# Le/La DSI du futur

## Retour d’expérience après 10 missions de DSI de transition
## « Ce que j’essaye de changer au cours des missions »

ANDSI - Pierre FAUQUENOT- 12/9/2017

** Illustration : Projet de gare Hyperloop, projet futuriste en phase de réalisation. Le futur peut être aujourd’hui.*

# Les difficultés rencontrées par le DSI

Le « run » reste la priorité N°1, les systèmes doivent être disponibles et fiables, ceci est prioritaire sur les projets

40% du temps du DSI* est sur des problématiques d'infrastructures IT, diminuant le focus sur les attentes des métiers

Sentiment de lenteur de la DSI, le legacy (anciens systèmes) nous freine, le remplacer est trop couteux

Concurrence du Shadow IT (insatisfaction des métiers, ils cherchent par eux-mêmes des solutions)

Désir de transformation digitale, que l'entreprise soit digital native

Internet est omni présent, explosion de tentations pour tous

La sécurité est de plus en plus complexe à gérer

Irruption d'un concurrent : le CDO (il rapporte et brille, la DSI coûte et risque de se faire corneriser)

**40% du temps du DSI sur les infras IT, c'est beaucoup trop. Comment simplifier la vie du DSI pour consacrer 90% de son énergie à accompagner les métiers et la transition digitale ?**

** Etude Emerson « CIO Of The Future » sur 500 DSI dans le monde*

# Créer de la valeur en

Ci-contre 30 axes de création de valeur.

Pour chaque projet, identifier sur quels axes il crée de la valeur.

Mettre en avant uniquement ces points pour vendre le projet.

Si vous ne créez pas de valeur vous n'aurez pas d'argent.

Les ressources d'une entreprise sont limitées. Les ressources sont affectées à créer de la valeur.

| Augmentant | Réduisant | Améliorant | Créant |
|---|---|---|---|
| Le chiffre d'affaires | Les coûts | La productivité | La stratégie |
| La marge | Temps/Efforts | Les process | Des processus |
| La part de marché | Les complaintes | Les flux d'information | Des systèmes |
| La rétention des clients | Les risques | La morale | Du business |
| Le ROI | Le turnover | L'image | Des produits |
| Le cash-flow | Les conflits | La réputation | Des services |
| La visibilité | La paperasse | Les compétences | Une marque |
| | | La qualité | |
| | | La loyauté | |

*Source : Princing On Purpose* [http://fr.slideshare.net/BOLO2011/baker-4p-value-pricing](http://fr.slideshare.net/BOLO2011/baker-4p-value-pricing)

# 3 évolutions possibles de la DSI

### DSI pour exécution

- La DSI est une commodité
- Exécutante des demandes des métiers (guichet de services)
- Pas au Codir
- DSI dépends du DAF
- Vu en centre de dépenses

### DSI Force de proposition et Partenaire du business

- DSI traditionnelle qui accompagne le business
- DSI au Codir ou non
- DSI dépends du DG ou du DAF

### DSI comme Cœur de métier de l'entreprise

- La DSI est une Direction Technique (R&D) qui tire l'entreprise
- DSI au Codir
- DSI dépends du DG
- Ex : purs players Internet, **entreprises digitalisées**…
- Vu en centre de profits

