôle des coûts

Quelques données utiles à la relation avec un éditeur de logiciels :

- Le CA consolidé de l'éditeur, incluant toutes les licences, prestations, et matériels acquis par votre entreprise
- Le cumul, au niveau Groupe, des données recueillies dans l'ensemble des départements informatiques
- Les plans d'évolution du parc applicatif concernant l'éditeur
- Les recommandations Juridiques pour la simplification / cohérence / maîtrise des clauses contractuelles
- L'équivalent en JH des coûts annuels éditeur (notamment licences de maintenance et support éditeur)

Quelques arguments utiles à la discussion avec un éditeur :

- Le client premier ou le deuxième de son secteur d'activité aura toujours de meilleurs prix
- Un logiciel acquis en fin d'année fiscale Editeur est moins cher que le même logiciel acquis en cours d'année.
- Les distributeurs d'un éditeur n'ont pas tous les mêmes conditions de vente. (exemple Belgique)
- La vente de matériel associée à l'acquisition de licences contribue à la réduction du coût des licences
- Une discussion consolidée au niveau Groupe de l'entreprise favorise l'accès au management de l'éditeur.
- La contribution de l'entreprise à la communication Editeur (animations, publications) permet d'influer sur le prix des licences

Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°2 : Prestataires en Régie - Constats

Prestataires en Régie



Le constat de O & B sur les pratiques du Marché

Le constat des DSI

- Le coût des prestataires régie est variable selon trois axes :
 - Le rôle** : analyste programmeur, analyste, expert technique, chef de projet, opérateur exploitation...
 - La région** : Paris ou Province
 - La renommée de la société** : internationale, locale, inexistante (intermédiaires free lance)
- Le coût des profils prestataires s'est normalisé via un marché concurrentiel, surtout en bas de fourchette
- Le tarif d'un expert Editeur peut s'avérer 2 ou 3 fois plus élevé que celui d'un expert SSII
- La pratique des RFA (remise de fin d'année) est répandue, sans être normalisée.

- Toutes les DSI font intervenir des prestataires en mode régie.
- L'appel à un prestataire est souvent effectué par opportunité, avec par la suite des missions qui sont reconduites
- Le coût des prestations en régie est maîtrisé par les DSI, en raison de la forte concurrence entre sociétés de services (exception : expertise éditeurs qui reste un domaine très prohibitif et difficilement optimisable, sauf à disposer de compétences free-lance et de qualité sur le marché)
- La pression budgétaire sur les coûts IT se focalise facilement sur les prestataires.
- 2 principales stratégies peuvent être adoptées au niveau de votre DSI :
 - Privilégier **la qualité du CV**, de l'intervenant prestataire, et agir ainsi mission par mission (adopter une approche « Bodyshopping »)
 - Privilégier **la qualité de la relation** (stabilité, engagement, pilotage) avec une ou plusieurs sociétés de services référencées

Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°2 : Prestataires en Régie – Leviers de Gains

Leviers de Gains :

1 La mise en place d'un partenariat affiché avec un nombre limité de SSII

- En cas d'indisponibilité du prestataire, la société de service assure le recouvrement avec le prestataire remplaçant.
- La concentration sur un nombre limité de SSII limite la dispersion contractuelle / commerciale de la DSI et des Achats.
- L'augmentation des volumes (nombre de SSI limité) conduit à la mise en place de RFA, dont le % augmente avec le volume confié

2 Le choix de l'internalisation

- Pour la DSI, reconduire une prestation en régie s'avère plus simple que de lancer une procédure de recrutement
- Pourtant, nombre de missions prestataires s'avèrent internalisables, à savoir:
 - Les missions attenantes aux rôles transverses de la DSI (PMO, pilotage MCO, performance, sécurité, versionning)
 - Les missions relevant des applications cœur de métier, pour lesquelles la DSI doit maîtriser le contenu fonctionnel et technique par des compétences internes.
- A noter que les DSI sont sensibilisées au délit de marchandage, et la réponse apportée est le turn-over imposé des intervenants prestataires.



