



EBOOK

# DES MOYENS STRATÉGIQUES

POUR STIMULER L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE  
ET LA RÉDUCTION DES COÛTS



## Introduction

Le climat économique mondial actuel exige des coupes budgétaires immédiates pour de nombreuses organisations. Il incombe donc aux cadres supérieurs de l'entreprise de porter un regard stratégique sur la réduction et l'optimisation des coûts. Cela implique l'évaluation des objectifs à court terme ainsi que des objectifs commerciaux à plus long terme. En outre, il est essentiel de tenir compte de l'impact commercial potentiel lors de l'élaboration de stratégies de réduction des coûts.

La gestion des coûts à long terme exige de se concentrer en permanence sur les moyens d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de stimuler la productivité. Dans cette optique, il est impératif d'entretenir une culture où, chacun au sein de l'entreprise, est amené à assurer une utilisation optimale des ressources et à faire plus avec moins.

La gestion des coûts informatiques est un facteur de valeur essentiel qui peut aider l'entreprise à prospérer et à rester rentable même en cas de ralentissement économique majeur. En outre, l'optimisation et la réduction des coûts informatiques aident les entreprises à acquérir un avantage concurrentiel et à atteindre leurs objectifs commerciaux.

## Moyens stratégiques pour optimiser et réduire les coûts informatiques

### *Déterminez d'abord vos objectifs*

La première étape consiste à définir les objectifs de votre stratégie de gestion des coûts. Cherchez-vous à réduire immédiatement les coûts à court terme ou souhaitez-vous formuler un plan d'optimisation des coûts à plus long terme ? Peut-être s'agit-il d'une combinaison des deux. Même si l'objectif est purement à court terme, vous devez avoir une compréhension approfondie de l'impact commercial associé à la réduction des coûts. Travaillez à l'élimination de tous les systèmes et services de faible valeur ou redondants.

Par exemple :

- ❖ Désactivez les systèmes sous-utilisés ou dupliqués
- ❖ Renégocier avec les fournisseurs pour obtenir de meilleures conditions
- ❖ Rationaliser les services redondants

Réduisez ou supprimez la véritable source du coût et assurez-vous que vous ne le transférez pas simplement à un autre poste du budget. Si vous réduisez les coûts dans un domaine, évaluez si cela va augmenter les coûts ou affecter négativement la performance d'un autre domaine de l'entreprise.

## *Intégrez la gestion des coûts dans votre culture*

Un élément essentiel de la stratégie visant à garantir une gestion des coûts efficace et à long terme consiste, pour les chefs d'entreprise, à créer une culture de sensibilisation aux coûts et d'optimisation. Développer des processus internes qui garantissent la prise en compte des idées de réduction des coûts à tous les niveaux de l'organisation. Un autre élément clé de cette stratégie consiste à comparer votre entreprise à celle de vos pairs dans l'industrie. Cela permettra à l'ensemble de votre organisation de voir ses performances par rapport à ses concurrents.