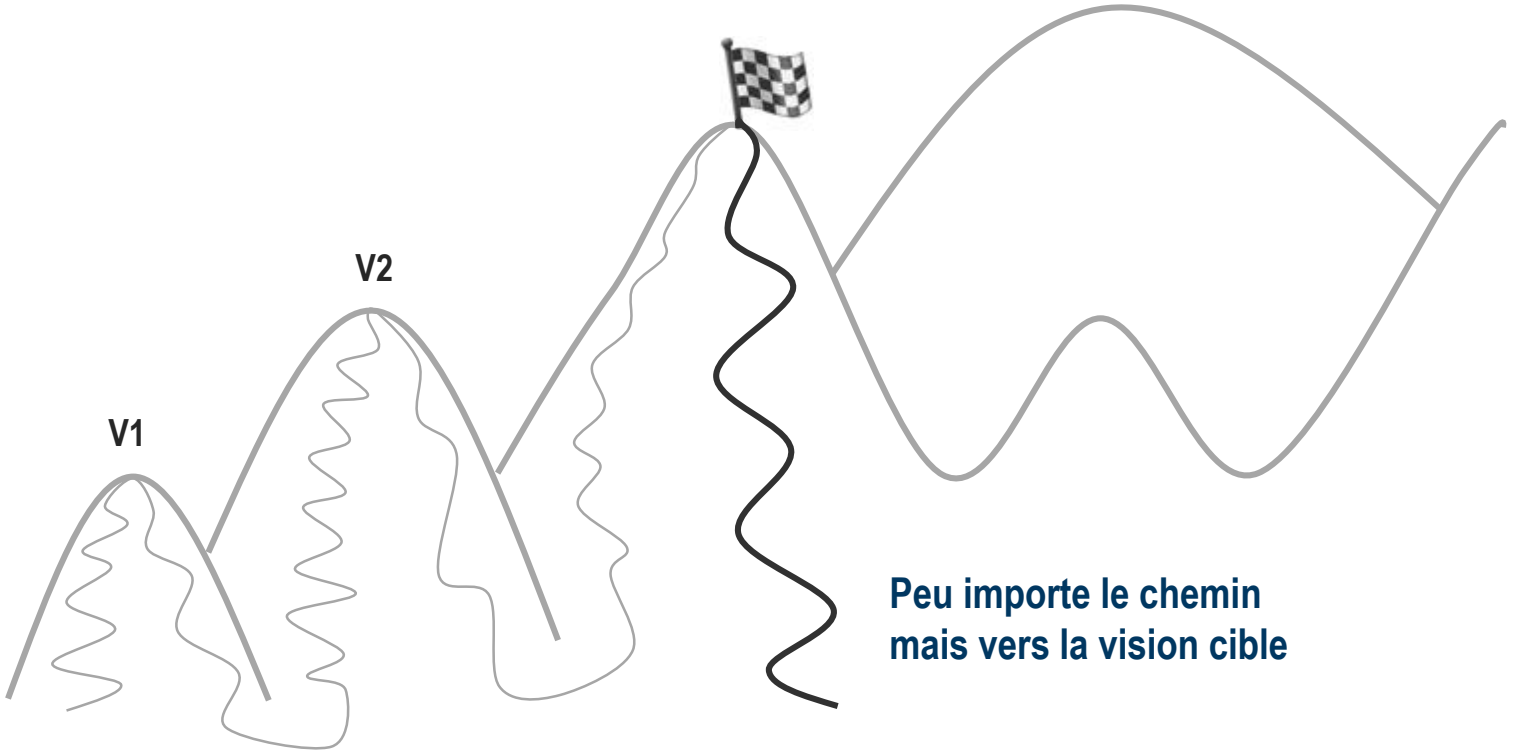
**DIGITALISATION**

# Construire une Vision pour la DSI

**Enjeu = Aligner les équipes**

- Où aller ?
- Quel sommet ?
- Quel but ?
- Beaucoup de chemins

Eviter de passer par V1, V2
qui sont des erreurs,
aller directement vers le sommet




Le Shadow IT, c'est souvent choisir la première solution qui se présente (V1) et qui soulage

