

SOLUTIONS **iT** & LOGICIELS

AVRIL 2012
N°29

www.solutions-logiciels.com

Archivage

*Les clés de l'archivage
à valeur probatoire*

p.30

DEMAT

La Redoute
*centralise
son éditique*



p.36

Administration des postes de travail

*Délivrez les services
plus vite et à moindre coût*

p.20



Présidentielles



*e-Campagnes
et e-Projets
des candidats*

p.6

p.38 **LOGICIELS**

**Windows
Server 8**
bêta **8**

Réseaux Sociaux d'Entreprise

*Vers un SI centré
sur l'utilisateur*

p.44



INFRA

**Iliad
Datacenter**
*Un rendement
de 98%*

p.18

M 09551 - 29 - F: 6,00 €

MENSUEL N°29 - AVRIL 2012
France METRO : 6 € BEL : 6,40 € - LUX : 6,40 €
CAN : 8,50 \$ can - DOM : 6,80 €



Merci aux 1550 participants des 8 étapes de l'Aastra Open Tour 2012

L'événement afk* de l'année

Merci à tous nos Partenaires



Business Services

SAMSUNG



plantronics



crestel
Club des décideurs TIC



Relation client
Virtualisation Vidéo Conférence
2.0 Convergence Fixe - Mobile
Vidéo
Communications Unifiées XML
Mobilité Collaboration Cloud
Big Data Trunk SIP

Retrouvez les vidéos, les photos et les présentations sur www.aastra.fr/OpenTour2012



@Aastra_France

#AOT12



METIER

- Baromètre 4
- **Présidentielles : le paradoxe numérique** 6
- News 10
- L'éditeur ActiveEon met le cap à l'est 12

INFRASTRUCTURE

- Un reporting et une gouvernance pour le cloud 14
- Du Minitel au Cloud Computing, Goto Software complète sa boucle 16
- Chez Iliad Datacenter, un rendement record de 98% 18

SECURITE

- L'ordonnance oubliée de la net-citoyenneté ... 15

DOSSIER ADMINISTRATION DES POSTES DE TRAVAIL

- Délivrez les services plus vite et à moindre coût 20

DEMAT

- Documentation 2012 : une édition riche et savante 28
- Xerox en quête d'un marché global 34
- Nuance vise la gestion intégrale du document 35
- La Redoute centralise son éditique avec Exstream 36

DOSSIER ARCHIVAGE

- **Les clés de l'archivage à valeur probatoire** 30

LOGICIELS**Windows Server 8 bêta**

- le défi du Cloud et de la Virtualisation 38
- SQL Server 2012 : objectif entreprises 40
- EuroCloud booste les start-up 42

DOSSIER RÉSEAUX SOCIAUX D'ENTREPRISE

- **Vers un SI centré sur l'utilisateur** 44
- Un aperçu de l'offre du marché 47

METIER

- **Le système d'automatisation au cœur de la ligne 1 du métro** 48
- La méthode agile améliore la capacité à délivrer de la valeur ajoutée 50



Nicolas Sekkaki,
Directeur général
SAP France

**La Compétitivité, enjeu de la Présidentielle**

70 milliards d'euros de déficit commercial en 2011. Avec un tel chiffre, voir la question de la compétitivité de la France s'installer au cœur des débats de la Présidentielle est logique et légitime. Cette question était d'ailleurs au cœur d'un colloque organisé récemment par l'Association française des entreprises privées (Afepe) et le journal Le Monde, colloque au cours duquel intervenaient Nicolas Sarkozy, François Hollande et François Bayrou. Des candidats qui, tous, tentent de trouver la bonne formule pour "réindustrialiser" la France.

Bizarrement, alors que sous leurs yeux se déroule une mutation économique majeure – la transformation numérique –, les candidats semblent considérer que la toile de fond sur laquelle se déroulent leurs joutes reste, pour l'essentiel, celle d'une industrie manufacturière classique. Se cantonner à ce seul volet, c'est pourtant prendre le risque de voir les débats se limiter à la "compétitivité-coût", autrement dit la compétitivité liée aux coûts du travail, du capital, etc.

En réalité, l'essentiel des débats pour un pays comme la France devrait porter sur ce que les économistes appellent la compétitivité hors-prix. Celle-ci repose sur la capacité d'innovation, la recherche constante de gains de productivité et de la qualité. Autant de sujets où le numérique joue un rôle crucial. Car, en plus de sa capacité à donner naissance à des entreprises créatrices de valeur ajoutée et fortement exportatrices (dans le logiciel, les jeux, les services Internet, la mobilité, etc.), le numérique s'imisce dans tous les autres secteurs de l'économie. Pour améliorer l'efficacité des entreprises évidemment, mais surtout pour donner naissance à de nouveaux produits ou services modifiant parfois en profondeur les modèles économiques de secteurs parfois anciens (il suffit de considérer la mutation des services postaux ou la place grandissante du numérique dans l'automobile). Le logiciel s'imisce partout, comme le souligne le Syntec Numérique dans son "Livre noir et blanc du logiciel". Il est, à lui seul, un facteur de compétitivité. ■

*En savoir plus, sur InnoverMaintenant.fr, le blog édité par SAP France

par Jean Kaminsky

On recrute des DSI ! +88% selon l'APEC

Les fonctions de l'informatique représentent 27% de l'ensemble des offres Publiées par l'Apec (Association pour l'Emploi des Cadres) et affichent un rythme de croissance de + 41%. Les postes de Direction Informatique connaissent la plus forte augmentation : +88%. 5018 postes ont été proposés sur les 12 derniers mois à l'APEC.

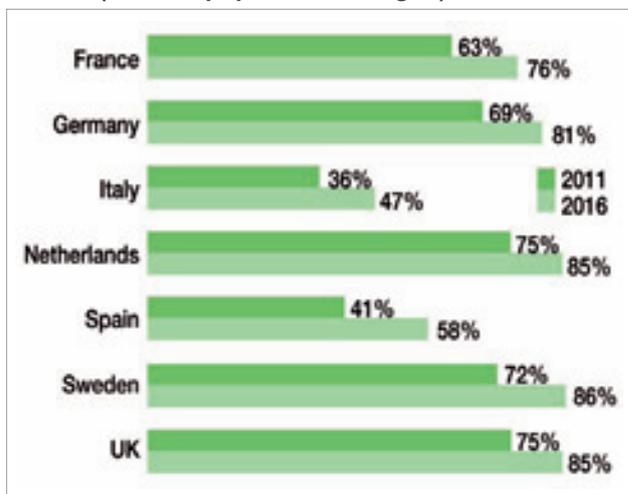
OFFRES APEC - FÉVRIER 2012 NOMBRE D'OFFRES PAR FONCTION

	février 2012		en cumul sur 12 mois glissants		
	Nb offres	D 12/11	Nb offres	D 12/11	Structure (en %)
a Direction informatique	503		5 018	+ 88%	
b Exploitation, maintenance informatique	899		9 640	+ 67%	
c Informatique de gestion	4 583		52 801	+ 19%	
d Informatique industrielle	2 137		20 434	+ 54%	
e Informatique web, sites et portails internet	2 009		21 059	+ 67%	
f Maîtrise d'ouvrage et fonctionnel	1 379		17 092	+ 60%	
g Système, réseaux, données	2 865		29 992	+ 42%	
INFORMATIQUE	14 375	+ 20%	156 036	+ 41%	27

Les 2/3 des Français achètent en ligne. Ce sera les 3/4 en 2016

La dernière étude Forrester sur le marché européen de l'achat en ligne, révèle que les ventes en ligne devraient connaître un taux de croissance de 12% par an durant les cinq prochaines années, pour atteindre 171 milliards d'euros en 2016. La France suivra la tendance. En effet, Forrester prévoit que 76% des internautes Français feront régulièrement leurs achats en ligne en 2016 (voir graphique ci-dessous). Le montant des ventes devrait atteindre 26 milliards d'euros en 2016, rien que pour la France.

Acheteurs en ligne (% de la population en ligne)

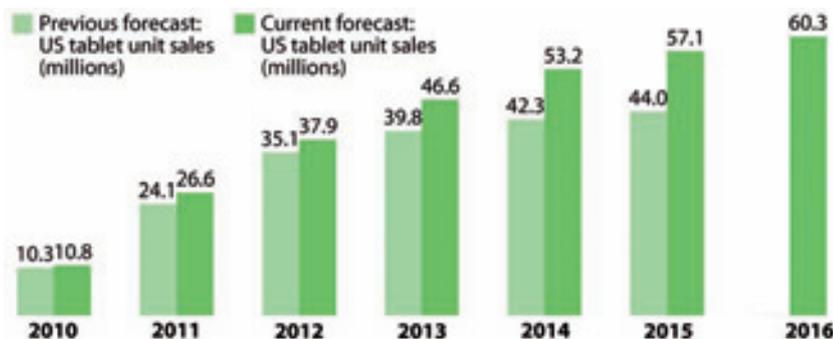


37,9 millions de tablettes vendues aux US en 2012

Selon Forrester, les ventes devraient s'établir à 37,9 millions d'unités en 2012 aux Etats-Unis..

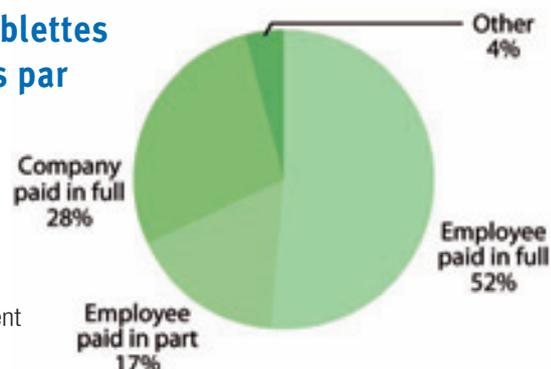
80 millions d'américains posséderont une tablette (ou une liseuse) en 2013. Ils seront 100 millions à la mi-2014.

(US Consumer Tablet Forecast Update, 2011 To 2016)



45% des tablettes seront payées par l'entreprise

L'entreprise finance complètement 28% des tablettes utilisées en entreprise, et partiellement 17% d'entre elles.



→ Base : 269 US information workers who use a tablet for work (percentages do not total 100 because of rounding)

Antivirus | Antispyware | Antispam

Facile à déployer et à administrer

Protégez votre parc avec nos solutions anti-menaces

ESET NOD32 Antivirus
Business Edition

ESET File Security

ESET Mail Security

ESET Gateway Security

Testez gratuitement :
www.eset-nod32.fr



ESET a reçu le plus grand nombre de récompenses "Advanced +" lors des tests rétrospectifs AV-Comparatives.



ESET détient le record de récompenses décernées par le laboratoire Virus Bulletin depuis 1998.



Les solutions de sécurité ESET sont compatibles multi plates-formes.

© 2011 ESET. Tous droits réservés.

Présidentielles : le paradoxe numérique Candidats : leur e-Campagne et

Alors que Twitter, Facebook et le web sont les bras armés des campagnes pour l'élection présidentielle, l'économie numérique est le parent pauvre des programmes des candidats. Quelques idées émergent tout de même, malgré les propositions concrètes des acteurs et des représentants du secteur informatique comme le Syntec, l'AFDEL et le GPNI.

Par Christine Calais

Quel avenir pour l'économie française et plus particulièrement le secteur des nouvelles technologies, vecteur de croissance et fournisseur d'emplois qualifiés ? Rien qu'Internet, selon une fameuse étude McKinsey de fin 2010, a généré un quart de la croissance française entre 2009 et 2010. Au cours des quinze dernières années, la Toile a permis la création de 700 000 emplois nets. Qu'en disent les candidats et leurs responsables numériques ? Eh bien... pas grand-chose. C'est tout le paradoxe de la campagne 2012. A fond sur le Web et les réseaux sociaux, donc utilisant les ressources du secteur des TIC, mais peu audibles sur l'économie numérique. En effet, c'est un domaine majoritairement B2B, donc peu pourvoyeur de voix aux élections. Toutefois, remarquons les efforts de certains candidats ou de leurs responsables numériques.



Nicolas Princen

Commençons par le président sortant, Nicolas Sarkozy. L'UMP défend son bilan numérique. Et Nicolas Princen, conseiller technique de l'Élysée, devenu responsable du programme numérique dans l'équipe de campagne de Nicolas Sarkozy, souligne : "Le numérique est une force de transformation transversale de l'économie et la principale modalité d'innovation pour la compétitivité de l'économie et la réindustrialisation de la France. C'est une filière industrielle qui transforme les autres industries. Et, comme toute industrie, elle a ses producteurs, sa matière première (le code), et ses produits qui, bien qu'immatériels, n'en sont pas moins des produits au sens strict, auxquels sont rattachées une propriété intellectuelle et une propriété industrielle. Il faut que la France ne soit pas qu'un pays consommateur, mais aussi un pays producteur du numérique."

Sarkozy : attractivité, rôle de l'Etat, reconnaissance des métiers

Nicolas Princen met en avant trois priorités : "Si Nicolas Sarkozy n'a pas encore présenté ses propositions publiquement à ce jour (NDLR : 15 mars), nous travaillons dans trois directions. La première est d'agir profondément sur l'attractivité du secteur, lié au développement d'une vraie culture du numérique en France, qui en recon-

naît le caractère stratégique et les talents. Aux Etats-Unis, les développeurs sont des stars, pas ici ! Le premier levier est le rapprochement des entreprises numériques et des universités, en cours, afin de pourvoir entre 40 000 et 70 000 emplois dans la filière ; le second est d'inciter, les jeunes en particulier, à créer des entreprises dans le numérique, et ainsi promouvoir un capitalisme d'entrepreneurs. D'autant que des gens issus de milieux modestes peuvent réussir dans la filière, avec de très beaux exemples d'autodidactes. Le troisième levier est de communiquer sur le numérique : ses métiers, ses "success story", pour donner envie aux jeunes de travailler dans ce secteur. Chaque déclaration de Nicolas Sarkozy sur le sujet est un plus."

Ainsi, la communication passe par la création de filières dans les universités, et un portail d'information sur le modèle des startupbritain.org ou StartUp America, souhaité par le Conseil National du Numérique, créé en avril 2011 par le Président de la République.

N. Princen poursuit avec le second axe, "un Etat qui montre l'exemple. C'est d'abord la progression de l'e-gouvernement. C'est ensuite la valorisation des grands groupes français mais aussi la captation des investissements stratégiques des groupes étrangers, par le crédit impôt recherche et d'autres moyens, notamment une bonne image de la France à l'international. La clé c'est que la France soit un lieu de production, qui attire les emplois qui créent la valeur ajoutée du secteur : les développeurs, ingénieurs, chercheurs et créatifs. En outre, nous étudions les questions fiscales et les propositions des acteurs de la filière sur le sujet."

Dans cet axe de développement, le projet d'open data, avec la plateforme d'ouverture des données publiques data.gouv.fr a déjà fait libérer 352 414 jeux de données au 16 mars 2012. Ensuite, l'e-santé, l'e-solidarité et l'e-éducation et les modèles de villes intelligentes – comme Nice, Bordeaux ou Montpellier, seront développés, de même que des systèmes intelligents dans le transport, le logement ou l'eau. Via le numérique, des collectivités et des entreprises de secteurs différents vont travailler ensemble et faire émerger de nouveaux services numérisés. Le géant américain Google est un bon exemple, annonçant la création d'un centre de recherche et développement en France.

Et Nicolas Princen termine par la troisième direction, "la reconnais-



© campagne de Nicolas Sarkozy

Nicolas Sarkozy a visité le 13 mars, l'usine du groupe Safran spécialisée dans les produits de haute technologie destinés aux secteurs civils et de la défense, à Fougères, en Ile-et-Vilaine.



leurs e-Projets

sance des métiers techniques, avec notamment une stratégie de formation continue pour valoriser le patrimoine scientifique de notre pays.”

PS : transition numérique et réindustrialisation

L'économie numérique est peu visible dans les préoccupations du Parti Socialiste. **Fleur Pellerin**, responsable du pôle économie numérique de l'équipe de François Hollande, fort occupée à tweeter, n'a pas donné suite à nos demandes d'informations. Tout comme les équipes de Jean-Luc Mélenchon et de Marine Le Pen. Toutefois, à une réunion du Syntec sur les enjeux numériques de la présidentielle, en février, Fleur Pellerin a déclaré qu'il fallait *“modifier le crédit impôt recherche pour en faire bénéficier l'aval de la recherche et les entreprises innovantes de façon plus élargie.”* Elle



© campagne de François Hollande

François Hollande en campagne à Valence le 13 mars

souhaite renforcer les fonds d'incubation universitaire et les fonds pour créer des clusters, structurer le capital-développement et promouvoir les partenariats dans la filière numérique. Et développer l'enseignement multimédia au lycée.

Le site de campagne francoishollande.fr reste néanmoins pauvre sur le sujet de l'économie numérique. Pourtant, en juin 2011, avant

les primaires, le Parti Socialiste avait dévoilé son programme numérique dans son projet, en six points, dont le troisième était le



Fleur Pellerin prend la parole lors de la conférence de présentation du livre noir et blanc du Syntec, le 15 février, aux côtés de Gilles Babinet, président du Conseil National du Numérique.

soutien aux entreprises innovantes, avec plusieurs mesures.

François Hollande a rencontré Jack Dorsey, le fondateur de Twitter le 14 mars (l'autre François a fait de même le lendemain), insistant sur *“l'importance de la transition numérique pour la réindustrialisation en estimant que l'exemple de Twitter démontre que l'Internet n'a pas besoin d'être “civilisé”, surveillé ou filtré.”*

Les rendez-vous de l'open source

**12
AVR**

Nord IT Days

1 journée autour du web et des solutions IT
Lille - de 08:30 à 18:30

**17
AVR**

CMS open source : quel outil choisir pour mon projet ?

Séminaire Smile
Lille - de 09:00 à 12:00

**19
AVR**

CMS open source : quel outil choisir pour mon projet ?

Séminaire Smile
Marseille - de 09:00 à 12:00

**26
AVR**

CMS open source : quel outil choisir pour mon projet ?

Séminaire Smile
Lyon - de 09:00 à 12:00

**15
MAI**

Gestion documentaire : panorama des meilleurs outils open source

Séminaire Smile
Nantes - de 09:00 à 12:00

**24
MAI**

Stratégie Mobile : quelles options choisir ?

Séminaire Smile
Levallois-Perret - de 09:00 à 12:00



Pour vous inscrire gratuitement,

www.smile.fr ou utilisez ce QR code



François Bayrou tripote tout le temps son smartphone, mais préfère le clavier d'ordinateur pour rédiger

Fleur Pellerin, comme François Bayrou, a rencontré les dirigeants de Dailymotion. **Cédric**

Tournay, Pdg de la plate-forme française de vidéos en ligne regrette : "le PS est plus concerné par la politique citoyenne numérique et Hadopi que par l'économie numérique."

Bayrou : une régulation spécifique au numérique

A force de vouloir se démarquer de la bipolarité gauche/droite, François Bayrou s'est, mine de rien, penché sur le sujet de l'économie numérique. Voici ses angles d'attaque formulés lors d'une interview à l'occasion de sa visite des locaux parisiens de la plateforme française de vidéo en ligne Dailymotion le 14 mars. D'abord, pour celui qui se déclare ardent défenseur du logiciel libre, il faut que les dirigeants d'un pays aient une culture numérique afin d'en comprendre les enjeux, même s'il précise qu'il n'est "pas un geek". Ensuite, il aspire à ce que les business angels aient les mêmes avantages que les fonds de capital-risque. Il défend une stratégie nationale de développement de la filière numérique impliquant Etat, entreprises et partenaires sociaux. Il plaide pour une approche géographique et sectorielle au niveau du financement qui s'appuie sur une reconfiguration d'Oseo et du Fonds Stratégique d'Investissement. Il désire renforcer l'équipement numérique de la population, en s'appuyant sur le satellite, "pas cher", pour les zones défavorisées en la matière. En outre, il veut une expérimentation sociale dans le secteur qui disposerait d'un "haut degré d'autonomie sociale, avec des horaires de travail assouplis, car la logique d'Internet est planétaire, 24h sur 24." Il souhaite créer des formations spécifiques au e-commerce. Il conservera le Conseil National du Numérique s'il est élu. Et de conclure : "Ce grand secteur du numérique doit avoir sa propre dynamique et ses propres règles, sans trop d'intervention de l'Etat et de normalisation."

© EELV-Creative Commons



Eva Joly : crédit impôt recherche écolo/social et logiciel libre

Côté Europe Ecologie les Verts (EELV), **Frédéric Neau**, responsable Libertés Numériques de la campagne d'Eva Joly, est certes très disert sur son sujet, se prononçant contre Hadopi et ACTA (accord commercial anti-contrefaçon signé par différents pays en janvier 2012 qui a des impacts sur Internet). Il l'est beaucoup moins sur l'économie numérique. Il refuse les propositions sectorielles, préférant des mesures en faveur

Eva Joly, candidate aux présidentielles d'Europe Ecologie-Les Verts

des PME. Ses seules propositions ciblées sont "d'orienter le crédit impôt recherche vers des projets ayant des critères écologiques et sociaux et une forte composante de logiciel libre et de standards ouverts ; l'informatisation de l'administration doit passer par le logiciel libre." ■

la campagne 2.0 des candidats ou le royaume de la surinformation

Les candidats veulent occuper l'espace et le temps numérique à tout prix, en inondant le Web et les réseaux sociaux d'informations, de vidéos, de photos et de petites phrases de plus ou moins grand intérêt. Les sites officiels des candidats sont actualisés très régulièrement. Les candidats et les membres de leurs équipes de campagne disposent, sauf exception, de leurs comptes Twitter et twittent à qui mieux mieux. Tous les candidats ont également leur page Facebook officielle. Regardez le classement des candidats les plus suivis dans le tableau.

La campagne numérique de François Bayrou

Arrêtons-nous sur la campagne numérique de François Bayrou, dont nous avons rencontré les concepteurs. Elle est dotée d'un budget de 600 000 euros, pour un budget global de la campagne de moins de 8 millions d'euros. Elle passe par le site bayrou.fr et ses versions pour tablette et mobile, une galerie flickr "Bayrou 2012" avec les photos off, des vidéos sur DailyMotion et YouTube, du contenu sur Tumblr. **Mathieu Lamarre**, responsable web et social media, s'occupe des réseaux sociaux Facebook, Twitter et Google+ et défend la rubrique "Participez" du site, "très ludique, dans l'esprit de la "gamification", une plateforme qui assigne des tâches aux volontaires en leur disant de "faire du bruit". Au 14 mars, elle compte 17 000 volontaires". La réalisation des missions fait marquer des points, des "décibels" qui ouvrent droit à des récompenses, les badges aux noms rigolos. Faut aimer les médailles en chocolat...

La campagne du candidat du Modem s'appuie sur deux agences spécialisées, l'agence de communication numérique BigYouth pour la conception, la stratégie, l'ergonomie et le design, et Spyrit pour la réalisation technique. L'hébergement est réalisé par PlanetServices. **Amin Youssouf**, cofondateur de BigYouth, explique : "Pour créer bayrou.fr, nous avons tout benchmarké, depuis les sites des candidats républicains américains jusqu'à celui de la marque de confiserie Skittles pour le scroll vertical de la page d'accueil." ■

Le nombre d'abonnés Twitter ou de J'aime Facebook ne reflète pas forcément les intentions de vote (NB : article terminé le 16 mars)

Candidat(e)	TWITTER			FACEBOOK	
	Nombre de tweets	Nombre d'abonnés	Nombre d'abonnés	Personnes qui aiment	Personnes qui en parlent
François Hollande Parti Socialiste	2 617	1 684	197 201	73 601	14 777
Nicolas Sarkozy UMP	1 084	4 982	124 201	581 738	42 240
François Bayrou Modem	524	1 894	90 789	26 278	5 691
Marine Le Pen Front National	813	87	51 165	47 787	7 081
Eva Joly EELV	984	5 153	48 692	18 857	2 706
Jean-Luc Mélenchon Front de Gauche	3 971	4 089	33 562	42 188	16 360
N. Dupont-Aignan Debout la République	2 102	760	17 777	9 897	1 059
Philippe Poutou NPA	169	134	5 104	1 358	140
Nathalie Arthaud Lutte ouvrière	Pas de compte Twitter actif	NA	NA	525	75



Présidentielles : le paradoxe numérique

Les entreprises informatiques interpellent les candidats

Les entreprises du numérique et leurs représentants ne revendiquent pas forcément plus d'aide financière ou fiscale de la part de l'Etat, dont on sait l'état des finances, mais veulent surtout assouplir les règles de fonctionnement et renforcer l'attractivité du secteur.

“ Nous ne voulons pas plus de moyens financiers mais plus de libertés pour l'industrie numérique, ” confie **Cédric Tournay**, Pdg de Dailymotion. Un autre dirigeant de Dailymotion a ainsi regretté des horaires légaux de travail inadaptés à la façon de travailler des développeurs. Les dirigeants de la plateforme vidéo, dont Orange détient 49% des parts, estiment que l'essor du capital-risque leur a permis de se développer au départ, mais que passer au statut de grand champion aurait nécessité 20 à 50 millions d'euros. Le manque de financements pour les entreprises de taille moyenne serait selon eux un problème en France.