## *Se concentrer sur l'amélioration de l'efficacité IT et l'accroissement de la productivité*

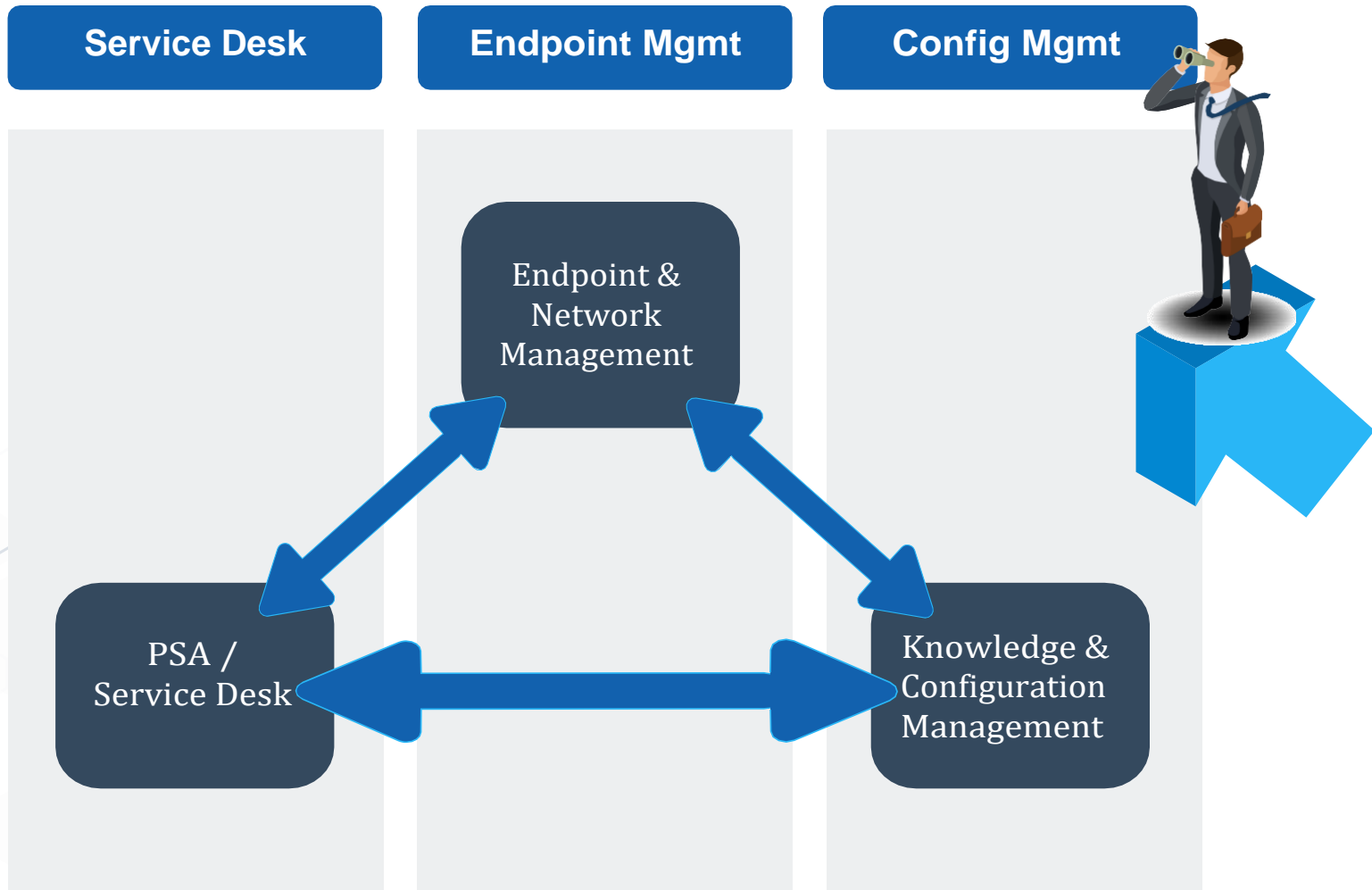
Les équipes informatiques disposent de nombreux moyens pour réduire les coûts et augmenter la productivité. Parfois, cela peut simplement nécessiter un investissement dans une meilleure technologie. Par exemple, utiliser une plateforme de gestion informatique de base pour accroître l'efficacité opérationnelle avec des flux de travail transparents entre les outils.

Une telle plateforme se compose des outils essentiels suivants :

- ❖ Endpoint Management
- ❖ Service Desk
- ❖ Gestion des connaissances et de la configuration



En intégrant les outils de gestion informatique les plus importants, les équipes informatiques peuvent faire plus en moins de temps et réduire les coûts d'exploitation informatique. Schéma



*IT Management Platform*

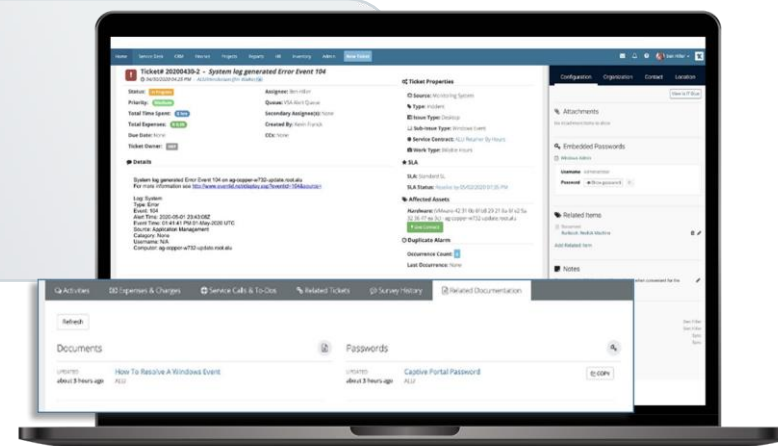
Voici 3 exemples d'intégration de flux de travail qui améliorent l'efficacité informatique :

- **Intégrer la gestion des connaissances et des configurations à la gestion des services et des points d'accès – Obtenir un accès rapide à la bonne information.**

Saviez-vous que vos techniciens informatiques peuvent perdre jusqu'à 20 % de leur temps à rechercher des informations en raison d'un accès insuffisant à la documentation informatique pertinente ? Cette intégration des flux de travail permet d'accéder plus rapidement aux bonnes informations dans les outils du Service Desk et de la gestion des points finaux.

