

TÉMOIGNAGE CLIENT

Comment Ecobank Burkina accroît la productivité et la satisfaction de ses utilisateurs avec l'infogérance de son parc informatique.

Aux prises avec une gestion complexe et coûteuse de ses postes de travail, Ecobank Burkina a opté pour l'infogérance de son parc informatique. Un choix qui apporte des gains financiers, mais pas seulement...



Notre métier, c'est d'être au service de nos clients et non d'acheter ou de maintenir des ordinateurs.

- Cheick Travaly, Directeur Général, Ecobank Burkina -



En une phrase, Cheick Travaly, Directeur Général d'Ecobank Burkina résume la préoccupation qui l'a conduit à revoir en profondeur les modalités de gestion de son parc informatique.

Avec plus de 500 postes de travail (ordinateurs de bureau et portables) et 330 imprimantes réparties sur 42 agences, dont 26 dans l'intérieur du pays, cette gestion était devenue au fil des ans un véritable casse-tête.

« Il faut bien comprendre que, dans un métier comme le nôtre, un poste de travail qui ne fonctionne plus, c'est un collaborateur qui ne peut plus travailler. **Lorsqu'un incident survenait, nous n'avions pas d'autre choix que de dépêcher sur place l'un des collaborateurs de l'équipe informatique avec des pièces de rechange – quand nous en avions.** »

Pas toujours simple à gérer avec une équipe de 7 personnes, surtout quand elle est composée de profils recrutés à BAC + 4 ou + 5 et aspirant à d'autres tâches que la maintenance des postes. « Tout le monde était perdant : un collaborateur en région pouvait parfois attendre plusieurs jours avant de retrouver un poste opérationnel, tandis que le temps de l'équipe informatique n'était pas utilisé de manière optimale. »

Engagement de services et budget maîtrisé

Voilà pourquoi le Directeur Général d'Ecobank Burkina s'est montré sensible à la proposition de CFAO Technologies.

« Quand nous avons émis un appel d'offres pour assurer la maintenance et le dépoussiérage des postes de travail, **CFAO Technologies, à qui nous avons déjà confié la réalisation d'un datacenter, nous a proposé une approche radicalement différente : l'infogérance.** Je n'étais pas encore familier du modèle mais, après avoir examiné en détail les modalités avec mon directeur financier, ses avantages ont rapidement émergé. »

Avec ce modèle d'infogérance, CFAO Technologies propose à Ecobank Burkina de prendre en charge l'intégralité de la gestion du parc – et non uniquement sa maintenance. **Le service proposé couvre à travers une redevance mensuelle la mise à disposition de postes de travail renouvelés tous les 3 ans, la configuration et le déploiement de ces matériels, mais aussi leur maintien en conditions opérationnelles.** Plusieurs dispositifs, du stock de pièces de rechange au partenariat avec une société de courrier express, sont également prévus pour garantir la disponibilité des postes de travail dans toutes les agences, dans la capitale comme en province. Des engagements de services (SLA, Service Level Agreement) précisent les temps d'intervention et les délais de résolution.

Périmètre



500

postes de travail



330

imprimantes



42

agences au total



36

hors capitale

Des collaborateurs plus disponibles pour les projets à valeur ajoutée

« Une telle offre apporte des économies de charge mais, à mes yeux, ce n'est qu'un élément parmi d'autres », observe Cheick Travaly. Le recours à l'infogérance se solde surtout par des gains qualitatifs et de productivité significatifs.

Nous avons de plus souhaité disposer d'un modèle unique de poste de travail. Résultat, même si un ou deux modèles seront probablement ajoutés pour répondre à des besoins spécifiques, le parc est dorénavant harmonisé, les postes font l'objet d'une masterisation et les déploiements comme les actions de maintenance s'exécutent dans des délais maîtrisés.

Globalement, la disponibilité de nos environnements s'est donc accrue. En outre, en étant libérés de toutes ces tâches, j'estime que nous avons récupéré pour l'équipe informatique l'équivalent d'un emploi à temps plein. »

Un temps-ressources précieux à l'échelle d'une équipe de 7 personnes.

Côté utilisateurs, la satisfaction est de mise également, grâce à une meilleure disponibilité de leur poste de travail. De plus, le format du nouveau poste de travail a été revu pour s'intégrer au mieux dans l'environnement existant. CFAO Technologies a ainsi recommandé un modèle de PC « tout en un », à la fois peu encombrant, esthétique et aussi moins consommateur d'énergie.



Le recours à l'infogérance se solde surtout par des gains qualitatifs et de productivité significatifs.



Le précieux accompagnement de CFAO Technologies

Paradoxalement, c'est le département informatique qu'il a fallu convaincre.

« Jusqu'à présent, c'est eux qui avaient la main sur le choix du matériel et la gestion du parc. Il a été nécessaire de leur expliquer que l'infogérance allait permettre d'utiliser leur expertise à de meilleures fins et aujourd'hui, ils en sont pleinement convaincus. »

Autre conseil, « s'appuyer au plus tôt sur son directeur financier pour essayer de capturer toutes les données qui permettent de comparer les coûts existants à ceux de la redevance.

Ce n'est pas simple de tout quantifier, reconnaît Cheick Travaly, mais ce travail doit être fait au mieux pour nourrir l'analyse. **Sur ce sujet, l'expérience et l'accompagnement de CFAO Technologies ont été précieux.** »

L'expérience du Burkina Faso a convaincu d'autres filiales Ecobank (Côte d'Ivoire, Niger et Mali) d'adopter l'infogérance pour leur environnement utilisateurs.

Notre client, Ecobank, premier établissement financier panafricain



36

pays du continent couvert



20 000

employés dans le groupe



1 265

agences, dont 42 au Burkina Faso

Ecobank a fait de la technologie un moteur stratégique du groupe pour soutenir sa transformation numérique.

En témoigne la mise en œuvre du concept de « Banque Unique » ou encore le développement soutenu des services mobiles.