

# Connaissez-vous le coût de vos services informatiques ?

Les départements IT qui réussissent ne sont pas seulement des experts en technologie ou de simples prestataires de services qui répondent à la demande, ils assurent également un leadership pour la digitalisation et la compétitivité des entreprises. Ils identifient les opportunités de tirer parti de la technologie pour stimuler la croissance et l'innovation, tout en comprenant et maîtrisant les décisions de dépenses. Notre défi : enrichir la gestion opérationnelle de l'IT en ajoutant une vision globale des coûts informatiques et de leur valeur. Aujourd'hui, nos réalisations accompagnent les Directions informatiques dans leur gouvernance et dans la maîtrise et le contrôle de la digitalisation.



## Suis-je prêt pour une telle démarche ?

La majorité des Directions informatiques déploient des initiatives pour améliorer la gestion des services IT en s'appuyant sur des référentiels méthodologiques tels que ITIL ou COBIT. Elles atteignent ainsi, par les processus et les outils associés qu'elles implémentent, un niveau de maturité qui leur assure une maîtrise opérationnelle et augmente la qualité des services IT délivrés. La gestion financière (ITFM) élargit la vision opérationnelle interne de l'informatique en intégrant les données financières issues des systèmes comptables de l'entreprise. Ce pont entre la finance et l'informatique permet une nouvelle approche stratégique en créant une plateforme de dialogue entre les directions générales, les différents départements de l'entreprise et les Directions informatiques.

Deux questions préalables à l'implémentation d'une gestion de l'ITFM se posent en général :

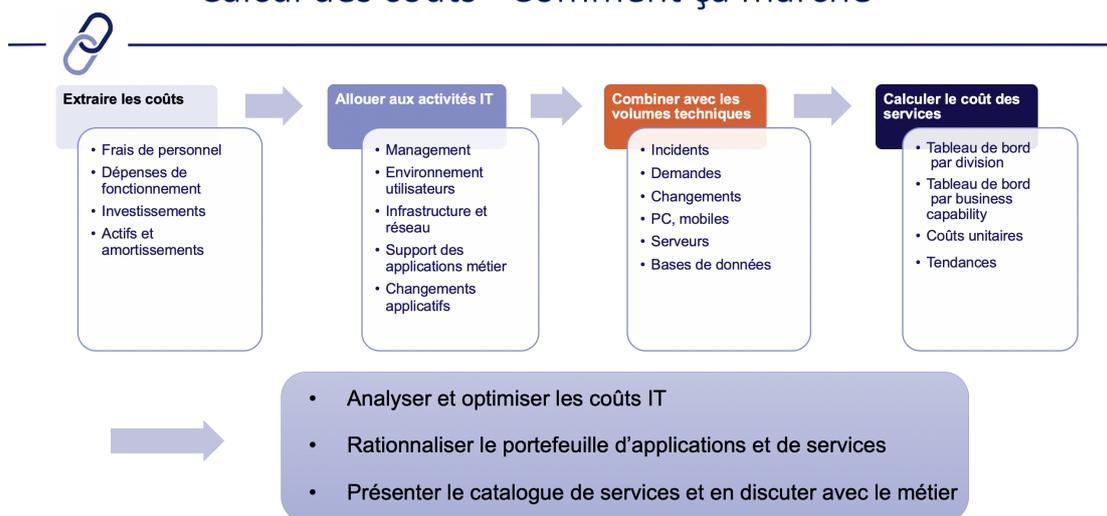


- Est-ce que mon niveau de maturité de la gestion de l'IT et les données que j'ai à disposition sont suffisants pour développer une vision financière pertinente de l'informatique ?
- Quel modèle financier adopter permettant d'allouer naturellement les données de dépenses, de salaires, d'amortissements et d'investissement ?

Le sponsoring et l'engagement de la direction générale et financière de l'entreprise sont indispensables à ce type de projet car il clarifie les destinataires et usagers des résultats que l'on obtient, soit : quels résultats financiers pour quels départements de l'entreprise. Ces exigences guident les Directions informatiques à créer un modèle de coût basé sur la méthodologie ABC (Activity Based Costing), en sélectionnant les activités-clés de l'informatique et les prestations de service qu'elle fournit aux utilisateurs.

La démarche s'appuie sur l'analyse des données financières fournies par la comptabilité ainsi que sur l'analyse du portefeuille de services et des données techniques de la CMDB. Un choix judicieux d'inducteurs permet ensuite d'établir un lien entre les activités-clés retenues du modèle de coûts et les services métiers IT.

