

Les coûts cachés de l'auto-assistance des Postes Informatiques en entreprise mesurés par Compass Management Consulting

Le leader mondial de l'analyse comparative livre les conclusions d'études menées en 2004 et 2005 auprès des grandes entreprises en France et à l'étranger.

Il constate et mesure les effets pervers induits par une externalisation de l'assistance informatique des postes de travail par l'entreprise. Taux de résolution croissant des incidents informatiques par les employés (auto-assistance), mauvaise gestion du capital humain, répétition des mêmes problèmes informatiques sans solution mutualisée etc., les inconvénients sont nombreux.

De nombreuses entreprises cherchent à **réduire le coût de possession de leurs PC en externalisant tout ou partie de leurs interventions sur les ordinateurs de bureau**. Le coût de possession d'un PC recouvre en réalité :

- le **coût de l'équipement**, avec l'achat et la maintenance du matériel et du logiciel,
- l'**assistance centrale** (de premier et second niveau),
- la **gestion d'inventaire**,
- et l'**assistance** dans chaque département incluant la gestion des incidents, l'administration de la sécurité et la maintenance des systèmes.

Dans un environnement externalisé, les honoraires des fournisseurs et les frais de gestion de contrat vont remplacer les frais d'une assistance centralisée et des équipements.

Mais l'impact de l'externalisation sur la résolution des incidents par l'utilisateur final est rarement pris en compte ni quantifié.

Des salariés convertis en apprentis informaticiens

Avec l'explosion de l'ordinateur personnel à la maison, les collaborateurs de l'entreprise prennent confiance en eux et se sentent capables de procéder à certaines tâches comme la gestion des fichiers, de l'impression et de la sécurité ou encore la résolution des incidents. Cette évolution, a priori positive, s'accompagne en pratique de nombreux inconvénients :

- la **résolution des incidents par l'utilisateur (l'auto-assistance)** entraîne une **déviation par rapport à la configuration standard**, elle diminue la compatibilité et augmente le travail de l'assistance centralisée.

- Cette auto-assistance peut masquer un problème en cours à l'équipe d'assistance centrale et en entraîner d'autres. Ainsi, au lieu qu'il soit analysé et résolu d'une seule traite, il **pourra se répéter** pour plusieurs personnes, chacune essayant de le résoudre à son tour.
- les employés qui résolvent eux-mêmes leurs problèmes ont, la plupart du temps, un salaire plus élevé que le personnel d'assistance. Le fait de chercher des solutions est consommateur de temps et **les détourne de leur fonction principale**.

Compass MC constate qu'une assistance centrale de qualité réduit les coûts de l'auto-résolution des problèmes, et inversement.

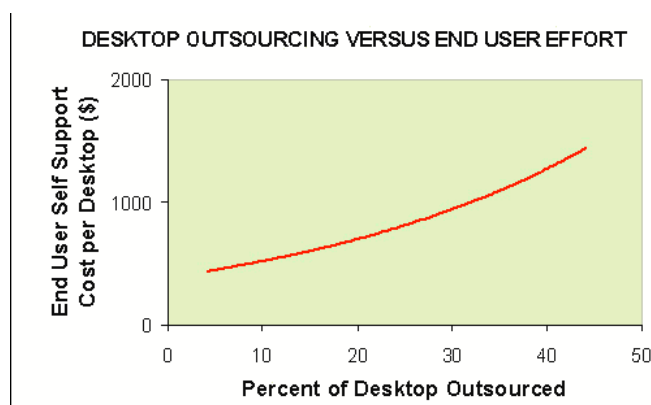
Les entreprises qui ont recours à l'externalisation doivent donc proposer un niveau d'assistance centralisée suffisant pour décourager les vocations « d'apprentis informaticiens ». Pourtant, si l'assistance externalisée est capable de gérer des services classiques tels que l'e-mail ou les produits MS Office, elle montre ses limites lorsqu'il s'agit de dépanner des applications spécialisées. L'auto-assistance constitue donc le revers de la maintenance externalisée.

Une surconsommation du temps des collaborateurs

L'étude de Compass MC démontre que **l'utilisateur va quelquefois jusqu'à tripler ses efforts pour trouver lui-même une solution**. Elle souligne que **plus l'externalisation est importante, plus les frais de résolution par l'utilisateur final augmentent**.

Ainsi, lorsque 10 % de l'assistance des ordinateurs de bureau sont externalisés, le coût de l'auto-résolution atteint 391 dollars. Quand l'externalisation atteint 40 %, le coût fait plus que tripler, atteignant 1225 dollars (cf. graphique ci-dessous).

EXTERNALISATION DE L'ASSISTANCE ET COÛT DE L'UTILISATEUR FINAL



Les conseils de Compass Management Consulting

Quelques conseils de Compass Management Consulting pour les entreprises qui envisagent d'externaliser leurs opérations bureautiques :

- **Peser le pour et le contre avant d'externaliser l'assistance de premier niveau ou l'assistance technique.** Point de contact principal avec la clientèle, l'assistance de premier niveau détermine comment les utilisateurs perçoivent leur fournisseur informatique. Par ailleurs, cette fonction peut être une précieuse source d'informations métier.
- Si l'entreprise externalise l'assistance technique, **elle doit procurer à son fournisseur une expertise suffisante pour garantir la qualité de l'assistance de premier niveau.** Il faudra par exemple le former sur les applications spécifiques à l'entreprise et lui fournir une base de données de gestion des configurations efficace et à jour.
- Le taux de résolution de cette assistance de premier niveau doit être suffisamment élevé pour encourager les utilisateurs à y faire appel, plutôt qu'à « bricoler » eux-mêmes. **Ce taux doit être d'au moins 70 %.** Il faudra donc apporter au fournisseur tous les éléments nécessaires pour l'atteindre. En l'absence de résultats au premier niveau, une assistance externalisée ne fera qu'élever les coûts sans apporter de valeur ajoutée.
- **Il faut éviter de facturer l'assistance technique par appel téléphonique,** même si c'est la méthode appliquée par son sous-traitant. Ce mode de facturation décourage le recours à l'assistance et incite l'utilisateur à chercher une solution par lui-même. À l'extrême, cette situation peut conduire à l'existence d'un service d'assistance interne dont le coût vient s'ajouter à celui de l'auto-résolution.

A propos de Compass Management Consulting

Créée en 1979, Compass Management Consulting est aujourd'hui leader mondial du conseil en optimisation de la performance des entreprises basé sur les techniques de benchmarking ou analyse comparative.

Compass MC a mis au point une méthodologie originale, le Fact Based Consulting. S'appuyant sur des modèles fonctionnels structurés pour positionner l'entreprise par rapport à un groupe de référence, elle lui indique les gisements de progrès pour s'améliorer.

Les études Compass MC visent à optimiser les processus, aligner l'informatique aux besoins métier valoriser le Système d'Information, et améliorer les performances de toutes les fonctions IT – help desk, Etudes, infrastructure, postes de travail, réseaux,...-. Elles s'adressent aux fonctions support de l'entreprise (RH, Finances, Achats, Informatique,...) et back-offices du secteur bancaire et de l'assurance.

Groupe international présent dans 14 pays, Compass MC dispose de plus de 450 clients actifs. Son siège social est basé à Guildford (Angleterre), celui de Compass MC Europe du Sud à Saint-Cloud (92).

Contact presse

Agence Clipping-traitdunion
Muriel Grimaldi
Tél. : 01 53 24 98 39
Fax. : 01 53 24 98 21
E-mail : muriel@clipping-tu.com