



L'externalisation en période de crise : la contribution d'un partenariat informatique stratégique aux performances de l'entreprise

Les périodes de troubles économiques peuvent devenir de véritables catalyseurs de transformations majeures au sein des entreprises, notamment en exploitant les opportunités d'acquisitions de nouveaux clients, de développement de nouveaux produits et services et de renforcement de la fidélité à la marque. Les entreprises avant-gardistes se tournent vers l'externalisation pour réduire rapidement leurs coûts et recentrer leurs activités métier sur des objectifs plus stratégiques, porteurs de transformations.

Dans des périodes d'incertitude, la marge entre l'échec et la réussite tient souvent aux capacités de l'entreprise à dépasser une conduite prudente de rationalisation des coûts, pour entreprendre, développer ses parts de marché et améliorer ses résultats. Dans un contexte de reprise, la situation des entreprises adeptes de la première démarche – attentiste – reste au mieux à l'identique de leur état initial. À l'inverse, celles qui optent pour la seconde – innovante – ont une longueur d'avance et affichent des résultats durablement positifs.

Les contraintes financières croissantes inclinent de nombreuses entreprises à se rapprocher de partenaires d'externalisation compétents et éprouvés, pour mieux exploiter les nouvelles technologies au service de l'entreprise, accéder à des compétences non disponibles en interne et être en situation de proposer de nouvelles prestations de services. En confiant une partie de la charge informatique à un partenaire (administration de data centers, gestion du patrimoine applicatif, gestion et support des postes de travail), les responsables IT sont à la fois capables de répondre aux contraintes financières les plus urgentes, mais aussi de dynamiser leur infrastructure et de préparer l'entreprise à bénéficier de la reprise économique future.

Maîtriser les coûts et redistribuer les ressources

Les DSI doivent équilibrer la réduction des coûts informatiques et la protection des capitaux nécessaires pour exploiter de nouvelles opportunités. Et le mauvais contexte économique vient encore compliquer l'équation. À l'heure de la réduction des budgets consacrés au développement, à l'innovation et aux technologies, la plupart des DSI se trouvent dans l'incapacité de valoriser les activités et technologies indispensables aux entreprises pour gagner en efficacité et réduire leurs coûts.

L'externalisation informatique devient alors une solution fructueuse, en apportant à l'entreprise les compétences techniques, les outils et plus encore, les économies d'échelle qu'un service informatique interne peut rarement réaliser. L'externalisation propose une rationalisation des infrastructures informatiques (consolidation, optimisation, simplification, virtualisation, stabilisation) et elle permet aux entreprises de réduire leurs coûts et de redéployer leurs ressources internes pour répondre à des impératifs métier plus stratégiques, ou contribuer au développement de leur chiffre d'affaires. Par ailleurs, les améliorations d'infrastructures issues de l'externalisation sont une alternative avantageuse aux investissements de capital et permettent de mieux prévoir les dépenses grâce à une meilleure efficacité opérationnelle.

Transformer l'entreprise dans un contexte de crise

Tandis qu'une entreprise se recentre strictement sur la réduction des coûts et poursuit ses activités en s'appuyant sur ses systèmes et applications existants, autrement dit avec les technologies d'hier, ses concurrentes plus déterminées peuvent la distancer en s'appuyant sur les dernières évolutions technologiques (Cloud computing, Virtualisation, et Architecture Orientée Service – SOA). L'externalisation permet d'accéder à ces capacités, prometteuses et compétitives.

Si la réduction des coûts a souvent été un facteur déterminant pour lancer une démarche d'externalisation, les priorités de l'entreprise dépassent aujourd'hui ce cadre. Au-delà de la maîtrise des coûts, l'externalisation est un facteur de réactivité stratégique. Autrement dit, les DSI obtiendront de meilleurs résultats en utilisant l'externalisation pour se recentrer sur les activités métier. La clé du succès est dans la priorité donnée aux objectifs transformationnels de l'entreprise dès l'engagement du projet d'externalisation.

Une démarche d'externalisation motivée par les objectifs de transformation permet d'optimiser les processus métier et d'acquérir de nouvelles capacités indispensables pour soutenir les activités mondialisées en évolution permanente. Par ailleurs, cette démarche permet aux DSI de capitaliser sur un contexte métier évolutif, et notamment d'offrir à l'entreprise la capacité d'intégrer des réglementations toujours plus complexes dans ses processus métier existants. Cette capacité d'évolution contribue à la compétitivité de l'entreprise, et lui permet de surmonter un contexte économique difficile tout en se préparant pour la reprise.