Lieu	Nom	Profil	Société	Coût	Qualité du prestataire				Opportunité Internalisation					Action DSI/ RH		
					Exp	Sat	Rec	Sign	Y/N	Coût/an	Salere	Masse Sa	Gain	Go	Date	
Paris	XXXXXXXXXX	EE	XXXXXXXXXXXX	450	2	2	1	2	N	-	-	-	-	-	-	-
	XXXXXXXXXX	AD	XXXXXXXXXXXX	490	2	1	1	2	Y	80000	47 000	75 200	14 800	N	-	
	XXXXXXXXXX	PMCO	XXXXXXXXXXXX	530	1	2	1	2	Y	100000	45 000	72 000	34 000	Y	MM/AA	
Province	XXXXXXXXXX	ET	XXXXXXXXXXXX	378	1	1	2	2	Y	75000	44 000	70 400	5 200	N	-	
	XXXXXXXXXX	AD	XXXXXXXXXXXX	350	2	2	1	2	Y	70000	57 000	59 200	10 800	Y	MM/AA	
	XXXXXXXXXX	GP	XXXXXXXXXXXX	412	2	2	2	2	Y	77000	55 000	60 800	16 000	Y	MM/AA	
	XXXXXXXXXX	AN	XXXXXXXXXXXX	355	2	2	2	2	N	-	-	-	-	-	-	
	XXXXXXXXXX	AN	XXXXXXXXXXXX	440	2	2	1	1	N	-	-	-	-	-	-	
	XXXXXXXXXX	GP	XXXXXXXXXXXX	370	1	2	1	1	N	-	-	-	-	-	-	
	XXXXXXXXXX	ASZ	XXXXXXXXXXXX	300	1	2	1	2	Y	-	-	-	-	-	-	
XXXXXXXXXX	CZ	XXXXXXXXXXXX	600	1	1	3	1	N	-	-	-	-	-	-		

Gain = 81 keuros HT

Qualité du Prestataire		1	2	3
Exp	Niveau d'expérience par profil	> 5 ans	Entre 2 et 5 ans	< 2 ans
Sat	Satisfaction	> 4stars	Continue	< 4stars
Rec	Culture nécessaire au transfert de compétence	< 2 semaines	< 4 semaines	< 8 semaines
Sign	Signature SSII	Internationale	Nationale	Préférence

Les critères qualité du prestataire permettent également de piloter la relation SSII

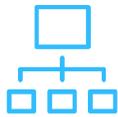
Critères =
- Périmètre du rôle
- Taux interne de compétence applicative

Illustration

Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°3 : Hébergement – Constats

Hébergement



Le constat de O & B sur les pratiques du Marché

Le constat des DSI

- Le marché distingue les prestations suivantes :
 - L'hébergement des infrastructures DSI (dans les Data Center)
 - L'exploitation courante des applications
 - Le financement du matériel
 - Les connexions au Data Center de production
- Les critères pertinents pour établir un coût d'hébergement sont normalisés selon deux axes:
 - Le nombre de racks occupés dans le Data Center (ce nombre est directement lié au nombre de machines physiques à héberger)
 - Le niveau de sécurité à prévoir. Exemple : la capacité de bascule de la production sur un centre de back-up distant en cas d'incident grave
- Les offres de vente ou de lease back de matériel informatique relèvent de sociétés spécialisées (différentes des sociétés d'infogérance)
- Les offres de connexion au Data Center relèvent d'opérateurs Réseau, prestataires des DSI ou des sociétés d'infogérance.
 - Le coût des connexions est fonction du nombre de liens réseau et de leur débit (unité Mbps)