Quelles sont les bonnes informations ?

- Informations enrichies sur les biens informatiques
- Données organisationnelles
- Actifs connexes – matériel et logiciels (c'est à dire les configurations)
- Les documents et procédures informatiques relatifs aux points d'extrémité associés et à l'incident du ticket de service
- Et plus...



*Ticket de service indiquant les documents relatifs à l'incident informatique spécifique figurant sur le ticket*

- **Accélérer la résolution des tickets de service grâce à un accès facile à la gestion à distance.**

Les outils de gestion des points d'extrémité offrent généralement des capacités de gestion à distance pour permettre un accès rapide aux points d'extrémité en tout lieu, tant qu'ils se trouvent sur Internet. Intégration des flux de travail entre la gestion des points d'accès et le service. Les solutions de bureau permettent aux techniciens de passer facilement d'un ticket de service à la fonction de gestion à distance pour résoudre un problème sur un poste de travail. Cela peut réduire le temps moyen de résolution (MTTR).

- **Exécuter des scripts d'automatisation à partir du Service Desk et des solutions de gestion des connaissances.**

Les techniciens informatiques perdent souvent leur temps à passer d'un outil de gestion informatique à l'autre pour accomplir leur travail. L'intégration des flux de travail entre l'outil de gestion des points finaux et les outils de gestion des services et des connaissances permet de résoudre ce problème. Par exemple, les techniciens peuvent travailler dans l'outil de gestion des connaissances et exécuter des scripts d'automatisation à cet endroit. Cela évite d'avoir à passer à la solution de gestion des terminaux et accélère la résolution des incidents informatiques.

Une plateforme de gestion informatique avec des flux de travail transparents comme ceux-ci peut effectivement réduire "l'espace entre", c'est-à-dire le temps perdu à passer d'une application à l'autre, et renforcer l'efficacité informatique.

## Réduire les coûts de personnel

Les frais de personnel représentent une part importante du budget informatique typique d'une entreprise. Ces coûts concernent principalement les salaires, les primes, les avantages sociaux, etc. Voici quelques moyens de réduire ces coûts.

### Exploiter l'automatisation pour améliorer la productivité IT et augmenter le ratio point final/technicien

L'automatisation des processus informatiques de routine permet aux petites équipes de gérer des environnements informatiques plus importants et plus complexes. Par exemple, l'automatisation des processus informatiques de routine permet aux petites équipes de gérer des environnements informatiques plus importants et plus complexes.

Par exemple :

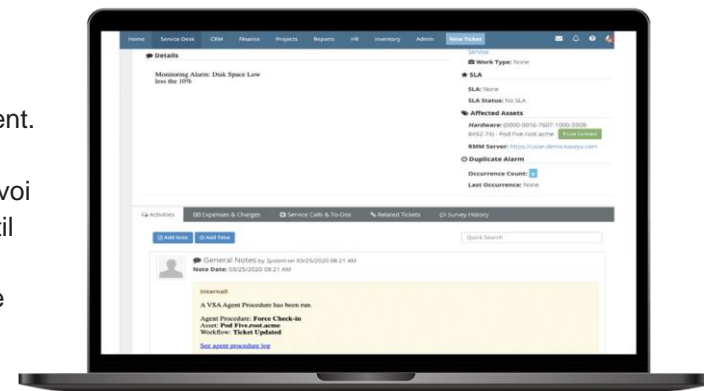
- **Automatiser le déploiement de logiciels, la gestion des correctifs et bien plus encore.**

Suivre le volume important de mises à jour et de correctifs logiciels peut être très long pour les équipes informatiques. Cela est particulièrement vrai si votre équipe utilise des processus manuels. Automatisez le déploiement des logiciels et l'application des correctifs pour vous assurer que vos systèmes sont mis à jour en temps utile. Votre environnement informatique sera ainsi plus sûr en réduisant le nombre de vulnérabilités dans vos systèmes d'exploitation et vos applications. Réduisez au minimum la "surface d'attaque" pour les pirates en appliquant des correctifs dans les 30 jours suivant leur mise à disposition.