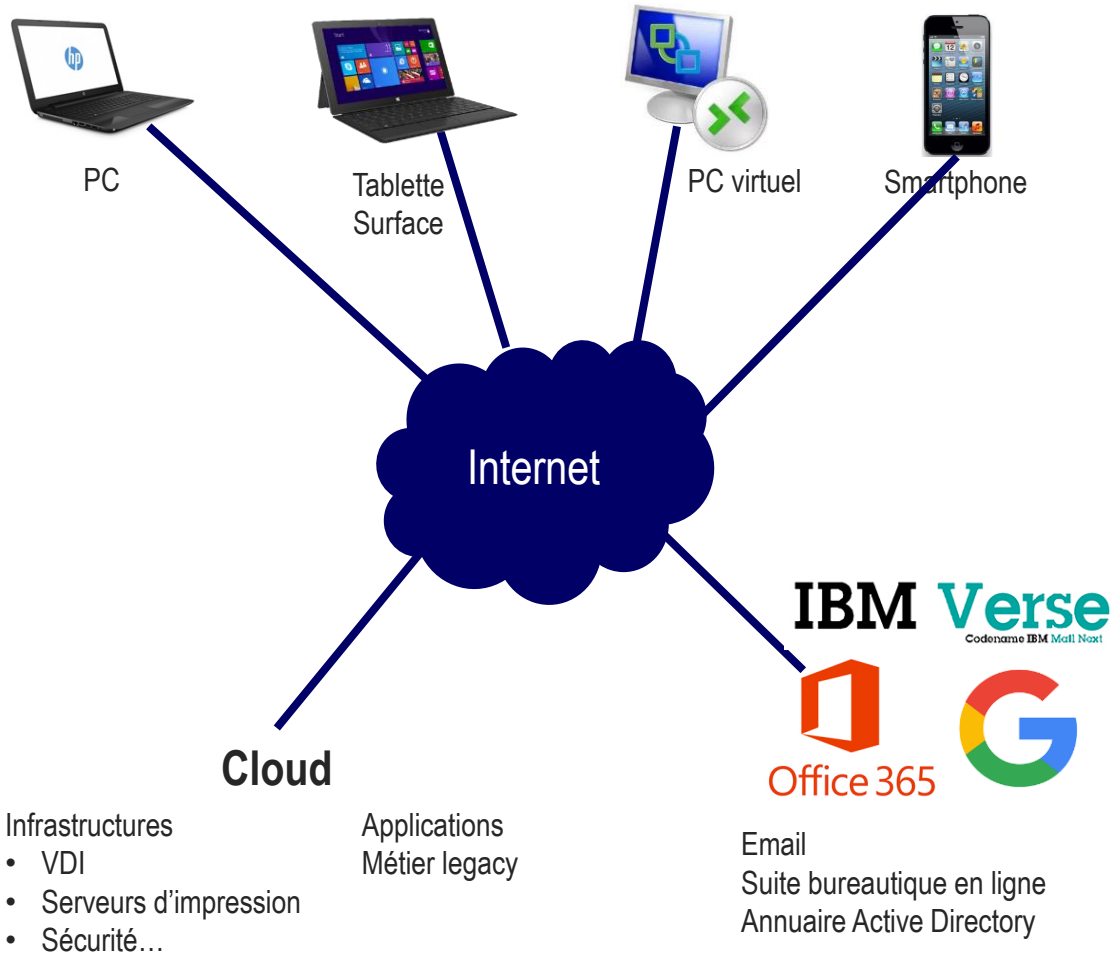
# Schéma Directeur – Principes généraux

- ✓ Je veux accéder au SI de n'importe où (bureau, chez soi, café Internet…), n'importe quand et depuis n'importe quel terminal (PC, Mac, navigateur Web…)
  - ➢ Le SI doit être Web (possible pour le legacy en VDI)
- ✓ Donner de l'autonomie aux utilisateurs
  - Portail de services de la DSI et de self support
  - Leur livrer des solutions qu'ils peuvent faire évoluer
- ✓ Adoption First
  - Privilégier l'adoption des services
  - Evaluer la DSI à l'adoption des systèmes proposés
  - Soigner le rendu
  - Mode d'emplois « IdiotProof », à la portée de tous
  - FAQ, démos en vidéos
- ✓ Avoir un process de provisioning entrée/sortie des employés piloté par les RH
- ✓ Privilégier le temps réel Vs batch
  - Les internautes sont éduqués au temps réel…
- ✓ Créer de la valeur
  - Que le business pense à voir la DSI avant d'aller voir des prestataires extérieurs
- ✓ Traiter plus de projet, traiter plus vite
- ✓ Devenir des organisateurs
- ✓ Raisonner transverse
- ✓ Intégrer des applications entres elles

# Le SI centré sur Internet

Ci-contre, schéma bureautique

Attention aux usines (les isoler)