Informatiser les PME

Yves de Talhouet, directeur général de HP EMEA, prône l'informatisation du tissu de PME françaises : “ La plupart des candidats souhaitent renforcer la compétitivité de la France. Notre pays souffre d'un sous-investissement chronique en informatique qu'il faut combler. L'informatique est un secteur qui suit les cycles de Schumpeter de destruction créatrice : il détruit des emplois pour en recréer. Il faut donc aussi une certaine libéralisation du marché du travail. Je ne crois en revanche pas beaucoup à de nouvelles mesures fiscales ou de subvention du secteur. Même si le crédit impôt recherche, qui nous a aidé à nous développer, et les pôles de compétitivité instaurent une dynamique. Je préférerais une stabilité fiscale, car nos investissements sont sur le moyen terme, de trois à cinq ans. ”



Yves de Talhouet,
HP EMEA

Rendre la filière plus attractive

Albert Cohen, secrétaire général du GPNI, la chambre syndicale des SSII (TPE et PME) a deux souhaits ; d'abord, rendre la filière informatique plus attractive car la filière souffre de difficultés de recrutement de personnel qualifié. Et donc agir au niveau de l'Education Nationale, dès les classes de troisième et seconde, notamment pour attirer les filles : “ s'il y avait autant de femmes que d'hommes à travailler dans la branche, on n'aurait pas besoin de faire

venir des ingénieurs de l'étranger et le déficit en personnel serait bien moindre. ” Ensuite, un accès plus facile au financement bancaire des PME du secteur, les banques étant réticentes à prêter, notamment sans pouvoir gager le prêt sur du matériel. Enfin, il plaide pour un environnement réglementaire stable, au niveau fiscal et du droit du travail.



Albert Cohen



Cédric Tournay, Dailymotion

Gilles Babinet, président du Conseil National du Numérique, lors de la réunion du Syntec sur les enjeux numériques de la présidentielle en février, a plaidé pour l'équité fiscale, “ que les entreprises comme Google, Facebook, Amazon, ou Apple qui font de l'optimisation fiscale à l'étranger paient aussi leurs taxes. ” Il se prononce pour une transdisciplinarité accrue dans les universités, “ fondamentale pour le numérique ”.

L'Association Française des Editeurs de Logiciels (AFDEL) a émis vingt propositions “ pour réindustrialiser la France grâce au numérique ”. Au menu, les questions du financement, des aides publiques et de la fiscalité, de l'Etat investisseur, la diffusion des TIC et la gouvernance numérique. ■

Guy Mamou-Mani, Syntec numérique : “ les candidats ne sont pas à la hauteur des enjeux ”

Le Syntec numérique a émis “ dix propositions pour les candidats à l'élection présidentielle ”, avec au programme innovation, guichet unique “ croissance ”, crédits, formation et déploiement du numérique au service de la santé et de l'éducation. **Guy Mamou-Mani**, président de Syntec Numérique porte les revendications haut et fort de la branche du numérique et veut d'ici la fin de la campagne rencontrer le plus d'“ influenceurs ” possibles. Il souhaite que le numérique soit reconnu comme une industrie à part entière, celle de l'immatériel. “ Si nous avons été reçus par des conseillers, aucun candidat ne nous a reçu officiellement ou n'a répondu à nos dix propositions. Les conseillers font ce qu'ils peuvent, mais ils n'influencent pas vraiment les candidats, qui ne sont pas à hauteur des enjeux. La France est en retard sur les usages, particuliers comme entreprises. Le secteur du numérique n'a malheureusement pas un discours audible. J'y travaille. ” Il a publié le 14 mars sur son blog une “ Lettre au futur président à relire vu l'accueil fait au numérique dans cette campagne ”, où il démontre qu'une industrie numérique forte permet une économie plus compétitive. Il prévient qu'il “ continuera le combat ” jusqu'au bout. Bon courage ! ■



Guy Mamou-Mani

EVER TEAM lance EverSuite Content Analytics

EVER TEAM renforce sa gamme de logiciels ECM en annonçant la disponibilité immédiate d'EverSuite Content Analytics, sa nouvelle solution pour analyser, exploiter et valoriser de larges volumes de contenus structurés et non structurés du type e-mails, pages web, documents bureautiques, contenus multimédias... A l'heure du Big Data, EverSuite Content Analytics répond aux besoins des entreprises de découvrir des informations stratégiques ciblées. Combinant le meilleur des technologies de gestion de contenus, de recherche d'information et de business intelligence, EverSuite Content Analytics agrège et analyse en temps réel tout type de contenu provenant d'une multitude de sources internes ou externes. ■

Alliance entreprendre entre au capital d'Aspaway

Aspaway, fournisseur d'applications hébergées et spécialiste du Cloud Computing, accueille un nouvel actionnaire. Alliance Entreprendre vient remplacer un actionnaire privé qui était entré dans le capital de la société il y a maintenant 11 ans. Cette annonce est un signal important et illustre le solide positionnement ainsi que la légitimité d'Aspaway sur un marché en très forte croissance porté par le Cloud Computing. Fort de ce soutien majeur, Aspaway compte accélérer sa croissance et accroître son avantage concurrentiel : en accentuant ses investissements, développant de nouveaux partenariats industriels, lançant de nouvelles offres à valeur ajoutée (Cloud - IaaS), renforçant ses équipes, déployant une stratégie commerciale adaptée aux attentes de ses clients, posant les bases nécessaires à un développement à l'international. ■

ANADEFI fait peau neuve

ANADEFI version 3.0 répond à la demande des directeurs des risques, responsables des engagements, et chargés d'affaires désireux de bénéficier de solutions leur assurant une forte autonomie et une vision exhaustive des risques de contreparties de leurs clients. Cette nouvelle version offre une ergonomie améliorée, des fonctionnalités accrues, une meilleure traçabilité des opérations dans un but réglementaire et l'internationalisation de la solution. L'installation de la nouvelle version chez les clients ANADEFI n'a qu'un faible impact sur les architectures techniques car elle se fait avec un changement de paramétrage dans un cadre établi (mise à jour du serveur, du logiciel, puis des postes clients). ■

COMIRIS Capital et REALEASE Group se rapprochent

COMIRIS Capital (CA 2011 : 20 M€) et REALEASE Group (CA 2011 : 40 M€) se rapprochent pour former un des leaders indépendants du financement d'actifs technologiques. Grâce à la complémentarité des savoir-faire de REALEASE Group et de COMIRIS Capital, le nouveau groupe répond aux besoins des PME, des grands comptes ou encore des organismes publics. Le nouvel ensemble co-piloté par **Régis Dodin** (Président-Fondateur de REALEASE Group) et **Cyril Marlaud**, se dote aux côtés de son actionnaire, CM-CIC Capital Privé, des moyens d'atteindre dans cinq ans, l'objectif visé de 100 M€. ■

Lancement de Saaswedo

Amorcé par le rapprochement de Consotel et de SBPM en 2009, le lancement de « Saaswedo » marque la volonté d'affirmer une véritable stratégie d'éditeur de solutions logicielles de Telecom Management sur le marché Européen. Ce lancement permet d'autre part à Consotel de se focaliser sur son cœur de métier : l'accompagnement des entreprises dans la maîtrise et la gestion de leurs actifs télécoms. La nouvelle entité "Saaswedo" cristallise ainsi les savoir-faire d'éditeur de solutions Telecom de Consotel, acteur référent du marché, et de SBPM, spécialisé dans l'analyse des données de facturation et d'usage des opérateurs télécoms mobiles. En capitalisant ainsi sur ces expériences, « Saaswedo » sera en mesure d'apporter des solutions innovantes et à forte valeur ajoutée autour du TEM et du poste mobile : fonctions de MDM, sécurité, green IT, dématérialisation... ■

La cité des Métiers de Haute-Normandie virtualise avec Neocoretech

Dans le cadre de l'évolution de son organisation et du déménagement de son site, au sein du Pôle Régional des Savoirs, la cité des Métiers de Haute-Normandie a souhaité moderniser son parc informatique. L'approche mettant en avant la virtualisation a été sélectionnée. Cette dernière, présentée par l'intégrateur Quadria, s'appuyait sur la solution ndv® de Neocoretech et permettait de mettre en place un parc de nouvelle génération tout en s'affranchissant des contraintes traditionnelles liées à la mise en œuvre de postes de travail : déplacement, paramétrage unitaire des postes... autant d'éléments fastidieux et chronophages. ■

VALABLE JUSQU'AU
30/04/12 !



LA FORCE DU CLOUD AJUSTABLE EN TEMPS RÉEL

100 clients un jour et 1000 le lendemain ?
Nous avons la solution :

- **NOUVEAU** Configuration et facturation à l'heure : **augmentez ou diminuez** la puissance de votre serveur à tout moment
- **NOUVEAU** Machines virtuelles supplémentaires configurables à l'heure
- **NOUVEAU** Gestion du serveur en ligne depuis votre PC ou votre mobile via l'appli 1&1 Gestion de Serveur Cloud
- **NOUVEAU** Jusqu'à **6 cœurs, 24 Go de RAM et 800 Go** d'espace disque
- Environnement d'un serveur dédié avec accès root
- Système d'exploitation Linux ou Windows avec Parallels® Plesk Panel 10.4 pré-installé
- Certificat SSL inclus pour protéger les échanges de données
- Hébergement sécurisé dans nos centres de données ultraperformants
- Hotline non surtaxée et assistance par email



1&1 SERVEUR CLOUD DYNAMIQUE

**ÉVOLUTIF
À L'HEURE PRÈS**

~~24,99~~
€ HT/mois
(29,89 € TTC/mois)

0€
/mois
pendant 3 mois*



Contactez-nous au **0970 808 911** (non surtaxé)
ou consultez notre site Web

www.1and1.fr

* Offre « 3 mois à 0 €/mois » soumise à un engagement de 12 mois. Les 3 mois à 0 €/mois s'appliquent à la configuration de base du 1^{er} serveur. Pour une configuration supérieure, le prix appliqué sera égal à la différence entre le prix de la configuration souhaitée et celui de la configuration de base. A l'issue des 3 premiers mois, le Serveur Cloud Dynamique est à partir de 24,99 € HT/mois (29,89 € TTC/mois). Frais de mise en service de 19 € HT (22,72 € TTC). Configuration et facturation à l'heure. Offres sans durée minimum d'engagement également disponibles. Offre à durée limitée, conditions détaillées sur 1and1.fr.

Née en novembre 2007 d'un transfert de technologies de l'Inria, la jeune pousse ActiveEon grandit à Sophia-Antipolis sous l'impulsion du chercheur-entrepreneur Denis Caromel (INRIA/CNRS, Université de Nice, PhD et MBA HEC) et de son équipe d'une quinzaine d'ingénieurs. En 2012, elle va rejoindre la nouvelle technopole proche de Moscou, Skolkovo. Au-delà de l'attrait des ingénieurs moscovites, l'enjeu est la conquête des clients russes et d'Europe de l'Est.



→ Skolkovo

L'éditeur ActiveEon

met le *cap à l'est*

Depuis sa création, la startup Française poursuit une forte activité de R&D et des actions commerciales principalement centrées sur la France. Mais, depuis quelques mois déjà, plusieurs clients étrangers s'intéressent à sa solution Open Source. Ils sont chinois, sud-américains ou européens et rentabilisent leur parc informatique grâce au middleware ProActive Parallel Suite. En temps de crise et de consolidation tous azimuts, cette technologie est déjà perçue comme une pépite numérique sur plusieurs continents.

Des éditeurs séduits

La plateforme ProActive fournit aux logiciels une capacité d'adaptation au cloud computing, via l'allocation dynamique de ressources consolidées à partir de serveurs physiques et virtuels, voire dans certains cas des VM bâties sur les serveurs de virtualisation des PC (Citrix) ou de simples PC de bureau eux-mêmes. *"Dernièrement, nous avons gagné un client dans le multimédia où la première action vise à construire un cloud privé avec ProActive pour effectuer de nouveaux développements et préparer la livraison chez*

les clients finaux", retrace Denis Caromel. Grâce à une licence de type OEM, plusieurs éditeurs embarquent déjà le middleware Français dans leur solution. C'est le cas par exemple du CEA avec son logiciel CIVA de contrôle non destructif utilisé, entre autres, dans le nucléaire.

Moscou n'a pas hésité à venir chercher l'entrepreneur niçois pour qu'il concoure au label d'entreprise innovante en Russie avec, à la clé, une place au cœur de Skolkovo assortie de financements publics et privés. En pleine levée de fonds pour mener son développement commercial, Denis Caromel pouvait difficilement dire Niet. La nouvelle filiale russe, baptisée *ActiveEon Vostok* (de l'Est en russe), souligne d'ailleurs son intention de développement vers tous les marchés créatifs de l'Europe de l'Est.

Optimisation de la production et des développements

Qui sont ces clients internationaux et quel retour sur investissement attendent-ils ? Les premiers prospects russes exercent une activité dans le secteur de l'énergie : *"Ils ont de gros besoins en ingénierie pour la conception de turbines et la gestion du gaz"*, confirme Denis Caromel, qui regroupe déjà plusieurs talents de l'Est dans son équipe. Cette coopération franco-russe pourrait bientôt faire tache d'huile.

En effet, Viktor Vekselberg, Président de la Fondation Skolkovo et du Groupe Renova vient de signer avec le sénateur Pierre Laffitte un accord de partenariat entre Skolkovo et Sophia-

Antipolis. Un des objectifs vise à étendre les échanges entre les deux technopoles, par exemple dans le domaine du Cloud, des calculs répartis et de la traçabilité.

A l'ouest, ActiveEon fait également briller les yeux du géant HP, partenaire du Français pour l'accélération des applications de type SOA et leur pilotage sur les ressources distribuées de l'entreprise. Cet accord autorise une supervision des priorités métiers étendue à l'infrastructure cloud hybride. Bref, les clients potentiels d'ActiveEon sont nombreux : ce sont toutes les sociétés consommatrices d'IT, en quête d'optimisation au niveau de leur production informatique et/ou des développements de services, via un cloud privé ou hybride.

Reste à dénicher les projets innovants en fous dans chaque métier des groupes émergents, en particulier dans les BRIC (Brésil, Russie, Inde et Chine) ; une démarche encouragée par les partenaires de l'éditeur Français, comme la Coface qui l'accompagne vers le développement à l'international, et White Shield qui le conseille pour son implantation en Russie.

Cinq secteurs d'activités regroupés près de Moscou

A Skolkovo, la technologie et les services d'ActiveEon pourront désormais s'inscrire au cœur des développements de la technopole, focalisée sur cinq domaines d'activités bien connus de la startup : l'informatique, les biotechnologies, l'énergie, le nucléaire et l'espace. *"Nous avons déjà des clients sur ces secteurs"*, confirme l'entrepreneur avant de citer Orange, EBL-EMBI, l'Inra, IFP Energies Nouvelles, le CEA et le CNES. ■

Olivier Bouzereau



→ Denis Caromel, ActiveEon

Tous dans le **Cloud** sans le savoir ?

**Etes-vous dans le Cloud ?
Qui sont les utilisateurs du Cloud ?
Faisons-nous tous du Cloud sans le savoir ?**

Comm'Back interroge mensuellement plus de 2000 DSI et RSI d'entreprises françaises pour découvrir leurs projets et ainsi comprendre les changements du marché IT et anticiper ses mutations.

LE CLOUD UNE NOUVELLE MUTATION ?

La France serait classée 5^e sur 24 pays pour sa politique favorable à la croissance du Cloud Computing¹. Ce positionnement résulte du dynamisme des acteurs du Cloud Computing en France, notamment des éditeurs de logiciels, et d'initiatives des pouvoirs publics.

Le CLOUD, nouveau paradigme qui viendrait révolutionner notre usage de l'informatique, n'englobe en réalité que différents services imbriqués entre eux, existant pour certains depuis de nombreuses années. Alors faisons-nous tous du Cloud ?

¹ Etude BSA Global Cloud Scorecard. 22 février 2012



Georges Blanchard,
COMM'BACK

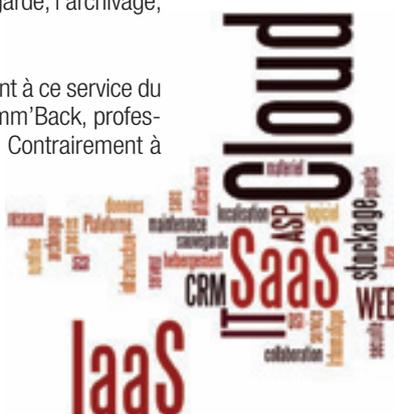
Le cloud ? retour sur les fondamentaux

❖ **SaaS (Software as a Service)** : Anciennement ASP dans les deux cas il s'agit de la mise à disposition d'applications via un réseau. Les principales applications disponibles sont les CRM, les messageries, les solutions de gestion des ressources humaines, la vidéo conférence, l'offre de communications unifiées.

❖ **PaaS (Plateforme as a Service)** : Mise à disposition de plateformes destinées à recevoir les applications appartenant à l'entreprise. Existe depuis longtemps par exemple sous la forme plateforme de développement Web. L'hébergeur maintient les runtimes, les bases de données, les process de collaboration.

❖ **IaaS (Infrastructure as a Service)** : Connu aussi sous l'ancien terme d'infogérance, le client utilise une infrastructure informatique qui se trouve chez l'hébergeur et qu'il peut dimensionner en fonction de ses besoins. Les besoins en infrastructure concernent les serveurs, le stockage, la sauvegarde, l'archivage, les réseaux, la sécurité.

❖ **DaaS (Data as a Service)** : En complément à ce service du IaaS, le DaaS a commencé à voir le jour chez Comm'Back, professionnel des données IT, précurseur de ce service. Contrairement à l'idée "old school" de construire une base à tous prix, le système DaaS propose aux clients de louer, acheter ou tout simplement demander des données quand les clients en ont besoin. Se dispenser des coûts de maintenance d'une base représente un gain d'en moyenne 30% sur le coût d'une campagne de Marketing Direct. Double bénéfice : les données sont fraîches puisque nettoyées, qualifiées quotidiennement chez Comm'Back. ■



RAPPEL SOCIÉTÉ

Société créée en 1994, Comm'Back est le 1^{er} éditeur français de solutions dédiées au développement des ventes sur le marché informatique et télécom : bases de données, leads et télémarketing. La diversité des offres de services de Comm'Back et son expertise des marchés IT lui permettent d'apporter une réponse adaptée à chaque problématique client et en font un partenaire privilégié en matière de marketing direct.

Comm'Back est une filiale du Groupe Vecteur Plus.

CONTACT

En savoir plus : www.comm-back.fr

Georges Blanchard,
directeur général Comm'Back :
georges.blanchard@comm-back.fr

Ligne Directe : 02 72 68 27 74

Service Marketing :
marketing@comm-back.fr

Ligne Directe 02 51 11 26 89

**Vous vous reconnaissez comme utilisateur de l'une de ces catégories ? OUI ?
Alors peut être êtes-vous totalement ou en partie dans le Cloud.
Il vous reste juste à savoir où sont stockées vos données !**

Un reporting et une gouvernance pour *le cloud*

Iliane parie sur une infrastructure transparente

La consolidation et l'externalisation des ressources font naître de nouveaux besoins de supervision des infrastructures mutualisées. "Nos clients veulent un reporting complet et des services de proximité. Ils attendent des comptes-rendus mensuels exhaustifs sur les serveurs, les machines virtuelles, la bande passante, la sécurité des flux, les contenus et bases de données par utilisateur", témoigne **Eddy Le Nenes**, Président Directeur Général de la société Iliane.



Eddy Le Nenes,
Iliane

Ce prestataire Nantais emploie une cinquantaine de collaborateurs au service des PME en Bretagne et Pays de Loire. Pour délivrer une informatique à la demande, il s'appuie maintenant sur deux datacenters : l'un à Nantes (Hits), à trois kilomètres de son siège, et l'autre à Tours (Cogent). Les baies Iliane sont peuplées de serveurs à lames (HP C7000) et d'équipements de stockage évolutif (3Par F400). En cœur de réseau, on retrouve des commutateurs Ethernet redondants (HP Procurve) associés à une appliance de sécurité (NetAsq NG1000).

→ Le DataCenter Iliane



Le groupe d'experts-comptables BDO et plusieurs sociétés du secteur pharmaceutique, du domaine médical, de l'assurance et de l'enseignement supérieur s'en remettent à l'infrastructure du prestataire breton. Iliane réalise un Chiffre d'Affaires de 14,7 millions d'Euros, avec une rentabilité intéressante. "Nous consolidons nos services cloud, ce qui nous permet à la fois d'anticiper les évolutions du marché et d'offrir aux clients des solutions fiables, efficaces et sécurisées."

Le catalogue de services proposés table sur la haute disponibilité. Il couvre les besoins du cloud privé ou hybride, la messagerie et la virtualisation d'applications Citrix, mais aussi le CRM, la sauvegarde et la reprise d'activités en mode dégradé. Pour Eddy Le Nenes, la révolution cloud computing est en marche.

L'informatique en nuages n'est plus perçue comme une vague annonce mais bien comme une alternative ou un complément d'offres externalisées. La messagerie proposée a un coût mensuel par utilisateur qui rassure les PME aux effectifs fluctuants. "Le volet reporting et la gouvernance du cloud restent des points fondamentaux. Il faut se doter d'outils pour apporter une visibilité globale, de plus en plus au niveau de l'applicatif et des métiers. Cela fait partie de la démarche de rationalisation des systèmes et de la justification des coûts", précise-t-il. Chez Iliane, la suite logicielle CloudSystem Matrix d'HP provisionne les infrastructures

cloud privées, de bout en bout. Elle réduit le coût locatif des solutions externalisées et permet au prestataire "non seulement d'annoncer un taux de disponibilité par application, mais aussi de le contractualiser".

→ Equipements de stockage 3Par

Acropolis veut garantir la qualité de bout en bout

Solutions cloud, services de proximité et transparence deviennent indissociables aussi chez Acropolis Telecom. En lançant son offre CapCloud dernièrement, le spécialiste du centrex IP prolonge les services offerts aux PME par des offres SaaS de bureautique et de travail collaboratif. Les serveurs (Microsoft Linc, Exchange, Office, Sharepoint...) sont



Samir Koleilat,
Acropolis Telecom

répartis entre Paris et Aix-en-Provence, avec une répartition de charges entre les deux sites ; les traitements sont pris en charge par des serveurs redondants virtualisés sous Hyper-V (plateformes Dell-Microsoft).

"Les PME veulent de plus en plus migrer vers une solution locative sans perdre en qualité de service. Elles veulent également conserver un interlocuteur proche et unique. Nous devons

l'intermédiaire entre l'entreprise utilisatrice, son intégrateur local et les éditeurs SaaS", résume **Samir Koleilat**, le PDG d'Acropolis Telecom.

L'utilisateur peut se connecter aux services depuis une interface web ou bien sous IOS (iPad, iPhone) ou encore sur un terminal Android, mais pas en mode Terminal Server. L'administration est assurée, au choix, par l'intégrateur ou par l'entreprise. La comptabilité et la gestion commerciale en mode SaaS viendront étoffer le catalogue de services Cap Cloud cet été. L'argument principal reste un tarif compétitif : il oscille actuellement entre 5 et 9 Euros par mois et par utilisateur Exchange, dont 50 centimes d'Euros sont rétrocédés à l'intégrateur assurant la formation. L'accès à la suite de communications unifiées Microsoft Linc coûte moins de 13 Euros par mois et par utilisateur. Chaque client peut commenter les services reçus. Les réclamations publiques forceront l'éditeur et le prestataire à réagir sans tarder, reconnaît volontiers Samir Koleilat : "Nous laissons la plume aux clients afin qu'ils puissent juger chaque service, noter les logiciels et l'intégrateur". ■

Olivier Bouzereau



Luis Delabarre,
CTO, Trend Micro France

Une ordonnance d'août 2011 impose aux "fournisseurs de services" d'avertir à la fois la CNIL et les utilisateurs finaux lorsque des données ont été dérobées suite à une attaque informatique.

L'ordonnance oubliée

Par Luis Delabarre,
CTO, Trend Micro France

AVIS D'EXPERT

de la *net-citoyenneté*...

Cela aurait pu, cela aurait même probablement dû, être le thème phare des dernières "Assises de la Sécurité", le grand rendez-vous des responsables de la sécurité des entreprises françaises. De quel sujet s'agit-il ? Celui de l'ordonnance du 24 Août 2011 relative aux communications électroniques.

Dans l'anonymat de l'été, le Parlement avait pourtant lâché une bombe à retardement qui devait bouleverser la gestion des pertes de données en France... Pourtant, dans un univers où le Cloud devient omniprésent et où les données se multiplient sans fin sur les systèmes de stockage des entreprises, les enjeux de cette ordonnance me paraissent cruciaux et largement sous-évalués.

Il est en effet surprenant de voir à quel point les RSSI français ont jeté un voile pudique sur ce thème pour qu'il ne vienne pas rendre leurs tâches quotidiennes encore plus compliquées. Il faut dire que cette ordonnance est construite sur un malentendu. Elle est la transcription en droit Français d'une mesure promulguée en 2009 par le Parlement Européen. Ce dernier demandait alors que l'on impose aux "opérateurs" l'obligation de divulguer toute perte d'informations suite à la compromission de leur service informatique, une pratique entrée dans les mœurs Outre-Atlantique.

Or l'ordonnance française ne parle pas d'"opérateurs". Elle se montre beaucoup plus vague en évoquant des "fournisseurs de services de communications électroniques". La définition d'un "fournisseur de services" est bien plus générale que celle d'un opérateur, même en l'affublant de la précision "communications électroniques". Après tout, quelle entreprise n'est pas aujourd'hui un "fournis-

seur de services de communications électroniques", ne serait-ce qu'auprès de ses propres employés et de ses clients? Toute entreprise héberge en effet (que ce soit dans ses murs ou dans le Cloud) une messagerie email, voire une messagerie unifiée ! Et toute entreprise envoie à ses clients des Newsletters, grilles tarifaires, messages Twitters et billets Facebook... Autant d'éléments qualifiables de "communications électroniques" !

