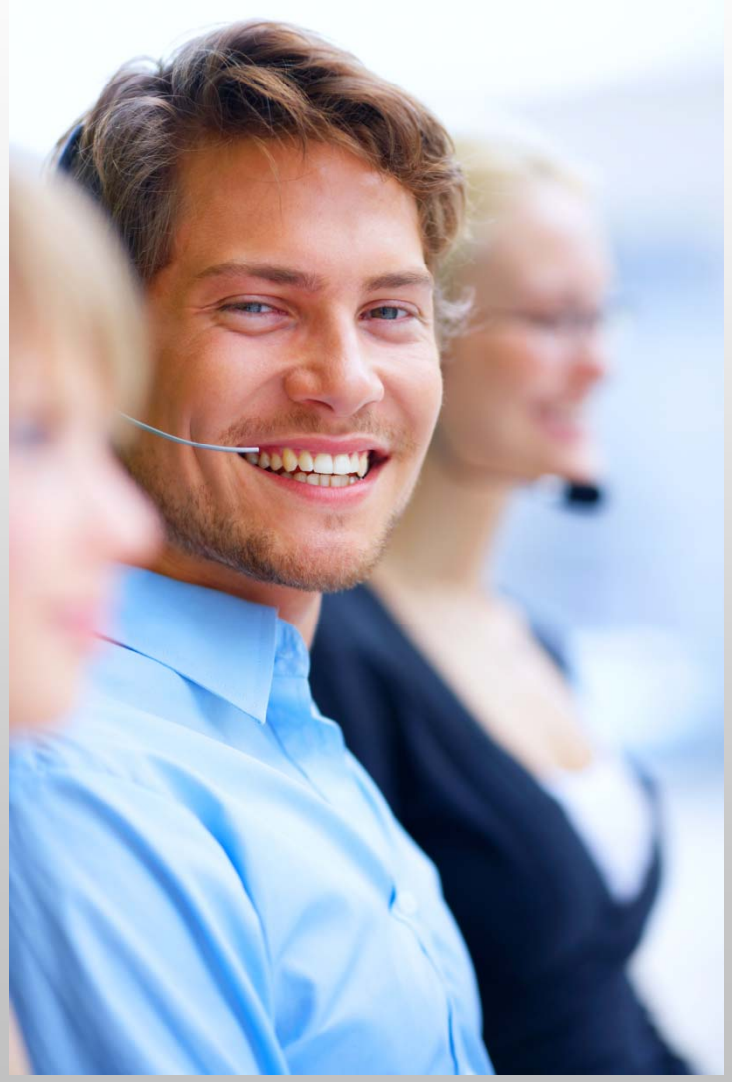
Le TCO (Coût Total de Possession)
ou comment mesurer la dépense informatique

Le TCO : méthodologies modèles et outils pour aider les entreprises à mieux …



- Évaluer les coûts
- Maîtriser les coûts
- Réduire les coûts
- Optimiser la valeur des investissements informatiques

Le TCO vous permettra de présenter le projet de renouvellement de votre infrastructure informatique en termes de budget en expliquant à votre directeur financier que votre système d'information va vous aider à réaliser des économies tout en restant aligné avec les objectifs de l'entreprise

85% des professionnels des SI utilisent le TCO lors des décisions d’achat (le coût total d'une machine est loin de se résumer à son prix d'acquisition)

- **Réduction des coûts annuels de 15 à 30%**
- **Amélioration des niveaux de services**
- **Accroissement de la satisfaction des utilisateurs**

Le TCO : une définition rigoureuse pour évaluer suivre et réduire le coût total de possession dans le temps

- La gestion précise du parc informatique (matériel, réseau et logiciels)
- La gestion complète des actifs matériels et des équipements
- La gestion des pannes et l'organisation du support en ligne
- La planification des tâches d'assistance et au support logiciel
- La mise en place de standards informatiques pour une meilleure compatibilité et une maintenance facilitée

Objectif : standardiser les équipements pour réduire le coût des systèmes d’informations - ceci à tous les niveaux de l'entreprise

Le TCO représente les coûts matériels et logiciels de possession des actifs d'informations en réseau d'une entreprise. Il tient compte du cycle de vie de chaque produit depuis leur acquisition jusqu'à leur mise au rebut.