- Les DSI des grandes entreprises abordent avec prudence l'offre « As A Service » proposée pour les infrastructures. Les avantages valorisés de ce Business Model concernent :
 - Les ressources IT disponibles à la demande, sans investissement initial (réactivité)
 - La consommation des ressources adaptée aux besoins, et sans effet de palier (évolutivité)
- Toutefois, les entreprises restent peu ou prou interrogatives sur :
 - La sécurité / confidentialité (les tests de vulnérabilité ou de reprise d'activité sont, là comme ailleurs, nécessaires)
 - L'équation économique sur un cycle de vie applicatif (non démontrée, ni dans un sens ni dans l'autre)

Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°3 : Hébergement – Leviers de Gains

Leviers de Gains :

1 La réduction des infrastructures physiques

- La virtualisation ou mise en place de machines virtuelles, permet d'optimiser l'encombrement des machines.
- Elle conduit à la mise en place d'une couche technique de virtualisation (inconvenient).
- Elle permet une plus grande souplesse d'utilisation, notamment appréciable pour des usages fluctuants (avantage)

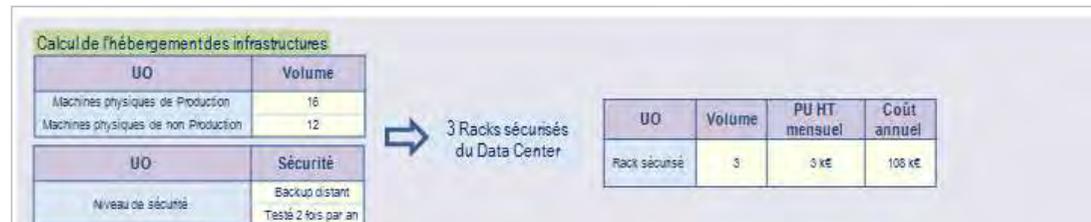
2 La comparabilité au marché

- Il est recommandé de mesurer les coûts sur la base des critères (unités d'œuvre) adoptés par le marché.
- Se donner les moyens d'une comparaison au marché permet d'éviter la dérive des prix.
- L'expérimentation d'une offre alternative, sur un périmètre limité, est un bon moyen de disposer d'un argumentaire adapté à l'entreprise. .

Levier 1 : La Virtualisation des machines Physiques



Levier 2 : La comparabilité au marché



Illustration

Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°4 : Exploitation – Constats

Exploitation



Le constat de O & B sur les pratiques du Marché

Le constat des DSI

- Les critères permettant de déterminer un coût d'exploitation courante prennent en compte:
 - Le volume applicatif (nombre d'instances, nombre d'applications, nombre de traitements exécutés la nuit....)
 - Le volume des données (nombre de Gigas)
 - Le niveau de service attendu (disponibilité des environnements, plages de support exploitation, réactivité sur incident, RPO et TRO ...)
 - Le type de reporting / gouvernance à prévoir compte tenu des niveaux de services à piloter

- L'externalisation de l'exploitation est un choix qui prend en compte :
 - L'organisation en place des centres d'exploitation
 - La sécurité
 - Le caractère « cœur de métier » des applications
 - Les contraintes de disponibilité et de support (exemple 7/ 7 et 24/24)
 - La maturité des processus IT déjà déployés en interne.
- Dans la mesure du possible, les DSI s'organisent pour centraliser les centres d'exploitation et les compétences attenantes.

Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°4 : Exploitation – Leviers de Gains

Leviers de Gains :

1 La mutualisation des ressources d'exploitation

- La mise en place d'un GIE, ou de Centre de compétences (par technologie), permet de rationaliser les processus IT et d'accroître le niveau d'expertise.
- Cette mutualisation se traduit par une réduction des coûts, mais peut également se heurter à l'indépendance des entités du Groupe.
- Ce regroupement interne peut également constituer une étape préalable à l'externalisation, laquelle oblige des processus IT clairs et rationalisés

2 Le benchmark des ressources d'exploitation

- La comparaison au marché du coût des intervenants exploitation permet de valider ou d'optimiser les ressources en place
- Dans le cas d'une exploitation infogérée, cette comparaison au marché constitue un argument rationnel pour actualiser les contrats d'exploitation.
- L'analyse du marché peut être effectuée :
 - Soit sur la base d'unités d'œuvre dimensionnantes de l'exploitation
 - Soit sur le constat, réel ou estimé, des volumes de jours et des TJM réalisés la DSI.

