

# les affaires

## Confier à d'autres ce qui n'est pas essentiel

**PME.** Idéalement, l'opération doit se faire par étapes.

Pour une PME, la décision de confier en tout ou en partie à l'externe la gestion des infrastructures et applications technologiques et informatiques ne se prend pas à la légère. Une bonne analyse s'impose.

La première étape consiste à déterminer ce qui est essentiel pour l'entreprise. « Les besoins communs des PME touchent aux communications unifiées, à la sécurité des serveurs, des postes informatiques, de l'Internet, du courriel, des accès à distance et du cryptage » énumère Patrick Naoum, vice-président, solutions client, chez ESI Technologies.

Les serveurs, les applications financières liées au service de la paie et des ressources humaines et d'autres modules propres à la mission de l'entre-

prise complètent le portrait.

### **Des vérifications**

Puis, certaines vérifications s'imposent. « Travaillez avec un fournisseur qui est souple et qui peut répondre aux besoins changeants de votre entreprise et vérifiez s'il a déjà fourni ces services dans votre secteur. Demandez à parler à sa clientèle, vérifiez les références », propose de son côté Harry Bolner, vice-président de Fusepoint. Le but de la démarche est de mesurer la viabilité financière du sous-traitant et d'être assuré qu'il assignera une équipe d'assistance à la clientèle une fois le processus d'impartition implanté.

M. Bolner note qu'il faut porter une grande attention à

l'accord sur les niveaux de service. « La garantie fait le contrat. Qu'arrivera-t-il si les choses tournent mal ? Un système de crédits a-t-il été prévu ? Si oui, comment ses modalités se comparent-elles à d'autres produits ? »

### **Impartition par couches**

Idéalement, l'externalisation doit se faire par étapes. « Il faut partir de la base, c'est-à-dire de l'infrastructure, du matériel, et des services qui en assurent le fonctionnement : bande passante, sauvegarde, coupe-feu, système de détection d'intrusion, etc. », dit M. Bolner.

La PME pourra ensuite considérer l'externalisation des applications d'infrastructure tel que les systèmes d'explo-

tation et les applications de bases de données tout en identifiant bien qui verra au contrôle des versions, à l'obtention des licences et à la gestion des rustines. Les applications opérationnelles, pour leur part, sont souvent exclusives à l'entreprise et donc plus difficiles à externaliser.

Patrick Naoum poursuit : « L'externalisation ne fonctionne pas sans définitions claires des rôles et des responsabilités de chacun ainsi que de leur évolution dans le temps. De plus, si l'entreprise a des problèmes en TI, il faut les régler avant de les impartir. Déplacer les problèmes ne les réglera pas car le client en est toujours dépendant. » ■