Le TCO englobe les coûts directs (matériel, logiciels, opération, administration) et les coûts indirects (coûts d'opérations reliés aux utilisateurs finaux et le temps d'indisponibilité) ainsi que tous les coûts cachés dans l'entreprise.

Vos investissements pour mettre en marche, gérer et supporter le matériel et les logiciels requiert davantage que le coût d'achat initial.

Le Coût Total de Possession englobe les coûts directs et les coûts indirects reliés à l'achat de l’informatique

1. Les coûts directs englobent les coûts de matériel, des logiciels d'opération et d'administration.

2. Les coûts indirects représentent les coûts d'opérations reliés aux utilisateurs finaux et le temps d'indisponibilité.

COUTS DIRECTS

Actifs

Matériel
- Serveurs
- Postes clients
- Périphériques
- Réseaux

Logiciel
- Systèmes d'exploitation
- Applications
- Utilitaires
- Outils de gestion

Mises à niveau

Fournitures

Pièces détachées

Personnel

Opérations
- Services techniques
- Gestion du planning et des processus
- Gestion des bases de données
- Helpdesk

Administration
- Formation des informaticiens
- Formation des utilisateurs finaux

COUTS INDIRECTS

Personnel

Utilisateurs finaux
- Assistance des collaborateurs
- Formation
- Développement d'applications
- Gestion données et fichiers

Indisponibilité

La gestion des technologies se répartit ainsi :

- Gestion automatisé des actifs informatiques
- Gestion des systèmes
- Gestion des ordinateurs
- Protection des ordinateurs
- Standardisation des actifs
- Gestion des systèmes
- Formation

La gestion d’actifs automatisés

Inventaire Matériel : une liste électronique de tout le matériel informatique (stations de travail, serveurs, périphériques et matériel réseau). Elle doit inclure les identifications des pièces (numéro de série, code à barres description modèle), historique des déplacements, des ajouts, l'information des contrats ou des locations. Cette information sera utilisée pour la planification technique le support et la finance.

Inventaire Logiciel : gérées de manière automatique sur les logiciels clients réseau et serveur de votre entreprise, il comprend les termes et conditions de licence, la date d'acquisition, le nom et l'emplacement de l'utilisateur les caractéristiques d'installation du système, les contrats d'assistance la surveillance de l'utilisation, l'historique, et d'autres données pertinentes. Un inventaire de logiciels est important pour la gestion des licences, pour les contrats de maintenance, pour la planification et le dépannage technologique ainsi que pour la gestion financière.

Installation de logiciel à distance : permet pour la mise à jour de version des patches ou mise à jour d’antivirus.

