



Paris, Janvier 2008

Avis d'expert

## L'externalisation du support informatique : la voie d'avenir ?



Plus que jamais, la disponibilité de l'outil informatique en entreprise s'impose comme un enjeu majeur pouvant fortement influencer sur sa productivité et ses résultats. Conscients de cette donnée incontournable, les DSI, Responsables informatiques voire les dirigeants d'entreprises mettent en place des modèles organisationnels variés pour « garantir » une disponibilité permanente de leurs parcs, réseaux et infrastructures techniques au sens large. A ce niveau, deux grandes écoles se distinguent : celle de la culture interne et celle de l'externalisation avec une approche et des résultats fondamentalement différents.

Une première approche tend à internaliser la fonction support et helpdesk au sein de l'entreprise. A ce niveau, plusieurs modèles sont déployés en fonction de la taille de l'entreprise ( création d'un service dédié, fonction de support déléguée au monsieur informatique de la société ...). Basée sur une logique de disponibilité rapide de techniciens car présents dans les murs, cette approche permet de répondre à des besoins de base mais atteint très vite ses limites au niveau de problématiques complexes et spécifiques ( réseaux, applications métiers...).

Notons également qu'une internalisation de la fonction support a un coût important ( emplois de ressources dédiées) et ne trouve pas forcément de rentabilité. L'approche interne s'explique également par une donnée culturelle . Qui n'a jamais entendu un dirigeant expliquer qu'il faut garder le contrôle de l'outil ! L'on remarque néanmoins qu'avec l'avènement des technologies ASP et SaaS, les mentalités semblent évoluer progressivement et que les bénéfices apportés par l'externalisation sont aujourd'hui largement appréciés.

Fortes de ce constat, différentes entreprises se sont tournées vers une approche partiellement puis intégralement externalisée de leur support informatique avec pour point commun de concentrer l'intégralité de leurs ressources vers leurs cœurs de métier et de confier à des spécialistes la gestion, la maintenance et le dépannage de leurs infrastructures techniques. Cette tendance a notamment été renforcée grâce à l'avènement des contrats SLA (Service Level Agreement) qui garantissent une qualité

de service de premier plan au client et fixent des mentions précises dès le départ ( délai d'intervention, technicien dédié contractuellement, ...).

Une autre caractéristique expliquant le formidable essor de prestations externalisées est l'approche flexible véhiculée par ce concept. En effet, la notion de service à la carte permet aux entreprises de piloter au plus juste leur budget et de ne consommer que les prestations nécessaires à leur bon développement. De plus, grâce à cette approche, elles ont l'assurance d'être assistées par des experts différents en fonction de leurs besoins ( expert réseaux, expert téléphonie sur IP, expert systèmes, vidéo surveillance...). Ce point est en grande partie à l'origine du succès des prestations de dépannage out sourcées.

Un autre point expliquant le succès de ce type de prestations est l'évolution du modèle organisationnel des entreprises et notamment de l'essor des entreprises multi-sites. Dans ce contexte, il est alors primordial pour ces dernières d'offrir à leurs différentes agences un service de support professionnel de proximité. Pour cela, économiquement comme opérationnellement, l'approche externalisée apparaît comme une solution en adéquation avec cette donnée.

Largement portée par les profondes mutations des systèmes d'information qui deviennent complexes et convergents, la délégation des prestations de support et de dépannage informatique auprès de structures spécialisées ne semble donc plus une hypothèse hasardeuse mais bel et bien une réalité opérationnelle.

Stéphane Thabart  
Président Fondateur ChronoMicro  
Réseau National d'assistance et de dépannage informatique

Contact Presse : Agence MyNtic-PR – [contact@myntic-pr.com](mailto:contact@myntic-pr.com)

Contact Enseigne ChronoMicro :

Stéphanie Thabart – [stephanie@chronomicro.com](mailto:stephanie@chronomicro.com) - Tél : 0143182288 Chronomicro  
Invest 6 rue Salneuve 75017 Paris