

Effacité opérationnelle dans le secteur public

10 recommandations pour réduire les coûts





Introduction

En raison des fortes restrictions budgétaires et des pressions croissantes en matière de réglementation, le secteur public est désormais dans l'obligation d'améliorer son efficacité à tous les niveaux, le besoin le plus urgent concernant les fonctions opérationnelles. Cisco® recommande aux organismes de ce secteur de développer quatre stratégies. Les quatre stratégies concernent le personnel, le lieu de travail, les ressources et l'informatique. Cisco fait également 10 recommandations spécifiques qui, selon nous, peuvent aider les organismes du secteur public à améliorer l'efficacité opérationnelle et à réduire les coûts.

Recommandation 1

Permettre le travail sans emplacement défini

Chez Cisco, nous estimons qu'offrir la possibilité aux employés de travailler où qu'ils soient est la base d'un secteur public moderne et flexible. Pour une réduction immédiate des dépenses et une augmentation du temps productif, nous recommandons de déployer en priorité des solutions VPN d'accès à distance ou des solutions de bureau virtuel. Nous préconisons en outre l'utilisation d'un réseau sans fil sur tous les sites afin d'améliorer l'accès aux informations ainsi que l'efficacité des employés.

Recommandation 2

Unifier les communications entre collaborateurs

Grâce à l'unification des communications, de nouvelles méthodes de travail permettent d'améliorer les processus métier et de fournir une meilleure assistance au public. Nous recommandons pour cela une procédure en deux étapes :

- Premièrement, faire converger les services voix et données sur une infrastructure réseau commune afin de réduire le coût total d'acquisition (TCO).
- Deuxièmement, déployer des systèmes de communications unifiées pour permettre aux employés de communiquer de façon plus efficace, aussi bien entre eux qu'avec le public, où qu'ils se trouvent.

L'utilisation d'un modèle de déploiement hébergé pour les services voix peut également être envisagée afin de réduire davantage le TCO et de bénéficier le plus rapidement possible de l'efficacité découlant des économies réalisées sur les coûts.



Recommandation 3

Mettre en œuvre des outils de collaboration Web

La collaboration Web doit être considérée comme le pilier de la communication pour des collaborateurs modernes et flexibles. Nous recommandons aux organismes du secteur de faire des outils de collaboration la pierre angulaire de leur stratégie salariale afin de tirer parti des points suivants :

- Projet virtuel et réunions d'équipe, afin de réduire les coûts et d'améliorer la productivité.
- Formation virtuelle, afin de supprimer les coûts substantiels découlant des programmes de formation permanente.
- Messagerie instantanée, afin d'enrichir la communication, de valoriser les réunions et d'augmenter ainsi le temps productif.
- Espaces de travail collaboratifs, afin de créer des espaces de travail sécurisés et partagés et de communiquer ainsi les informations au sein des services et entre les différents sites.

Recommandation 4

Tirer profit de la vidéo

Il a été prouvé que la vidéo enrichit les réunions commerciales. En effet, on pense que les mots ne fournissent en moyenne que 10 % des informations dans la plupart des échanges, les 90 % restants provenant d'autres éléments tels que les indices visuels et le langage corporel. La richesse de la vidéo comme véhicule de communication est l'une des raisons pour laquelle cette dernière a récemment bénéficié de la plus grosse part d'investissement informatique chez Cisco. Cisco a investi dans :

- les webcams de bureau pour la prise en charge de la téléphonie IP vidéo de bureau à bureau ;
- les systèmes en salle permettant une communication entre les différentes réunions ;
- les systèmes Cisco TelePresence® pour permettre des conférences en « face à face » au sein de Cisco et avec nos partenaires.

Nous recommandons aux organismes de suivre la même approche afin de réaliser des économies significatives. Grâce à la seule mise en œuvre de systèmes de téléprésence, les économies réalisées par Cisco sur les frais de déplacement sont estimées à 382 millions de dollars.



Recommandation 5

Repenser et délocaliser les bureaux

Un employé moderne et flexible n'est plus attaché à des locaux spécifiques ou aux nombreuses installations traditionnelles qui s'y trouvent. Nous recommandons aux organismes de développer une stratégie qui les aidera à s'adapter à ces nouvelles méthodes de travail. La stratégie doit porter sur les points suivants :

- La conception des bureaux : quel type d'espace de travail répond aux besoins des employés ?
- Le nombre de bureaux : de quel espace un organisme avec des employés sans emplacement défini a-t-il besoin ?
- L'emplacement des bureaux : où les bureaux devraient-ils être situés pour être les plus adaptés aux employés et aux publics concernés ?