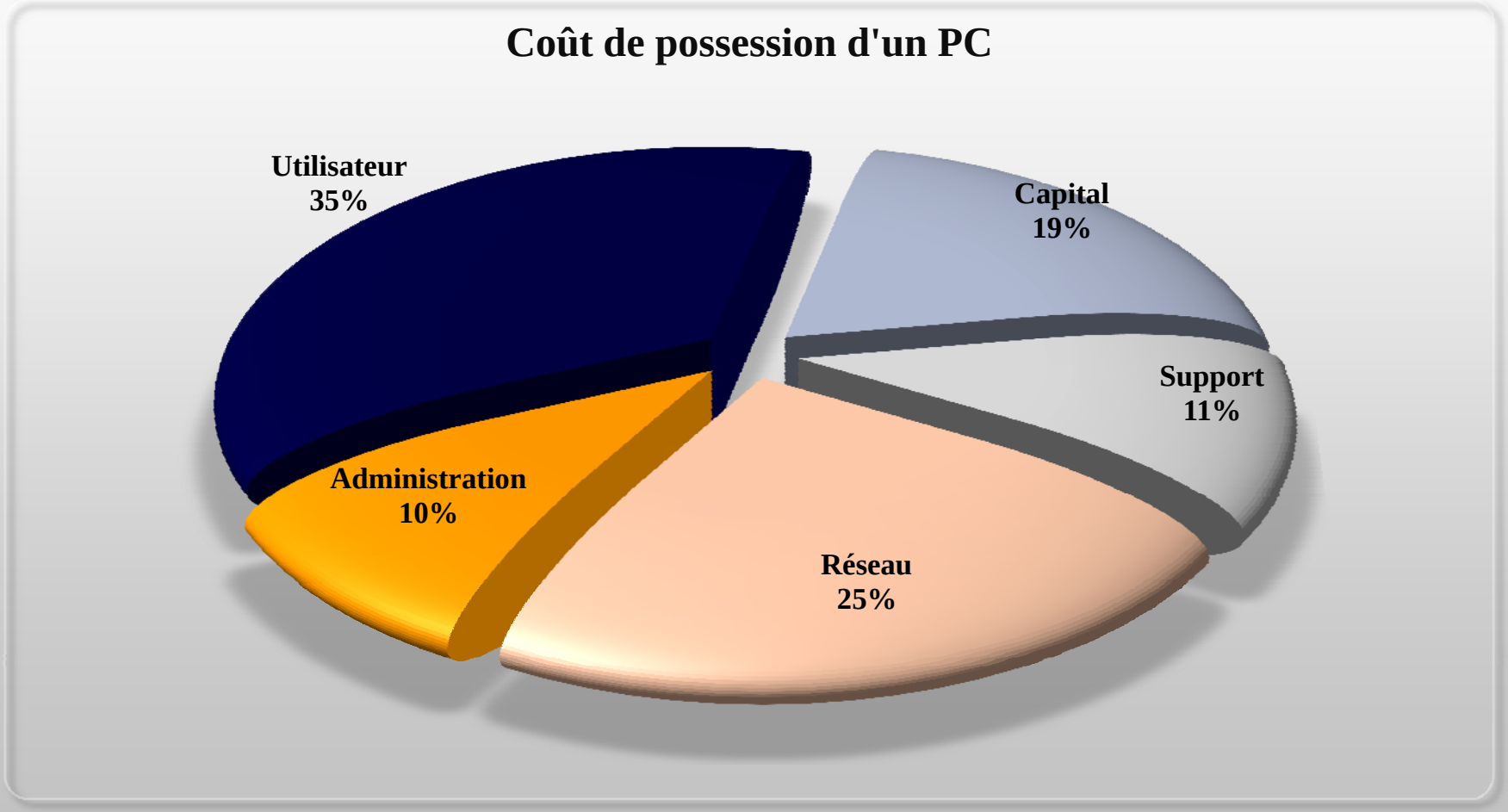
Le DSI n'a pas le droit à l'erreur face au resserrement des budgets informatiques

Les entreprises ont été confrontées à un problème d'envergure au moment où elles se sont mises à acheter autre chose que des PC.

On s'est alors aperçu que le modèle TCO s'appliquait à tous ces éléments actifs qui constituent l'infrastructure globale du SI, du poste de travail à la téléphonie en passant par les serveurs d'applications, les réseaux et le stockage de données.

