

L'avenir du prestataire de services IT est hybride

Cela fait longtemps que l'IT a quitté les caves. La transformation numérique invite l'IT à la table du conseil d'administration au sommet du bâtiment. Une telle évolution change la donne non seulement pour le CIO, mais également pour les entreprises qui proposent des produits et services IT, qui se voient désormais attribuer de nouvelles missions.

Le fossé qui a longtemps séparé le métier de l'IT se comble progressivement et le besoin d'alignement business-IT est finalement rencontré. Tout ce que fait l'IT est désormais guidé par la création de valeur pour l'organisation. Il peut s'agir d'offrir aux clients une meilleure expérience ou de réduire le coût total de propriété (TCO).

Un bon CIO se doit aussi d'oser contredire ses collègues du métier: tel projet offrira-t-il vraiment une valeur ajoutée pour l'entreprise? Le défi doit-il forcément être abordé sous l'angle technologique ou existe-t-il une autre solution? Le CIO moderne doit se positionner comme un consultant interne qui traite le business comme un client et qui, inversement, est considéré par le métier comme un 'conseiller de confiance.'

Une telle évolution chez nos clients se reflète également dans une entreprise de services comme delaware. Nous aussi, nous devons oser dire au client qu'il doit se détacher de la technologie et réfléchir à ses côtés. En tant que prestataire de services, nous devons abandonner le rôle de Bob le Bricoleur. Nous ne nous limitons pas à implémenter un système SAP: nous faisons la chasse aux inefficiences dans les processus dans et autour de l'organisation afin d'aider à y remédier.

Certes, une telle évolution a un impact sur la manière dont s'organise un prestataire de

services IT. Voici 2 ans, nous avons transformé l'entreprise en un réseau interne d'un peu moins de 30 entités différentes qui, chacune dans son domaine d'expertise spécifique, est proche du marché et des clients. En parallèle, nous avons insufflé l'esprit d'entrepreneuriat aux responsables de ces entités.

Faire évoluer de la sorte notre organisation vers un niveau supérieur est un travail de longue haleine. Les compétences nécessaires à une telle évolution sont encore trop peu présentes dans l'entreprise. Pour relever ce défi, nous procédons de différentes manières: en formant notre personnel, en attirant de nouveaux profils et, le cas échéant, en procédant à de petits rachats ciblés qui nous apportent de nouveaux domaines de compétence.

Les prestataires de services IT doivent-ils subitement commencer à se mesurer à des consultants métier de type McKinsey? Evidemment pas, d'autant qu'une grande part de notre valeur ajoutée se situe encore toujours dans notre compétence technique pointue. Cela dit, un prestataire de services IT se doit d'élargir son champ d'action: nous devons considérer un défi sur le plan métier, dans l'optique d'une solution technique susceptible d'aider le client.

Il va de soi que tous les prestataires de services IT actuels ne sont pas en mesure réaliser la même transition. Pour couvrir des domaines aussi vastes qu'architecte, conseiller, intégrateur et implémentateur, il faut disposer d'une masse critique. Il faut s'appuyer sur suffisamment de personnel technique pointu qui comprennent ces nouvelles tendances, mais il faut également compter sur un vaste pool de spécialistes qui comprennent le métier. Cette année, delaware va passer le cap des 1.000 collaborateurs, ce qui nous garantit à coup sûr un large éventail de profils aux compétences étendues. □



WOUTER FRANSOO
est partenaire
chez delaware