Vous pouvez également automatiser des processus tels que la maintenance courante des serveurs. Appliquez les meilleures pratiques de gestion informatique de manière standardisée en utilisant des politiques pour guider l'automatisation.

- **Incidents informatiques auto-réparés.**

Votre outil de gestion des terminaux doit vous permettre de surveiller les événements et les conditions sur chaque terminal (via un agent installé) et de répondre automatiquement aux alertes qui se produisent. Ces réponses peuvent prendre plusieurs formes différentes, notamment la génération d'une alarme, l'exécution d'un script sur le point de terminaison, la création automatique d'un ticket de service ou l'envoi d'un courriel au personnel d'assistance. L'automatisation de la création d'un ticket de service dans l'outil de gestion des terminaux, puis l'auto-réparation de l'incident dans le centre d'assistance présentent l'avantage de documenter le processus dans le ticket. C'est un autre exemple d'intégration approfondie des flux de travail qui permet de gagner du temps et de stimuler la productivité informatique.



*Ticket de service indiquant qu'un script (procédure d'agent) a été exécuté automatiquement pour résoudre un problème de faible espace disque*



## Réduire le turnover des employés

Les coûts liés à l'embauche et à la formation de nouveaux employés peuvent représenter une dépense importante, surtout lorsque vous essayez de gérer une entreprise avec des ressources limitées en période de ralentissement économique. Saviez-vous que les petites entreprises ont dépensé en moyenne 1 286 dollars par employé pour la formation en 2019<sup>2</sup>. De plus, il n'est pas surprenant de savoir que les entreprises perdent de 1 à 2,5 % de leur chiffre d'affaires total en raison du temps investi pour former les nouveaux employés.<sup>3</sup>

Vous pouvez optimiser et réduire vos coûts d'embauche et de formation en conservant mieux vos employés actuels. Vous pouvez optimiser et réduire vos coûts de recrutement et de formation en fidélisant mieux vos employés actuels. Vous n'aurez alors plus à chercher de nouveaux candidats pour le poste et à pourvoir ces postes. Vous pouvez réduire le turnover du personnel en :

- Fournir à vos techniciens des outils et des flux de travail plus performants et plus intuitifs qui facilitent leur travail et améliorent leur efficacité.
- Automatiser les tâches répétitives pour libérer du temps pour vos techniciens afin qu'ils puissent se concentrer sur des activités plus difficiles et plus stratégiques.

## Exploiter les services NOC pour décharger les fonctions de l'IT

L'exploitation d'une entreprise en période de ralentissement économique implique inévitablement des contraintes budgétaires importantes. L'un des moyens les plus efficaces de maîtriser vos coûts de personnel consiste à transférer certaines de vos opérations à forte intensité de main d'œuvre, telles que la surveillance et la gestion des serveurs, vers le réseau.

Les services du centre d'opérations (NOC). Les services du NOC permettent à votre personnel de se concentrer sur les services à haute valeur ajoutée, la fidélisation de la clientèle et la croissance stratégique. De plus, les services du CNP dont les frais généraux sont peu élevés sont facilement accessibles.



## *Réduire les coûts non liés au personnel*

En informatique, bien sûr, il y a de nombreux coûts non liés au personnel qui peuvent également être optimisés. Il s'agit notamment des coûts de votre infrastructure informatique et des systèmes de gestion informatique.

### **Cloud et informatique sans serveur**

Alors que les entreprises du monde entier se sont définitivement tournées vers les services Cloud, la pandémie a encore alimenté cette transition. L'informatique sans serveur est une évolution plus récente qui offre une série d'avantages potentiels allant des économies de coûts et d'une plus grande évolutivité au déploiement plus rapide de nouvelles applications. Avec l'informatique sans serveur, vous payez au fur et à mesure de l'utilisation des services de base. Cela peut s'avérer moins coûteux que les services Cloud traditionnels "avec serveurs", pour lesquels vous devez généralement payer pour une certaine capacité, même si elle n'est pas utilisée.