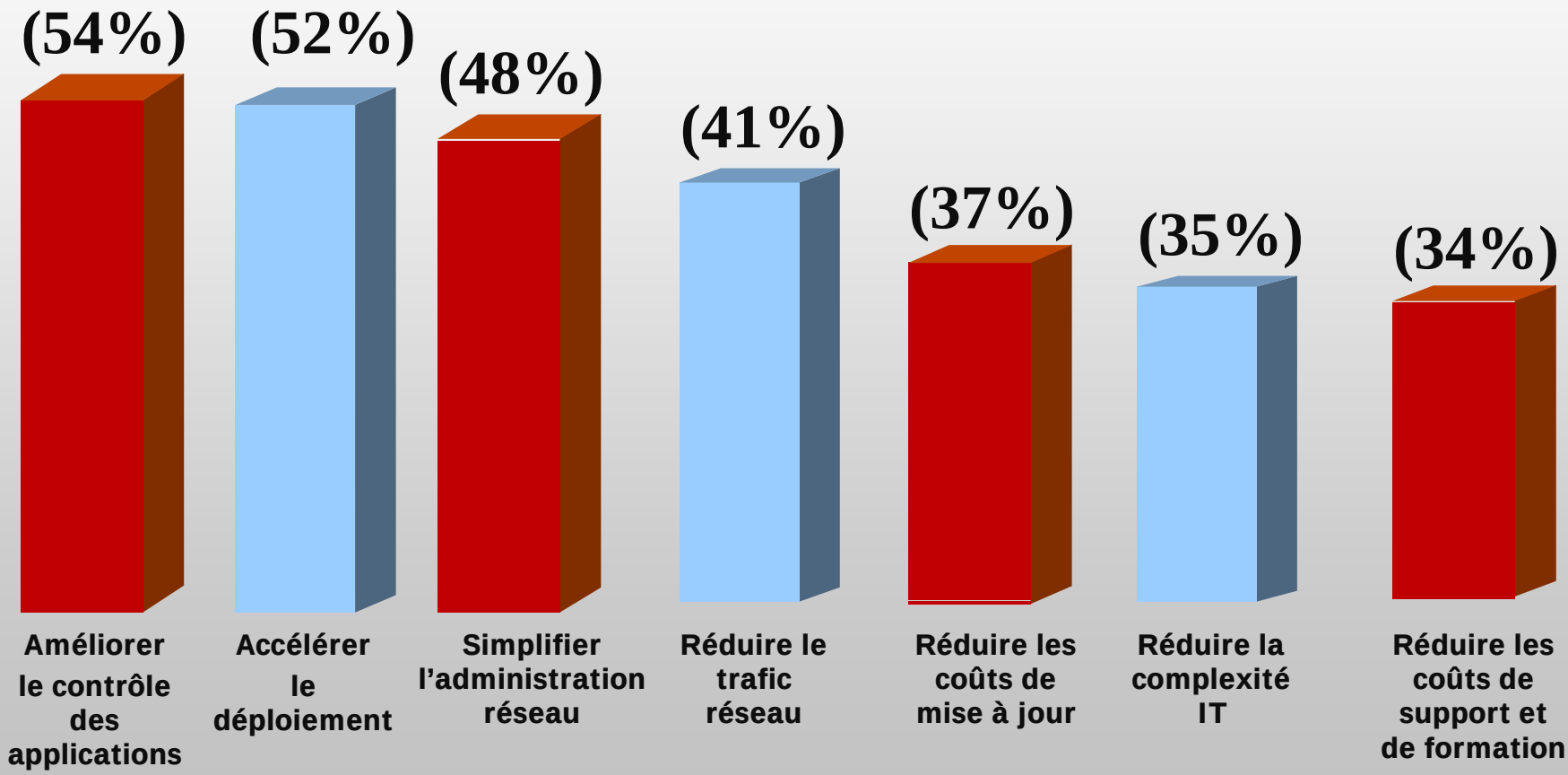
Mesurer le TCO est donc revenu à calculer ce coût de possession sur l'ensemble du cycle de vie de l'actif, de sa naissance dans l'entreprise jusqu'à sa disparition.