Méthode 1 = Unités d'œuvre			
UO	Volumes	PU Euros HT	Coût Mensuel
Instance	100	220	22 000
Tem	40	0,3	12 000
Application	20	800	16 000
Gouvernance	1	5000	5 000

➔ **660 K€ HT par an**

Méthode 2 = Benchmarking ressources					
Domaine	Profils	Charge	TJM Marché	Frais Siège	Coût Annuel
Exploitation Courante	Analyste exploitation niveau 1	1000 JH	320 €	80 €	400 €
	Ingénieur support niveau 2	200 JH	380 €	80 €	460 €
	Expert niveau 1	100 JH	600 €	80 €	680 €
	Responsable de compte	120 JH	700 €	80 €	780 €

➔ **650 K€ HT par an**

Illustration

Pour les DSI organisées en GIE, les coûts sont à valoiriser en TTC

Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°5 : Dématérialisation – Constats (1 / 2)

Dématérialisation



Le constat de O & B sur les pratiques du Marché

Le constat des DSI

- « L'écrit sous forme électronique est admis en preuve au même titre que l'écrit sur support papier,... » (art.1316-1 Code civil, Mars 2000). Sur cette base, il est possible d'émettre des documents au format électronique. Inversement, pour un original reçu au format papier, la dématérialisation signifie la copie électronique du document dont la source, doit être conservée.
- Les offres proposées par le marché concernent principalement :
 - La numérisation des documents entrants (courriers, mails, chèques, fax...)
 - L'indexation automatique (LAD, RAD) ou manuelle (Vidéocodage) des documents
 - La diffusion du flux dématérialisé
 - L'archivage physique et électronique
 - La consultation des documents, le pilotage du processus et de la performance des flux dématérialisés et des données (nombre de Gigas)

- Les entreprises réalisent la dématérialisation des échanges pour 3 raisons :
 - Accroître l'image de marque de l'entreprise
 - Améliorer la qualité du service client (réactivité, traçabilité, fiabilité)
 - Réduire les coûts de traitement (transferts courriers, copies et archivages multiples, rationalisation des processus)
- La dématérialisation est un projet réussi s'il est abordé de façon transverse, s'appuyant sur un périmètre clarifié, et prenant compte la conduite du changement, les processus de traitement de l'information, la relation avec les clients ou les tiers. Une dématérialisation abordée comme un projet informatique de numérisation ne répondra jamais aux enjeux du Business ou des Métiers
- Les entreprises, poursuivent la rationalisation des étapes de traitement des documents, en favorisant l'accès, à distance, à un ensemble d'informations sécurisées.

Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°5 : Dématérialisation – Constats (2 / 2)

Dématérialisation

Illustration des modes de facturation « As A Service » et « Licences »

As a service <i>Des coûts assis sur les volumes entreprise</i>	
Volumes annuels des courriers	
Nombre courrier (N docs par courrier)	600 000
Nombre documents	2 000 000
Nombre de pli excédent 6 docs	60 000
Typage des documents	1 000 000
Codage pli avec code barre	500 000
Codage pli sans code barre	100 000
Traitement PND Vidéo codage	10 000
Traitement PND code barre	40 000
Traitement du fichier email	150 000
Typage la page	350 000
Nb de doc plis de plus de 6 doc	10 000
Mail sans code barre	80 000
Mail avec code barre	50 000