Les entreprises sont toutes "fournisseurs de services"

L'ordonnance impose aux "fournisseurs de services" d'avertir à la fois la CNIL et les utilisateurs finaux lorsque des données ont été dérobées suite à une attaque informatique. Une divulgation publique qui va à l'encontre des habitudes des entreprises françaises, adeptes depuis toujours d'une discrétion certaine. La plupart des directions informatiques avec lesquelles j'ai abordé le sujet l'ont soigneusement évité, estimant – à tort – ne pas être concernées, puisque leur entreprise n'entrait pas dans la catégorie des "opérateurs".

Pourtant, le sujet devrait être aujourd'hui au cœur des priorités des RSSI. Non pas parce qu'une ordonnance le leur impose dans un flou juridique. Mais parce que depuis des mois, toutes les entreprises, à l'échelon mondial, constatent une recrudescence des attaques sur leur système d'information ! Dans son rapport annuel sur le panorama des menaces, Trend Micro estime même que 2011 a été l'année de tous les dangers pour les données : des entreprises de premier rang ont été victimes de piratages de données ciblés, qui ont terni leur réputation et entraîné de multiples dommages collatéraux. Et l'on parle bien ici d'attaques sur les systèmes

d'information, et non uniquement sur les systèmes informatiques. Car ces attaques ne visent pas à détruire ou à immobiliser les matériels ou services, mais bien à dérober de l'information, toutes sortes d'informations... Après tout, et de tout temps, l'information a toujours été le nerf de la guerre, de toutes les guerres...

Il suffit de tout chiffrer

Alors certes, on peut concevoir que les directions informatiques aient d'autres priorités en matière de sécurité que l'ordonnance d'août dernier. Mais elles commettent l'erreur de séparer cette problématique du reste des processus de sécurisation de leur SI. Or, les solutions à mettre en œuvre sont communes. Elles sont même, sur le papier, plutôt simples : il suffit de tout chiffrer ! Selon l'ordonnance publiée, le simple fait de mettre en place un chiffrement des données sensibles, s'il n'exempte pas l'entreprise d'avertir la CNIL en cas de fuites, la dédouane de toute communication publique.

À l'heure où le Cloud infiltre chaque jour un peu plus nos habitudes professionnelles et personnelles, transformant de facto toutes les entreprises en "fournisseurs de services", ce manque d'intérêt général pour l'ordonnance est un manque de respect pour ce que nous, les utilisateurs, confions à leurs services !

Comment peut-on retarder davantage la mise en place de mesures à même de renforcer la sécurité des informations stockées dans les systèmes d'information et limiter les vols de données ? À mes yeux, cette mise en œuvre est un acte de citoyenneté. Ne doutons pas qu'à terme, nos utilisateurs, nos clients, sauront reconnaître les entreprises "Net-citoyennes" ■

- ✓ L'actu quotidienne
- ✓ Les avis d'experts
- ✓ Les livres blancs

- ✓ La newsletter
- ✓ Le magazine téléchargeable (PDF)

www.solutions-logiciels.com



L'éditeur de Hem, dans le Nord, fête ses 30 ans. Il croît maintenant autour des jeux en ligne, des campagnes marketing des PME et du filtrage des messageries électroniques.

Du Minitel au cloud computing

Goto Software complète sa boucle

par Olivier Bouzereau

Créateur à 26 ans de la société Goto Informatique en 1982, devenue Goto Software en 1999, **Thierry Tarnus** est un pionnier de la micro-informatique en France. Avant l'arrivée du PC sur l'Hexagone, il se passionne pour les ordinateurs personnels comme l'Apple II. Il prévoit alors un raz-de-marée. Pourtant, le calculateur 8 bits affiche une vingtaine de lignes de caractères seulement. Aucun doute pour lui, ce vecteur de communication servira des usages particuliers et professionnels puissants et structurants. Pour en profiter, il suffit d'un peu de créativité et d'assistance pour faciliter les premiers pas des utilisateurs.

Un temps programmeur de logiciels de gestion sur mainframes chez Dassault, Thierry Tarnus s'intéresse rapidement au croisement de l'ordinateur personnel et des services Minitel. Estel, l'ancêtre de Tintel, forme le premier émulateur Minitel lancé en 1984 par Goto. Outre l'accès aux pages semi-graphiques, la sauvegarde sur disque, la consultation hors connexion et l'impression des pages d'informations feront recette au fil des ans. Les fonctions d'annuaire et de moteur de recherche suivront rapidement. Avec Hometel en 1987, le minitel prend le contrôle du PC à distance. Un an plus tard, Telematel permet la télémaintenance des PC. C'est le début d'une nouvelle ère pour la PME qui s'installe au château de la Bonnerie à Hem, près de Lille, et se pique alors de loisirs numériques, créant successivement le bridge et le backgammon en ligne.

Au milieu des années 1990, un déplacement aux USA sert d'électrochoc : Thierry Tarnus et son associé **Bruno Archambeaud** ont l'idée de lancer NordNet, un fournisseur d'accès Internet qui propulse l'éditeur sur le Net. Revendue à France Télécom en 1998, cette activité a introduit les métiers du Web dans l'entreprise. La cession de Nordnet autorise de nouvelles audaces ; c'est d'abord

le site de petites annonces gratuites Net-Malin puis, avec **Georges Lotigier**, les solutions de sécurité tout-en-un Netasq (prévention d'intrusion, pare-feu, antivirus et antispyware, filtrage antispam et de contenu, PKI et VPN).

Les logiciels Web poursuivent leur ascension ; après Webearly qui accélère la consultation des sites par téléchargement anticipé des pages html, ButtonFly facilite la génération de boutons à la volée, à partir de libellés ou de prix fluctuants.

Rebondir grâce aux campagnes e-mails

En 2001, le programme Sarbacane assure l'envoi par e-mail des campagnes marketing des PME. *"Les activités Minitel étaient en perte de vitesse. Il nous fallait un relais*



Mathieu & Thierry Tarnus

de croissance après la cession de Nordnet. Sarbacane a été le premier maillon de cette relance, suivi par le moteur de filtrage anti-spam Vade Retro, en 2003", retrace **Mathieu Tarnus** (32 ans), Directeur Général de Sarbacane et fils aîné de Thierry.

Depuis une décennie, le groupe se concentre sur ses trois marchés : les communications (avec Sarbacane Software), la sécurité (avec Vade Retro Technology) et les divertissements (Goto Games). Il continue d'innover dans chacune des trois filiales avec un effectif total de 70 salariés et un chiffre d'affaires 2012 devant flirter avec les 12 millions d'Euros.

Mathieu Tarnus ne voit aucun signe de régression pour les campagnes mails dans les années à venir. *"Le spam nuit à notre métier, mais les acteurs sérieux misent d'abord sur des campagnes ciblées plutôt que sur le quantitatif. Nous éduquons nos clients sur la collecte de coordonnées et sur les contenus diffusés. Envoyer des messages pertinents, souhaités par les destinataires, améliore le taux d'ouverture",* confirme-t-il.

Des processus industrialisés

Selon lui, le nerf de la guerre consiste à optimiser la délivrabilité des e-mails. Le secret de fabrication de Sarbacane ? Il réside dans l'industrialisation des processus et dans l'examen des fichiers de chaque campagne pour respecter la charte antispam.

"Avec 400 à 500 campagnes modérées par jour, il faut de nombreux outils pour assister les décisions humaines. En bout de chaîne, il y a toujours un œil humain pour effectuer les derniers contrôles, d'où nos contraintes le soir et en fin de semaine. Les spammers font tout pour déjouer les automatismes en place. On ne peut pas courir le risque de lancer une campagne de phishing."

Pour ce qui est du cloud computing, Sarbacane et Vade Retro y viennent progressivement. L'essentiel des codes est développé en Java à présent. Le groupe Goto cherche actuellement des ingénieurs maîtrisant les serveurs java, mais aussi le développement sur client lourd Windows (.Net) et Objective C pour les ordinateurs Apple. Un retour aux sources en quelque sorte. La version 4 de Sarbacane devrait sortir en fin d'année. Les clients disposeront alors d'un environnement de travail externalisé pour gérer et suivre leurs campagnes de n'importe où et quel que soit l'ordinateur, Mac ou PC. Ensuite, ils pourraient même consulter quelques statistiques sur tablette ou sur smartphone. Du Minitel au cloud dans la poche, la boucle sera bientôt bouclée. ■



Vade Retro Technology protège la messagerie des PME

Un filtrage efficace sous Microsoft-Outlook, une interface d'administration simple et de précieux rapports statistiques expliquent l'intérêt croissant des organisations pour le logiciel Vade Retro. Il protège les messageries du Centre Hospitalier de Chambéry, de la CCI du Havre et des sociétés MontBlanc, Zadig&Voltaire ou encore Lanvin, mais aussi celles d'hébergeurs et de nombreux particuliers.

La PME Vade Retro Technology compte une trentaine de salariés qui composent la division sécurité de Goto Software. Créée en 2004, elle s'appuie sur le développement d'un utilitaire codé par Thierry Tarnus dès 2001. Pour filtrer sa propre boîte de messages, le PDG de Goto Software rédige un petit moteur de filtrage avant d'en confier l'évolution à ses développeurs. C'est à présent une gamme complète de solutions de filtrage de la messagerie, du poste client jusqu'à la version externalisée, dans le cloud. La forme initiale du logiciel - destiné au PC sous outlook - existe toujours ; elle est vendue 19 Euros par an et intègre une simple barre d'outils au client e-mail de Microsoft pour combattre les spams, classer les messages commerciaux, bloquer les virus, les faux sites (phishing) et la cyber-fraude (scam). Un accord croisé avec l'éditeur russe Dr Web - réputé pour ses protections du système Android - apporte les algorithmes anti-malware.

Au-delà du programme PC, des boîtiers tout-en-un sont suggérés aux entreprises et aux hébergeurs qui doivent filtrer des flux entrants et sortants plus volumineux. La récente solution externalisée, délivrée en mode SaaS, fournit le filtrage moyennant 20 Euros par boîte aux lettres. Grâce au cloud, c'est un flux de messagerie propre, débarrassé de pourriels, qui est retourné à l'entreprise, sans surcharger la bande passante.

Des attentes variées selon l'organisation

Vade Retro Technology compte pour clients des TPE, des PME et des administrations servies par des revendeurs de proximité. "Les attentes diffèrent du particulier au grand compte en passant par le fournisseur d'accès Internet", remarque Gaëtan Paccou, directeur marketing et communication de l'éditeur. L'hébergeur OVH protège les comptes de messagerie de ses

clients, via un partage de SDK aidant à concevoir une solution sur mesure, en fonction des besoins : "la vitesse de traitement est essentielle à son niveau. Il s'agit d'évacuer les spams les plus grossiers pour désengorger le réseau, en amont". L'éditeur travaille de plus en plus sur cette cible d'hébergeurs. Néanmoins, il prévoit que les entreprises utilisatrices s'équiperont toujours de leur côté pour obtenir un filtrage plus fin et adapté à leurs activités. Par exemple, selon qu'elle travaille ou pas avec l'Asie, l'entreprise retiendra une analyse et des règles de filtrage distinctes. La finesse du processus dépend aussi des équipes de chercheurs ; celles de Vade Retro Technology sont réparties entre le Nord de la France et le Canada, pour réagir à toute heure du jour ou de la nuit. Cela devrait favoriser aussi le déploiement international des solutions et l'expansion du savoir-faire nordiste sur le continent nord-américain.

Détecter les messages suspects

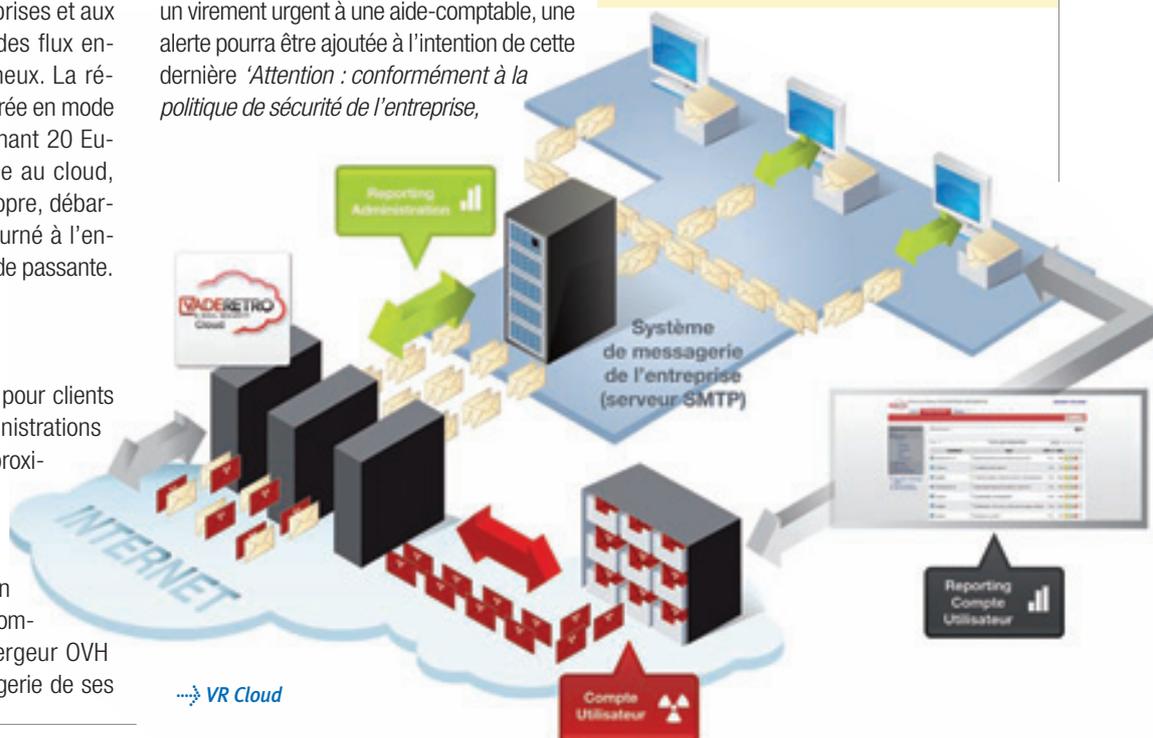
Les attaques étant de plus en plus ciblées, des e-mails frauduleux se multiplient pour dérober les identifiants d'un décideur puis usurper son identité. De tels messages sont difficiles à détecter par l'antispam. Vade Retro Technology examine donc la formulation du message pouvant déceler le mémo suspect. Par exemple, si un expéditeur utilise l'adresse e-mail du PDG pour demander directement un virement urgent à une aide-comptable, une alerte pourra être ajoutée à l'intention de cette dernière "Attention : conformément à la politique de sécurité de l'entreprise,

confirmez cette requête avant de l'exécuter, par téléphone ou via un autre canal de communication".

Vade Retro se différencie de ses rivaux par sa réactivité. L'éditeur offre un soutien en français et des mises à jour fréquentes. "Notre point fort réside dans notre capacité à classer les e-mails commerciaux avec précision. C'est à la technologie de simplifier la vie de l'utilisateur et non à l'expéditeur de confirmer son identité ; d'ailleurs, la protection par formulaire captcha peut être dupée par un moteur ou par de petites mains étrangères, disponibles à bas prix", signale Gaëtan Paccou. ■

Les réseaux sociaux pris en compte

Le moteur Vade Retro Technology, constamment mis à jour, identifie le spam avant même qu'il ne soit créé. Son filtre heuristique prédictif facilite la classification automatique des messages, range les publicités dans un dossier à consulter plus tard, ou les traite comme des mémos indésirables, sans désinscription. L'ajout automatique de mots-clés dans le champ objet simplifie le tri réalisé, à l'œil, par l'utilisateur. Des règles s'adaptent aux notifications des réseaux sociaux, laissant chacun se concentrer sur ses messages prioritaires. De faux profils viennent-ils polluer les blogs, murs et autres gazouillis de l'internaute ? La suppression automatique de ces spams forme le nouvel axe de développement de l'éditeur. ■



Free mettra en exploitation cet été son nouveau campus DC3, de 11 800 m². C'est Iliad Datacenter, sa filiale spécialisée dans la conception, la construction et l'exploitation de datacenters, qui est en charge du projet.



→ Le datacenter Free (Iliad) de Vitry. de stockage 3Par AF400

Chez Iliad Datacenter un rendement record de 98%

Iliad exploite plusieurs Data Centers en Région Parisienne, tous conçus en interne par son propre bureau d'études, destinés aux grands comptes et professionnels de l'Internet. DC2 à Vitry, sur plus de 5 000 m², a été entièrement modernisé et bénéficie d'une nouvelle architecture en 2 N+1. Quant au campus DC3, composé de 22 datacenters privatifs de 250m² totalisant une surface de 11 800 m², il sera inauguré cet été avec une architecture innovante de type Tier IV.

Iliad Datacenter a lancé un appel d'offres auprès de la plupart des équipementiers. "Au final, nous avons choisi la solution Eaton 9395 pour ses nombreuses qualités, sa capacité de résilience et sa fabrication Européenne (Finlande). Nous avons mis en service 29 onduleurs Eaton 9395 de 550 kVA composés de deux modules de 275 kVA chacun. Ces onduleurs nous servent à sécuriser l'infrastructure de nos clients" explique **Nicolas Fontès**, Directeur Commercial d'Iliad Datacenter.

"Dans un Data Center, 70% de nos coûts d'exploitation sont des coûts d'électricité dont les tarifs augmentent en moyenne de 7% par an" précise-t-il. "Nous avons souhaité optimiser le rendement pour aller jusqu'à 97,9% sur les chaînes. L'adoption par défaut du mode ESS (Energy Saver System) de l'Eaton 9395 sur l'ensemble de nos chaînes, est une première en France."

Pour obtenir un rendement remarquable, Eaton met en œuvre

une autre technologie de pointe, appelée VMMS (Variable Module Management System), qui tire parti de sa structure modulaire. VMMS décide, en fonction du niveau de charge instantané, du nombre de modules

équipements au delà de leurs limites de fonctionnement. Et nous avons été agréablement surpris, car les résultats ont largement dépassé nos attentes !", analyse Nicolas Fontès.



→ Les onduleurs Eaton

onduleurs à activer et de ceux à mettre en veille. Les modules actifs sont donc toujours utilisés à un niveau de charge élevé. Lorsque la charge augmente, le système introduit immédiatement – en moins de 2ms – des modules supplémentaires.

Pour atteindre les 98% sans compromis sur la qualité, Iliad Datacenter a installé des capteurs qui lui fournissent des informations et des alertes. Pour conserver un très haut niveau de résilience et optimiser la qualité, il faut que tout soit variable dans le DC. "Dans le Data Center DC2, ces onduleurs sont déjà en exploitation. Lors de nos tests avant la mise en production, nous avons poussé les

La technologie Eaton Hot Sync pour la mise en parallèle des onduleurs

Iliad Datacenter a adopté la Technologie Eaton Hot Sync de mise en parallèle des onduleurs. Hot Sync assure, non seulement un partage de charge très précis, mais permet aussi de repérer en temps réel un onduleur en défaut. En fait, chaque module vérifie lui-même son bon fonctionnement. En cas de panne, il est instantanément déconnecté et le surcroît de charge est compensé par les autres onduleurs. Eaton a déposé ce brevet depuis 15 ans déjà. Cette technologie, applicable sur les onduleurs Eaton de 8 kVA à 1,1 MVA unitaire, permet de réaliser des configurations jusqu'à 6 MVA avec bypass centralisé.

Une installation sans problème

"L'équipe Projets d'Eaton, constituée d'experts techniques, s'est intégrée dans le planning que nous avons défini. Elle a bien orchestré les étapes de livraison, de déploiement et de mise en route des équipements dans le délai imparti. De plus, elle a effectué, sur le site de Vitry, une analyse fonctionnelle pour déterminer le périmètre de fonctionnement du système" estime Nicolas Fontès. "Nous sommes passés d'une solution traditionnelle avec un rendement de 92% à un rendement de 98%. Lorsque l'on sait que nous avons une charge de 22 MVA, c'est réellement significatif !" ■



Nicolas Fontès,
Iliad

iCod[®]
Energy Min Power Max!

POWERED BY

CHEOPS TECHNOLOGY

Keep in touch with the best I.T.!

THE POWER
OF

**OUR DATACENTERS
 FOR YOUR CLOUD !**

Faites du sur mesure informatique avec notre cloud* privé iCod**...
 Vous ferez un petit pas pour la planète et un grand pas pour votre société !

* Externalisation et mutualisation de moyens informatiques avec paiement à l'usage
 ** infrastructure CHEOPS on demand

2011 Preferred Partner
GOLD

Microsoft Partner
 Gold Server Platform
 Gold Virtualization

EMC²

**VELOCITY
 PREMIER
 PARTNER**

ORACLE Platinum Partner

vmware
 PARTNER
 PREMIER

CITRIX
 PARTNER
 Gold Solution Advisor

Advanced Business Partner

IBM

Symantec.
 Platinum Partner

www.cheops.fr -- Tél: 05 56 18 83 83

Bordeaux - La Rochelle - Nantes - Rennes - Orléans - Paris - Rouen - Lille - Nancy - Strasbourg - Lyon - Aix

Administration des postes de travail Délivrez les services

La gestion des services informatiques prend en compte l'évolution des usages, notamment mobiles, mais aussi l'externalisation croissante des infrastructures.

plus vite et à m

par Olivier Bouzereau

L'administration des outils informatiques fournit fréquemment une vision interne des équipements, ce qui cantonne trop souvent cette discipline aux seuls techniciens de l'entreprise. L'administrateur système, le responsable du support ou helpdesk et le manager réseaux partagent des données sur les incidents en cours, sur les performances de l'infrastructure et quelques indices sur la disponibilité, la qualité et la sécurité des services délivrés aux utilisateurs. Mais la plupart de leurs outils sont encore orientés équipements. Ils ciblent les postes de travail, les serveurs, les matériels d'interconnexion, alors qu'à présent, une part croissante des ressources techniques sont hébergées hors des murs de l'entreprise, dans un centre de traitements et de données. Les outils modernes de supervision des services IT corrigent cela en prenant en compte les datacenters actuels, avec leurs environnements physiques et virtuels. Ils aident les administrateurs à traduire les attentes métiers en configurations adaptées.

Une ouverture aux métiers

Les activités de l'entreprise dépendent de plus en plus de la disponibilité des services informatiques et de communication. On prend conscience de la valeur de l'infrastructure pour le business dès la première panne bloquant l'accès à un fichier partagé.

Dans ce contexte, les responsables de branches opérationnelles, mais aussi les contrôleurs financiers, les équipes juridiques et le service des ressources humaines ont besoin, eux aussi, d'informations sur la disponibilité de l'infrastructure. D'où l'ouverture actuelle des solutions de suivi des opérations et des services IT à l'aide de rapports et de portails web.

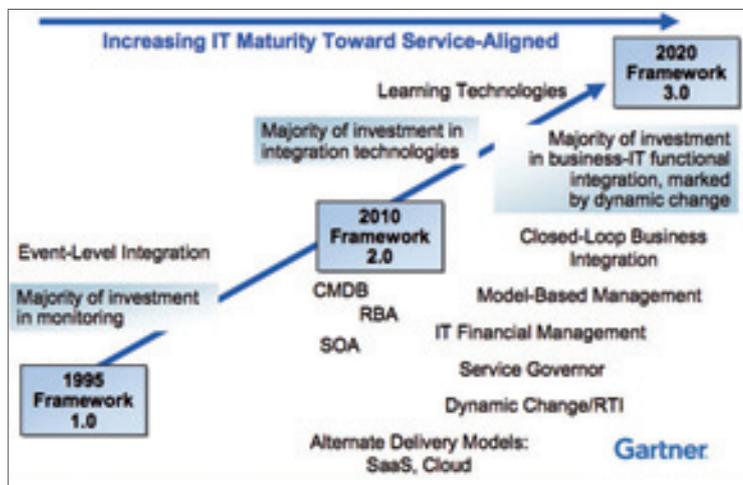
Le marché ITOM (IT Operation Management) regroupe dix sous-familles (lire l'encadré). La gestion des configurations, celle des performances applicatives, la supervision du réseau et l'automatisation des processus d'exploitation sont en forte croissance actuellement. Autre tendance, pour équiper le nouvel employé d'un ordinateur prêt à l'emploi, la solution de supervision des services déroule un workflow complet avec plusieurs étapes de validation déclenchant la télédistribution du système et des applications adaptées au salarié. Au cas où un logiciel ne serait pas utilisé après plusieurs semaines, sa désinstallation sera également prise en charge sans intervention manuelle, ce qui permet à l'entreprise de récupérer une licence pour un autre employé.

Un déploiement juste à temps

Au niveau du pilotage des services déployés sur tous les types de terminaux utilisés, qu'ils soient physiques, virtuels ou mobiles, on aborde l'ITSM (IT Service Management). Pour fournir une gestion transversale, les suites ITSM rapprochent l'annuaire d'entreprise d'un inventaire, parfois d'un catalogue de services ou d'une base centralisée de composants : la CMDB. Des modules applicatifs puisent dans ce référentiel pour assurer la gestion des changements, l'enregistrement et le suivi des incidents et garantir la conformité des configurations. Bâtir cette supervision sur une seule et même plateforme facilite la communication entre les modules de suivi. En pratique, il n'est pas rare de faire appel à plusieurs programmes d'éditeurs distincts. C'est ce que font les infogérants et prestataires de services cloud, ainsi que le groupe Galeries Lafayette (voir l'encadré). Encore faut-il que la solution globale reste intuitive et simple à faire évoluer.