# Culture Lean Startup

Prototypage permanent

Plus de grands projets

Plus de cahiers des charges

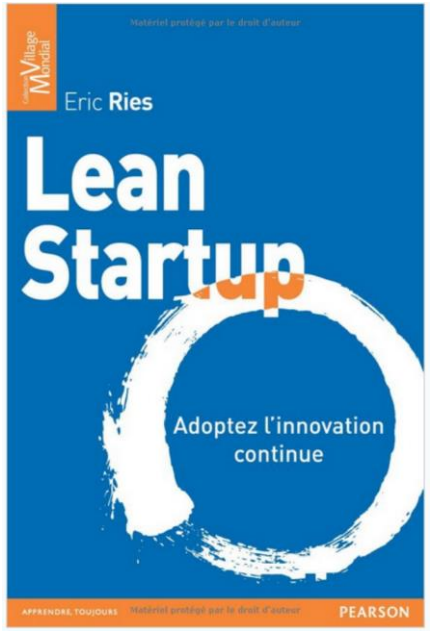
Plus de projets tunnel

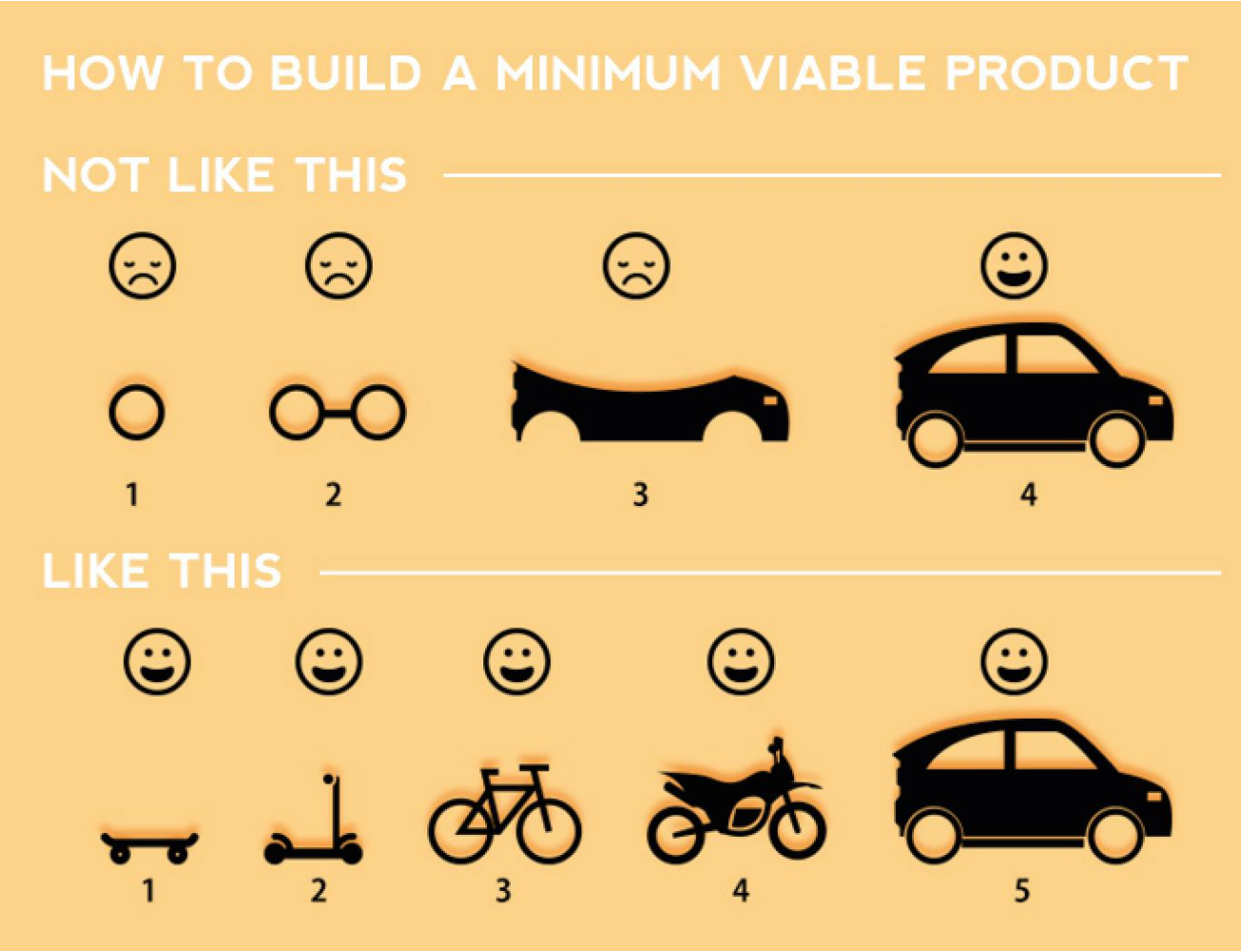
Fail fast

Droit à l'erreur

Pivoter

Produit Minimum Viable



# Adoption des services

**Evaluer la DSI sur l'adoption des services**, comme un fabriquant est évalué au nombre produits qu'il vend

- ✓ Choisir des solutions intuitives
- ✓ Obliger les fournisseurs à soigner l'ergonomie
- ✓ A l'heure des Smartphone adoptés en masse qui montrent la voie, ne plus choisir des logiciels non ergonomiques

**Si risque de non adoption, ne pas faire le projet**

Le facteur le plus critique pour le succès d'un logiciel est l'adoption par les utilisateurs

# Le syndrome ERP

**Les utilisateurs** ne veulent pas changer d'habitudes et **imposent de la complexité** aux progiciels traditionnels

**Simplifier** en considérant des **solutions SaaSb** en priorité

- L'utilisateur doit entrer dans le processus pré câblé (souvent bonne pratique)
- Il y a moins de possibilités de paramétrage Vs ERP, il le sait, il l'accepte

**1) Client métier**

Monsieur ERP, votre logiciel peut-il faire mon travail ?

**2) Représentant ERP**

Bien sur, on peut tout faire, il faudra juste un peu de programmation !

**3) Intégrateur**

Chouette, plein de travail en paramétrage et en programmation

**4) Chef de projet client**

Chouette, ils ne sont pas prêts de se passer de moi

**5) Client métier**

Chouette, je ne change pas mes habitudes

