

Gestion de parc : parent pauvre de la stratégie informatique

Si la mise en place d'une gestion efficace des infrastructures peut se révéler délicate, elle apporte un triple bénéfice : maîtrise et réduction des coûts, amélioration de l'efficacité des utilisateurs et renforcement de la sécurité informatique.

La gestion des actifs informatiques ou gestion de parc, est restée trop souvent le « parent pauvre » de la stratégie informatique des entreprises. Des organisations disposant de plusieurs milliers de postes de travail, sur de nombreux sites, ne disposent, par exemple, pas d'un poste de gestionnaire de parc à plein-temps. Dans d'autres cas, la gestion du parc se résume à des audits ponctuels, sans véritable stratégie d'ensemble. Sans doute parce que les directions informatiques mettent du temps à réaliser que la vague de l'informatique qui les a submergées, induit une grande complexité des gestions, impliquant des méthodes et des outils de gestion adaptés.

Par gestion de parc informatique, on entend un ensemble d'outils et de procédures permettant d'inventorier de manière permanente les ressources informatiques, de les affecter à des personnes, des sites ou des entités fonctionnelles, de gérer les mouvements et plus généralement le cycle de vie de l'actif (achat, installation, maintenance, déménagement, réforme...).

Les banques disposent de manière générale d'un très grand volume d'actifs informatiques, dont le rôle est critique dans le cadre de l'exercice de leur métier, répartis sur un grand nombre de sites ce qui rend plus complexe leur gestion. La mission de support technique est d'autant plus vitale que l'indisponibilité totale ou partielle d'un des éléments du système d'information peut entraîner des préjudices financiers et d'image importants.

Si la mise en place d'une gestion efficace des infrastructures peut se révéler délicate, on pourra escompter un triple bénéfice : maîtrise et réduction des coûts, amélioration de l'efficacité des utilisateurs et renforcement de la sécurité informatique.

JAMAL LABED
Directeur général
STAFF & LINE



Réduire le coût de possession

Le premier bénéfice est d'ordre économique. Une gestion de parc informatique doit permettre de réduire le coût de possession (ou TCO : *total cost of ownership*) des équipements informatiques. Le Gartner Group estime le TCO d'un poste de travail informatique à environ 10 000 \$US par an, se répartissant en coût de capital (acquisition du matériel et logiciels) facile à évaluer, et en coûts induits (support technique, formation, coût de non-disponibilité du matériel). Or ces coûts cachés, plus difficiles à connaître, représentent deux tiers du TCO. Une meilleure gestion permettra d'abord d'identifier clairement les coûts directs et coûts induits, et de les réduire au fil du temps. Grâce à des informations fiables sur le renouvellement des actifs, il sera par exemple possible de grouper les achats et obtenir de meilleures conditions. En France, il sera possible de réduire la taxe professionnelle acquittée en ne prenant en compte dans son calcul que les actifs informatiques réellement

« Le *total cost of ownership* d'un poste de travail informatique est estimé à environ 10 000 \$US par an. »

présents en parc. En matière d'acquisition de logiciels, beaucoup d'entreprises achètent trop de licences par manque de connaissance des licences déjà acquises, ou par mauvaise perception des besoins réels des utilisateurs.

Or un retour sur investissement plus ou moins rapide est un point capital au moment de l'acquisition. Capital tout d'abord pour répondre à la problématique de gestionnaire de la direction des services informatiques (DSI) qui devra justifier qu'il est indispensable d'investir et que, même si les raisons sont perçues par tous, il est plus simple d'apporter des données chiffrées de ce type. Capital ensuite parce que cet investissement sera au centre du pilotage de la DSI pour la gestion du parc.

Dépanner et anticiper

Le second bénéfice est l'amélioration de la qualité de service rendue aux utilisateurs d'informatique. En connaissant mieux son parc, il devient possible de dépanner plus efficacement les utilisateurs, voire d'anticiper les incidents qui pourraient se produire. Dans ce contexte, on ne parle plus d'utilisateurs mais de clients. La DSI devient fournisseur de services. À ce titre, elle doit se doter d'outils performants pour assurer cette maîtrise indispensable des coûts de son parc informatique et délivrer un support aux utilisateurs de qualité.

Acquérir un progiciel de gestion de parc

informatique permet non seulement d'avoir une vue immédiate sur son parc, mais également de pouvoir gérer la croissance au sein de la société. Disposer d'un instantané des équipements d'une entreprise ne suffit plus, encore faut-il pouvoir apporter des solutions et anticiper les investissements et directives futurs. De nombreuses solutions apportent une partie des réponses, mais rares sont celles capables de s'intégrer dans un système d'information et d'agir comme une véritable aide à la décision et à l'intervention. Il est pourtant possible de mettre en place des processus internes plus efficaces qui reposent sur l'exploitation faite du *reporting*. Croiser les données du parc avec les incidents ou les demandes faites au *help desk* permet d'aller plus loin dans la pertinence des analyses et à plus forte raison des décisions qui seront prises. Le progiciel doit s'intégrer dans le système d'information, s'adapter au modèle organisationnel de l'entreprise et non l'inverse, puis suivre les éventuels changements.

Gérer les risques financiers et juridiques

Enfin la mise en place d'une gestion de parc informatique est un composant essentiel de la sécurité informatique. À côté des solutions classiques anti-virales, anti-intrusions, une gestion efficace permet d'identifier de manière dynamique les failles possibles de sécurité : absence ou obsolescence de logiciels anti-virus, disparition de matériel, comportements à risques (téléchargements de logiciels sur internet induisant des risques de virus, ou messagerie instantanée exposant à des risques d'intrusion). De ce point de vue, une bonne gestion permet d'anticiper les risques ou de réagir rapidement. Le piratage logiciel est un autre risque majeur auquel s'exposent les entreprises. BSA (Business Software Alliance) estime que 40 % des logiciels installés dans les entreprises françaises n'ont pas été achetés régulièrement. Les éditeurs sont donc conduits à mener une lutte impitoyable, qui fait courir à l'entreprise des risques financiers, juridiques et d'image considérables. Une solution de gestion de parc permettra de recenser en permanence les logiciels installés, de rapprocher cette information des licences acquises et de mettre en évidence d'éventuels écarts.

Maîtrise et réduction des coûts, amélioration de la productivité des utilisateurs, sécurité informatique : autant de thèmes qui placent la gestion de parc au cœur de la stratégie informatique des grandes entreprises, et des banques en particulier.