Pour parvenir à ses fins, les analystes recommandent de raisonner en objectifs humains plutôt qu'en objectifs techniques. Par exemple, au lieu de mesurer l'amélioration d'indices par PC, mieux vaut suivre la satisfaction des utilisateurs. La gestion de parc n'est pas une simple affaire de technologies, mais bien une question d'équipes et de culture ; le changement de poste de travail informatique (pour un ordinateur portable, un client léger, un Mac ou une tablette par exemple) conviendra à certains utilisateurs, mais pas à d'autres.

Les suites de supervision aident à réduire les risques et les dépenses, en abaissant notamment le TCO (coût to-



avail

oindre coût



Synchronisation en un clic aux Galeries Lafayette

Le groupe Galeries Lafayette gère un parc de 6000 postes de travail répartis sur une soixantaine de sites à Paris et en province. "Nos particularités sont liées aux deux branches du groupe, à la répartition des enseignes BHV et Galeries Lafayette. Nous suivons chaque demande, de bout en bout, au travers du programme EasyVista. En bout de chaîne, des packages sont déployés via Landesk Management Suite version 9", précise **Christophe Angevin**, l'administrateur du parc informatique.

Suite à une recherche de réactivité et de baisse du TCO, le groupe retient finalement quatre plateformes de supervision dont un serveur d'inventaire, un serveur de packages, un serveur applicatif et une machine SQL Server. L'obstacle à surmonter dans la télédistribution des applications tenait aux liens intersites, à faible débit. La version 9 de LMS a permis de déclarer des serveurs favoris sur chaque site ; ces relais accélèrent le déploiement en gérant l'impact sur le réseau : "finis les scripts nécessaires jusque là pour assurer des transferts entre sites via le protocole ftp. La synchronisation s'effectue en un clic. Les packages sont mis en file d'attente", explique-t-il. Au niveau de la maintenance, tout gain de temps est bon à prendre. Outre la prise de main à distance des PC, la gestion du bon séquençement des mises à jour est assurée par l'outil Landesk Patch Manager. La prochaine étape ? "Elle concerne le de-provisioning automatique des logiciels non utilisés, pour une optimisation des licences." ■

tal d'appropriation) du parc IT et en effectuant des ajustements là où ils sont nécessaires seulement.

Elles permettent d'accueillir les flottes de terminaux mobiles, mais aussi de gérer les performances, les niveaux de services et parfois les contrats avec les prestataires. Enfin, elles contribuent à créer et à automatiser un catalogue de services à destination des salariés, des consultants, des partenaires ou des clients.

Au même titre que le CRM transforme le commercial en responsable de la relation avec les clients, l'ITSM aide l'administrateur à devenir un manager des relations informatiques, un traducteur de besoins capable de délivrer les bons services, au bon endroit et juste à temps. Mais l'automatisation ne fait pas de miracle. Tout repose encore sur une analyse préalable, sur un concentré de bonnes pratiques et sur des états statistiques facilitant l'amélioration continue.

Le marché ITOM industrialise l'exploitation informatique

Le marché des solutions ITOM (IT operations management) regroupe tous les outils de gestion du provisioning, de la planification des besoins, du suivi des performances, de la disponibilité des environnements informatiques et des applicatifs en réseau. Selon le cabinet Gartner, il est même constitué de 10 segments : la gestion des bases de données, celle des applications, de la disponibilité et des performances, celle des journaux, pannes et événements, des réseaux, celle des configurations, celle du support technique (helpdesk), des outils d'ordonnancement, du suivi des actifs et enfin des outils de gestion des impressions. La virtualisation, la compatibilité des services IT et l'adoption de bonnes pratiques dopent ce marché en croissance de 6% par an. Il pesait 14 milliards de dollars en 2008 et devrait dépasser les 19 milliards de dollars en 2013. Quatre acteurs s'octroient 55% du marché : HP, IBM, BMC Software et CA Technologies. Les 45% restants sont partagés par 1E, ASG, Compuware, EasyVista, EMC, Kaseya, Landesk, Microsoft, Netscout, Novell, Opnet, Orsyp, Quest, Serena Software, SAP, Service-Now, Symantec et VMware, entre autres challengers.

Réduire les risques et les dépenses

La supervision des infrastructures et de la production informatique n'est pas une nouvelle activité, mais elle devient incontournable avec l'externalisation des ressources, avec la diversité des terminaux et avec les exigences croissantes des utilisateurs. Gérer les services informatiques revient à gérer un continuum explique **Gérald Audenis**, le directeur général d'Orsyp Labs : "Il faut s'inspirer de l'industrie. Ce n'est pas simplement un problème de production de bout en bout, mais de création d'un portefeuille de services avec sa maîtrise ouvrage, ses développements et sa stratégie d'infogérant". En résumé, pour atteindre l'état de l'art du management des systèmes d'informations, il conviendrait d'associer la planification, l'ordonnancement et l'automatisation des tâches. Orsyp accompagne la transformation des DSI au travers de missions d'éducation, de publications et d'innovations en matière de pilotage des performances et de la sécurité.

"On ne trouve pas tout dans le référentiel de bonnes pratiques ITIL. Lorsque nous formons la direction financière



> ITIL v3

d'une banque, elle doit connaître la production IT, l'infrastructure en place et son articulation face aux services. Il y a souvent un besoin de pédagogie et un manque de vision en dehors des professionnels de la production", observe-t-il. Sur le terrain, chaque entreprise n'aurait pas la même maturité au niveau des coûts informatiques comme en termes de qualité de services. "Le suivi des risques et des performances sont d'égale importance. L'entreprise doit s'intéresser aux deux en parallèle", préconise encore Gérald Audenis.

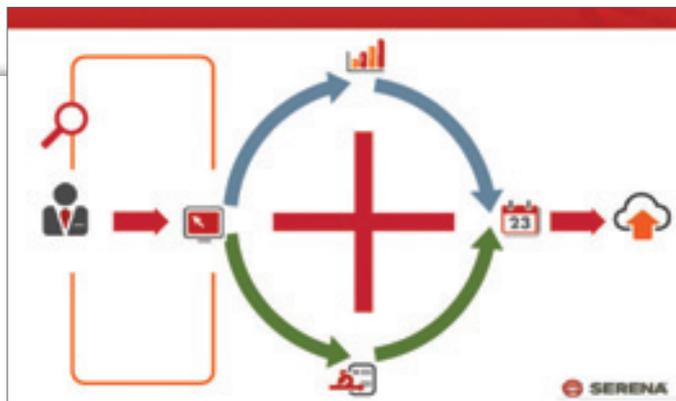
Avec le Taux de Rendement Synthétique (ou TRS), Orsy propose un indice d'amélioration aux exploitants, un levier de pilotage des opérations précisant les éléments à perfectionner : "après les champignonnières de serveurs Windows, la vague des serveurs virtuels, puis celle du cloud transforment les activités opérationnelles. Il faut considérer sérieusement la gestion de capacité. Dans toute usine, il faut surveiller sa capacité, suivre les intérimaires et les changements, surtout en temps de crise", conseille-t-il. Pour entrer dans un vrai mode de pilotage industriel, rien de tel que de se plier à une démarche d'améliorations pratiques continues.

Serena Software renforce sa vision de l'orchestration de l'IT

Séréna lance en avril de nouvelles solutions de gestion de la Production et du Front-Office. Sa "solution IT orchestrée" comprend maintenant Serena Demand Manager, Serena Requirements Manager et Serena Orchestrated IT Dashboard. De nouvelles versions majeures renforcent l'ensemble des solutions.

"Véritable conseil auprès des DSI, Serena préconise une orchestration des processus au sein du développement et étend désormais ses recommandations à la Production et au Front-office IT", explique **John Nugent**, Président et CEO.

Néanmoins, l'entreprise ne part pas de rien en 2012, mais elle aurait "encore trop souvent des processus à



base d'échanges de messages électroniques ou de tableaux, pointe **Frédéric Richer**, le directeur marketing EMEA de Serena Software. *Le besoin d'ouverture et de communication simple est toujours là*". Pour cet éditeur, la solution d'administration doit aider les techniciens à automatiser des tâches et à transmettre aux utilisateurs et aux partenaires ce qu'on est en train de faire pour eux. Les services rendus réellement par le support resteraient trop peu visibles. L'outil peut aider aussi à diminuer les erreurs dues aux oublis, grâce à son référentiel d'actifs présents dans l'entreprise.

Cinq ans d'IT as a Service chez EasyVista

Qu'on l'appelle IT as a Service ou supervision dans le cloud, l'objectif de l'administration externalisée consiste à simplifier la gestion de parc et à améliorer la qualité des services délivrés autour de nouveaux processus en ligne et d'un inventaire centralisé. L'éditeur Français Easyvista compte 300 clients inscrits dans cette dynamique. Son cœur de cible est composé d'organisations de 2000 à 30 000 salariés, un marché intermédiaire en forte croissance, où le SaaS s'impose par sa mise en place rapide. Sans arrêter le mode licence, Easyvista note une bascule en cours, à peine freinée par les questions de confidentialité ; en effet, les clients stockent leurs adresses IP, entre autres informations sensibles, dans la solution hébergée. Etre un éditeur Européen, comme EasyVista, constitue alors un point fort. "Lorsque le client s'oriente vers une solution SaaS, c'est souvent pour la rapidité d'implémentation. Les DSI sont fatigués des projets qui n'en finissent pas", note **Jamal Labeled**, COO d'EasyVista.

Avec un déploiement rapide et deux évolutions planifiées par an, la solution externalisée répond aux restructurations et transformations fréquentes des moyennes entreprises. Autre atout, le moteur d'analyses (EasyVista Analytics) pousse automatiquement des rapports et des tableaux de bord ainsi que des conseils pratiques d'amélioration. Au niveau de la configuration de la solution, tout s'effectue en ligne, sans écriture de code; pas le moindre script pour personnaliser l'interface, gérer le workflow ou l'interopérabilité.

Les usages d'EasyVista en mode SaaS débordent du simple cadre informatique pour suivre la téléphonie, le mobilier d'entreprise, les véhicules, les badges d'accès, les procédures et les services liés à de nombreux actifs professionnels. Par exemple, la chaîne TV de sports ESPN suit son matériel audiovisuel, ses bancs de montage, ses caméras avec le programme français. "Notre outil a un rôle



Frédéric Richer

HP trace 1600 paramètres par serveur

La huitième génération de serveurs HP, disponible fin mars 2012, multiplie les sondes matérielles et les agents de surveillance pour systèmes d'exploitation. "Cela facilite l'élaboration de masters et diminue le délai nécessaire pour les mise à jour. Le serveur x86 devient plus autonome, plus intelligent en administration. Il répond mieux à l'équation du datacenter", précise **Philippe Rullaud**, responsable des serveurs x86 d'HP France.

La récente refonte de la gamme HP entend même éliminer les opérations manuelles et rendre les infrastructures d'entreprise plus efficaces. Pas moins de 300 millions de dollars ont été investis pour développer les capteurs et l'intelligence embarqués. Au total, 1600 paramètres contribuent dorénavant à optimiser les performances et à prévenir les pannes.

Les avancées sont regroupées par domaines : avec l'intelligent provisioning, tous les pilotes et composants sont pré-chargés et les mises à jour s'effectuent dans le bon ordre. Des caches SSD boostent les entrées-sorties et les disques durs sont mieux protégés. L'efficacité énergétique s'améliore avec un plan de câblage révisé, la mesure des flux d'air pour refroidir au bon moment. Enfin, les outils Insight Remote Report délivrent l'inventaire et les journaux, détaillant la configuration de chaque serveur. ■

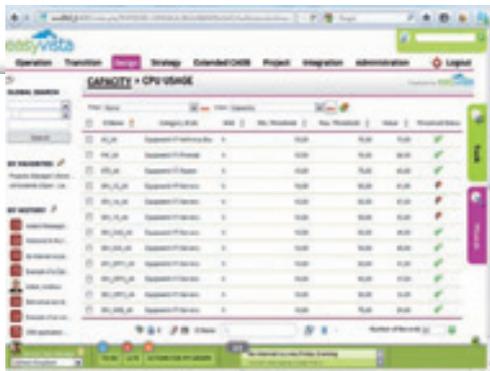
IT Service Management

Alignez les Hommes et les Processus



Une approche révolutionnaire de la gestion des Services IT

- Reliez le Développement et la Production
- Diminuez le coût de possession (TCO)
- Accélérez la résolution des problèmes
- Obtenez une visibilité complète : Reporting & SLA
- Améliorez la productivité du support et la satisfaction des clients



► EasyVista Design

à jouer dans les services transversaux et dans les portails multiservices. Il traite de plus en plus la mobilité. Et nos clients nous conduisent vers la gestion de la relation avec les employés, lorsque les services généraux et le département des ressources humaines

collaborent avec le département informatique”, observe Jamal Labeled avant de citer l'exemple de Nespresso qui suit les demandes de badges et de téléphones de ses salariés avec EasyVista.

Accueillir les flottes de terminaux mobiles

Le smartphone et la tablette représentent déjà un terminal sur quatre connecté au système d'information d'entreprise, évalue une étude récente de Forrester Research. Tandis qu'une majorité d'entreprises s'apprêtait à standardiser le PC Windows, un tiers des équipements retiennent désormais un autre système d'exploitation (MacOS, iOS, Android...). Et ce phénomène BYOD (bring your own device) émerge seulement : les terminaux sont de plus en plus choisis par les utilisateurs eux-mêmes. Comment l'administrateur pourrait-il refuser aux décideurs l'accès aux messages électroniques et aux tableaux de bord décisionnels sur leur dernière tablette tactile ?

Les éditeurs de suites d'administration ont bien compris l'opportunité : ils proposent désormais un module de gestion des flottes de terminaux mobiles ou MDM (mobile device management). Les fonctionnalités offertes visent à délivrer certains services aux terminaux mobiles mais pas forcément l'accès complet aux partages offerts aux ordinateurs de bureau. Outre la synchronisation de l'agenda, les données réellement utiles sur le terrain vont rejoindre le dispositif mobile. Et, en cas de vol ou de perte de la tablette, ces données seront détruites automatiquement pour éviter la fuite d'informations confidentielles. Le module Landesk Mobility Manager 9.0 permet de configurer des règles d'accès aux réseaux et aux applications,



Quand l'inventaire réduit la facture d'énergie

Le groupe bancaire HSBC a déployé plus de 33 millions de logiciels et correctifs dans le monde, sur 300 000 PC. Comme le groupe Saint-Gobain, il a retenu l'outil Nomad de l'éditeur 1E qui sert à présent aux migrations vers Windows 7. Sa spécificité ? Il n'exige aucun serveur de distribution local pour transmettre des environnements de travail complets. Le package est transmis une seule fois sur un poste distant, par le réseau étendu, avec une gestion de la bande passante inutilisée. Ce poste sert ensuite de cache et assure, à son tour, la diffusion des logiciels sur les PC du site, fixes et portables. A l'échelle du groupe HSBC, qui possède 8 000 bureaux dans le monde, l'économie de serveurs de relais réduit fortement le coût d'administration des succursales. Et la suite de logiciels 1E permet de réaliser des économies d'énergie d'environ 30 euros par PC par an. ■

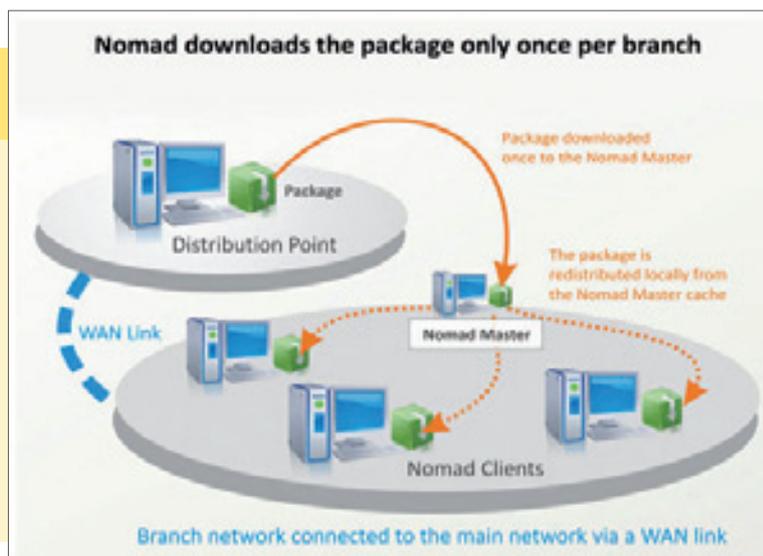
de façon centrale puis de les distribuer sur les équipements iOS, Android et Blackberry automatiquement découverts. En pratique, l'accès aux bornes WiFi, la configuration des VPN et le catalogue de services complémentaires sont encadrés par ce rapprochement entre la gestion des systèmes et celle des terminaux mobiles.

Gérer les contrats et la qualité de services

Très présent sur le marché des entreprises de 10 à 10 000 postes de travail, Numara rejoint l'éditeur BMC Software déjà détenteur de Remedy (gestion de services sur site ou en SaaS), Atrium (orchestration de services) et BladeLogic (suite d'automatisation).

Si le programme des cellules helpdesk Track-it! cible surtout les petites organisations, Numara a acquis, en octobre 2011, Fromdistance et son outil de gestion des terminaux mobiles. Pour sa part, Numara FootPrints convient davantage au suivi des configurations et à la garantie de conformité de vastes parcs informatiques comme ceux des groupes Gemalto ou Rhodia. “Sur une même plateforme, tous nos logiciels communiquent entre eux, ce qui permet aux entreprises de gérer tous leurs terminaux et de composer leur solution à partir de modules comme la base CMDB, la gestion d'inventaire, le catalogue de services... Du coup, lorsqu'un utilisateur demande la suite Office 2010, le déploiement s'effectue sans intervention humaine”, illustre **Eric Frances**, Regional Sales Manager de Numara pour l'Europe du sud.

BMC dispose maintenant d'un portefeuille complet qui cible aussi les sociétés tournées vers le cloud privé ou hybride, avec une gestion de l'hétérogénéité, des environnements physiques et virtuels, des migrations et un suivi du cycle de vie des équipements d'infrastructure. Une équipe de consultants accompagne la mise en œuvre des solutions chez les clients. “Sur le marché intermédiaire, les projets diffèrent un peu. La solution doit être adaptable, réactive, rapide à installer. Elle doit rester simple et néanmoins être capable d'uniformiser les choses”, poursuit-il. Selon lui, le cœur des demandes concerne la gestion de la disponibilité, la gestion des versions ou la ges-



tion de projets techniques. A défaut de progiciel de consolidation financière, un suivi d'inventaire et une gestion des contrats complète le tableau ; cette dernière activité fédère les prestataires, les dates d'engagement, les niveaux de services et les données financières. "Cela permet au département informatique de piloter un budget. L'IT coûte de l'argent mais le business de l'entreprise repose dessus. Il faut bien gérer ses finances, prouver les retours sur investissements, optimiser ses coûts, savoir s'adapter et investir sous contrôle", observe Eric Frances. L'implémentation de Numara Foot-Print prend un mois en moyenne et le projet, pour une suite ITSM destinée à 5 techniciens, s'inscrit dans une enveloppe budgétaire d'environ 15 KE, selon les modules retenus. La seule gestion technique des postes de travail revient à 60 Euros par poste, maintenance comprise.

RES Software prône les changements dynamiques

Les infogérants tiennent à automatiser leurs datacenters truffés de serveurs Windows et Linux à présent. "Les hébergeurs de milliers de plateformes ont vite perçu la valeur d'automatiser les tâches d'administration. Comme dans une usine automobile, cela permet de délivrer juste à temps, d'être plus productif, plus rentable", précise **Philippe Pech**, Senior Account Manager RES Software France.

Cet éditeur Américain offre un portail de services (pour Windows et iOS), semblable à un AppStore professionnel. Les applications sont délivrées en quelques secondes aux utilisateurs, qu'il s'agisse de services métiers ou de suites bureautiques traditionnelles. RES offre toute la mécanique d'automatisation du portail avec une interface vers les services d'administration du System Center de Microsoft. En plus des packages de distribution propres à l'entreprise, l'éditeur suggère de canaliser les demandes, en personnalisant le portail en fonction de l'utilisateur, en lui proposant des services en relation avec son métier, voire son changement de métier : "le commercial qui passe au marketing au bout de six mois pourra conserver certains services CRM, mais pas tous. Il se verra offrir d'autres logiciels nécessaires à ses nouvelles fonctions. Son environnement de travail va changer de façon dynamique, en incluant ses alias de messagerie, ses listes de diffusion et sa signature électronique", explique Philippe Pech.

Bientôt, les services proposés seront disponibles durant une période prédéfinie, la désinstallation s'enchaînant automatiquement, ainsi que la facture.



Philippe Pech, RES

Quand la protection externalisée allège le TCO

Pour protéger leurs données sensibles et leur messagerie électronique, La Générale de Santé, Sanofi et Radio France apprécient la souplesse du mode SaaS et la prédictibilité de ses coûts. Tous les trois ont retenu l'Américain Proofpoint qui apporte une traçabilité des fichiers durant tout leur cycle de vie. L'économie réalisée atteint 25% sur les 110 établissements de la Générale de santé où **Olivier Metteau**, Directeur de la production informatique, note "une administration encore plus puissante que prévue, davantage de spams interceptés, moins de faux-positifs et une capacité de montée en charge supérieure à celle de la solution précédente". Partenaire de Microsoft (pour Office 365), d'IBM et de VMware, Proofpoint offre ses logiciels en mode SaaS ou sur site, installés sur une plateforme virtualisée. "Plus l'entreprise est grande, plus l'économie constatée est importante, remarque **Ismet Geri**, directeur Europe du sud de l'éditeur Californien. Nos solutions couvrent les clients de messagerie et les échanges de fichiers, la protection contre les menaces, la prévention des fuites d'informations et la gouvernance des données. En matière de chiffrement et d'archivage d'e-mails, les clés sont détenues seulement par le client, ce qui lève les questions de Patriot Act ; notre plateforme cloud retient d'ailleurs deux datacenters en Europe, à Francfort et à Amsterdam".

Autre atout du modèle externalisée, la mise en place d'une maquette prend moins d'une semaine, en intégrant les règles de sécurité propres à l'entreprise. Le test une fois validé, le passage en mode production est quasi-immédiat. Enfin, les évolutions, dont une nouvelle version majeure par an, sont comprises dans le contrat de services. ■



> Proofpoint solutions

MyStream offre un catalogue de services aux PME

Les hôtels Campanile et la chaîne de vêtements 'Un Jour Ailleurs' partagent le même prestataire de services cloud, à savoir MyStream qui sert environ 200 PME réparties sur 2 500 sites en Europe, pour un chiffre d'affaires 2011 de 4,8 Millions d'Euros et un effectif de 25 salariés. L'opérateur propose un catalogue de services incluant l'annuaire des utilisateurs, le partage des fichiers sauvegardés, la messagerie Zimbra, les filtrages de sécurité, le central téléphonique et un plan de reprise d'activités associé aux machines virtuelles hébergeant les applications métiers, en mode IaaS. MyStream a évolué graduellement, avec les demandes de ses clients : "Nous sommes partis d'une offre d'interconnexions de réseaux MPLS, complétée par des accès Internet, puis nous avons suivi la tendance de la virtualisation, avec VMware et Xen. Nous proposons la téléphonie IP de l'éditeur Allemand Snom et les accès applicatifs sur des plateformes virtualisées. Cette combinaison répond bien au budget des PME et à la mobilité de leurs utilisateurs", explique **Cyril Wellenstein**, Fondateur et Directeur Commercial de MyStream.

Le catalogue de services et le back-office ont été développés en interne, en langage PHP avec MySQL, par l'équipe d'ingénieurs. De quoi permettre au client de superviser son infrastructure jusqu'aux ressources hébergées. Mais l'activation à distance de nouveaux services n'est pas encore permise : "Les PME formulent encore des besoins standards. Elles n'ont pas encore besoin d'un provisioning en temps réel". ■



Cyril Wellenstein, MyStream

docubase de la gestion de contenu à

Quelle solution offre à la fois un système d'ECM et de SAE ? Docubase édité par Tessi GED fait figure de champion français capable de rivaliser avec les ténors. Revue de détail d'une suite logicielle qui gère toutes les étapes du cycle de vie des documents.

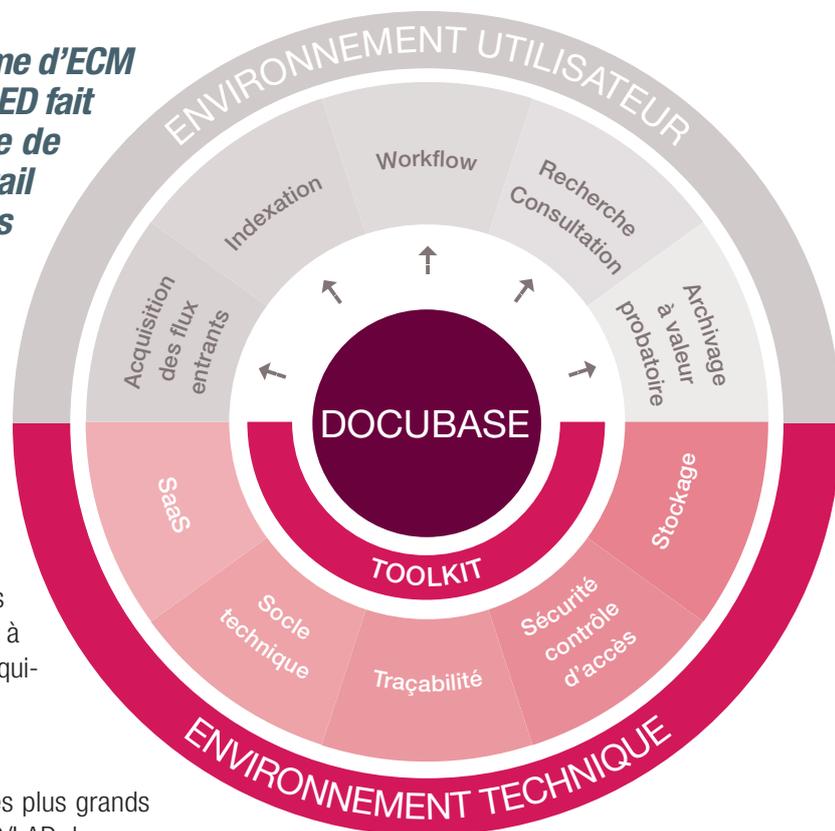
Docubase couvre l'ensemble de la gestion du cycle de vie des données et des documents, qu'ils soient entrants, circulants ou sortants. Le produit se démarque sur plusieurs points, à commencer par sa capacité à pouvoir s'affranchir de sa chaîne d'acquisition.