# L'antidote du Shadow IT → La DSI « Solution » (rapide)

**Le Shadow IT est le signe que la DSI ne répond pas aux attentes des métiers**

- L'interpréter comme une souffrance des métiers

**Ne pas interdire le shadow IT** qui est un révélateur de problèmes

- Comprendre pourquoi la DSI n'arrive pas à suivre ?

**La lenteur détourne les métiers de la DSI**

**La reconquête des métiers passe par la rapidité à proposer des solutions**

Renommer le service « Etudes » en « **Solutions** »

- Ecouter les besoins comme un consultant
- Proposer rapidement une ou des solutions
- Arbitrer
  - Faire ou faire faire
  - Standard, paramétré ou spécifique

# Profils à garder en priorité en interne

### Le/La DSI

- De plus en plus viennent des écoles de commerce
- Attention aux ex Directeurs Informatiques qui pensent technique au lieu de business et création de valeur
- C'est au final l'architecte du SI

### Le/La patron(ne) du « run »

- Il sait challenger les fournisseurs et leurs propositions

### M/Mme Solutions (ex responsable des études)

- Accueille les besoins métiers
- Cherche rapidement des solutions

### Des chefs de projet

- Ils coordonnent les fournisseurs
- Ils savent mettre la main à la pate

### Le support

- Il a la culture de l'entreprise
- Il détecte les signaux faibles des utilisateurs
- Il est centré sur les utilisateurs

# Durée des contrats

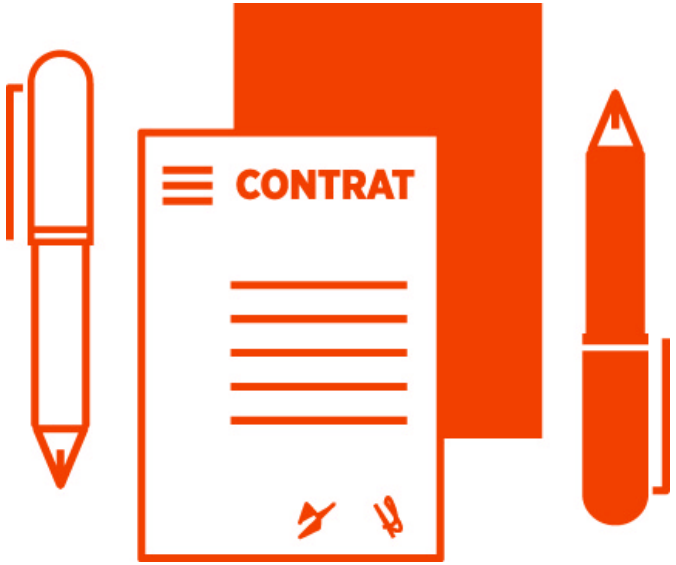
**Besoin de décider vite, de changer d'avis**

Les fournisseurs veulent des contrats longs (3 ans)

Mais qui peut anticiper les attentes du business à 3 ans ?