Le coût de possession d’un PC peut être réparti comme ceci :



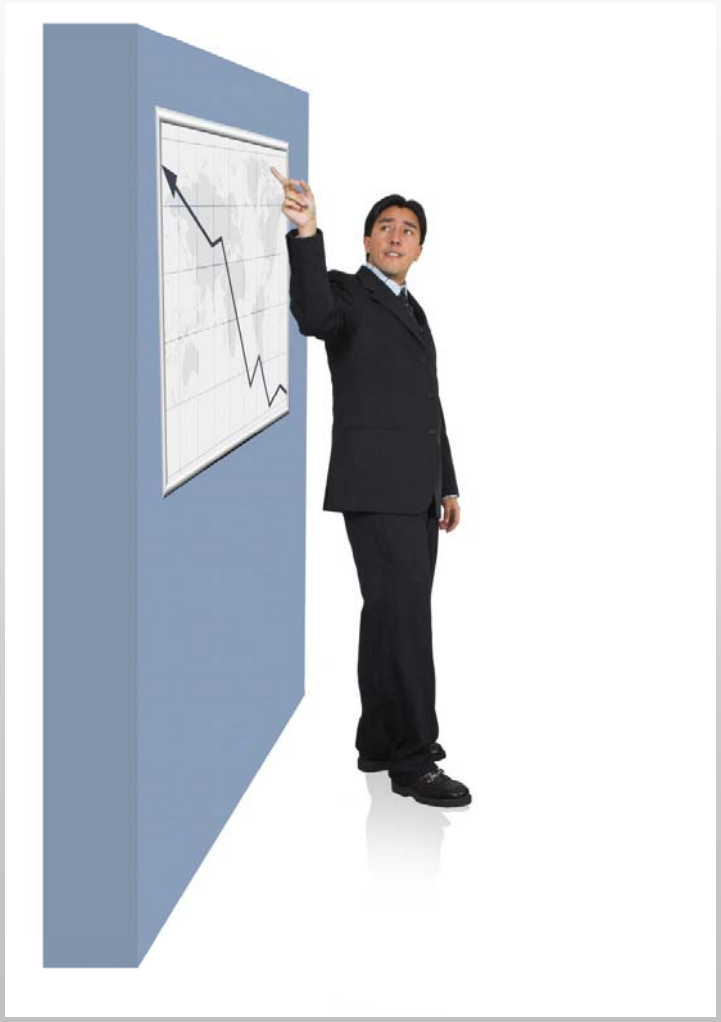
Source Gartner Group

La maîtrise, le déploiement et la facilité d'administration sont les trois facteurs essentiels



Source Gartner Group

Gestion automatisée des actifs informatiques



Économies générées par catégorie de coûts	
Matériel et logiciels	0 - 8 %
Opérations	1 - 16 %
Administration	0 - 7 %
Utilisateurs	0 - 3 %
Pannes	0 %

Source Gartner Group

Gestion des systèmes

Détection de virus : l'antivirus doit protéger autant le serveur que les ordinateurs des usagers. De plus, il doit y avoir une mise à jour régulière de préférence automatisée, des informations sur les virus autant pour les serveurs que pour les stations de travail.

Inventaire logiciel : système automatisé de gestion des événements qui signale aux opérateurs les incidents, les problèmes de capacité ou de trafic les attaques virales et les autres événements transitoires.

Économies générées par catégorie de coûts	
Opérations	0 - 9 %
Administration	0 - 1 %
Utilisateurs	0 - 6 %
Pannes	0 - 10 %

Source Gartner Group

Gestion des ordinateurs

Mise sous-tension automatique des ordinateurs: pour la détection et destruction de virus, distribution de logiciel, copie de sécurité, inventaire et d'autres fonctions de gestion.

La gestion des ordinateurs peut aller jusqu'à l'analyse du voltage, de la température de différentes composantes de l'ordinateur ou de signaux anormaux pour permettre à vos équipes techniques d'être réactif et éviter les pannes en cascade.

Économies générées par catégorie de coûts	
Opérations	0 - 8 %
Utilisateurs	0 - 10 %
Pannes	2 - 28 %

Source Gartner Group

Protection des données et des ordinateurs

Les copies de sécurités doivent être faites régulièrement aux niveaux des serveurs, des ordinateurs de bureau et des ordinateurs portables. Ces copies doivent être entreposées dans un site externe. En cas de sinistre la récupération doit être effectuée rapidement pour éviter la perte de données importantes pour votre entreprise.