Réinventer le modèle opérationnel

La réduction des coûts et l'accroissement de l'efficacité technique résultant de l'externalisation se traduisent par des transformations radicales et innovantes du modèle opérationnel de l'entreprise (responsabilité sociale de

l'entreprise – RSE, fourniture de produits et de services, adaptation aux évolutions de la demande des consommateurs). Ces nouvelles approches sont porteuses de transformations radicales de la proposition de valeur des entreprises, par leur potentiel de développement de nouvelles offres et par l'ouverture de nouveaux marchés.

L'externalisation a pour première vertu de libérer les ressources internes pour innover. Mais la relation avec le prestataire d'externalisation peut faire la différence sur la pertinence des solutions innovantes engagées. Par son objectivité et son expérience, le volume de ses ressources et l'étendue de sa couverture géographique, mais aussi ses relations avec des équipes performantes de recherche et développement technologique, un partenaire d'externalisation est un allié essentiel pour apporter aux entreprises des solutions métier inégalées. Dans les partenariats les plus performants, l'innovation devient un élément fondamental de l'accord, en prévoyant la collaboration du client avec les ingénieurs-chercheurs du fournisseur et la participation aux « think tanks », ou groupes de réflexion, chargés de l'innovation. L'entreprise, bien au-delà de la simple recherche d'efficacité opérationnelle, peut alors véritablement se différencier.

L'externalisation permet de mieux exploiter les gisements de valeur d'une planète toujours plus interconnectée et intelligente en s'appuyant sur des partenaires extérieurs pour agir avec davantage d'efficacité et plus intelligemment. En ouvrant la voie à des compétences, à des services et à des technologies par ailleurs hors de portée des entreprises, l'externalisation s'avère un moyen abordable de transformation innovante du modèle opérationnel, de profitabilité, et in fine, de leadership sur le marché. Les responsables informatiques capables d'agir rapidement et avec détermination pour établir des relations solides avec des partenaires d'externalisation compétents et expérimentés seront les mieux placés pour permettre à leur entreprise de survivre et de prospérer.



Pour de plus amples informations

Pour en savoir plus sur les prestations d'externalisation dans un contexte économique difficile, ainsi que sur nos solutions de financement flexible, contactez votre représentant marketing IBM, votre partenaire commercial IBM ou visitez le site :

ibm.com/cio/fr

Compagnie IBM France

Tour Descartes - La Défense 5
2, avenue Gambetta
92066 - Paris La Défense Cedex

La page d'accueil d'IBM est accessible à l'adresse ibm.com/fr

IBM, le logo IBM et ibm.com sont des marques d'International Business Machines Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. L'association d'un symbole de marque déposée (® ou ™) avec des termes protégés par IBM, lors de leur première apparition dans le document, indique qu'il s'agit, au moment de la publication de ces informations, de marques déposées ou de droit coutumier aux États-Unis. Ces marques peuvent également constituer des marques déposées ou de droit coutumier dans d'autres pays.

[Une liste actualisée des marques déposées IBM est accessible sur le Web sous la mention « Copyright and trademark information » à l'adresse ibm.com/legal/copytrade.shtml]

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent être les marques ou marques de services de tiers.

¹ Linda Tucci, « IT and the recession: Focus on business strategy, smaller projects, » *SearchCIO.com*, 5 novembre 2008, http://searchcio.techtarget.com/news/article/0,289142,sid182_gci1337795,00.html.

Ces informations concernent les produits, programmes et services commercialisés par IBM France et n'impliquent aucunement l'intention d'IBM de les commercialiser dans d'autres pays.

Cette publication contient des adresses internet non-IBM. IBM ne peut pas être tenu responsable des informations publiées sur ces sites.

Les références aux produits, programmes et services IBM n'impliquent pas que seuls ces produits, programmes et services peuvent être utilisés. Tout produit, programme ou service équivalent peut être utilisé.

Cette publication a uniquement un rôle informatif.

Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Pour en savoir plus sur les dernières informations produits et services IBM, contactez votre représentant commercial ou votre revendeur IBM.

Les photographies de cette publication peuvent, le cas échéant, représenter des maquettes.

© Copyright IBM Corporation 2009
Tous droits réservés.