Glisser-déposer

Non seulement Docubase intègre les plus grands systèmes de numérisation et de RAD/LAD du marché mais il donne également la possibilité d'être alimenté, en toute sécurité, directement depuis le poste utilisateur (mails, bureautique, documents déjà dématérialisés...) par un simple glisser-déposer en GED. "La force de Docubase est de s'affranchir de la chaîne d'acquisition afin de donner les moyens



Automatisation de processus métiers et documentaires



aux utilisateurs d'alimenter par un simple clic, grâce au module Desktop, le système de GED / Workflow Docubase depuis son environnement de travail", déclare Emmanuelle Ertel, directrice de Tessi GED. Une fois les opérations d'acquisition des données réalisées, différents composants de la solution sont activés selon la typologie de documents : déclenchement de procédure de workflow avec ou sans documents, recherche/consultation et versement en archives (SAE).

Etre au plus près de l'utilisateur

Construit autour du moteur JBPM, le workflow Docubase permet d'instancier des processus métiers ou piloter des documents au sein de l'entreprise. Autour de corbeilles collectives ou individuelles, le travail est dispatché aux utilisateurs qui instruisent les dossiers, en interconnexion avec les applications métier. Le manager dispose quant à lui d'une interface permettant le pilotage de l'activité au fil de l'eau.

Docubase intègre la plupart des systèmes de RAD et de LAD du marché, mais il peut également être alimenté via le poste utilisateur : e-mail, documents bureautiques.

l'archivage à valeur probatoire des documents

Les opérations de recherche et de consultation sont un autre point fort de Docubase. Il faut dire que le système trace l'intégralité des données capturées. Une obligation, non seulement pour mieux identifier les contenus et répondre aux exigences de sécurité, mais également pour déterminer si un document a vocation à rester dans le système de GED ou s'il est destiné à l'archivage. Docubase présente un mode de recherche simple, à partir d'un ou deux index, ou un mode plus complexe, multicritères et plein texte, via une arborescence dynamique de dossiers ou directement vers le document.

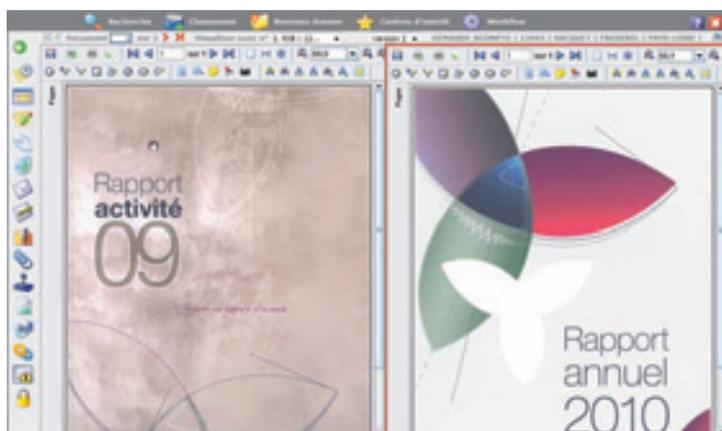
La volonté de Tessi GED est de fournir une solution intuitive. "Le système a été imaginé afin d'être au plus près de l'utilisateur, avec un fonctionnement très proche de l'usage du papier au quotidien", explique Emmanuelle Ertel. "On s'est très vite rendu compte que la conduite du changement n'était pas simple à mettre en œuvre. On a fait ce qu'il fallait pour faire de Docubase une solution puissante mais avec laquelle la conduite du changement est facilitée". Ainsi, la philosophie de Docubase est de se rapprocher au plus près du mode d'utilisation du document papier, en donnant à l'utilisateur la possibilité de comparer des documents côte à côte, les annoter, etc..

Un système d'archivage électronique natif

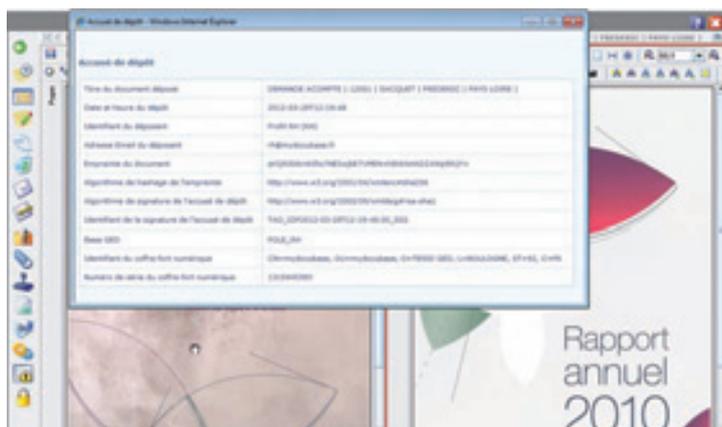
Du côté des standards, le système répond aux normes du record management et suit les préconisations de la norme ISO 14 641-1 (NF Z42-013).

Le SAE Docubase est natif au sein de la solution pour garantir la valeur probatoire des objets numériques qui y sont stockés : normalisation du format de données, horodatage, chiffrement, cryptage, signature électronique, traçabilité, enveloppe de preuve et gestion de la durée de vie de l'archive sont ainsi gages de sécurité et de confiance numérique.

Un système de GED et un SAE à la fois, un système de flux vivants et un système de versement aux archives, voilà ce qui fait certainement de Docubase une des solutions les plus riches du marché. ■



Fonction de consultation bi-feuille



Accusé de dépôt en archives

Une approche globale

Editeur de Docubase et intégrateur de solutions globales de gestion du cycle de vie des documents, Tessi GED est une activité centrale du pôle Solutions & Technologies de Tessi documents services. Fort de 250 ingénieurs, développeurs et chefs de projet, ce pôle développe une gamme complète de solutions et intègre les composants logiciels et matériels, permettant de répondre aux enjeux de la dématérialisation des documents et moyens de paiement : dématérialisation et pilotage des flux entrants, factures et contrats électroniques, courrier dématérialisé et industrialisation des flux sortants, gestion des mandats et paiements SEPA, traitement des flux d'encaissement et titres de paiement, télé-déclarations fiscales et sociales, etc. Souples et agiles, ces solutions sont accessibles sous forme de licences logicielles ou en mode SaaS, de manière autonome ou intégrée au sein de contrats de BPO. ■



tessi
documents
services

CONTACT

56 rue de Billancourt - 92100 Boulogne - Téléphone : 01 55 18 00 18 - e-Mail : sales@docubase.com

Le CNIT a accueilli les 21 et 22 mars dernier la dix-huitième édition de Documation, le salon dédié à la gestion de l'information et du document numérique en entreprise. Au menu, cloud, mobilité, intégration poussée des processus métiers et quelques nouveaux produits.

Documation 2012 : une édition riche et savante

Guy Fremont et **Yves Stern** ont soufflé les dix-huit bougies de Documation. Les deux créateurs de la manifestation n'ont pas oublié les conditions de lancement de la première édition de Documation en décembre 1994, instantané fugace du moyen-âge informatique où le document numérique est décrit par le langage de balises SGML et où Internet enthousiasme une poignée de professionnels en parvenant à afficher des images à travers Mosaic, ancêtre des navigateurs web actuels. C'est dans ce contexte que Documation voit le jour et parvient à attirer près de 300 personnes alors qu'aucun stand n'est présent : convaincus que la mutation du document vers le numérique est en marche, les co-fondateurs misent en effet sur un cycle de conférences et font mouche. L'année suivante, le salon compte 420 inscrits. Le succès va depuis grandissant, avec une fréquentation aujourd'hui multipliée par quinze. Si l'organisation de Documation a changé plusieurs fois de mains, Guy Fremont se dit heureux de voir un salon vivant et dynamique après toutes ces années, tandis que pour Yves Stern les thèmes de fond abordés expliquent la persistance de la manifestation : "la gestion du

contenu existe depuis des siècles, et les outils pour les diffuser sont un besoin intemporel, tant que l'on aura besoin de publier et diffuser de l'information".

Un partenariat avec le MIS pour anticiper les enjeux du numérique

En 2012 l'affirmation des deux pionniers prend évidemment encore tout son sens, avec un Documation particulièrement riche en termes de contenus et d'auditoire. "Le visitorat de Documation évolue chaque année et en 2012, nous avons pu compter sur la venue de visiteurs véritablement porteurs de projets", explique **Mélanie Huido**, directrice de Documation. "A côté des professionnels de l'information et de la documentation et des directeurs des systèmes d'information, le salon attire les directions métiers, utilisatrices de solutions de gestion de l'information et de documents et de plus en plus impliquées dans les projets. Cette année, près de 170 exposants et 34 partenaires ont participé à Documation, dont 56 nouveaux". Cette progression est notamment due à la tenue conjointe du MIS (Management Information Stratégie, manifestation

dédiée aux professionnels de la veille et de la gestion des connaissances) et de Documation, qui mise sur de nouvelles thématiques telles que les technologies de la connaissance, le content intelligence, les patrimoines immatériels et le social media. Dans ce contexte de synergie, Documation a conservé des rendez-vous établis au fil des éditions, comme le Village SharePoint, le Pavillon FNTC et les E-Doc Awards. Le salon est resté ponctué de parcours thématiques, de tables rondes, de présentations produits, de démos, de retours d'expérience et de conférences d'experts prospectives et stratégiques sur des sujets d'actualité : gouvernance documentaire, archivage, dématérialisation, GED, cloud, mobilité, intranet, collaboratif, veille, ou encore le knowledge management. En deux jours, pas moins de 150 thèmes auront été abordés dans les salles de présentation du salon.

Du cloud sur toute la chaîne de traitement

Parmi les tendances fortes qui se sont engagées de la manifestation, le cloud est omniprésent. Pour **Olivier Rajzman**, président de Docuware, c'est une confirmation : "le



► Les lauréats E-Doc Awards 2012



© Stéphanie Laure - STEP

cloud computing est déjà bien ancré mais il va s'accroître fortement dans les années à venir. A ce jour, les grands comptes sont très demandeurs de solutions dans les nuages. Et les petites structures, encore dans l'attente, s'y intéressent de plus en plus dès qu'elles voient les profits immédiats qu'elles peuvent en tirer". Tous les acteurs déclinent leurs solutions dans le cloud ou sont sur le point de le faire. "Nos offres LAD, GED et BPM seront toutes disponibles en mode SaaS à la fin de l'année", confirme **Jean-Louis Sadokh**, le P-dg d'Azur Technology. Si les offres SaaS se positionnent sur toute la chaîne du traitement du document, la dématérialisation au sens large cristallise elle aussi encore les attentes, mais les exigences se font plus fortes. "Les entreprises ne veulent plus gérer les projets de dématérialisation de manière brute, elles souhaitent désormais les intégrer dans des processus métiers", constate **Olivier Faura**, directeur marketing et communication du groupe Everal. "Nous travaillons de fait sur des processus RH, finance et comptabilité, ou des processus techniques, avec des optimisations budgétaires. Mais les performances, l'agilité et la sécurité restent au cœur des demandes".

Gouvernance documentaires et RSE

Intervenir sur la totalité de la chaîne de traitement est également un point stratégique que bon nombre d'acteurs cherchent désormais à mettre en avant, car la perspective d'avoir un interlocuteur unique apparaît comme un avantage pour les entreprises sur le point de réaliser un projet. D'où l'importance de pouvoir intégrer les projets de dématérialisation et d'archivage au SI de l'entreprise en s'appuyant sur une véritable gouvernance documentaire. Autres pôles d'intérêts pour les entreprises présentes à Documation, la connaissance des normes et des réglementations permettant d'être en phase avec la législation, mais aussi les stratégies de recherche d'informations, tout comme la prise en compte des RSE (réseau social d'entreprise) dans les projets collaboratifs et leur intégration dans des pratiques métier.

Au-delà de ces grandes tendances, le salon a été également l'occasion de découvrir de nouveaux produits. Voici pêle-mêle ce que Solutions IT & Logiciels a retenu de Documation. A commencer par la Letreco de Keynectis, un service de courrier recommandé 100 % numérique conforme à la législation française. Le tiers de confiance garantit le service à partir d'un simple navigateur Internet et d'une adresse e-mail. Chez Tessi Documents Services, c'est la souscription électronique de contrats qui était mise en avant avec tessiContrats, qui permet aux entreprises de proposer à leurs clients souscription et signature dématérialisées de leur contrat. Cimail présentait pour sa part les évolutions de sa suite Easyfolder, dont le nouveau module Mail Engagement assure un archivage sécurisé des e-mails de référence. Le module Smart Connect de DocuWare permet quant à lui d'intégrer une solution de gestion documentaire à d'autres applications sans aucun dé-

veloppement spécifique avec les ERP, logiciels métiers ou CRM. Chez l'éditeur Vdoc Software, la plate-forme ECM Vdoc 11 favorise un déploiement particulièrement rapide d'applications collaboratives métiers. Sur le stand d'Iris, on pouvait voir l'application d'OCR Rediris pour iPad et un surprenant logiciel de compression de fichiers PDF pouvant réduire par 100 la taille des documents. Ever Team lançait de son côté EverSuite Content Analytics, pour analyser et valoriser les contenus non-structurés, tandis que Locarchives présentait les nouvelles interfaces de ses solutions de tiers archiveur. Enfin, le salon n'eut pas été aussi cosmopolite sans la présence du monde du logiciel libre, représenté par Smile qui fédérait pour cette occasion le meilleur des solutions open source. ■

Les E-Doc Awards 2012

Pour la 4^e année consécutive Documation et la FedISA récompensent des produits, services ou procédures associés à l'univers de la dématérialisation. Le jury a décidé de distinguer d'abord la solution Demat Immo de **Primobox**, qui fournit aux professionnels de l'immobilier et aux copropriétaires un portail extranet associé à un coffre-fort électronique. Les échanges papier traditionnels sont ainsi supprimés (envois de diagnostics, de quittances, d'appels de fonds, contractualisation...).

Le deuxième prix revient à l'offre **Docapost** BPO qui gère l'ensemble du processus de souscription (de l'enrôlement à la diffusion du document signé) en mode multicanal. La solution de Docapost permet aussi d'intégrer la Lettre Recommandée Electronique (LRE) ainsi que le couplage avec le mandat SEPA, afin d'être en conformité avec la réglementation.

Le tiers de confiance **Learch** décroche quant à lui le troisième prix avec sa plateforme d'archivage numérique en mode AaaS "Archive as a Service". En plus de s'interfacer avec de nombreux outils de GED, de Content Management et de dématérialisation, la solution utilise des standards ouverts et publics sur lesquels elle s'appuie pour garantir son usage sur le très long terme et la réversibilité des archives quels que soient les supports utilisés.

Le prix spécial du jury revient à **Almetis** pour sa suite de solutions de signature électronique à valeur probatoire et de protection des documents électroniques. Enfin, est également distingué le connecteur Digiconnect de **Datasys-com** qui s'intègre dans ses solutions de dématérialisation sortante. ■



© Stéphanie Laure - STEP

Les clés de l'archivage

Bien conserver ses documents, c'est se conformer à la législation et surtout minimiser les risques juridiques en cas de litige. A l'heure où le numérique règle une bonne partie de la vie de l'entreprise, une gestion sérieuse des archives s'avère capitale.

par Frédéric Bergonzoli

Personne n'a fait mieux que le Code du Patrimoine pour déterminer ce qu'est une archive : "(...) les archives sont l'ensemble des documents, quels que soient leur date, leur forme et leur support matériel, produits ou reçus par toute personne physique ou morale, et par tout service ou organisme public ou privé, dans l'exercice de leur activité (...)". Même chose pour l'archivage : "(...) l'ensemble des actions, outils et méthodes mises en œuvre pour conserver à moyen ou long terme des informations, dans le but de les exploiter éventuellement ultérieurement (...)". Ces notions laissent une large part d'interprétation, et s'y ajoutent les processus très concrets de la dématérialisation, dont l'archivage est la conséquence. Mais gare à la conformité des mises en place. Car si les atouts des documents numériques ne sont plus à démontrer, leur valeur juridique est un point à ne surtout pas négliger. L'arsenal judiciaire est conséquent pour garantir la fidélité de l'information par rapport au support, la valeur probante du document, l'accessibilité aux données et la longévité de l'archivage. Dans ce contexte, la norme Afnor NF Z042-013 s'applique indifféremment aux documents dématérialisés et aux documents électroniques natifs. Elle fournit le moyen de produire et détenir des copies numériques au sens de l'article 1348 al-2 du code civil. Autrement dit, des copies fidèles et durables prouvant au regard de la loi que les documents concernés sont exhaustifs, intègres, intelligibles et, bien sûr, archivés durablement.

Exhaustivité, intelligibilité et intégrité

"L'exhaustivité est un processus qui doit garantir que toutes les informations présentes sur le papier sont transcrites en version électronique", explique **Gabriel Gil**, expert de la dématérialisation et membre des comités de normalisation Afnor et Fntc. "Ceci suppose, par exemple, que l'on numérise également les pages blanches numérotées afin de ne pas soulever le doute d'avoir supprimé des pages qui auraient pu comporter une information pertinente. L'intelligibilité correspond à la compréhension du document. Elle peut, par exemple, être problématique dans des documents dont le recto signé fait mention des conditions générales situées au verso. En électronique, le recto ou le verso n'ont pas de sens, surtout si des pages blanches ont été supprimées. Elle exige également de numériser en couleur, si le document a valorisé par la couleur des informations essentielles. Ces

conditions ne sont pas forcément remplies par souci d'économie. Enfin, l'intégrité permet de vérifier si la copie numérique n'a pas été modifiée. Elle peut être donnée, lors de la numérisation, par une conversion au format PDF/A suivi d'un scellement (signature) numérique, éventuellement horodatée".

Un système d'archivage à valeur probatoire doit répondre à ces trois contraintes et assurer une véritable chaîne de confiance tout au long de la vie de l'archive. "Concrètement, cela signifie que l'archivage à valeur probatoire doit être conçu comme un processus complet qui débute au moment précis où le document devient éligible au statut d'archive (lorsque son contenu est figé) et qui se prolonge jusqu'à ce que la péremption de l'archive soit effective", explique l'éditeur STS Group dans un de ses livres blancs. "Entre ces deux dates, et à travers les quatre phases classiques de la vie d'une archive - versement, traitement, conservation et communication - tous les événements doivent être tracés et contrôlés, de telle façon qu'aucun doute ne puisse exister quant à sa validité".

Conserver ses archives et archiver pour prouver

Etroitement lié à un projet global de dématérialisation, l'archivage ne revêt pas la même importance stratégique selon qu'il est à vocation probatoire ou demeure un moyen de conservation. C'est d'ailleurs un point essentiel évoqué par tous les professionnels que de distinguer ces deux formes d'archivage. "Un des écueils les plus dangereux est de se lancer dans un projet où la totalité de la dématérialisation est destinée à un archivage à vocation probatoire", confirme, **Séverine Denys**, responsable de l'archivage électronique chez Locarchives. "Quels que soient le secteur d'activité et l'ampleur du projet, son succès repose sur le respect de quelques principes simples mais incontournables : intégrer les dimensions archivistique, métier et informatique au sein du projet, assurer le pilotage à long terme du projet en désignant clairement une autorité d'archivage, s'inscrire dans une démarche de record management, analyser les risques encourus par type de document (économiques, conformité, continuité d'activité, etc.) et leurs impacts potentiels afin

à valeur probatoire



de mettre en œuvre la solution adaptée et, enfin, accompagner les utilisateurs au changement. Cette étape indispensable ne doit pas être négligée”.

Voilà résumée une feuille de route dont pourraient s'inspirer bon nombre d'entreprises. Au-delà des obligations de conformité et des aspects juridiques spécifiques, la perception de la valeur probatoire est cependant loin d'être évidente. Se pose immanquablement la question de savoir comment mener de front une dématérialisation simple et une dématérialisation nécessitant en aval un archivage à vocation probatoire. Identifier et trier un flux d'informations qui va grandissant suppose de mettre en place une stratégie et disposer des bons outils. Et à ce petit jeu, les prestataires préconisent des approches relativement convergentes.

“Quelle que soit l'approche choisie (développement interne ou prestataire externe), l'archivage électronique à valeur probatoire constitue le socle de tout projet de dématérialisation”, estime Jérôme Mendiela, responsable business développement chez Numen. “Il conserve les éléments de preuves, permet une gestion vivante de l'archive en s'appuyant sur le record management, et lutte efficacement contre la dissolution de l'information dans les systèmes”

La force du SAE

L'infrastructure nécessaire au développement d'un projet se dimensionne à travers un SAE (Système d'Archivage Electronique). *“La GED de l'entreprise est un outil indispensable à la gestion des flux et documents dématérialisés”, explique Christian Dubourg, Directeur chez Ever Team Software. “Les documents sont classés, organisés, gérés et stockés et vivent dans ces systèmes pendant le temps de leur utilisation effective. Si les documents validés doivent être conservés avec ou non une*

valeur probatoire, il est nécessaire de les archiver avec une prise en charge technologique à valeur probatoire. La mise en place d'un SAE conforme à la norme NF Z42-013 et ISO 14641-1 s'impose alors. Ce système est piloté par la gestion des risques et la définition de la politique d'archivage de l'entreprise. Laquelle doit être en mesure de typer les catégories de flux dématérialisés et de définir pour chacune d'elle la nécessité ou non de la valeur probatoire ainsi que la gestion dans le temps des éléments de preuve. C'est à partir de cette politique d'archivage qu'il sera possible de choisir la mise en œuvre technique à associer à chaque typologie de flux. Un SAE mettant en œuvre la norme NF Z42-013, permet de graduer le niveau de sécurité du SAE (niveau standard, avancé et renforcé). En alignant ces possibilités avec la politique d'archivage, le SAE est en mesure de répondre d'une manière transverse à l'archivage des flux et des éléments de preuve associés comme à l'archivage de flux sans valeur probatoire”.

Si le SAE se place au cœur des dispositifs, les échelles de temps ne sont pas les mêmes entre les types de projets visés. *“Un projet de dématérialisation simple peut être déployé en 2 à 4 mois seulement, sans forcément impliquer les fournisseurs s'il est question par exemple de factures», souligne Christophe Rebecchi, directeur général de Readsoft. “Quant à celui à valeur probante, dans le cas des factures fournisseurs, il implique de contacter et de se coordonner avec le fournisseur, qu'il s'agisse d'EDI ou de dématérialisation fiscale. Ce type de projet s'inscrit donc dans une relation dans le temps entre l'entreprise et ses fournisseurs. Si le choix et la mise en place des outils peuvent se faire en même temps, le premier projet va pouvoir être mis en place immédiatement alors que le second s'étalera sur plusieurs mois ou années”.*

Des aiguilleurs de documents...

Jean-Michel Bérard, président du directoire d'Esker voit lui aussi dans le traitement de la facture un exemple parlant du décalage à observer dans la mise en place opérationnelle : *“le passage à la facturation électronique représente bien souvent une opération délicate, dès lors que l'approbation des clients est nécessaire et que la conformité avec les normes légales et fiscales doit être garantie. Il est donc recommandé de passer progressivement de la facturation papier à la facturation électronique, et ceci combinant dématérialisation fiscale et externalisation de l'envoi des factures au format papier pour les clients ne souhaitant pas adhérer à la facturation électronique : l'émetteur a ainsi tous les avantages de la dématérialisation sans contraindre ses clients dans leurs choix de réception de leurs factures”*.

Plus généralement, pour **Jean-Louis Sadokh**, P-dg d'Azur Technology, *“la dématérialisation simple apporte déjà des bénéfices importants à l'entreprise en termes de qualité de service, de production et de traçabilité. Les projets sont souvent plus simples à mettre en œuvre que la dématérialisation à valeur probante. Et dans certains cas, la conservation du document papier est obligatoire, donc il n'y a pas d'intérêt de faire de la dématérialisation à valeur probante. Ce n'est que lorsque les process sont bien en place dans l'entreprise et que le ROI a bien été réalisé qu'il est intéressant de travailler sur la valeur légale du document et un archivage à valeur probante”*.

Xavier Iainé, P-dg de Primobox, insiste pour sa part sur l'expertise des prestataires sur laquelle doit reposer le choix des projets. *“Nous travaillons comme des aiguilleurs du ciel mais à la différence que les avions sont remplacés par des documents. Ainsi les différents flux traités emprunteront automatiquement la bonne ligne en fonction des couches de confiance et de sécurité qui devront leur être attribués. En règle générale un audit préalable permet de schématiser les différents circuits de traitement pour chaque nature de document (archivage simple ou probant, signature électronique ou non, etc.)”*.

