

Interview

ALRIX CONSULTING A DÉVELOPPÉ UN NOUVEAU CONCEPT, CELUI DE RESPONSABLE INFORMATIQUE EN TEMPS PARTAGÉ (SHARED IT MANAGER)



Par **patrice Bievre**

Interview de Alain Lacroix et Richard Schmed, directeurs associés chez ALRIX Consulting, un cabinet spécialisé dans le conseil et l'audit informatique.

ALRIX consulting est une société spécialisée en audit et conseil informatique. En quoi consiste ce métier ?

Alain Lacroix : Alrix Consulting peut intervenir dans différents domaines comme la gestion de projets, la mise en place de nouvelles solutions informatiques ou l'amélioration d'environnements déjà existants auxquels il faut ajouter l'analyse et l'assessment de structures informatiques. Quand ils nous sollicitent pour un audit, nos clients attendent de nous la production d'un rapport mettant en évidence les forces et les faiblesses de leur système d'information ainsi que les risques liés aux opérations qu'ils traitent. Dans le cadre de nos activités, nous pouvons aussi les conseiller lors du lancement d'un appel d'offre. Dans ce cas

on peut nous solliciter soit pour rédiger l'offre commerciale ou conduire tout le processus de sélection qui aboutira au choix de la solution finale. A tout ceci vient s'ajouter la gestion de contrats ainsi que la production de tous les documents associés tels que SLA (Service Level Agreement), OLA (Operation Level Agreement), Statement of Work, et le KPI (Key Performance Index). Pour gérer et suivre les processus de transition et de transformation, ALRIX Consulting utilise une approche se déclinant en 5 étapes : Analyse, Définition de la solution, Mise en place de tests et pilotes, Assomptions de service, Implémentation d'un environnement stable. Pour finir nous sommes également compétents pour intervenir sur toutes les activités liées au PMO (Program Management Office) & à la gouvernance du système d'information. A l'occasion de ce type de mission, nous mettons en place l'ensemble des processus et des outils de contrôle de performance des projets ainsi que le soutien et la formation des chefs de projets.

De plus en plus de sociétés font appel à des prestataires externes pour gérer leurs appels d'offre informatique. Est-ce là, une manière pour elles d'avoir un avis plus objectif que celui des prestataires déjà en place ?

Richard Schmed : La plupart des sociétés ne lancent pas des appels d'offres de manière répétée, il leur manque donc de l'expérience et de l'expertise dans ce domaine. Forte de l'expérience de plus de 30 ans de ses consultants, Alrix Consulting se propose de conduire ce processus pour elles. Les avantages pour les clients se situent à différents niveaux. En premier lieu, ils reçoivent l'assurance qu'Alrix Consulting conduira le processus complet de façon professionnelle et en adéquation parfaite avec leurs attentes. Le client est également assuré que le calendrier des différentes activités composant le processus sera respecté et que tous les éléments seront livrés dans le temps défini. Ceci a également comme résultante une gestion efficace qui permet au client d'engager un budget concurrentiel sur le marché. En outre, Alrix Consulting propose une gestion basée sur un montant forfaitaire, cela place le client dans une situation où il est à l'abri de potentielles surprises.

L'informatique est un secteur où on innove en permanence. Dans un tel contexte est-il encore raisonnable pour les entreprises d'investir dans des infrastructures coûteuses ?

Alain Lacroix : De plus en plus de sociétés s'orientent, avec l'aide de leurs prestataires informatiques réguliers, vers des solutions « Pay per use ». Dans ce modèle de gestion, le client ne paie que les ressources qu'il utilise effectivement, un exemple très répandu aujourd'hui sur le marché est le « Print service ». Dans ce type de modèle économique, les unités d'impression sont mises à disposition du client contre le paiement d'une redevance calculée sur le nombre et le type (noir/blanc ou couleur) de pages imprimées. Une autre solution qui rencontre de plus en plus de succès actuellement est la gestion « Cloud », dans ce cas de figure, le client ne possède plus de serveurs, il est alors au bénéfice d'un hébergement de ses données et de ses applicatifs dans un Data Center sécurisé. Là, encore, la facturation est basée sur les ressources effectivement utilisées par le client, par exemple, la taille des fichiers de données, le nombre de serveurs virtuels utilisés, etc. Ces solutions ont l'avantage d'éviter aux clients d'investir dans des infrastructures souvent mal adaptées à la taille de leur entreprise. Demain, on s'orientera vers des solutions de type « All inclusive ». Ces solutions permettront aux clients de se concentrer entièrement sur leur activité métier, tout en ayant la possibilité de disposer d'infrastructures présentant des garanties de haute disponibilité.

En matière de projet IT, le respect des délais n'est pas toujours évident. Comment une entreprise peut éviter les retards de livraison de la part de ses prestataires externes et fournisseurs ?

Richard Schmed : Pour les PME la gestion des contrats consomme rapidement du temps et génère un niveau élevé de frustration. Elle requiert également une expertise de haut niveau afin de garantir que tous les points contractuels sont maîtrisés et gérés en conséquence. Certains points contractuels, s'ils ne sont pas adressés correctement, peuvent sévèrement impacter la bonne marche du système d'information. Ils peuvent également générer des risques qui peuvent, à leur tour, mettre en péril la productivité des activités métiers de l'entreprise. Alrix Consulting est compétente pour accompagner ses clients dans cette tâche particulière et leur garantir ainsi, que tous les points contenus dans leurs contrats seront gérés en fonction des besoins de leur système d'information. Alrix Consulting leur permet également d'optimiser le suivi de leur portefeuille de contrats. Cela leur assure une haute disponibilité de tous les services IT ainsi que des équipements qui leur sont liés. Alrix Consulting accompagne ses clients tout au long des différentes étapes du processus et les conseille avec pertinence en leur garantissant un succès à la hauteur de leurs espérances. En proposant le service de Gestion des Contrats, Alrix Consulting permet à ses clients de faire de substantielles économies budgétaires en mettant à leur disposition des outils et des processus qui permettent un suivi efficace des différents événements intervenants durant leur cycle de vie.

En informatique faire appel à une équipe de spécialistes coûte fréquemment les yeux de la tête. Comment une PME ayant des moyens limités peut-elle se protéger contre les dépassements de budget ?

Alain Lacroix : Alrix Consulting a développé un nouveau concept, celui de responsable informatique en temps partagé (Shared IT Manager) qui permet à une PME de disposer de spécialistes experts à temps partiel sans avoir à en payer le prix fort. Le concept est basé sur la mise à disposition d'un spécialiste en fonction des besoins réels et du budget d'une PME, ceci, tout en se réservant la possibilité d'une intervention rapide non planifiée en cas de situation d'urgence.

Il s'agit pour une PME d'avoir à sa disposition un responsable informatique expérimenté, compétent et disponible connaissant parfaitement l'environnement informatique avec un coût maîtrisé. La présence du responsable informatique en temps partagé sur son site est définie avec elle en fonction de son besoin réel en respectant ses contraintes budgétaires. En cas d'urgence non planifiée, il prend contact avec l'entreprise ou si la situation l'exige, il se rend immédiatement sur son site. Il est également possible d'adapter sa présence en fonction de situations spéciales. Cette manière de procéder présente l'avantage pour l'entreprise de faire des économies d'échelle car elle va pouvoir s'entourer de compétences pluridisciplinaires uniquement si elle en a réellement besoin.

Alrix Consulting : www.alrix.ch

Par Patrice Bièvre – Journaliste – Le Monde Economique