

IT-Outsourcing, what else?

SMP – soirée-débat – 12.05.2020 – Philippe Goumaz – philippe.goumaz@bluewin.ch

OUTSOURCING



Agenda

- Définition
- Enjeux et exemples
- Leçons apprises
- Conclusion

Définition académique

- **L'information technology outsourcing** désigne **la sous-traitance** par une entreprise de travaux liés à l'informatique, tels que la développement de logiciel, **à d'autres sociétés**. Il est utilisé en référence au **business process outsourcing** qui est l'externalisation des **processus métier**. (source Wikipedia)

Définition pragmatique

- Le client

- Je me sépare de tout ce qui n'est pas mon "core-business" et qui a trait à l'IT

- Le prestataire

- Je mets à disposition de mon client des services IT managés

Enjeux

- Le client
 - Connaître son environnement (organisationnel, informatique, fournisseurs-tiers)
- Le prestataire
 - Définir clairement le périmètre du projet
 - PMO (Present Mode of Operation)
 - TMO (Transition Mode of Operation)
 - FMO (Future Mode of Operation)

Enjeux

- Le client

- Accepter de ne plus avoir de services "à la carte" mais des "menus" définis et standardisés

- Le prestataire

- Faire accepter au client des services standardisés et restreints (très souvent fragmentés)

Enjeux

- Le client
 - Accepter de perdre la main sur son informatique (d'une manière globale)
- Le prestataire
 - Garantir le niveau de services

Enjeux

- Le client
 - Revoir sa "gouvernance" et son organisation
 - Niveau de maturité
- Le prestataire
 - Accompagner le client dans sa "réorganisation"

Enjeux

- Le client
 - Définir une bonne communication
- Le prestataire
 - Accompagner le client dans sa communication

Leçons apprises

- Le client

- Sous-estimer sa maturité à démarrer et à concrétiser un projet de IT-Outsourcing

- Le prestataire

- Sous-estimer la maturité de ses services et de ses produits

Leçons apprises

- Le client

- Sous-estimer ses procédures et ses processus internes liés à l'IT

- Le prestataire

- Sous-estimer les procédures et les processus internes de son client

Leçons apprises

- Le client
 - Sous-estimer la capacité d'acceptation au changement qu'induit un projet de IT-Outsourcing
- Le prestataire
 - Avant d'être un projet technologique, un IT-Outsourcing est un projet humain

Leçons apprises

- Le client

- Sous-estimer la durée d'un projet IT-Outsourcing

- Le prestataire

- Chaque projet est différent et il est difficile de capitaliser

Leçons apprises

Le client et le prestataire

- Un projet de IT-Outsourcing est un projet de collaboration à voir sur du long terme

Conclusion

- Avant d'être un projet technologique, un projet de IT-Outsourcing est un projet humain
 - L'accompagnement au changement est un des facteurs-clés du succès
- Un projet de IT-Outsourcing doit être construit sur une collaboration à long terme
 - PMO, TMO, FMO
 - Il peut être fragmenté en différents blocs (réseau, workplace, serveurs, applications)
- Il n'existe pas de projet de IT-Outsourcing standard

Conclusion

○ Questions et réponses - dans la mesure du possible 😊