Bien entendu, les lieux doivent être protégés contre les accès interdits afin d'éviter le vol de matériel. Cette pratique favorise la diminution des primes d'assurances.

Économies générées par catégorie de coûts	
Opérations	0 - 7 %
Administration	0 - 1 %
Utilisateurs	0 - 4 %
Pannes	2 - 42 %

Source Gartner Group

Centre d’assistance - Support à l’usager

Les systèmes incluent la gestion des appels, la gestion des problèmes plus la résolution des problèmes facilitée par une base de données des connaissances.

La base de données des connaissances conserve la trace de tous les problèmes et elle offre une documentation sur les incidents typiques et les solutions employées pour les résoudre.

Économies générées par catégorie de coûts	
Opérations	0 - 1 %
Utilisateurs	0 - 25 %
Pannes	0 - 11 %

Source Gartner Group

Standardisation de l'informatique

Standardiser les plates-formes et les applications et limiter le nombre de fournisseurs avec qui votre entreprise transige.

La standardisation des plates-formes comporte la limitation des modèles d'ordinateurs (tant pour les utilisateurs que pour les serveurs) de périphériques et de systèmes d'exploitation.

La standardisation est importante au niveau des applications. Avec une standardisation d'applications, l'échange de documents est facilité. Prenons par exemple deux de vos collaborateurs qui travailleraient ensemble avec Microsoft Word 2003 et Word 2007.

La standardisation réduit les problèmes de configuration, la gestion des changements, de formation, de support technique et d'approvisionnement des pièces en cas de bris.

Standardisation

Économies générées par catégorie de coûts	
Matériel et logiciels	0 - 7 %
Opérations	1 - 20 %
Administration	1 -16 %
Utilisateurs	1 - 12 %
Pannes	1 - 14 %

Source Gartner Group

Gestion des utilisateurs

Les utilisateurs doivent avoir des droits d'accès limités à l'information de l'entreprise, aux logiciels, aux bases de données ainsi qu'aux ressources partagées. De plus, des heures d'accès doivent être déterminées (ne pas accéder au système entre 22h et 6h du matin).

Les utilisateurs ne doivent pas être en mesure de pouvoir installer des logiciels. Ceux-ci peuvent rentrer en conflit et causer des pannes.

Économies générées par catégorie de coûts	
Opérations	2 - 27 %
Administration	0 - 1 %
Utilisateurs	1 - 16 %
Pannes	3 - 45 %

Source Gartner Group

Formation

La formation des utilisateurs constitue l'outil le plus important pour réduire les coûts. Un utilisateur qui manque de formation consomme de deux à six fois plus de temps qu'un utilisateur formé en ce qui concerne l'assistance technique.

La formation des techniciens est importante pour favoriser la résolution de problème de façon efficace, l'assistance et le service aux utilisateurs. Ils doivent être formés sur les systèmes, les outils et les applications qu'ils utilisent dans leur travail quotidien.

Économies générées par catégorie de coûts	
Opérations	0 - 11 %
Utilisateurs	0 - 18 %
Pannes	1 - 28 %

Source Gartner Group

Préconisation

Comparer votre TCO avec celui d'autres entreprises ayant une infrastructure à peu près similaire, même si elles évoluent dans un secteur d'activité différent.

Faite une première mesure dans le temps: comment se situer par rapport à d'autres et essayer d'atteindre les objectifs de TCO : -20 % au début, -25 % d'ici à trois ans, puis -30 %, ...

Les entreprises qui mettent en œuvre des initiatives pour faire progresser leur TCO :

- Consolide leur helpdesk avec un outil efficace
- Standardise le parc avec un logiciel de gestion de parc
- Automatise les processus d'inventaire avec des outils en temps réel

Une entreprise doit se prendre en charge au niveau de son parc informatique

« Si vous ne pouvez pas le mesurer, vous ne pouvez pas le gérer ! »

Source Gartner Group