...Mais des circuits semés d'embûches

Archiveurs et autres spécialistes de la dématérialisation s'accordent sur la nécessité de respecter les enjeux des quatre volets nécessaires à la réussite d'un projet : technique, fonctionnel, juridique et conduite du changement. *“Oublier l'un de ces volets peut être préjudiciable”*, souligne Jérôme Mendiola. *“Le volet technique nécessite la*

parfaite maîtrise des infrastructures de confiance (authentification forte, certificat électronique, horodatage et quelques normes ISO sur les formats pérennes et réversibles). La plateforme à mettre en œuvre est très onéreuse, il est souvent utile de faire appel à un opérateur de confiance qui maîtrise toutes les dimensions techniques et a déjà réalisé les investissements nécessaires. Le volet fonctionnel permet de profiter du projet de dématérialisation pour faire du reengineering de process, de sorte à ne pas calquer le traitement passé du document, mais de réfléchir à la façon de gérer directement l'information

(LAD, RAD, EDI, etc.). C'est la plus grande source de ROI dans un projet de dématérialisation. C'est l'occasion de constater que le document est en fait le support de processus métier”. Le volet juridique évoqué par Numen impose quant à lui de produire, échanger et conserver les éléments d'un original électronique, sous peine de produire un objet numérique non identifié qui perdrait toute force probatoire. C'est souvent ici que le rôle de tiers de confiance prend son importance en permettant à l'entreprise de ne pas produire elle-même ses propres preuves. Enfin, le volet concernant la conduite du change-

ment est d'autant plus important que dans un projet de dématérialisation, tous les documents ne sont pas disponibles au format électronique, ce qui implique une gestion hybride du papier et du numérique.

Eviter la rupture de la chaîne numérique

“Un projet de dématérialisation à vocation probatoire doit avant tout veiller à éviter la rupture de la chaîne de confiance numérique, qui motive selon nous une approche fondée sur une solution globale”, souligne **Eric Jamet**, directeur marketing et communication de **Tessi Documents Services**. *“A chaque étape, elle permet de veiller au respect de l'intégrité des documents, à la non-répudiation des échanges et à la traçabilité des actions, conformément aux exigences réglementaires. On se préserve ainsi de pièges tels que réduire la dématérialisation à une étape de numérisation ou répondre aux enjeux d'archivage via une simple solution de stockage”*.

Charles du Boullay, directeur général de CDC Arkhinéo, voit surtout dans les pièges associés aux projets la confusion qui peut persister entre archivage et stockage : *“quand on archive avec une vocation probatoire, on se met en situation de faire valoir ses droits sur la base des documents numériques, ce qui n'est pas possible quand on fait du stockage. D'autre part, il ne faut pas penser qu'archiver coûte de moins en moins cher car dans une*



solution d'archivage, la partie disque représente moins de 10% des coûts. Il ne faut pas non plus vouloir archiver soi-même, en pensant que "cela paraît facile"... A moins d'être capable de maintenir les systèmes, d'assurer la veille juridique et d'effectuer les migrations".

Accélérer l'adoption de la CNI

"Le projet d'archivage à valeur probante est corrélé à la gestion du risque dans l'entreprise", souligne de son côté **Dominique Lhopital**, directeur général d'Arcsys Software. "L'origine du projet est fréquemment liée à une prise de conscience des conséquences financières d'un défaut dans le respect d'une obligation réglementaire visant à conserver des données relatives à la fiscalité, aux processus de fabrication, aux risques prudentiels, etc. L'inventaire de ces risques est à considérer en regard des législations applicables, dans le pays concerné et dans le secteur d'activité concerné. Toutes les obligations ne requièrent pas les mêmes solutions techniques pour établir une valeur probante. Il faudra donc adapter la solution technique aux exigences requises sans laisser de zone de vulnérabilité ni céder à des dérapages financiers qui sont légion dans ce domaine".

En marge de ces conseils, les professionnels ne manquent pas de pointer les lacunes de la législation française qui, sur certains points, freine les développements. Ainsi, beaucoup d'entre eux attendent une accélération de la mise en œuvre de la carte nationale d'identité électronique de sorte à ce que tous les acteurs aient une seule identité numérique persistante.

C'est, estime Jérôme Mendiela, un point clé du développement de la signature électronique telle qu'elle est pensée aujourd'hui dans nos textes législatifs. "Il faudrait également réduire les périodes de prescription de façon à rester dans la durée de l'archivage vivant, bien maîtrisé d'un point de vue technique, et reconnaître la copie fidèle numérique d'un document papier comme ayant force probante afin d'unifier les archives physiques et les archives électroniques", ajoute-t-il. Charles du Boullay espère quant à lui que l'image scannée issue d'un original papier devienne l'égale de la version papier en termes de preuve, comme cela se fait par exemple en Espagne, et souhaiterait voir mieux encadrée la valeur du mail ainsi que tout ce qui est échangé dans le cadre des réseaux sociaux. ■

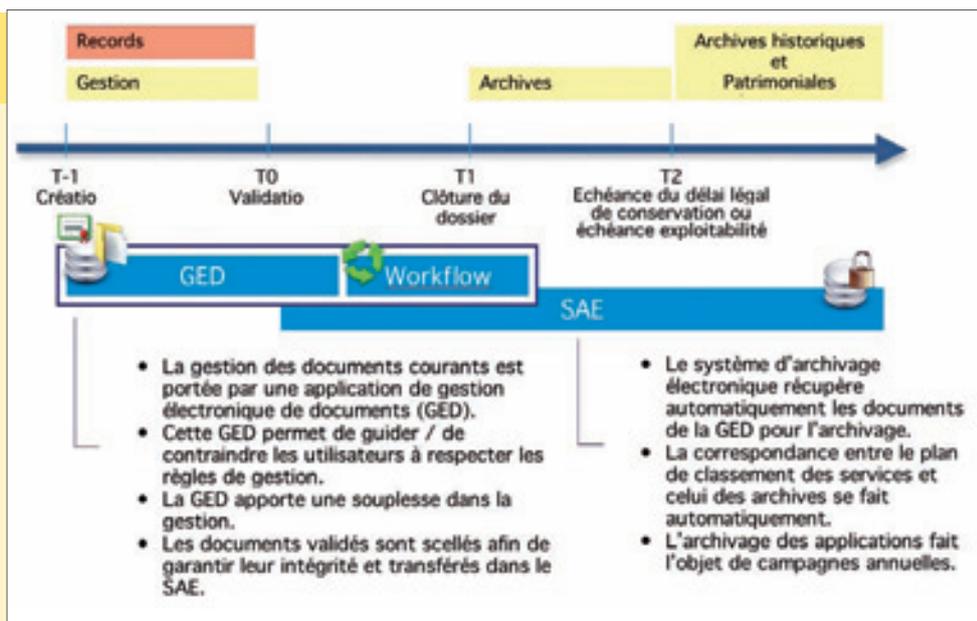
La facture, bombe à retardement fiscale

La facture est un élément sensible et sa dématérialisation renvoie à la fiscalité, rappelle l'opérateur de dématérialisation à valeur probante Qweeby. La facture remplit trois rôles. C'est d'abord un document commercial. Ensuite une pièce comptable centrale qui détermine chiffre d'affaires et résultat. Enfin et surtout, un document fiscal à la base de la collecte de la TVA. Un échange e-mail entre entreprises de simples fichiers PDF est une bombe à retardement fiscale pour les deux parties car ni l'identité de l'auteur ni l'intégrité du contenu ne sont garanties.

Des normes très strictes

Le Code Général des Impôts fixe les conditions de la dématérialisation fiscale des factures. Pour les factures dématérialisées en EDI, l'article 289 bis stipule que "seules les factures transmises par voie électronique qui se présentent sous la forme d'un message structuré selon une norme convenue entre les parties, permettant une lecture par ordinateur et pouvant être traité automatiquement et de manière univoque, constituent (...) des documents tenant lieu de factures d'origine. Les informations émises et reçues doivent être identiques".

Pour les factures dématérialisées via des PDF signés (ou d'autres types de fichiers structurés ou non, et signés), il faut tenir compte de l'article 289-V : "les factures peuvent, sous réserve de l'acceptation du destinataire, être transmises par voie électronique dès lors que l'authenticité de leur origine et l'intégrité de leur contenu sont



garanties au moyen d'une signature électronique. Les factures ainsi transmises tiennent lieu de facture d'origine (...).

La facture dématérialisée est admise par le fisc si elle respecte les mêmes règles que son équivalent papier et satisfait en plus aux instructions spécifiques à la dématérialisation, selon les formats en jeu. Ainsi pour les fichiers EDI et XML, la réglementation française impose-t-elle soit de doubler la transaction EDI par l'envoi d'un original papier, soit de respecter trois critères stricts permettant de s'affranchir du double papier :

- expéditeur et client doivent conserver l'original électronique dans un coffre-fort électronique.

► La conservation des documents et des éléments de preuve au sein du SAE peut être longue puisque le SAE est chargé de l'intégrité, de la sécurité et de la pérennité des documents dématérialisés jusqu'à l'échéance du délai légal de conservation.

- il faut établir une liste quotidienne des factures échangées. Toute facture doit avoir une trace sur la liste, y compris les erreurs et les anomalies.

- Il faut conserver une liste précise les entreprises et organismes avec lesquels s'échangent des factures.

Quant aux fichiers PDF, les documents doivent être évidemment signés électroniquement. ■

Xerox réalise désormais 50% de son chiffre d'affaires dans les services dans le monde, Patrick Bensemhoun, Directeur marketing services de Xerox France détaille les approches du constructeur américain en termes de services.

Xerox en quête d'un marché global

INTERVIEW

❖❖❖ Quelle est votre stratégie de développement dans les domaines des services ?

Notre expertise d'origine était la production et la gestion de documents au travers de nos technologies d'impression. La mutation de Xerox en entreprise de service est le résultat direct de la demande de nos clients, ceux-ci souhaitant se recentrer sur leur cœur de métier, réduire leurs coûts et bénéficier des dernières avancées tant sur les technologies que les processus et les compétences. Notre offre de service s'appuie sur 3 composantes : la technologie, les processus et les compétences. En conséquence notre groupe s'est progressivement positionné sur la prise en charge d'activités, puis de processus métiers plus largement, avec notamment le rachat en février 2010 d'Affiliated Computer Services (ACS). Xerox se développe désormais sur un marché global qui a été multiplié par 4 grâce à des compétences globales dans l'externalisation et le traitement des documents, l'infogérance informatique et l'externalisation des processus métiers (BPO). Nous sommes maintenant présents sur les processus de relation client, finance et comptabilité, RH / Formation, Infogérance informatique, en complément de notre expertise en matière de production documentaire et de dématérialisation des flux.

Patrick Bensemhoun,
Xerox



❖❖❖ Quel est le positionnement de Xerox sur le marché des MPS ?

Xerox a été le pionnier du marché des MPS et est aujourd'hui leader de ce marché depuis plusieurs années. Un classement confirmé fin 2011 dans les derniers rapports des analystes comme le Gartner, IDC ou Quocirca. Nous avons démontré, sur la base de milliers d'audits réalisés chez nos clients, que le coût moyen de l'impression se situe entre 300 et 600€ par an et par utilisateur. La mise en place de la gestion déléguée des impressions permet de réaliser une économie qui se situe entre 20% et 40%. La solution Xerox MPS adresse plusieurs enjeux critiques de l'entreprise : la réduction des coûts, la maîtrise et la baisse des volumes d'impression, la prise en charge

“ La mutation de Xerox en entreprise de service est le résultat direct de la demande de nos clients ”

de parcs d'impression multimarques, la sécurité des données, la mobilité et la réduction de l'impact environnemental. Notre offre de gestion déléguée des impressions proposée initialement aux grands comptes est désormais disponible depuis 2010 pour le marché des PME-PMI, via notre réseau de concessionnaires. Cette offre proposée par les réseaux directs et indirects bénéficie de la même infrastructure (helpdesk européen) et qualité de service. Le groupe Xerox a également renforcé son offre MPS au travers de l'acquisition en 2011 de la société Newfield IT spécialisée dans le conseil et les outils d'audit (Asset DB) de l'impression de bureau.

❖❖❖ Comment voyez-vous le marché en 2012 ?

Nous prévoyons en 2012 une appétence croissante des entreprises pour des services à forte valeur ajoutée en lien direct avec



leurs processus de communications clients dans un environnement économique contraint. Les processus relatifs à la supply chain des communications marketing ainsi que la communication personnalisée et multicanal sont également un axe de développement important pour le groupe Xerox.

Notre activité de recherche est fortement orientée par les besoins clients : chaque année, nous consacrons un pourcentage significatif de notre chiffre d'affaires en R&D, 1,6 Mds\$ en 2010. Au centre de recherche européen basé à Grenoble, nous travaillons par exemple sur des technologies collaboratives, de reconnaissance automatique et de catégorisation de tous contenus comme la photo, la vidéo (supports de communication Rich Media)... Dans une entreprise, 80% de l'information en moyenne n'est pas structurée, elle reste donc inexploitée. Nos équipes de recherche à Grenoble organisent des "Dreaming Sessions" avec nos clients au travers du programme "Client Led Innovation Center". Dans ce cadre, nous leur présentons les innovations, et travaillons concrètement avec eux à répondre à leurs besoins et orienter nos travaux en conséquence. ■

Frédéric Bergonzoli

Capture, impression, cloud et reconnaissance vocale, Nuance étend son expertise du document et établit son roadmap 2012.

Nuance vise la *gestion intégrale* du document

“ Nous sommes un fournisseur de technologies”, répond **Frédéric Delahais**, Vice President of Sales & Marketing de Nuance lorsqu'on lui demande de définir le métier de sa société. Il est vrai que Nuance possède un portefeuille riche, composé d'offres de reconnaissance vocale (Dragon), d'OCR (OmniPage) et de capture et de gestion du document (eCopy), auquel l'éditeur américain a récemment ajouté les MPS (managed print services) avec Equitrac. Pour Nuance, il ne s'agit ni plus ni moins que de devenir un acteur incontournable sur le marché du document, de la capture jusqu'à l'impression. Il peut déjà compter sur eCopy dont la gamme de solutions de numérisation et d'automatisation des workflows

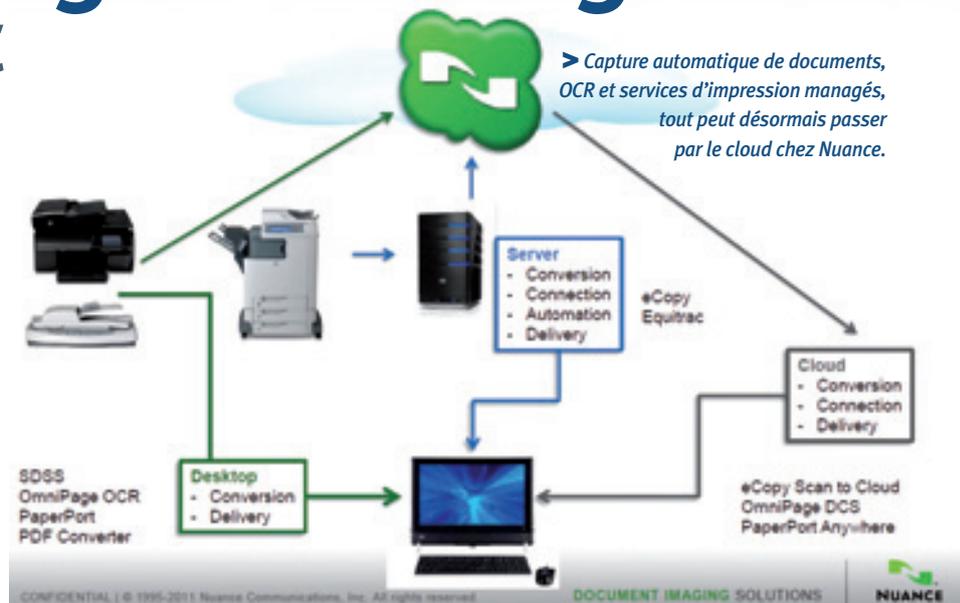


Frédéric Delahais.

détient environ 56 % des parts de marché de la capture départementale. Historiquement distribuées par Canon, les applications eCopy ont rejoint les catalogues de Ricoh, de Konica Minolta et plus récemment celui de HP. ShareScan d'eCopy, solution de distribution des documents dans un environnement de travail collaboratif, est notamment présente sur de nombreux périphériques multifonctions et possède un catalogue impressionnant de connecteurs. L'éditeur fait également valoir une solide expérience dans la personnalisation des plateformes de développement des MFP et dans la gestion globale des fichiers PDF.

Managed print services

Nuance, qui n'entend pas en rester à cette partie de la chaîne de traitement du document, absorbe en 2011 Equitrac, spécialiste de la gestion et de rationalisation de l'impression, et revendiquant 25 000 entreprises utilisatrices dans le monde. Comme eCopy, Equitrac est utilisé par les partenaires de Nuance, notamment HP, Ricoh et Xerox, dans leurs offres de MPS. La solution



fournit en effet des outils de tracking et d'analyse des usages, indispensables à la mise en place des services d'impression managés et au contrôle des coûts. Sans compter les possibilités d'impression à la demande et confidentielle via des procédures d'authentification.

Nuance se place donc sur un pied d'égalité face aux offres des fabricants de MFP et de scanners pour optimiser les flux papier et numériques et délivrer les niveaux de sécurité requis. L'éditeur pourrait même mieux faire que ses "concurrents partenaires" en se positionnant comme un champion de la gestion intégrale du document. "Nous nous appuyons sur le réseau de distribution originel d'Equitrac mais également sur le nôtre pour fournir une expertise complète de capture, d'OCR et d'impression aux entreprises de toute taille, et particulièrement aux PME qui ne disposent pas toujours d'outils efficaces et financièrement abordables", explique Frédéric Delahais.

Cloud et mobilité

Sur tous les fronts, l'éditeur veut prendre la vague du cloud et de la mobilité, et devrait rapidement décliner une offre adaptée via les serveurs Azure de Microsoft pour le moment. Qu'il s'agisse d'eCopy, d'OmniPage ou d'Equitrac, Nuance met en place à la fois des API qui permettront à ses produits de dialoguer et d'échanger dans le cloud, des

offres de scan to cloud interfacées avec les multifonctions, et des applications dédiées à la gestion de la mobilité. Parmi ces dernières, Paperport prend une nouvelle dimension en fournissant un environnement de gestion et d'organisation des documents en mode SaaS. Le support des smartphones est également pris en compte. Enfin, Dragon investit lui aussi le cloud. La reconnaissance vocale servira ainsi potentiellement toutes les applications mais également les périphériques : Nuance prépare l'arrivée de nouvelles interfaces pilotées à la voix et intégrées dans les multifonctions comme dans les terminaux mobiles. Ce n'est d'ailleurs pas un coup d'essai, Siri a largement été conçue avec l'aide de l'éditeur américain. ■

Frédéric Bergonzoli

Magic Dragon Dictate

Tous ceux qui ont mis à l'épreuve l'application de reconnaissance vocale Dragon Dictate le savent bien, Nuance a développé un produit réellement bluffant. On lui compte près de 16 millions d'utilisateurs dans le monde. Outre les ordinateurs, l'application investit pêle-mêle les centres d'appels et de services client, les systèmes de navigation GPS des voitures et les téléphones portables, et trouve des débouchés prometteurs dans le secteur de la santé. Dragon supporte 8 langues différentes. ■

CAS CLIENT

La Redoute centralise son éditique avec Exstream

Le spécialiste de la VAD a misé sur un outil polyvalent pour répondre à ses besoins de production de documents, tant en termes de volumétrie que de services.

Le terme éditique fédère l'ensemble des processus, des flux et des outils informatiques destinés à la production et à la distribution des documents sortant de l'entreprise. Qu'il s'agisse de factures ou de messages commerciaux, ces documents sont souvent élaborés à partir de données éparpillées dans différents silos d'informations. Tout l'enjeu consiste alors à produire à la demande un volume important de documents personnalisés à destination des clients finaux. La Redoute est depuis plusieurs années le leader français de la vente à distance (VAD) et occupe le 3^e rang mondial dans ce domaine. La

société a développé un canal de vente Internet qui représente aujourd'hui plus de 50% de son chiffre d'affaires. L'entreprise envoie chaque année dans l'hexagone plusieurs millions de factures papier et de documents marketing promotionnels, sans compter les étiquettes produites pour chaque article.

Une conception des documents deux fois plus rapide

Pour tous ses besoins éditiques, la Redoute a choisi Exstream. "Cette suite logicielle de HP nous permet d'améliorer la qualité des documents que nous produisons et de répondre aux nouvelles exigences de la Poste qui distribue nos documents commerciaux", souligne **Jean-Pierre Klima**, Responsable Support Editique. Avec ses gros volumes d'expédition, La Redoute cherchait à bénéficier des services Tem'Post, une gamme de produits de courrier de gestion et de marketing direct proposée par la Poste, construite à la fois sur une base de tarifs préférentiels et sur le respect des délais de distribution.

Les commandes du vendeur à distance sont facturées quotidiennement et à différents moments de la journée. Les factures sont éditées et servent au ramassage des articles et à la préparation des colis effectués. Les contraintes

de temps sont importantes car La Redoute table sur des délais de livraison sous 24 ou 48h. Avant la mise en place de la solution, la réalisation des documents était répartie entre différents départements. Une cellule éditique a été créée. Trois personnes ont été formées aux outils d'Exstream et réalisent toutes les maquettes : factures, bordereaux de commande, etc. Ces documents peuvent inclure des codes-barres et des images. "En fonction de la complexité des documents, la création et la réalisation d'une nouvelle maquette nécessite aujourd'hui entre un et trois jours, soit un gain de temps de 50 % par rapport à notre ancienne organisation", explique Jean-Pierre Klima.

Côté infrastructure, deux serveurs sécurisés ont été installés. Ils réceptionnent des flux de données et restituent les résultats sous forme de fichiers qui, en fonction de leur contenu, sont transmis vers des centres d'impression distincts. L'un d'eux est implanté dans une unité industrielle de traitement des colis. L'autre est installé à Tourcoing pour l'impression des documents marketing.

S'adapter aux contraintes de l'expédition du courrier

La Poste a entre-temps revu l'organisation de sa division courrier. Dénommée CQC (Cap Qualité Courrier), la nouvelle offre mise sur des services à valeur ajoutée et la réduction des coûts de traitement. Redcats Group, auquel appartient La Redoute a été partenaire de la Poste pour mettre en place CQC. De son côté, La Redoute a proposé aux équipes HP Exstream de participer à ce pilote. Résultat : un moteur de routage CQC certifié par la Poste et mutualisé pour plusieurs enseignes de Redcats Group en France. Les fichiers d'adresses reçues des enseignes sont routés CQC et restitués à leur expéditeur. Ce dernier fera l'objet d'une composition des documents commerciaux sous Exstream qui seront ensuite expédiés en CQC. Parmi les améliorations techniques, La Redoute pointe un meilleur suivi de production grâce à la création en interne de tous documents, une centralisation des besoins de composition des documents, de meilleures performances en termes de temps de production et une uniformisation de la taille des documents imprimés, permettant une impression plus rapide. L'enseigne a pu également plus facilement respecter les contraintes liées à la production de documents (1 million de documents à l'heure) et à leur expédition. Elle note enfin une plus grande réactivité en cas de changement dans les documents et une maintenance simplifiée. ■

Frédéric Bergonzoli



Pour une gestion durable, un cloud responsable



Bouquet de Services Proginov, bien plus qu'un nuage



BOUQUET DE SERVICES PROGINOV

Parce que le cloud computing ne se limite pas à un hébergement, Proginov propose une solution responsable en intégrant tous les aspects de la chaîne de gestion des entreprises.

Des solutions métiers

Négoce
Industrie
Grande Distribution
Retail
Vente par Correspondance
Sous-traitance à l'Affaire
Agroalimentaire
Confection et Textile
Bâtiment Travaux Publics
Garages et Ateliers
Emballage
Commerce du Bois
Menuiserie
Carrières et Sablières
Location

Des services à valeur ajoutée

Chefs de Projet Métiers
Intégration de l'ERP
Assistance directe de l'Éditeur
Hébergement en mode SaaS
Supervision des réseaux Télécom
Hotlines dédiées 24h/24 et 7j/7
Solutions de Mobilité
Bureautique et Messagerie
Requêteur Intégré
Services de Fax et SMS
Liaisons bancaires Ebics
Commande vocale
EDI
Paiement en ligne
Couplage téléphonie

Des réponses fonctionnelles

Gestion Commerciale
Gestion Industrielle
Gestion à l'Affaire
Comptabilité & Finances
Gestion Paye
Ressources Humaines
CRM
Décisionnel (Reporting BI)
E-commerce et CMS intégré (Gestion de contenu)
Gestion de la Force de Vente
Gestion des TPV
Gestion du SAV
GMAO (Maintenance)
Gestion de Projets
WMS (Gestion des entrepôts)

Plus de 750 entreprises nous font confiance et utilisent quotidiennement le **Bouquet de Services Proginov**



En 2012, Microsoft renouvellera une partie non négligeable de ses logiciels d'entreprise : Office, Windows, Windows Server, SQL Server, Windows Phone. Sans oublier les solutions de développement et les mises à jour régulières des services SaaS et de sa plateforme de cloud public, Windows Azure. Avec Windows Server 8 (nom pas encore définitif), Microsoft joue une carte importante autour de trois axes : performances, cloud computing et virtualisation.