Se doter du pouvoir de décider vite, de se tromper et de changer

- Ne pas s'engager dans la durée




**Les conditions types**

- Contrat sans limite de durée
- **Préavis de 3 mois**
- **Coûts projet séparés** (comment dépensent ils notre argent ?)
- Durée initiale du contrat à négocier (quelques mois à 1 an)

Le fournisseur ne prend pas de risques puisque les coûts du projet sont identifiés et à la charge du client

# L’IT est mieux à la maison

Fibre perso : 960 mb/s download, 248 mb/s upload

Restrictions au bureau sur Youtube, Gmail, Facebook…

Internet y est lent

Jugement très négatif vis-à-vis de l’informatique de l’entreprise (amalgame des restrictions Internet avec la performance du SI)

Recommandations

- Avoir beaucoup de débit sur Internet
- Ouvrir la vidéo
- Compléter le réseau avec des liens grand public (FTTH…) à bas coût
- Réserver le MPLS aux applications critiques (et encore)
- Lâcher du lest sur les services grand public

# La fin des infras IT sur mesure ? Exemple de solution disponible et sur étagère

** Copie d'écran sept. 2017 du site d'un infogéreur industrialisé. Tout est inclus OS, Office, Datacenter, Téléphonie, réseau… Pas besoin d'équipe infra IT.*

## Unipack

**100 €/mois**

**Votre informatique "tout inclus", vous utilisez votre PC actuel**

*Internet + Box*
*Matériel réseau + Wifi*
*Téléphone*
*Email*
*Fichiers*
*Applications*
*Utilisez votre ordinateur (BYOD)*

CONTACTEZ-NOUS

## Unipack Plus

**150 €/mois**

**Votre informatique "tout inclus" avec un ordinateur maintenu**

*Internet + Box*
*Matériel réseau + Wifi*
*Téléphone*
*Email*
*Fichiers*
*Applications*
*Ordinateur + Licences*