➔ **204 K€ HT par an**

Licences <i>Des coûts par acquisition et activité</i>		
	Rubrique de coût	Coût
Licences	Capture des documents	€
	Classement des documents	€
	Extraction des champs des documents	€
	Validation, par poste	€
	Capture des documents emails	€
Installation et maintenance	Paramétrages des worklows	€
	Transfert de compétences	€
	Maintenance 4 Années	€
Matériel	HP ScanJet Enterprise	€
	Maintenance 4 Années	€
	Installation sur site	€
Opérateurs	Equipe opérateurs	€
Locaux	Coût locaux et postes de travail	€

➔ **640 K€ HT par an**

Illustration

SLA <i>Qualité attendue du service rendu</i>		
	Niveau de service attendu	Taux
Classification (typage des plis)	Formulaire	100%
	Imprimé	100%
	Manuscrit	99%
Capture	Formulaire	70%
	Imprimé	70%
	Manuscrit	-

Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°5 : Dématérialisation – Leviers de Gains

Leviers de Gains :

1 La flexibilité vis-à-vis du marché

- Les offres du marché sont très évolutives, à la fois sur le plan des coûts mais aussi sur celui des prestations servies.
- Pour une même volumétrie, le coût des offres peut varier de **1 à 3 en raisons**
 - De l'augmentation des volumes à traiter, conduisant à l'inflation des coûts (mode « As a service »)
 - De la multiplicité des offres du marché
 - De la difficulté à maîtriser un coût total de possession (mode « Licences »)
- Dans un contexte où les coûts unitaires sont à la baisse, se doter d'une solution flexible, permettant de changer de prestataire, ou d'accompagner l'évolution des volumes, y compris dans leur saisonnalité, est un **facteur déterminant** pour accompagner les évolutions du marché.
- Pour cette raison, les offres de type « as a service » sont, dans la mesure du possible, à privilégier.

2 L'extension du périmètre dématérialisé

- Les projets réussis de dématérialisation disposent d'un ROI pouvant atteindre 5 euros HT par document.
- L'extension de la dématérialisation peut être effectuée par :
 - L'extension du périmètre des documents dématérialisés
 - L'actualisation des processus concernés par la dématérialisation
 - La mise en place de projets BI prenant en compte le contenu des documents dématérialisés

Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°6 : Bureautique - Constats

Bureautique



Le constat de O & B sur les pratiques du Marché

Le constat des DSI

- Les offres du marché distinguent :
 - Les distributeurs de matériels et de logiciels bureautique
 - Les sociétés d'infogérance bureautique
 - Les fournisseurs de solutions « Cloud »
- La plupart des éditeurs se positionnent pour proposer une offre Cloud, et par exemple :
 - La messagerie et le contenu des données
 - La suite bureautique
 - Le poste de travail : « Desktop as a service »
- Les PC fixes et les portables se renouvellent tous les 3 à 5 ans selon les entreprises . Les PC d'une entreprise sont équipés, sur la base d'un PC Master, d'une configuration logicielle adaptée aux besoins de l'entreprise :
 - Accès à l'ensemble des applications de l'entreprise
 - Suite bureautique (en pratique Microsoft Office)

- 3 réponses peuvent être apportées par rapport à la question du Cloud appliqué en Bureautique:
 1. La veille technique
 2. L'expérimentation interne, en déportant vers le site central un maximum de ressources
 3. L'appel à un fournisseur externe
- Sur le plan technique, les points d'attention sont :
 - **La stabilité et la performance** réseau
 - **Le dimensionnement** de l'infrastructure
 - **La sécurité** : authentification des accès et confidentialité des données.
- Sur le plan contractuel, les attentes concernent :
 - **La continuité du service** et la récupération des données en cas d'incidents
 - **La réversibilité + Les dispositifs de sécurité** et la confidentialité des données



Il s'agit d'aborder ces évolutions en mode projet, avec Business Case, Tests et Conduite du changement.

Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°6 : Bureautique – Leviers de Gains (1 / 2)

Leviers de Gains :

1 Le Clouding bureautique

- Pour une même volumétrie, le coût des offres peut varier de 1 à 3 en raison
- Le Clouding de fonctionnalités bureautiques présente des avantages reconnus :
 - La réduction de la puissance et de la consommation des PC utilisés (donc réduction des coûts)
 - La suppression de la télédistribution des versions logicielles
 - La garantie d'usage d'une seule et même version applicative à chaque instant par tous les utilisateurs

2 La comparabilité au prix de marché

- Le coût bureautique de l'entreprise peut se comparer au marché, en prenant garde à prendre en compte la totalité des coûts, et en s'appuyant sur les caractéristiques spécifiques pouvant être requises pour le matériel (RAM, cartes graphiques, performance des imprimantes, qualité d'affichage des écrans...). Les différents postes de coûts bureautique englobent les coûts du matériel, des licences et du support :
 - Le matériel PC, imprimantes, consommables bureautique
 - Les logiciels PC: une configuration peut atteindre une vingtaine de logiciels
 - Les serveurs d'impression, serveurs d'authentification
 - La configuration du socle (version Master du PC), administration et validation des composants / versions
 - Le support bureautique / help desk
- Au final, l'indicateur clé est le coût bureautique du poste de travail, soit entre 800 et 1300 euros HT par an et par utilisateur

Optimisation des Coûts IT :

Domaine de coûts IT n°6 : Bureautique – Leviers de Gains (2 / 2)

Leviers de Gains :

3 L'obsolescence du matériel

- Les volumes d'impression sont à la baisse, parfois de façon significative, ce qui doit se traduire par un downsizing du parc imprimantes.
- Les stations d'accueil permettent aux PC portables de remplacer les unités fixes, qui sont à retirer du parc bureautique.

4 Comparabilité des Prix

Estimé de marché					Configuration logicielle		
Domaine	Rubrique	Détails	Volume	Par an	Logiciels PC - Socle		
Matériel	Ecrans	Ecrans 19 pouces 1280* 1024	600		Support technique à distance Capture d'écran Lecture PDF Sauvegarde profil utilisateur Lecture de données chiffrées Générateur de PDF Télédistribution Pare feu internet (nomade) Système d'exploitation (Windows) Suite bureautique (Office) Connexion sécurisée (nomade) Antivirus Compresseur de données Contrôle d'accès au réseau Administration PC Authentification Applicatif unique		
	PC Fixes	PC Fixes, avec carte bi-écran	300	72 000 €			
	PC Portables	PC Portables, avec station d'accueil	30				
	Éditeur Local	Imprimantes, caractéristiques multiples		10			21 000 €
		Consommables (500 euros HT par mois =12000 pages)		1			6 000 €
Services	Senseurs d'impression		2	12 000 €			
	Authentification	Serviceur LDAP authentification des adresses IP	-	50 000 €			
	Administration du Socle	Administration composants / versions, configuration socle	-	-			
	Configuration + livraison	Prestation de configuration / clonage des postes de travail	-	-			
	Installation + Maintenance + Upgrade + Support	Prestation de maintenance et support , installation	-	240 000 €			
Licences	Garantie et remplacement	Durée de garantie du parc	4 ans	4 ans			
		Selon configuration PC	-	70 000 €			

⇒ 471 000 € HT par an

KPI coût bureautique par Utilisateur	
UO	Volume
Nombre d'utilisateurs	380
Coût Bureautique Annuel	471 k€

⇒ 1 240 € HT par utilisateur

Les Offres de Prestations de O & B Consulting

Nos offres d'IT Consulting

Notre offre de Diagnostic et Plan de Transformation pour réduire les coûts IT au Forfait et Success Fees :

- Notre promesse : une réduction des coûts dès votre exercice courant. Entre **7 et 15%** d'économies supplémentaires annuelles.
- Nos outils **différenciants et prépackagés** :
 - Notre benchmark des coûts IT des 15 plus importantes DSI de la Place
 - Nos ratios IT
 - Nos modèles de coûts ABC en IT
 - Notre baromètre des pratiques en matière de SLA par domaine de coûts IT
 - Notre boîte à outils « Réduction des coûts IT et Plan de Transformation » prépackagée
- Notre approche : réunions de travail et workshop thématiques
- Notre modèle tarifaire : **Forfait** (Fixed Price) et **Success Fees**