Windows Server 8 bêta

Le défi du Cloud et de la virtualisation

par François Tonic

Pour Microsoft, le prochain Windows Server conviendra à toutes les tailles d'entreprises. Ce serveur a pour mission d'optimiser l'informatique en améliorant l'utilisation des infrastructures : meilleure mutualisation, déploiement des cloud privés, architecture multitenant, virtualisation, gestion du stockage. Et si Windows sur le poste de travail domine toujours largement le marché, sur la partie serveur ce n'est pas le cas. Microsoft a donc un important pari devant lui.

La virtualisation : Hyper-V 3 et Hyper-V Replica

Comme les concurrents, Windows Server 8 modifie en profondeur la partie virtualisation, prérequis indispensable pour le cloud privé, public et hybride. Cela passe naturellement par l'hyperviseur maison, Hyper-V. Hyper-V permet maintenant de créer et de déployer des environnements virtualisés multitenants. Selon l'éditeur, il gère mieux la sécurité, la migration live des machines virtuelles et permet une meilleure supervision des machines virtuelles et du réseau. Pour faciliter et automatiser l'administration, on dispose de nouvelles commandes PowerShell pour Hyper-V. La souplesse sur l'infrastructure physique et virtuelle est aujourd'hui un élément important pour pouvoir migrer, déplacer des serveurs

virtuels, des machines virtuelles. Hyper-V annonce une gestion fine de l'adresse IP afin d'éviter toute incohérence du mapping réseau dans les adresses qui peut intervenir lors des déplacements. C'est particulièrement sensible quand on déplace des machines virtuelles entre deux datacenters ou au sein d'un même datacenter.

Pour assurer une qualité de service, une disponibilité, Windows Server 8 agit aussi sur la bande passante et sa gestion. Une des difficultés est de gérer les flux réseaux et serveurs sans pour autant saturer la bande passante disponible et provoquer des écroulements de disponibilités de certains services. Ainsi, avec Server 8, il est possible de forcer la gestion de la bande passante en imposant un minimum de bande aux opérations les plus sensibles, par exemple : 30 % pour les machines virtuelles, 40 % pour le stockage, 20 % pour la migration live, 10 % pour les volumes partagés des clusters. Ce "minimum de bande passante" se gère de deux manières : par une approche logicielle, par une approche matérielle (support du Data Center Bridging).

Une des nouvelles fonctions les plus importantes est Hyper-V Replica. Il s'agit de répliquer les machines virtuelles Hyper-V d'un host Hyper-V vers un autre host Hyper-V. La

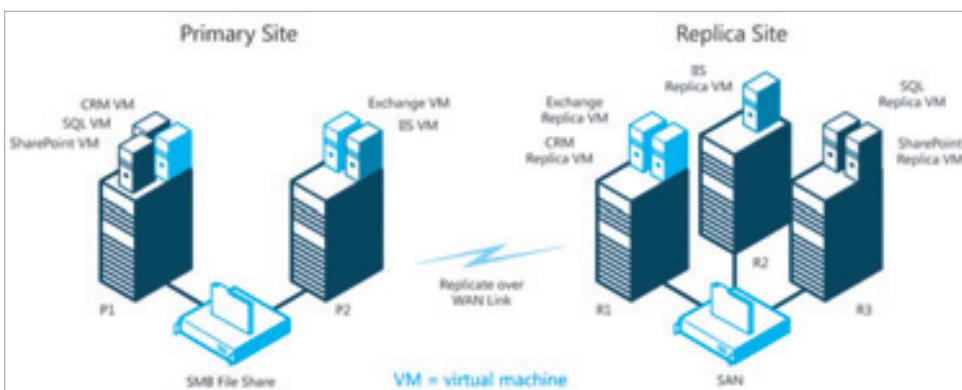
réplication d'origine est située sur un site primaire alors que les machines répliquées seront localisées sur un site secondaire (dit site répliqué). Cette fonctionnalité est très importante dans le cadre d'un plan de reprise d'activité (PRA) entre deux sites. Le "replica" se fait sur le réseau WAN et utilise une connexion classique http entre les deux sites. Cette fonction va intéresser les hébergeurs, éditeurs et les entreprises ayant plusieurs sites et datacenters.

Avec cela, mentionnons d'autres fonctionnalités améliorées ou nouvelles autour de Hyper-V : gestion dynamique de la mémoire, SMB, support du disque dur virtuel VHDX (à la place du vieux format VHD).

Tout pour faire du cloud

Nous évoquons depuis le début le cloud. L'objectif de Microsoft est de proposer un système serveur capable de créer, déployer et gérer un environnement cloud, qu'il soit public ou privé. Mais aussi de créer des clouds hybrides en assurant la connectivité entre ce qui reste interne sur les serveurs locaux et le ou les services externes. Pour Microsoft cela se résume à deux mots : connectivité et sécurité. Plus concrètement, il s'agit de fournir les protocoles, les mécanismes d'identification, la gestion et le profil des utilisateurs (et des droits liés), le cryptage des sessions. Une des nécessités est de disposer d'une fédération d'identité afin de faciliter la navigation de l'utilisateur entre les différents services internes ou externes sans avoir besoin de fournir à chaque fois les identifiants. Pour cela, il faut du single sign-on de deux côtés, un accès à l'an-

➤ **Hyper-V Replica permet de reproduire facilement des machines virtuelles vers un site éloigné avec une liaison Wan.**



Quelques autres nouveautés attendues

Les nouveautés et améliorations de Server 8 sont nombreuses. Plusieurs méritent une attention particulière :

- ❖ **ReFS (Resilient File System)**, objectif de Microsoft, proposer un système de fichier plus sûr, plus stable, plus robuste, à l'instar d'un ZFS d'Oracle par exemple. ReFS peut faire de l'autocorrection des erreurs, apporter des capacités de stockage bien plus grandes qu'avec NTFS. Il assurera un certain niveau de compatibilité avec NTFS mais Microsoft prévient qu'une compatibilité 100 % n'existera pas ! ReFS doit donc éviter la corruption de données, point sensible avec le stockage massif et les données de plus en plus diverses. ReFS doit assurer une meilleure montée en charge et disponibilité. Il doit mieux s'intégrer aux stockages de type cloud, aux stockages virtualisés. Par contre, pour le moment, il sera impossible de booter sur un volume ReFS. Et sur l'usage de ReFS et des disques SSD, nous ne savons pas grand chose actuellement. D'ailleurs d'une manière générale, sur Windows Server 8 et SSD, Microsoft se montre très discret (mauvais signe ?).
- ❖ **Sauvegarde en ligne de son Windows Server 8** : Microsoft propose avec Server 8 un nouveau service sauvegarde en ligne (Online Backup Server). Il s'agit d'un service de Server 8 visant à effectuer le backup des dossiers et fichiers sur un service de stockage en ligne. Avec la bêta, le service est actuellement limité à 10 Go, ce qui est bien peu pour un système serveur. Mais Microsoft devrait proposer une extension de cette offre. Pour fonctionner, ce service a besoin de PowerShell, d'une authentification Live ID, de Windows Identity Framework. Ce service fonctionne uniquement avec Server 8. ■

Des limites plus étendues

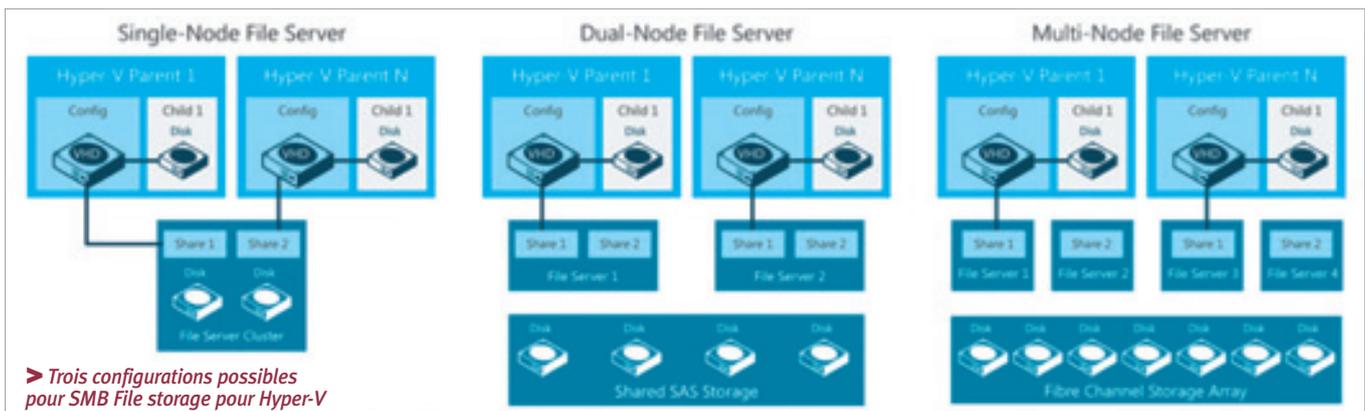
Windows Server 8 supporte :

- ❖ jusqu'à 160 cœurs
- ❖ 1024 machines virtuelles par serveur
- ❖ 32 processeurs virtuels
- ❖ 2 To de mémoire vive

Server Core. Server Core est la possibilité de déployer un serveur avec le strict minimum, sans interface graphique. On réduit ainsi la surface d'attaque. Avec Server 8, Microsoft permet de basculer d'un Server Core à un Server 8 "normal" sans tout réinstaller. Le passage entre les deux se veut plus fluide, plus simple. Il est possible d'installer un Server Core selon des serveurs rôles (comme avec Server 2008).

Editions, licencing

Pour le moment, nous disposons de peu d'éléments concrets sur les différentes éditions de Windows Server 8 et sur la partie licence. La bêta actuelle est basée sur une



naire (ici Active Directory). Tous ces aspects sont pris en charge par Active Directory Federation Services.

L'interface Metro fait débat

Comme pour Windows 8 et Windows Phone 7.x, Microsoft a choisi de mettre la nouvelle interface Metro dans Windows Server. Cette nouveauté a été diversement appréciée. Il faut dire que dans un environnement purement serveur, une interface aussi "radicale" que Metro n'a que peu d'intérêt. A Microsoft de convaincre que l'approche Metro est pertinente en contexte serveur, même si l'éditeur précise que Metro n'est pas systématique, ni imposé de force. Ce qui devrait rassurer les administrateurs. Pour Microsoft, l'interface d'administration est cruciale car tout le monde ne veut pas administrer en mode console.

Le Server Manager est la tour de contrôle

de l'administrateur. Il permet de gérer l'infrastructure, les serveurs, les rôles serveurs, de créer des groupes de serveurs, etc. Des assistances facilitent l'administration. Il permet de gérer à distance les serveurs. Ce Server Manager doit faciliter le quotidien des administrateurs en donnant accès aux principales fonctions. Au-delà de l'interface, l'éditeur a beaucoup travaillé autour de PowerShell. Cet outil, souvent méconnu, permet d'administrer, d'automatiser des tâches entières par des commandes. Avec Windows Server 8, plus de 2000 nouvelles commandes seront accessibles. Et toujours pour faciliter la vie de l'administrateur, on peut désormais voir les commandes PowerShell selon l'outil que l'on cible...

Server Core : plus que jamais présent !

Autre fonctionnalité que l'on oublie souvent,

édition Datacenter. Il faudra patienter encore quelques mois pour connaître les nouveaux tarifs. Sur la date de sortie, aucune information précise, mais Windows Server 8 sortira sans doute après Windows 8.

Avec Windows Server 8, Microsoft a décidé de fortement mettre à jour son système serveur. Plusieurs nouveautés importantes passent inaperçues, or, c'est là le véritable intérêt de Server 8 : ReFS, le service de sauvegarde en ligne, Hyper-V Replica... Pour les administrateurs Windows Server, cette future version annonce de belles choses. Pour ceux qui veulent du cloud privé, de la virtualisation de bout en bout, Microsoft propose une alternative intéressante à VMware, Red Hat et les autres. Mais est-ce pour autant que Windows Server 8 pourra bousculer le marché serveur face à Linux par exemple ? ■

Suite : SQL Server 2012 ❖

SQL Server 2012 : objectif entreprises

Sur un marché conservateur où il est difficile de changer de bases de données, Microsoft avec SQL Server 2012 veut aller au-delà de ses clients et attaquer frontalement Oracle, IBM, Sybase. La version 2012 possède des arguments non négligeables mais sur un marché où l'inertie prime, il faut convaincre sur le long terme.

Disponible depuis le 2 avril à la vente, SQL Server 2012 est une étape charnière pour Microsoft et doit répondre à différents défis : consolidation et évolution de SQL Server, Big Data, haute disponibilité et performances, cloud computing, données relationnelles et non relationnelles, Business Intelligence, les appliances et enfin les architectures de références. Avec en point de mire : fournir un SGBD pour les applications critiques, les données hautement critiques.

BI, Cloud, haute disponibilité : l'embaras du choix

La Business Intelligence est clairement une des cibles prioritaire de SQL Server 2012. Pour Microsoft il s'agit d'un défi important. Environ 28 % des utilisateurs potentiels se servent des outils BI proposés par les éditeurs (source Gartner, 2011). Il faut donc comprendre cette sous-utilisation de la BI. Microsoft rajoute une nouvelle couche de BI tout en proposant des outils mieux intégrés et plus accessibles aux utilisateurs. Avec trois arguments : faire des agrégats de données avec PowerPivot, visualiser rapidement des données dans des graphiques interactifs et des rapports avec PowerView et enfin utiliser des

outils familiers comme Excel et SharePoint. PowerView permet rapidement de créer et de diffuser des rapports complexes, en masquant la complexité de traitement. PowerPivot était sans doute trop compliqué à maîtriser pour un utilisateur. Surtout, un rapport PowerView peut embarquer dans une présentation PowerPoint ou dans une page web. Le but ultime est de faire de la BI en libre-service : de la BI créée par les utilisateurs, une administration simplifiée, une facilité de découverte et de création.

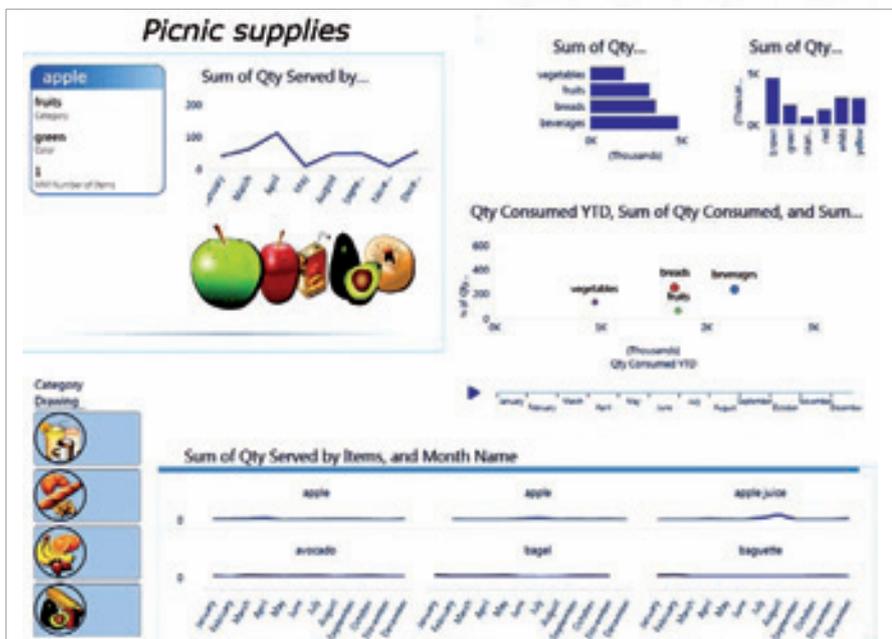


D'autre part, avec SQL Server 2012 Analysis Services, on dispose d'un modèle sémantique BI, modèle unique qui combine plusieurs méthodes de création de solutions décisionnelles. Ses avantages sont les suivants :

- ❖ Prise en charge des technologies OLAP et des modèles de type "UDM"
- ❖ Mise à disposition d'outils pour les développeurs et les professionnels de l'informatique habitués à travailler avec des modèles tabulaires
- ❖ Prise en charge d'un large éventail de solutions décisionnelles personnelles, d'équipe et d'entreprise.

Autre nouveauté : Data Quality Services (DQS). Il permet de profiler, nettoyer et associer les données en s'appuyant sur une base de connaissances en qualité des données, alimentée par les règles de l'entreprise. Data Quality Services peut être utilisé seul ou dans le cadre de SQL Server Integration Services (SSIS). De plus, les utilisateurs pourront se servir de Windows Azure Marketplace DataMarket comme source de données tierces pour la validation et le nettoyage des données.

Au-delà de la BI, Microsoft continue à miser sur le Big Data. Cela passe par l'implémentation de Hadoop sur Windows Azure mais aussi Windows Server et la disponibilité d'un connecteur Excel.



Chez Microsoft, tous les nouveaux logiciels se connectent et/ou sont sur le cloud, soit dans Windows Azure, soit en mode SaaS. SQL Server 2012 se veut le compagnon idéal de Windows Azure et particulièrement de SQL Azure, avec dans la ligne de mire, le cloud hybride, le cloud privé. L'un des objectifs est de faciliter l'interaction entre une base SQL Server et une base Windows Azure ou avec une application cloud. Pour les données, il est possible d'utiliser Data Sync, le mécanisme de synchronisation des bases et des données. La compatibilité entre SQL Azure et SQL Server 2012 est déjà assurée sur certaines fonctions mais cela se fera au fur et à mesure. Par exemple, les données spatiales de SQL Server 2012 sont supportées sur SQL Azure.

Un nouvel outil permet de vérifier les compatibilités entre les deux : SQL Azure Compatibility Assessment. L'outil est actuellement un projet expérimental mais pourra vous aider. Il génère un rapport de compatibilité et signale les éléments non compatibles ou pouvant causer des problèmes de migration.

Site : <http://www.microsoft.com/en-us/sqlazurelabs/labs/sqlassessment.aspx>

AlwaysOn : la base disponible à tout instant

Il s'agit de l'une des nouveautés majeures de SQL Server 2012. AlwaysOn assure la reprise d'activité après un sinistre. Il assure la redondance des données et des datacenters afin d'accélérer le basculement des applications et de l'accès aux données. Le mirroring des bases est renforcé avec AlwaysOn Availability Group. Il est maintenant possible de créer jusqu'à quatre bases de données secondaires depuis une base primaire et de basculer dessus. Les bases synchronisées et répliquées sont lisibles, donc utilisables en production. Le basculement vers des instances SQL Server sur différents sites est maintenant facilité et possible. Clairement, Microsoft tente de répondre à Oracle.

Notez que SQL Server 2012 s'installe sur un Windows Server Core.

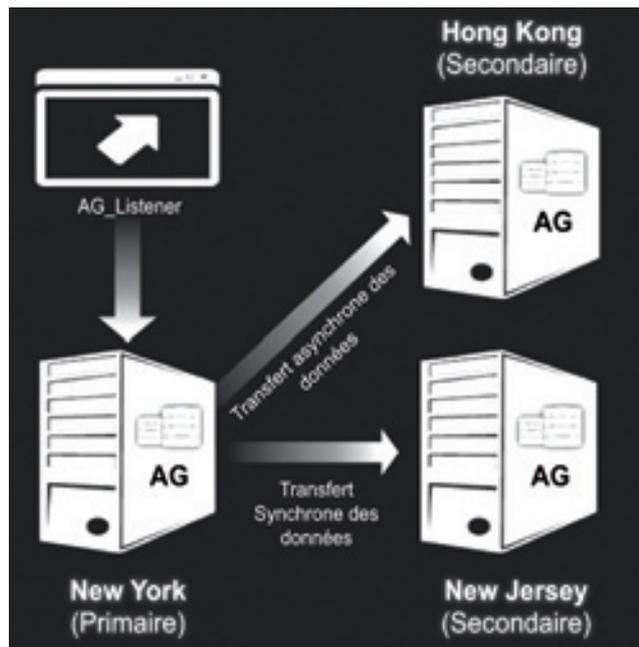
InMemory : aussi dans SQL Server

Les bases de données en mémoire (InMemory) ont leur utilité pour le traitement des grandes volumétries de données comme dans la BI ou tout simplement

pour les performances. SQL Server 2012 intègre xVelocity. Il est disponible directement dans le moteur de la base. Il est par exemple particulièrement optimisé pour les index sur colonnes et tables. Cette nouvelle fonction pourra remplacer, dans certaines utilisations, les cubes OLAP.

Architectures de références et les appliances

Un des marchés stratégiques de bases de données concerne la disponibilité d'appliances clés en main, réunissant services, matériel et logiciel. Microsoft met en avant 4 grandes applications : Data warehouse, BI, Consolidation (cloud privé) et OLTP (pour le transactionnel). Pour les appliances complètes, Microsoft travaille principalement avec HP, Dell. Mais il existe aussi les architectures de références (fast track) qui défi-



La sécurité n'est pas oubliée

SQL Server 2012 n'a pas oublié la sécurité. Là aussi de nombreuses nouveautés sont dans le cryptage, la protection des données, la qualité des données. Microsoft a aussi renforcé les fonctions d'audit, "Avec l'outil SQL Audit, toutes les éditions de SQL Server peuvent désormais bénéficier des avantages de SQL Server Audit édition Entreprise. Les pratiques d'audit de bases de données SQL Server peuvent ainsi être systématisées, favorisant une standardisation de l'audit, de meilleures performances et des fonctionnalités enrichies."

La conformité est un autre défi pour toutes les bases. SQL Server propose un nouveau fonctionnement du schéma de bases, "Pour une plus grande conformité des bases de données, il est désormais possible de lier les schémas de bases de données aux groupes Windows, et non aux utilisateurs. Cette amélioration facilite l'administration des schémas de la base de données. Elle simplifie leur gestion et empêche des erreurs d'affectation lors des changements de groupe. De plus, elle permet d'éviter la création de schémas implicites inutiles et réduit considérablement le risque d'erreur de requête résultant d'un mauvais choix de schéma".

Une gamme simplifiée !

Microsoft a choisi de rationaliser les éditeurs de SQL Server. Les éditions Datacenter, Workgroup et Small Business disparaissent. Désormais, 3 éditions principales existent : Standard, BI et Entreprise. Cette dernière inclut toutes les fonctions de l'ancienne version datacenter, de la haute disponibilité, d'AlwaysOn, de Data Warehouse. L'édition Express continuera à exister. ■

nissent une architecture logicielle et matérielle selon un type de déploiement, de domaine d'activité.

Une tarification plus claire ?

Selon l'éditeur, le mode de licencing varie. Tout d'abord, le licencing par processeur disparaît, au profit d'un modèle basé sur les

cœurs (physiques et virtuels). Selon Microsoft, cette approche se veut plus proche de la réalité des ressources utilisées. Pour un certain nombre d'entreprises, le coût de SQL Server 2012 sera plus élevé que pour la précédente version. ■

En résumé :

- ❖ **version standard :**
serveur + CAL
- ❖ **version BI :**
serveur + CAL
- ❖ **Entreprise :**
uniquement par cœur

Rassemblant plus de 400 personnes, la 7^e édition des états généraux d'EuroCloud France a consacré, le 21 mars dernier, cinq nouveaux lauréats au travers de ses "trophées", dont celui de la meilleure start-up du cloud. Un véritable booster pour le développement de ces sociétés.

EuroCloud booste les start-up

Les trophées du cloud computing décernés par l'association EuroCloud France à l'occasion de leurs états généraux annuels, récompensent les meilleurs acteurs du domaine dans 5 catégories, toujours autour d'applications et de solutions de cloud computing (meilleure start-up, meilleure offre, meilleure performance financière, meilleur cas client privé et meilleur cas client public). Les lauréats français de 4 de ces 5 catégories sont ensuite autorisés à concourir au niveau européen, lors du congrès EuroCloud Europe, qui se tiendra cette année les 8 et 9 octobre à Luxembourg. La catégorie "meilleure performance financière", créée à l'initiative de KPMG, convaincue des vertus financières du business model, reste en effet pour l'instant uniquement française.

Un nombre impressionnant de candidatures

Maya Dan, présidente du jury et de la commission start-up, a reçu cette année 115 dossiers de candidatures au total (déposés par 75 entreprises différentes), dont plusieurs dizaines dans la catégorie "start-up", ce qui signe le dynamisme du secteur en France. Après instruction de ces dossiers, les 17 membres du jury ont sélectionné 3 à 4 nominés dans chaque catégorie. C'est à l'issue d'âpres délibérations que les 5 lauréats ont été élus. La start-up couronnée en 2012 est Cedexis, représentée lors de la cérémonie par Julien Coulon, co-fondateur. Celui-ci définit son rôle comme celui d'un "aiguilleur du net". Depuis sa création en 2009, cette start-up s'est en effet assignée

la mission de rendre internet plus rapide, plus disponible et plus à même de délivrer les meilleures performances (cf. encadré). Les autres nominés de la catégorie start-up étaient Satelliz, Srmvision et Tactill.

Des lauréats enthousiastes

Stéphane Claret, de PageOnDemand.com, une start-up née en 2006 qui propose une solution de design industriel de catalogues promotionnels en mode SaaS, estime que ce trophée lui a beaucoup apporté, aussi bien pour les clients existants, en termes de crédibilité, que pour conquérir de nouveaux clients. "Cela dépend toutefois de la population à laquelle on s'adresse", constate-t-il. "Le cloud fait en effet peur à certains, comme les VPCistes, par exemple". Aujourd'hui, PageOnDemand.com a une filiale aux États-Unis, qui emploie deux personnes. Louis Naugès, président de Revevol, ajoute : "Il faut être mondial d'emblée, avoir un nom international tout de suite et embaucher des collaborateurs anglophones".