Recommandation 6

Mettre en œuvre une gestion intelligente des bâtiments

Bon nombre de nos clients ont tiré un réel profit de notre approche Bâtiments reliés intelligents pour la gestion des bâtiments et des bureaux. Le contrôle de l'énergie, le chauffage, la ventilation et la climatisation (CVCA), les systèmes de sécurité, les systèmes d'alarme, le contrôle d'accès et la signalisation numérique font partie des fonctions possibles sur un réseau IP solide.

Dans un bâtiment relié intelligent, l'ensemble des informations sur la gestion du bâtiment est disponible sur le réseau ; le personnel peut ainsi y accéder où qu'il se trouve. Les opérations relatives aux locaux n'ont donc plus besoin d'être effectuées depuis un emplacement fixe donné. Les organismes peuvent ainsi bénéficier d'une plus grande flexibilité et d'un contrôle opérationnel plus efficace.

Nous recommandons aux organismes de se pencher à nouveau sur la façon dont elles gèrent leur espace de travail et de réfléchir aux bénéfices de l'approche Bâtiments reliés intelligents.



Recommandation 7

Gérer la consommation électrique

Gérer l'électricité consommée par les appareils électroniques reliés au réseau d'un organisme peut représenter d'importantes réductions de coûts. Cisco EnergyWise exploite la portée des réseaux modernes pour contrôler et gérer l'électricité consommée par les appareils reliés au réseau. EnergyWise est une fonction logicielle standard présente dans un grand nombre de commutateurs LAN Cisco et de solutions de gestion du réseau. Elle peut ainsi être rapidement mise en œuvre pour un coût de déploiement infime. Pour réduire rapidement les coûts, nous recommandons l'intégration de Cisco EnergyWise à la stratégie des ressources des organismes.

Recommandation 8

Consolider et virtualiser les data centers

Cisco a développé une stratégie bien définie qui aide les clients à consolider et à virtualiser les data centers professionnels au moment de la transition vers le cloud computing. Cette stratégie a pour nom Cisco Data Center 3.0. L'une des fonctions essentielles de Data Center 3.0 est le traitement unifié. Le traitement unifié selon Cisco consiste à décomposer les composants réseau, informatiques et de stockage au sein du data center. Cela rend ainsi l'assistance aux services partagés plus efficace et crée un environnement idéal pour des services cloud hautement efficaces. La virtualisation et la consolidation au sein du data center ont permis à de nombreux organismes de réduire considérablement les coûts d'exploitation et de capital. Nous recommandons que la virtualisation et la consolidation se trouvent au cœur de la stratégie informatique des organismes.



Recommandation 9

Élaborer et gérer le cycle de vie des fondations du réseau

Saviez-vous que dans un réseau traditionnel existant, 80 % des coûts informatiques sont liés à la maintenance du réseau et seulement 20 % à l'acquisition de produits ? Après un certain temps, les inefficacités d'un réseau s'accumulent et peuvent prendre différentes formes. Elles se retrouvent notamment souvent dans le coût des opérations et le risque d'interruption.

Nous recommandons une analyse structurée et une révision régulière des ressources réseau existantes. Les véritables coûts opérationnels seront ainsi mis en évidence et il sera possible de supprimer des technologies qui se recoupent, de réduire la complexité et de remplacer le matériel obsolète et inefficace.

Recommandation 10

Développer un environnement de poste de travail virtuel

Nous recommandons aux organismes du secteur public d'effectuer une « analyse des postes de travail » en relevant le coût du matériel de bureau, des licences logicielles, des mises à jour logicielles, de la gestion des services et de l'assistance à l'utilisateur. Ces données peuvent ensuite être comparées aux prévisions de coûts pour l'adoption de la technologie permettant de mettre en œuvre des postes de travail virtuels. Cette comparaison mettra en avant les bénéfices des postes de travail virtuels au niveau du coût, et notamment les points suivants :

- des cycles de vie prolongés pour les appareils ;
- moins de licences logicielles et un plus grand contrôle sur les licences logicielles ;
- une mise à jour plus simple des applications ;
- moins d'appels au service d'assistance.



Conclusion

Nous avons déjà aidé un certain nombre d'organismes du secteur public qui ont amélioré leur efficacité opérationnelle en appliquant ces recommandations.

Quelles recommandations sont adaptées à votre organisme ?

Contactez votre représentant Cisco pour en savoir plus sur les produits et services mentionnés dans cette brochure et pour découvrir comment nous pouvons aider votre organisme à remplir ses missions les plus importantes.

Pour plus d'informations, consultez la page :

www.cisco.com/go/government

Cisco, le logo Cisco et Cisco Systems sont des marques déposées ou des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans certains autres pays. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et une autre entreprise. (0903R)