### Calcul des coûts - Comment ça marche

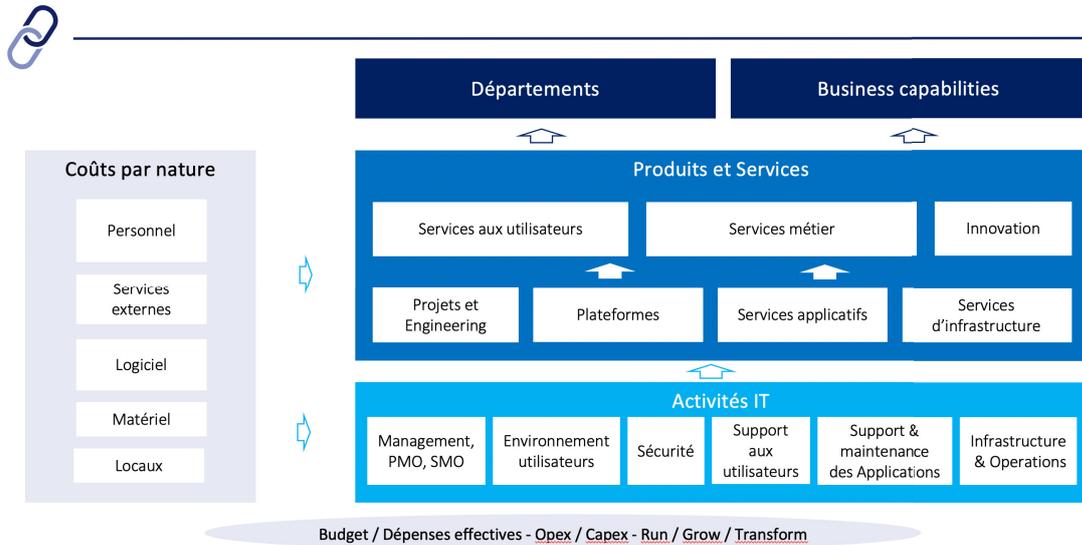


Notre approche distingue 2 phases :

La phase 1 permet de préciser les objectifs à atteindre, d'analyser les données techniques et financières et d'élaborer un premier modèle d'allocations. Les actions effectuées sont les suivantes :

- Définition des activités informatiques
- Établissement ou revue du portefeuille de services
- Revues des données techniques et choix des inducteurs

## Modèle typique utilisé pour les allocations des coûts IT



En phase 2 le modèle de coûts est affiné et validé, puis les données financières de la comptabilité sont analysées et préparées. Ensuite, le modèle est implémenté et exécuté. Finalement, les résultats sont présentés et discutés. Lors de cette phase, il s'agit de réaliser ces tâches :

- Finalisation du modèle d'allocation des coûts
- Implémentation dans un outil – Excel, ServiceNow ou autre
- Construction des rapports et premières analyses

## Des bénéfices immédiats

L'expérience que nous avons acquise au cours de ces dernières années a montré qu'une approche pragmatique, flexible et personnalisée donnait dès la première analyse des résultats pertinents présentés sous forme de rapports ou de dashboards interactifs, ainsi que des pistes d'amélioration et d'évolution de la gouvernance IT. Fournir aux CIO un outil de recherche des coûts cachés fait partie de notre objectif de transparence.

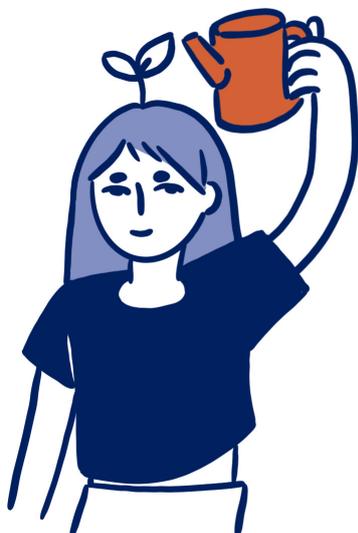


En démontrant qu'elles maîtrisent et contrôlent leurs finances, les Directions informatiques gagnent en crédibilité et acquièrent la confiance des départements de l'entreprise qu'elles servent. Les analyses qu'elles produisent deviennent alors un soutien essentiel dans les prises de décisions stratégiques de l'entreprise, dans l'analyse des performances et dans la planification financière de l'IT.

De nombreux bénéfices découlent de cette capacité à fournir, à analyser et à interpréter les vrais coûts de l'informatique tant au niveau macroscopique qu'au niveau le plus granulaire. En termes d'IT business management, l'ITFM permet de cibler les services à forte valeur ajoutée et d'aligner les projets IT aux besoins d'innovation, et ainsi de prendre le contrôle de la digitalisation. En termes financiers elle facilite la planification et la justification des budgets, le suivi des dépenses, l'analyse de la performance et le benchmarking, utiles notamment pour le choix d'externaliser un service ou non. Enfin en termes de management opérationnel, l'ITFM assiste les équipes pour gérer le cycle de vie des actifs, pour éviter les coûts de l'obsolescence et pour supprimer les coûts cachés et les doublons.

## Un outil de gouvernance

Notre expérience montre que l'implémentation d'un modèle d'allocation des coûts informatiques est devenu impératif aux CIOs. Cet outil permet de maintenir la compétitivité de l'entreprise en améliorant la gouvernance opérationnelle et financière de l'informatique. Il aide à prendre des décisions stratégiques en présentant une vision commune des coûts informatiques et de leur valeur.



Takama Sàrl  
Quai du Suchet 1  
1162 St-Prex  
Suisse

[info@takama.ch](mailto:info@takama.ch)  
[www.takama.ch](http://www.takama.ch)

©2020, Takama Consulting