Exemple de notre dernière mission :



Valeur de la Prestation : **45 K€ H.T. au Forfait + 85 K€ H.T. en Success Fees**

Seuils demandés par notre dernier Client :

- En dessous du point mort de la mission (ie : 70 K€ d'économies annuelles), Success Fees = 0
- Entre 70 K€ et 500 K€ d'économies par an, Success Fees = 10% des économies générées
- Au-delà de 500 K€ d'économies, Success Fees capé



Les Offres de Prestations de O & B Consulting

Nos offres d'IT Consulting

Les offres de prestation de services proposé par O & B Consulting :



Les Offres de Prestations de O & B Consulting

Illustration de notre approche et de notre démarche

Démarche d'optimisation des Coûts DSI, en regard des services rendus aux utilisateurs :



Périmètre des coûts

- Assiette
- Périmètre
- Budgets
- Evolution
- Actions réalisées

Leviers DSI et UO

- Leviers de Gains
- Unités d'Œuvre
- Analyse KPIs
- Benchmarking
- Coûts de marché

Gain identifiés

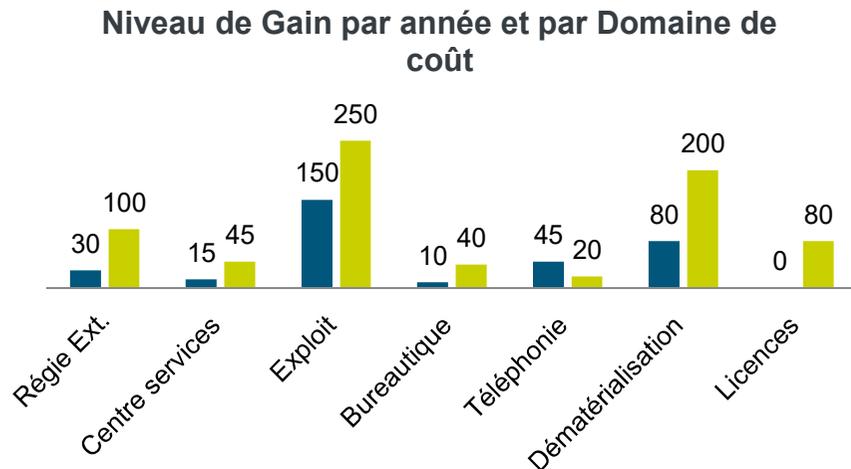
- Budget DSI
- Gains sur Budget
- Règle d'estimation
- Simulation
- Gains par année

Opportunités de mise en oeuvre

- Niveau de risque
- Effort déploiement
- Alignement métier
- Niveau de priorité

Plan d'action DSI

- Plan d'action
- Gouvernance
- Agenda de pilotage
- Amélioration continue



Livrable : Valorisation des leviers de gains par année

Levier de gain	2013	Opportun	2014	Opportun
R1 - Tarif prestataires	0 K €	A	0 K €	A
R2 - Remises volumiques	15 K €	A	30 K €	A
R3 - Internalisation	15 K €	B	80 K €	B
N1 - Gestion de configuration	0 K €	C	0 K €	B
N2 - Coût du socle applicatif	10 K €	A	20 K €	A
N3 - Hébergement Env. Dev	0 K €	C	0 K €	B
N4 - Volume Minimum	5 K €	A	5 K €	A
G1 - Hébergement du SI	50 K €	C	180 K €	B
G2 - TJM Exploitation	80 K €	A	250 K €	A
G3 - TJM Support Projets	15 K €	A	40 K €	A
G4 - Place disque TO	60 K €	C	60 K €	C

Livrable : Opportunités de mise en oeuvre