### **Conteneurisation**

Les conteneurs offrent un énorme potentiel d'économie pour les entreprises qui cherchent de nouvelles façons de réduire leurs dépenses d'infrastructure. La conteneurisation permet de réduire les coûts d'infrastructure car ils sont plus légers que les machines virtuelles (VM). Comme il n'est pas nécessaire d'avoir plusieurs images de systèmes d'exploitation - une pour chaque application sur le serveur -, plus d'applications peuvent fonctionner sur le même matériel. Cela pourrait réduire le nombre d'hôtes nécessaires pour déployer vos applications.

En outre, la conteneurisation favorise une meilleure coordination entre les équipes d'ingénierie et de développement, facilite l'accélération des pipelines de CI/CD et entraîne de faibles coûts de maintenance. L'orchestration des conteneurs et les applications conteneurisées permettent non seulement de réaliser des économies, mais aussi d'utiliser le temps et les ressources de vos développeurs de manière plus productive.

### **Consolider les outils de gestion informatique**

Une autre partie de vos coûts opérationnels concerne les frais de licence et/ou de maintenance de vos outils informatiques. Vous pouvez optimiser ces coûts en éliminant les frais pour les outils de gestion informatique dont vous n'avez pas besoin une fois que vous disposez d'une plateforme de gestion informatique de base.

Par exemple, il ne devrait pas être nécessaire de disposer d'outils distincts pour la gestion à distance et la gestion des correctifs ou d'outils distincts pour la gestion des terminaux et du réseau.



## Solutions de gestion IT Kaseya

### Kaseya VSA

VSA est notre solution de gestion des terminaux et des réseaux pour les petites et moyennes entreprises. VSA est la pièce maîtresse de notre gamme de produits IT Complete. Elle permet une gestion efficace de l'ensemble de votre infrastructure informatique. Automatisez les processus informatiques courants grâce à des procédures et des politiques d'agent, remédiez automatiquement aux problèmes informatiques, restez au courant des correctifs, y compris les mises à jour de sécurité qui remédient aux vulnérabilités des logiciels. En bref, restez en sécurité !

### Kaseya BMS

BMS est notre solution d'automatisation des services professionnels (PSA) de nouvelle génération qui vous aide à optimiser les exigences de votre entreprise en matière d'arrière-plan. En optimisant la prestation de vos services de valeur, vous pouvez réduire le temps passé à des tâches non génératrices de revenus, telles que la gestion de projet et la facturation. La BMS peut transformer votre entreprise en vous donnant la possibilité d'accomplir ces tâches à une fraction du prix de la concurrence.

### Kaseya Vorex

Solution de Service Desk puissante, Kaseya Vorex permet aux techniciens IT de résoudre rapidement les incidents, avec un accès facile aux capacités de gestion à distance de VSA. Grâce à une gestion intégrée avancée des flux de travail, Vorex permet la résolution en douceur des tickets de service. Les techniciens ont un accès rapide aux données sur les actifs informatiques et aux procédures informatiques à partir de l'IT Glue.

