

Opter pour l'internalisation ou l'externalisation de son service support informatique : un choix stratégique

Que serait une entreprise sans un support professionnel des technologies qu'elle utilise ?

La technologie de l'entreprise est devenue de plus en plus nécessaire voire omniprésente. Les méthodes pour supporter ces environnements complexes ont changé et évolué. Aux premiers jours de l'informatique, l'aide aux utilisateurs ne provenait probablement pas d'une équipe de support dédiée, mais de quelqu'un qui était fasciné par la technologie et avait lui-même (ou elle-même) appris seul les subtilités de base de la machine.

Plus tard, comme l'ordinateur de bureau a évolué, il y a eu un peu de personnel informatique, dédié, en charge des équipements. Ces personnes étaient généralement très techniques et familiarisées avec la technologie elle-même, mais pas très axées sur le client ou le service. Lorsque le logiciel est devenu un point focal de l'informatique, ces mêmes techniciens ont développé des bases de connaissances pour expliquer comment les pilotes et logiciels interagissaient avec le matériel : `autoexec.bat`, `config.sys` – ils parlaient une langue mystérieuse qui a déconcerté l'utilisateur moyen.

Finalement, les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables étaient partout. Les équipes de support ont continué à croître et à peu près toutes les entreprises avaient un ou plusieurs techniciens de support de proximité dédiés. Les entreprises dont l'activité était plus axée sur la technologie (banques, télécom.) sont devenues les premières sociétés à voir la nécessité d'un service desk pour soutenir leur business.

Aujourd'hui, nous assistons à une autre évolution du modèle de support. Il n'y a pas si longtemps, le service support a été défini par la capacité à intervenir directement sur les équipements. Cependant, de plus en plus d'entreprises ont découvert que le même service de support pouvait être apporté par un service distant grâce aux outils d'ITSM, de prise en mains à distance, de télédistribution, de chat et de bases de connaissances facilitant le self support.

Ces outils deviennent plus complexes et sophistiqués, la question fondamentale se pose : faire ou faire faire ? Les deux approches peuvent avoir du sens en fonction du périmètre et de la taille du projet, mais aussi de la maturité de l'entreprise en matière de gouvernance et de politique support. Pour autant, force est de constater que l'approche externalisée se développe notamment auprès des grandes organisations pour différentes raisons.

Les bénéfices de l'approche externalisée :

Pour le support informatique aux utilisateurs, la question de l'externalisation devient rapidement critique. En effet, comme l'informatique est un outil de travail, mais qu'il s'agit d'une fonction support au même titre que la téléphonie, son externalisation est vite devenue nécessaire pour pouvoir recentrer les ressources de l'entreprise vers son cœur d'activité. La bonne maîtrise du

service d'assistance aux utilisateurs, et donc la satisfaction de ceux-ci, passe par la mise en place d'un système solidement organisé et hiérarchisé, que la gestion soit externalisée ou non. Ce cadre doit être structuré et structurant pour les utilisateurs, mais aussi pour le service informatique. Chacun dans l'entreprise doit savoir qui appeler en cas de problème matériel ou logiciel et, du côté du service d'assistance, à qui transmettre les appels de niveaux 2 et 3, lorsqu'ils ne sont pas traités directement par le service desk lui-même. Bien souvent, la gestion du parc va de pair avec le suivi des incidents. Lors de l'externalisation du help desk, le lien entre les deux activités doit continuer à exister, qu'il y ait délégation de personnel en interne ou que la prestation s'effectue à partir d'un centre de service externalisé. Les avantages de l'externalisation du service desk sont connus et reconnus, notamment la souplesse des horaires et de la gestion des absences du personnel, ainsi que le soulagement des équipes internes pour les appels de premier niveau.

Reste à décider du mode d'externalisation : sur site ou hors site ? Dans le premier cas, le prestataire bénéficie d'une meilleure connaissance de l'entreprise. Dans le cas d'une externalisation hors site, l'entreprise bénéficie de la structure du centre des services. Mais pour des questions de proximité, de qualité du service rendu ou tout simplement pour conserver en interne des compétences, les niveaux 2 et 3 sont plus rarement externalisés (délocalisés), au contraire du support de niveau 1. Cela s'explique notamment par le fait que les tâches de niveau 1 sont bien documentées et présentes dans des bases de connaissance. La résolution d'incident est donc relativement automatisable et reproductible, ce qui facilite le transfert auprès d'un prestataire.

Pourquoi externaliser ?

La réponse est finalement assez simple et tient en cinq grands points : un impact budgétaire positif, une gestion des activités non stratégiques pour permettre à l'interne de se concentrer sur des projets-clés, le recours à des spécialistes sur des sujets où l'entreprise n'est pas experte, l'externalisation des contraintes, une meilleure gestion des risques.

Il semble donc que l'externalisation du service de support informatique soit une approche adaptée si elle est préalablement traitée en prenant de la hauteur et en mettant en place une organisation adaptée.

Par Gérard Gomez chez Eodesk

<https://www.eodesk.fr/ressources/ressource/service-desk-helpdesk-faire-ou-faire-faire-291>

This announcement is distributed by Nasdaq Corporate Solutions on behalf of Nasdaq Corporate Solutions clients.

The issuer of this announcement warrants that they are solely responsible for the content, accuracy and originality of the information contained therein.

Source: QUODAGIS IT via GlobeNewswire

HUG#2154645