

## **Les ratios économiques : repères pour DSI - Une nouvelle synthèse Solucom**

Télécharger ce communiqué au format PDF :

[http://www.actusnews.com/documents\\_communiqués/ACTUS-0-16502-microsoft-word---cp-livre-blanc-ratios-conomiques---25-juin-2009-vff.pdf](http://www.actusnews.com/documents_communiqués/ACTUS-0-16502-microsoft-word---cp-livre-blanc-ratios-conomiques---25-juin-2009-vff.pdf)

*En cette période de tourmente économique, la DSI sera certainement sollicitée pour participer à la sévère maîtrise des coûts qui s'engage. Le risque majeur est de réduire les coûts en suspendant les projets créateurs de valeur à moyen et long terme. Pourtant, beaucoup de gains se révèlent encore possibles sur les opérations récurrentes : rationalisation et virtualisation des infrastructures, gestion des licences, industrialisation des processus ou encore maintenance applicative... Cette synthèse est une mise à jour des ratios « traditionnels » en explorant d'autres domaines tels que la virtualisation, la SOA et l'open source afin d'anticiper leur impact potentiel sur la maîtrise des coûts.*

### **La dépense globale se maintient mais la destination des coûts est-elle la bonne ?**

En 2008 les entreprises françaises ont consacré seulement 10% de leur dépense informatique à la création de nouveaux outils alors que le fonctionnement « à l'identique » consomme 70% du budget. Ces ratios ont peu évolué entre 2005 et 2008. Pourtant des moyens, pas tous encore bien exploités aujourd'hui, sont disponibles pour agir sur les coûts de fonctionnement : industrialisation des processus, politique optimisée de sourcing et recours ciblé à l'Xshore, urbanisation des applications, virtualisation, standardisation des licences et optimisation des parcs, recours ciblé à l'open source...

Les coûts se structurent en quatre grands domaines : les prestations, les logiciels, le réseau et les ressources humaines. La répartition globale reste sensiblement la même qu'en 2005 : 40% pour les études, 30% pour l'exploitation, 25% pour les services informatiques, et à peine 10% pour la veille et les méthodes. En revanche la répartition au sein de ces catégories a évolué.

### **Le coût du poste de travail, toujours un indicateur phare**

Le coût complet du service autour du poste de travail comprend le support, la connexion, les interventions sur site, les déménagements et installation, les mises à jour, la part du serveur bureautique et les impressions. Les écarts restent très importants selon le degré d'industrialisation de la gestion de ces postes, selon le profil des utilisateurs, leur diversité et leur maturité.

### **Les ratios historiques et les nouvelles tendances**

L'industrialisation des processus internes à la DSI et la baisse des coûts du matériel ont influé sur l'évolution des ratios historiques : les ratios du support ont évolué avec la forte émergence du e-helpdesk qui représente 20% des appels, les ratios d'exploitation centrale suivent toujours la Loi de Moore, les ratios des études sont plus complexes car dépendant de chaque environnement.

Cette synthèse explore trois nouvelles tendances et pistes de gains que sont l'open source, les architectures orientées services (SOA) et la virtualisation.

L'*open source* a connu un développement rapide avec une croissance de 70% à 80% ces dernières années notamment dans le secteur public. Même si le retour sur investissement est encore contesté (efforts complémentaires de déploiement et de configuration longs et onéreux...) les solutions *open source* s'avèrent rentables si l'on raisonne par application.

Si les architectures orientées services (SOA) exigent une approche longue et progressive, elles constituent un véritable investissement sur l'avenir. Leur potentiel de mutualisation et leur taux de réutilisation des développements, avec un potentiel cible de deux tiers, en font une démarche rentable.

La virtualisation constitue une réponse aux enjeux actuels des DSI en matière de réduction des coûts, d'économie d'énergie et de souci de continuité d'activité.

### **Les ratios de la sécurité informatique, les datacenters et PCI**

Les solutions de gestion des identités (IAM) ont des coûts fixes élevés, pourtant l'IAM est un défi croissant pour la sécurité du SI, 70% des grands comptes et grandes administrations ayant d'ailleurs initié des projets.

Concernant les datacenters, on constate des évolutions de standards importantes, la référence prix du mètre carré ayant disparu au profit de prix au kW. Si l'externalisation de l'hébergement permet de s'affranchir d'investissements conséquents, les coûts récurrents annuels sont 2 à 3 fois plus élevés qu'un hébergement en interne et les coûts d'hébergement locatif devraient encore augmenter.

Les budgets du plan de continuité informatique (PCI) sont très difficiles à évaluer car par trop différents d'un système d'information à l'autre. Par exemple, si le ratio de 6% a souvent été cité pour les coûts annuels récurrents, ils varient en fait de 1% à 15%. Le coût d'un PCI varie en fonction du nombre d'applications secourues, selon la complexité et la performance de la solution choisie (secours à froid ou haute disponibilité), et selon la stabilité du SI (changement de processus...).

### **Les ressources humaines et l'impact de l'*offshore***

Les ressources humaines restent un poste de coût relativement incompressible, la part de l'*offshore* dans le marché des logiciels et services ne cessent de croître : 1% en 2005, 9% à prévoir en 2009.

Même avec une surcharge de coûts de 15% à 30% par rapport aux tarifs *offshore* bruts pour l'encadrement, l'interface culturelle, les ajustements qualité, l'intérêt de l'*offshore* et *nearshore* perdurera longtemps. Ce marché devrait dépasser d'ailleurs la limite des 15% souvent avancée par les analystes.

Les grandes poches de gain ou de création de valeur se situent dans des investissements d'entreprise qui échapperont largement au contrôle de la DSI : l'urbanisation se fait avec les métiers, la revue des processus métiers, l'accompagnement du changement se fait dans les métiers...

### **A propos de la Synthèse Solucom**

Les chiffres de cette synthèse restent des moyennes sur une population très large, ce sont des ordres de grandeur à affiner selon le contexte de l'entreprise.

### **A propos de Solucom**

*Solucom est un cabinet de conseil en management et système d'information.*

*Les clients de Solucom sont dans le top 200 des grandes entreprises et administrations. Pour eux, Solucom est capable de mobiliser et de conjuguer les*

*compétences de près de 1 000 collaborateurs.*

*Sa mission ? Porter l'innovation au cœur des métiers, cibler et piloter les transformations créatrices de valeur, faire du système d'information un véritable actif au service de la stratégie de l'entreprise.*

*Solucom est coté sur NYSE Euronext et a obtenu la qualification entreprise innovante décernée par OSEO Innovation.*

*Pour en savoir plus : [www.solucom.fr](http://www.solucom.fr)*