### Kaseya IT Glue

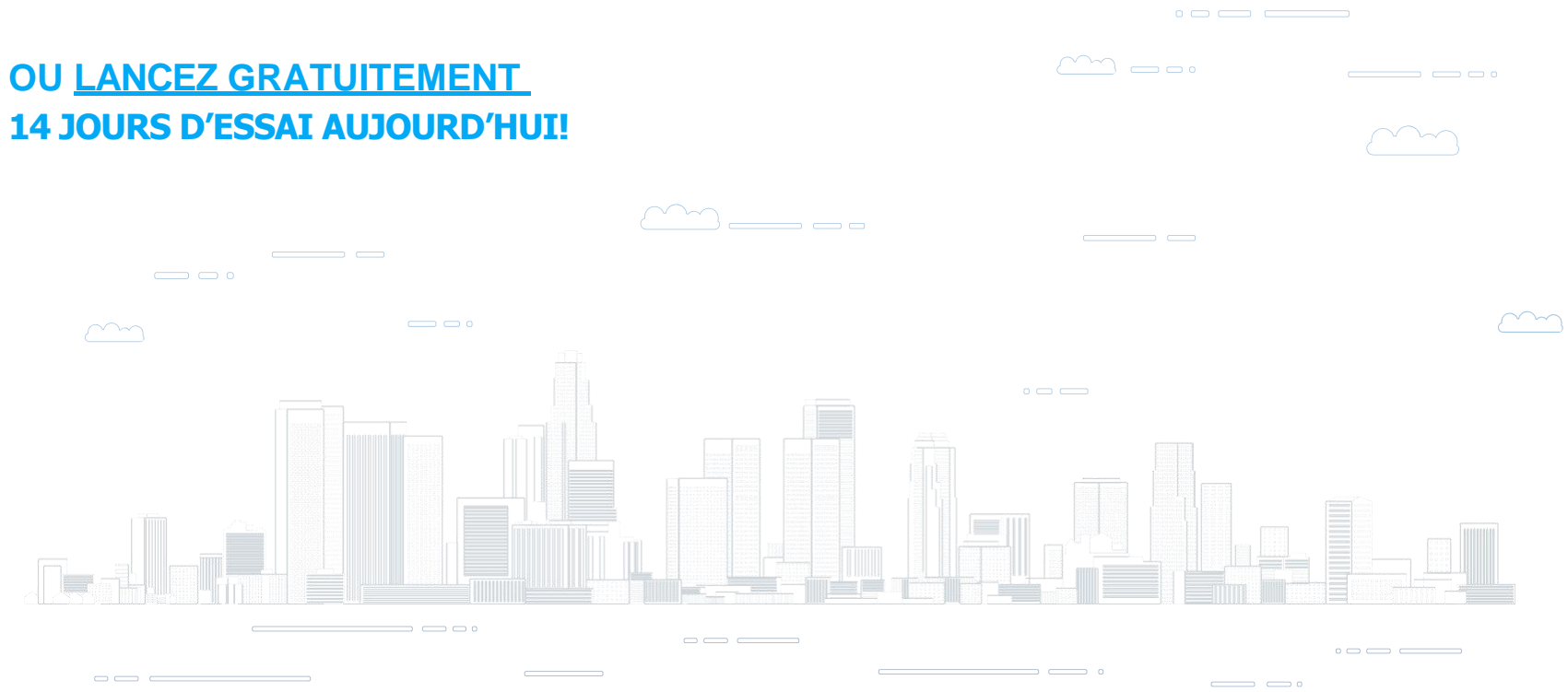
En tant que meilleur logiciel de documentation informatique et de gestion des connaissances au monde, Kaseya IT Glue automatise la documentation informatique par l'intégration avec VSA et BMS/Vorex. Grâce à IT Glue, les techniciens informatiques ont à portée de main les informations relatives aux actifs et à la configuration informatiques, ce qui leur permet de résoudre rapidement les tickets de service et de travailler plus vite.

## CONCLUSION

La crise économique actuelle est l'occasion pour les chefs d'entreprise de se concentrer sur le maintien de la rentabilité en optimisant les coûts opérationnels et en faisant plus avec une main-d'œuvre réduite. Kaseya VSA aide les entreprises à fonctionner plus efficacement en automatisant les processus IT communs et en éliminant les efforts manuels pour les tâches répétitives, libérant ainsi du temps pour que votre équipe IT puisse se concentrer sur des projets plus stratégiques.

## DEMANDEZ UNE DÉMO DE KASEYA VSA

OU LANCEZ GRATUITEMENT  
14 JOURS D'ESSAI AUJOURD'HUI!





## Sources

1. The True Cost of Bad Documentation- IT Glue
2. The Cost of Hiring a New Employee- Investopedia
3. The True Cost of Hiring an Employee in 2020- Toggl Hire



### About Kaseya

Kaseya® is the leading provider of complete IT infrastructure management solutions for managed service providers (MSPs) and internal IT organizations. Through its open platform and customer-centric approach, Kaseya delivers best in breed technologies that allow organizations to efficiently manage, secure, automate and backup IT. Kaseya IT Complete is the most comprehensive, integrated IT management platform comprised of industry leading solutions from Kaseya, Unitrends, Rapidfire Tools, Spanning Cloud Apps, IT Glue and ID Agent. The platform empowers businesses to: command all of IT centrally; easily manage remote and distributed environments; simplify backup and disaster recovery; safeguard against cybersecurity attacks; effectively manage compliance and network assets; streamline IT documentation; and automate across IT management functions. Headquartered in Dublin, Ireland, Kaseya is privately held with a presence in over 20 countries. To learn more, visit [www.kaseya.com](http://www.kaseya.com).

©2020 Kaseya Limited. All rights reserved. Kaseya and the Kaseya logo are among the trademarks or registered trademarks owned by or licensed to Kaseya Limited. All other marks are the property of their respective owners.