CONTACTEZ-NOUS

## Unipack Nomade

**170 €/mois**

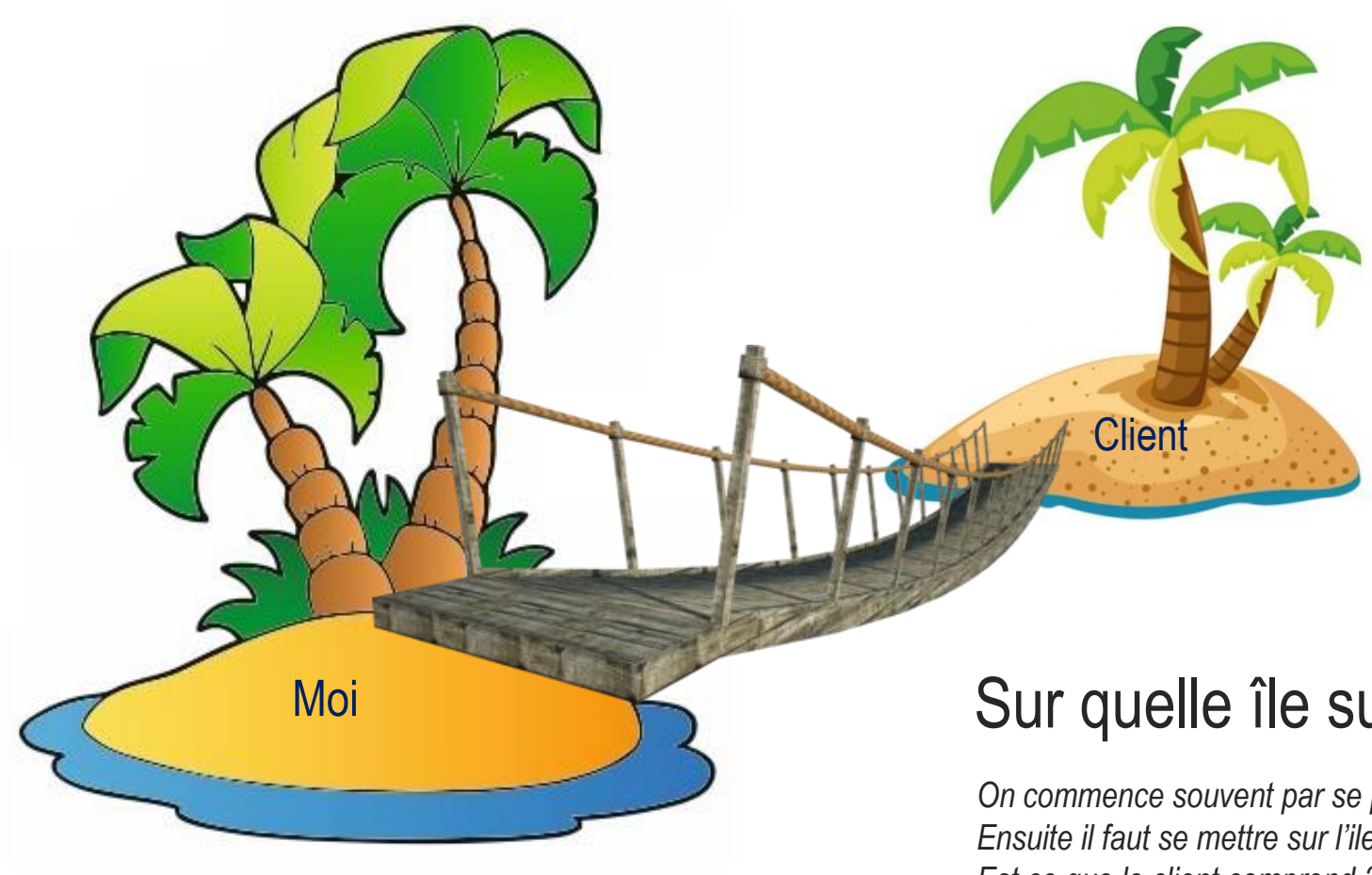
**Votre informatique "tout inclus" avec un portable ou une tablette**

*Internet + Box*
*Matériel réseau + Wifi*
*Téléphone*
*Email*
*Fichiers*
*Applications*
*Portable/Tablette + Licences*

CONTACTEZ-NOUS

# Aider ses équipes à mieux communiquer

A qui je parle ?




Sur quelle île suis-je ?

*On commence souvent par se parler à soi même*
*Ensuite il faut se mettre sur l'ile du client*
*Est ce que le client comprend ?*
*Finir le travail et adapter le message*

# Alors notre DSI du futur ?

Enthousiaste

Espion

Business man

Leader

Séducteur

Geek

Guerrier

Aventurier

# D'où je viens ?

**15 ans à différents postes de management**

*Dont 4 ans aux USA*

Ingénieur ESME 87 + Executive MBA HEC 98

- Commercial, Directeur Commercial
- Directeur Marketing
- DG
- **Adjoint de DSI** 28 000 p (retour d'expatriation)
- Co-créateur de startups, CTO, CEO

Econocom, Alten, Unilog

Telma Inc, Labinal

Co-création : Avisium, Automotive Marketplace

**15 ans comme DSI de transition – 10 missions**

- Innothera (pharma), 1 200 p, 110 pays, 170 M€
- CBRE France (immobilier d'entreprise), 900 p, 120 M€
- Archroma (chimie), 3 000 p, 40 pays, 25 usines, 1,5 Mrd $
- Korian (santé), 41 000 p, 4 pays, 600 établissements, 2,2 Mrd €
- Inventiva (biotech), 70 p
- European Society Of Cardiology (société savante), 150 p, 70 000 cardiologues, 96 pays
- Autosur (contrôle technique, franchises), 60 p, 800 sites
- Inoplast / Plastic Omnium (équipementier auto), 2 000 p, 10 usines
- Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts Comptables, 150 p
- Axima Réfrigération / Suez (réfrigération industrielle), 700 p, 100 M€

**+ Une dizaine de société comme DSI en temps partagé**

Co-création : Amadeus Executives, Infortive

www.linkedin.com/in/pfauquenot pfauquenot@infortive.com +33 6 07 41 49 99