

*Organisation*

*Industrie / Distribution*

# Les rendez-vous DU MANAGEMENT

*En pratique*

## ***Audit des services et des prestations informatiques***

### ***L'entreprise***

---

Ce groupe assure la fabrication et la distribution de boissons. Sa filiale française regroupe quatre entités organisées comme suit : grandes marques nationales et internationales, marques de spécialité, marques de distributeurs et marques premier prix, ainsi que la distribution et la consommation hors domicile. Cette société emploie environ 6.000 personnes en France pour un chiffre d'affaires de 1,5 milliard d'euros. Les investissements annuels se situent à hauteur de 110 millions d'euros.

L'atout gagnant du groupe, classé parmi les 100 premières entreprises de l'hexagone, tient à son portefeuille de marques qui répondent à tous les goûts et à toutes les occasions de consommation. Numéro 1 des marques de spécialité dans sa catégorie, numéro 1 des MDD/MPP (marques de distributeurs/marques premier prix), numéro 1 de la distribution CHD (consommation hors domicile).

### ***La problématique***

---

La direction des systèmes d'information (DSI) avait, depuis quelques années, considérablement réduit ses effectifs en appliquant une politique d'outsourcing pour la plupart de ses domaines informatiques. En 1998, un contrat de services a été conclu pour 5 ans avec un acteur majeur de l'infogérance en France.

Après 3 ans, le bilan était très mitigé : la DSI considérait que le ratio coût/service était médiocre ; en effet, les coûts du contrat d'infogérance semblaient élevés au regard de la qualité de service et du respect des engagements contractuels. Ce constat était appuyé par l'insatisfaction des 1.600 utilisateurs des 80 filiales de la société de distribution.

La direction générale souhaitait faire réaliser un audit des prestations informatiques, aussi bien internes qu'externes, dans l'objectif :

- d'identifier les dysfonctionnements et de vérifier le respect des engagements contractuels,
- d'analyser l'éventuelle réduction des coûts associés au fonctionnement de la DSI,
- de ré-évaluer les besoins des filiales en termes de déploiement, support et dépannage informatique,
- d'analyser la qualité de service adaptée aux besoins des filiales.

## **La mission**

S.C.A. Consult a effectué l'audit interne et externe des prestations informatiques. Cette mission a été menée en collaboration étroite avec le directeur informatique, le directeur technique et les utilisateurs.

La mission a été réalisée en deux temps : un audit de l'ensemble du fonctionnement, puis un audit plus approfondi sur le support aux utilisateurs : help-desk et prestations connexes (audit du plateau d'appels, des services techniques et fonctionnels de l'infogérant, soit environ 80 personnes concernées).

Notre intervention a consisté à :

- collecter, puis analyser des éléments quantitatifs pour étayer les lacunes et dysfonctionnements constatés et réaliser un diagnostic de l'organisation en s'intéressant de près aux échanges entre la DSI, l'infogérant, ses sous-traitants et les utilisateurs,
- proposer un plan d'amélioration pour optimiser l'existant en terme de qualité de service,
- proposer des scénarios d'évolution vers une nouvelle organisation permettant de réduire les coûts de fonctionnement à qualité égale ou supérieure, en re-découpant notamment les domaines gérés en interne et ceux sous traités,
- construire la cible : évolution des règles de fonctionnement, ajustement des processus, refonte des indicateurs de service, dimensionnement des ressources et des moyens...

## **Les résultats**

L'infogérant a reconnu pouvoir progresser sur un certain nombres de points critiques mis en lumière par l'audit. Une cellule qualité a été constituée pour piloter la mise en place des optimisations qui se sont traduites par :

- une diminution significative des incidents traités hors délais : taux de résolution de niveau 1 > 80 % dans les délais,
- une meilleur réactivité de l'infogérant : criticité du problème, délais de prise en compte divisés par 2, règles d'escalade...
  - ▶ taux d'incidents pris en compte en moins de 30 min au niveau 2 > 95 %,
  - ▶ délais d'intervention > 90 % dans les délais ;
- une amélioration des échanges d'informations entre les entités internes et externes (mise en place de la gestion de parcs de matériels, étiquetage code barre, supervision du réseau, prise de contrôle à distance des matériels...).

Pour répondre aux objectifs de réduction des coûts et de qualité de service, nous avons recommandé d'internaliser le support aux utilisateurs et de mutualiser les moyens avec la société de fabrication du groupe, soit 3.000 utilisateurs au total en France.

## **Témoignage client**

*« Afin d'améliorer le service rendu et les coûts associés, nous avons décidé d'assurer par nos propres moyens le support aux 3.000 utilisateurs de l'informatique de notre groupe.*

*S.C.A. Consult nous a aidé tout au long de ce projet pour définir les niveaux de service attendus, dimensionner la structure nécessaire, réorganiser les processus de fonctionnement des équipes, choisir les outils de suivi des incidents et de gestion des connaissances, assurer la gestion de notre parc informatique composé de près de 5.000 biens et pour piloter le démarrage opérationnel de cette nouvelle opération.*

*Grâce à S.C.A. Consult, nous avons ainsi optimisé les ressources et moyens nécessaires et respecté les délais de mise en place, dans un contexte de changement important lié à la fusion de nos services informatiques centraux. »*

**Roland de Boissieu**  
Directeur Logistique et Systèmes d'Information



**LYON**  
73, rue François Mermet - BP 14  
69811 TASSIN Cedex  
Tél. : +33 (0)4 72 38 37 37

**PARIS**  
32, rue des Jeûneurs  
75002 PARIS  
Tél. : +33 (0)1 55 80 58 00