Stéphanie Denier, de We Are Cloud, meilleure start-up 2011, qui commercialise la solution de BI, BIME, confirme : "80% de nos clients sont à l'étranger. Le trophée nous a apporté une proximité avec les experts, nous facilite les partenariats, nous expose aux grands comptes et surtout nous donne une crédibilité et nous permet de faire notre preuve sociale".

Pour Xavier Millard de Faascape, lauréat du trophée start-up 2010, "ce prix est sur-

tout important pour la motivation des équipes internes". Faascape a inventé le concept de FaaS (Feature as a Service) pour sa plateforme d'intermédiation qui, essentiellement, structure l'accès aux API recensées dans son catalogue.

Nul doute que nos start-up ont du talent ! ■

Benoît Herr

Les lauréats de l'édition 2012, 6^e du nom, des trophées du cloud



> Julien Coulon, Cedexis (à droite), lauréat du trophée start-up 2012

❖ **Trophée de la meilleure start-up du cloud** : Cedexis. Plateforme distribuée d'analyse de performance temps réel des clouds, CDN (Content Delivery Network) et hébergeurs, cette solution accélère les temps d'affichage sur tous les support.

❖ **Trophée de la meilleure offre cloud** : Talentsoft. Sa solution de gestion intégrée des talents en mode SaaS combine simplicité, flexibilité et ergonomie RH 2.0.

❖ **Trophée de la meilleure performance financière** : Emailvision. Cette solution de gestion des campagnes de marketing permet d'établir le ROI des campagnes de e-mailing, mobile et médias sociaux.

❖ **Trophée du meilleur cas client privé** : Novapost pour le projet Cegelec. La dématérialisation des documents RH a été mise en place chez Cegelec grâce à l'implémentation du produit PeopleDoc.

❖ **Trophée du meilleur cas client public** : Jamespot pour le projet Espaces Naturels Régionaux du Nord. Jamespot a mis en place un RSE rassemblant les acteurs territoriaux de la région Nord-Pas-de-Calais, créant ainsi un espace communautaire dédié aux projets de développement des territoires. ■



L'INFORMATION PERMANENTE sur le DEVELOPPEMENT

12^e
année



La formation permanente

Technologie, Code, Architecture, Méthodes, Carrières :
PROGRAMMEZ constitue la référence des technologies et des métiers de l'informatique.

Abonnez vos équipes : ingénieurs développement, architectes logiciels, chefs de projet etc.



L'information permanente

www.programmez.com

Les actus quotidiennes, le téléchargement, les forums, les offres d'emploi etc...

ABONNEMENT classique ou au format **PDF**

49€ (Abonnement France - format « papier ») ou 30€ (PDF) – Abonnement : www.programmez.com



Réseaux Sociaux d'Entreprise (RSE)

Vers un SI centré sur l'u

S'il est une innovation majeure de ces dernières années, c'est bien les réseaux sociaux, Facebook en tête. De nombreux réseaux professionnels et RSE (Réseaux Sociaux d'Entreprise) lui ont emboîté le pas depuis.

Dossier réalisé par
Benoît Herr

Si la fortune de Mark Zuckerberg, 28 ans, se compte aujourd'hui en milliards de dollars ce n'est pas un hasard : son invention simple part d'un vrai besoin de placer l'individu au centre de ce qui l'entoure, sur l'Internet comme dans la réalité.

Avec plus de 845 millions d'inscrits à Facebook, plus de 500 millions pour Twitter et plus de 150 millions pour LinkedIn, selon les dernières estimations du cabinet Markess International, il devient difficile de ne pas considérer les réseaux sociaux comme un véritable phénomène de société. L'idée de départ de Mark Zuckerberg était simplissime : réaliser et partager une sorte de trombinoscope d'étudiants de son université à partir des données saisies volontairement par les intéressés eux-mêmes.

Autrement dit, mettre à profit l'énergie et les informations apportées spontanément par tous au profit de la communauté, une richesse démultipliée, qui se transformera rapidement en intelligence collective. L'idée a très vite fait son chemin et touche désormais les entreprises, dans la logique de consumérisation de leurs systèmes d'information, que l'on observe actuellement à tous les niveaux (smartphones, tablettes etc.).



Alain Garnier,
Jamespot

Les réseaux sociaux grand public ne répondent cependant pas aux besoins des entreprises, d'abord parce qu'elles ne peuvent pas être maîtresses de ce qui s'y passe, ni des données qui leur sont confiées. Les réseaux professionnels de type LinkedIn ou Viadeo ne sont pas non plus satisfaisants, pour des raisons du même ordre, d'où l'émergence d'une pléthore de solutions toutes différentes, qui permettent de construire un Réseau Social d'Entreprise (RSE), soit en interne (*on-premise*), soit hébergé. *"Avec un RSE, c'est l'entreprise qui décide de la gouvernance de ses données et des flux"*, explique **Alain Garnier**, CEO et co-fondateur de Jamespot, un éditeur français de solutions de RSE proposées exclusivement en mode SaaS.

Une nouvelle ère

Mais quels sont donc ces besoins des entreprises à l'apparition aussi subite qu'irrésistible, que mettent en avant tous les acteurs du domaine des RSE ? Sous la pression de la génération Y, qui arrive en entreprise depuis quelques années, notre façon de nous informer et de travailler a évolué en profondeur : l'Internet est omniprésent et

la structure "en silos" des entreprises traditionnelles, réputée contre-productive car elle bride les initiatives individuelles, est fortement remise en cause. Nous sommes entrés dans l'ère de la collaboration. **Bernard Stiegler**, philosophe et président de l'association Ars Industrialis, docteur de l'école des hautes études en sciences sociales, l'affirmait déjà en 2009 : *"Après les deux révolutions industrielles, celle de la vapeur au XIXème siècle et celle des énergies fossiles au XXème siècle, qui ont initié le consumérisme outrancier, nous avons connu celle du silicium il y a quelques décennies. Mais, alors que ces révolutions se succèdent à un rythme de plus en plus important, nous sommes déjà en train de vivre une nouvelle mutation vers un nouveau modèle de société : celui de la contribution"*. C'est précisément le modèle appliqué par Mark Zuckerberg.

Besoins et usages des entreprises

Selon une étude de KPMG datant de janvier 2012, 75 % des employés interrogés s'attendent à pouvoir accéder aux réseaux sociaux lorsque leur entreprise les utilise à des fins marketing. La logique de consumérisation continue donc de s'appliquer : les besoins de l'entreprise sont calqués sur ceux du grand public et en reprennent les mécanismes pour accéder à une meilleure connaissance du réseau dans lequel évolue la personne, que l'on interagisse avec ses collègues, des clients ou des partenaires. Une plateforme sociale et collaborative permet aux collaborateurs internes, externes (partenaires, prestataires, clients...) et aux communautés de mieux se connaître — et donc de mieux collaborer, à l'instar de ce que font les réseaux sociaux grand public. Les conséquences sont positives sur la motivation du collaborateur et sur son engagement dans l'entreprise : l'étude KPMG révèle que le niveau de satisfaction au travail des employés interrogés est plus élevé dans les entreprises qui autorisent l'accès aux réseaux sociaux (63 %), qu'au sein des entreprises qui en restreignent l'accès (41 %). Et si l'utilisation des réseaux sociaux continue de susciter quelques craintes, les risques sont clairement compensés par les avantages : 80 % des entreprises ayant déployé une telle stratégie constatent un bénéfice réel sur leur activité : près de 9 répondants sur 10 évoquent le partage des connaissances (88,8 %) et l'amélioration du bien-être au travail (86,9 %), plus de 80 % déclarent cultiver leur réseau relationnel (84,8 %) et générer des gains de productivité (81,9 %).

“ Le RSE transforme un SI orienté processus vers un SI centré sur l'utilisateur ”

➤ Jamespot

ment obtenus par l'entreprise (cf. schéma 1). Ces différents usages sont en cours d'adoption par la plupart des organisations. Voiron Consultants retient trois axes de fonctionnement pour les RSE :

- ❖ L'axe déclaratif : chaque collaborateur met à jour son profil et ses expertises professionnelles ;
- ❖ L'axe contributif : chaque collaborateur publie des informations dans sa ou ses communautés ;
- ❖ L'axe historique, qui regroupe l'ensemble des informations des deux axes précédents, mais de façon temporelle.

Alain Garnier estime que les RSE vont aller encore plus loin et évoluer vers une verticalisation et une spécialisation, à l'instar de ce qu'on a connu dans le monde des ERP. "Le domaine dans lequel le RSE peut avoir le plus d'impact, c'est les processus métier (vente, animation d'un réseau de partenaires, consolidation budgétaire...), pour accélérer ces processus généralement transversaux tout au long de la chaîne de valeur d'une entreprise", ajoute-t-il. Un autre défi va concerner les volumes d'informations et de contenus qui, année après année, deviennent plus importants. Ainsi, un moteur de recherche intégré dans le RSE va devenir de plus en plus primordial.

suite •❖

utilisateur

L'utilisateur est central, dans un réseau social : le réseau correspond à l'ensemble des individus avec lesquels une personne interagit ; la différence avec un SI centré sur les processus est fondamentale : le RSE n'est que l'outil permettant de fédérer et de valoriser ce réseau. Chacun y affiche son expérience, ses compétences, ses activités et interagit avec les autres en échangeant avec une personne, un groupe bien défini d'individus ou le réseau tout entier.

Les bénéfices pour l'entreprise sont multiples : gain de temps, efficacité dans la recherche d'informations, repérage plus efficace des bons individus et des bonnes compétences au sein de l'organisation, partage et enrichissement concerté de documents, enrichissement de la mémoire collective. Un livre blanc publié par le cabinet Voiron Consultants en 2011 et intitulé "Les réseaux sociaux d'entreprise : un levier de valeur pour l'organisation" distingue six grands usages des RSE en entreprise :

- ❖ connexion, c'est-à-dire mise en relations des collaborateurs ;
- ❖ collaboration ;
- ❖ partage ;
- ❖ recherche et collecte d'informations ;
- ❖ diffusion ;
- ❖ veille.

Plus le RSE est centré sur la conversation et sur la mise en relation, plus les bénéfices sont importants et rapide-

RSE et RH

"Les outils de réseaux sociaux sont par essence des leviers qui, en se concentrant sur les individus, contribuent fortement à l'atteinte des objectifs RH", estime Jean Luc Valente, PDG de blueKiwi. Markess International vient de publier une étude intitulée "Solutions en réponse aux nouveaux enjeux RH", qui comporte un volet RSE. D'après celle-ci, entre 50 à 60 % des 100 décideurs RH interrogés (en fonction des propositions) estiment que les réseaux sociaux d'entreprise apporteront à leur fonction des bénéfices comme le partage des connaissances et des savoirs (60 %), un meilleur partage de l'information entre RH et collaborateurs (56 %) ou un renforcement de la proximité entre RH et collaborateurs (52 %) - cf. schéma. Mais la mise en place d'un RSE constitue une priorité de la fonction RH d'ici 2014 pour seulement 26 % d'entre eux.

Côté collaborateurs, 110 cadres managers ont été interrogés : 45 % de cet échantillon utilisent des réseaux sociaux externes, 36 % des réseaux sociaux internes. Quant à leurs attentes vis-à-vis de leur fonction RH à ce sujet, ils sont 30 % à citer spontanément les RSE dans le but d'être plus performants dans leurs missions. "Les salariés sont en forte attente pour interagir et échanger de manière flexible et rapide. Le Web 2.0 comporte en son sein nombre de technologies qui permettent de renforcer la cohésion tant sociale que professionnelle au sein de l'entreprise", ajoute Jean Luc Valente. ■

RSE : des bénéfices partagés entre RH et collaborateurs.



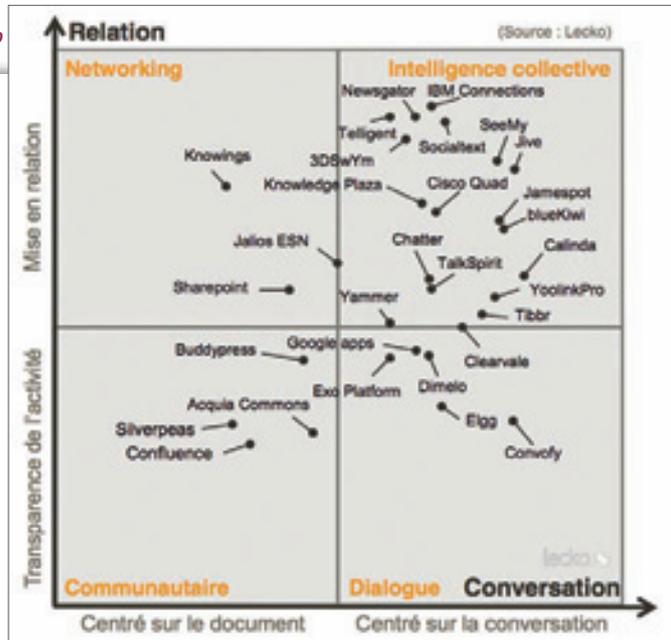
Forte croissance de ce marché malgré la crise

Selon Lecko, un cabinet de conseil en organisation et nouvelles technologies qui mène sur le long cours des études relatives aux RSE, ce marché s'est fortement développé en France en 2011 (plus de 60 % de croissance). "Et il a encore un très fort potentiel", estime le cabinet, qui ajoute que "l'étude montre aussi que la question du développement des usages et la transformation organisationnelle est une question majeure pour les éditeurs".

L'offre en France compte plus d'une trentaine d'éditeurs, qui ont généré 9,5 M€ de chiffre d'affaires. Si ces revenus demeurent modestes – le domaine n'a pas encore atteint sa maturité – Lecko estime que ce marché devrait progresser d'autant en 2012.

SaaS vs on-premise

S'il existe encore des offres on-premise alors que le modèle des RSE est particulièrement adapté au mode SaaS, "il y a plusieurs raisons, à commencer par des raisons culturelles", estime Alain Garnier. "Cela leur fait peur, ils craignent les failles de sécurité, c'est un lâcher-prise pas toujours facile à réaliser. Nous nous efforçons de démontrer à ces entreprises que nous leur proposons un service 24/24 et des sécurités qui vont souvent au-delà de ce qu'ils ont en interne, sans compter l'intérêt financier du modèle. Au contraire, le SaaS sécurise le DSI dans le cas où le RSE est également accessible à des partenaires et autres intervenants extérieurs à l'entreprise. Nous pensons que la valeur du SaaS pour le client sera décuplée avec le temps". Jamespot va jusqu'à proposer à certains de ses clients un "back-up live", c'est-à-dire une



réplication des données de l'entreprise sur un serveur hébergé en interne. Lecko, de son côté, constate que "le SaaS permet aux utilisateurs de décider eux-mêmes et de choisir leurs outils en prenant sur leur propre budget".

D'un SI orienté processus vers un SI centré sur l'utilisateur

Le SI traditionnel fait pour l'heure toujours référence en matière de données et de processus. Mais, selon le dernier volet de l'étude RSE Lecko, intitulé "Urbanisation du SI Social : entre gouvernance, technologie et usage", "l'information circule mieux, c'est-à-dire plus vite et de manière plus abondante, sur les réseaux sociaux. [...] Le RSE, perçu jusqu'à présent comme une brique, n'est que le terreau du développement de nouveaux usages dans un SI en pleine 'socialisation'". Pour Lecko, il devient urgent d'interconnecter les nouvelles applications sociales avec le SI métier. "Si le SI n'arrive pas à relever ce défi, le cloisonnement applicatif qui en découlerait serait un obstacle à l'organisation en réseau que les entreprises et les utilisateurs appellent de leurs vœux".

Pour Alain Garnier, "l'urbanisation des RSE est devenue une nécessité parce que de nombreuses organisations ont mis en place plusieurs RSE : la plupart des grands comptes sont confrontés à cette situation et cherchent à rationaliser. La question de l'urbanisation renvoie souvent à la gouvernance, car qui dit urbanisation dit mode de connexion et origine des utilisateurs et donc gouvernance, adaptée au périmètre du RSE". Lecko confirme en expliquant que le foisonnement de RSE au sein d'une même entreprise pose une problématique inédite.

L'approche nouvelle engendrée par les RSE fait littéralement exploser les silos et place l'utilisateur au centre du SI, en lieu et place des données et des processus dans un SI traditionnel. Au-delà des changements technologiques, cela engendre une transformation du SI et de sa gouvernance, qui devra intégrer le SI social : d'une gouvernance métier il faudra passer à une gouvernance transverse. ■

Les RSE appelés à remplacer les intranets ?

"Le RSE s'inscrit dans une démarche d'accélération du partage de l'information au sens large du terme, arrive dans l'entreprise et bouscule un certain nombre d'outils établis comme l'intranet, le mail et les logiciels métier", constate Alain Garnier, CEO et co-fondateur de Jamespot. "Il est appelé à apporter sa valeur en remplacement selon certains, en complément pour d'autres, de ces outils. La réalité est sans doute, comme souvent, entre les deux. Mais il va y avoir de plus en plus de ponts entre le mail et les RSE.

Le plus 'en fusion' avec les RSE, c'est l'intranet, car les RSE d'aujourd'hui sont de plus en plus structurés et peuvent devenir une sorte de sur-ensemble de l'intranet et reproduire à la fois la structuration de l'intranet et permettre l'échange et la collaboration. Dans ces conditions, pourquoi continuer à gérer deux outils alors qu'un seul peut répondre à tous les besoins ?"

Contrairement aux espaces collaboratifs et aux communautés en entreprise, le RSE est centré sur l'individu et évolue dans le temps. Il établit une cartographie de l'ensemble du réseau dans lequel un individu se trouve à travers sa fonction dans l'entreprise. Julie Bohannon, consultante marketing chez blueKiwi, abonde dans ce sens : "les intranets n'ont jamais été conçus pour être sociaux : ce sont des outils passifs, principalement utilisés pour héberger de la documentation, qui ne disposent pas des outils de collaboration et de communication nécessaires". Ils ne seraient donc pas, toujours selon Julie Bohannon, en mesure d'assurer les cinq fonctions majeures prises en charge par les RSE, à savoir : cultiver une communauté au sein de l'entreprise, collaborer en temps réel, améliorer le fonctionnement interne de l'entreprise, mettre les collaborateurs au centre de l'organisation et créer un espace commun à tous. ■

Un aperçu de l'offre du marché

On dénombre sur le marché français plus de 30 solutions qui entrent dans le périmètre des RSE. Ces offres viennent d'horizons divers, mettent en jeu des technologies variées, certaines n'étant notamment disponibles qu'en SaaS (Software as a Service), d'autres en on-premise traditionnel, et offrent des couvertures fonctionnelles assez disparates. En voici un aperçu (liste alphabétique non-exhaustive).

3DSwym (Dassault Systèmes) : plateforme d'innovation sociale et de partage de contenus interactif, elle bénéficie du moteur Exalead de son éditeur.

BlueKiwi : solution collaborative généraliste et modulaire proposée par la start-up éponyme, née en France mais présente dans toute l'Europe.

Chatter (Salesforce) : cette plateforme de collaboration dans le cloud enrichit l'offre du leader du cloud avec des fonctions sociales et s'interface avec les outils métier de Salesforce et avec Force.com.

Clearvale Enterprise (Broadvision) : solution cloud construite sur la solution Open Source Elgg. Clearvale se distingue par ses fonctions de gestion de projet et sa capacité à gérer des réseaux sociaux distincts pour les clients, les partenaires et les collaborateurs.

Convofy : outil de partage de contenus et de connaissance. Accessible uniquement via un client riche, ses fonctionnalités collaboratives sont assez poussées.

Dimelo : créé par la société française éponyme, Dimelo se positionne dans le CRM social et met à profit divers canaux externes, comme Facebook, Twitter ou des applications mobiles.

Elgg : outil Open Source fonctionnellement proche de Facebook, qui propose des composants et des outils permettant de créer un réseau social, fournis en bundles activables.

Exo Platform et Services eXo Cloud (eXo) : déclinaisons sur site et dans le cloud du même RSE, eXo se caractérise par sa modularité. Il prend en outre en charge la publication de contenu, de documents, et le travail collaboratif.

Jalios JCMS (Jalios) : solution intégrée et modulaire de gestion de l'information, Jalios JCMS est avant tout un RSE, mais aussi un gestionnaire d'espaces collaboratifs, de portail personnalisé, de contenu (ECM) et de documents. Existe en SaaS et on-premise.

Jamespot.pro (Jamespot) : exclusivement proposée en SaaS, cette solution est un outil de communication et de travail collaboratif 2.0. Elle comporte de nombreuses fonctions, telles que blogging, wiki, calendrier, gestion de tâches, de sondages etc.

Jive Engage (Jive) : acteur historique du marché des RSE, le produit Engage en est aujourd'hui à sa cinquième génération. Il s'agit d'une solution riche, qui adresse de nombreux usages, depuis le travail collaboratif documentaire jusqu'au CRM social.

Knowledge Plaza (Whatever) : cet éditeur belge positionne son produit dans le domaine du Social Knowledge Management. Partage, traitement et diffusion personnalisée de l'information, couplés à un réseau social d'entreprise et une base de données documentaire sont au menu.

Lotus Connections (IBM) : le RSE d'IBM comporte un moteur de suggestion de mise en relation pertinent et plus généralement des fonctionnalités très complètes.

NewsGator : partenaire Microsoft Gold, NewsGator propose un outil complémentaire à Sharepoint, qui lui donne une vraie dimension conversationnelle. Il apporte à Sharepoint plus de fonctions sociales destinées à la construction de sites.

Quad (Cisco) : arrivé sur le marché en 2011, Quad propose des outils de wiki, de blogging et la gestion de documents. Environnement de travail complet et intégré, incluant tous les outils de collaboration, y compris le téléphone et la visioconférence.

Seemy : plateforme destinée aux équipes, aux entreprises et aux communautés, Seemy est un RSE polyvalent dont la couverture fonctionnelle adresse le partage de connaissances, la collaboration et la mise en place d'intranets 2.0.

Sharepoint (Microsoft) : gestion de contenu, moteurs de recherche, gestion de documents et forums font partie de Sharepoint. Généraliste et très large, il inclut depuis sa version 2010 des fonctionnalités sociales.

Silverpeas : solution libre, modulaire et polyvalente, Silverpeas est une plateforme collaborative intégrée Java gérant les documents, la connaissance, les contenus et sert de réseau social.

SocialFactor (Calinda Software) : offre s'appuyant sur Microsoft Sharepoint, elle vise à en enrichir les fonctionnalités. SocialFactor est également fortement intégré avec le client mail afin d'en faire évoluer les usages ; existe aussi en version pour Office 365 SharePoint Online.

Socialtext : initialement très orientée wiki, la solution de l'éditeur américain éponyme a évolué vers des fonctionnalités plus RSE. Avec sa dernière version, 5.0, le produit a atteint une vraie maturité dans le domaine.

TalkSpirit : solution SaaS participative et personnalisée destinée aux jeunes entreprises, très orientée vers le dialogue.

Telligent : plateforme de Web communautaire *on-premise* se positionnant avant tout comme un système de portail. Elle se base sur des dizaines de widgets permettant de mettre en œuvre wikis, forums et blogs.

Tibbr (Tibco) : RSE simple d'utilisation, en mode SaaS ou on-premise, proposant des fonctions avancées et une intégration avec un certain nombre d'applications d'entreprise.

Yammer : RSE initialement orienté microblogging, à l'instar de Twitter, Yammer est proposé en freemium. Il s'est enrichi de nombreuses fonctionnalités, comme la gestion de documents, des fonctions collaboratives documentaires ou le wiki. ■

Le système d'automatisation au cœur de la ligne 1 du métro parisien

Le cœur de la ligne 1 du métro parisien est son système de pilotage automatique, associé aux systèmes d'informations et de transmission des données. L'automatisation d'une ligne existante est une première mondiale qui a nécessité le travail en commun de la RATP, de Siemens Rail Automation et d'Alstom Transport.

© C. Collais

Le 3 novembre 2011 sur la ligne 1 du métro parisien ont circulé les trois premières navettes (nom des rames sans conducteur) MP05 (pour métro pneu/contrat signé en 2005) en service commercial. Début 2013, 49 navettes construites par Alstom Transport circuleront ; la ligne sera alors devenue entièrement automatique et sans conducteur. L'automatisation repose sur le canton mobile déformable, modèle qui permet de resserrer l'intervalle entre les trains.

Il est en heure de pointe de 105 secondes aujourd'hui. Quand toutes les navettes auront été mises en service, l'intervalle sera de 85 secondes.

Sous la conduite de la RATP, Siemens Rail Automation pour le Système d'Automatisation de l'Exploitation des Trains (SAET) et Alstom Transport pour le système d'informations embarqué sur les trains ont été les principaux acteurs de ce projet de longue haleine (cf. encadré). Les deux industriels avaient déjà travaillé de concert lors de la création de la première ligne automatique du métro parisien, la ligne 14, mise en service en 1998. Siemens avait développé alors le SAET qui pilote l'ensemble des équipements et des automatismes contrôlant la circulation des trains. C'est un SAET similaire à celui de la ligne 14 qui a été installé sur la ligne 1.

→ navette automatique à la station totalement rénovée de la ligne 1 à Franklin Roosevelt

S'adapter à l'existant

Pour **Gérald Churchill**, Directeur d'opération Automatisation ligne 1 de la RATP, "le plus compliqué a été la gestion des systèmes d'automatisation, car nous avons dû travailler en rétro-conception. Alors que pour une ligne nouvelle, on construit son tracé en fonction des contraintes des automatismes, ici nous avons adapté le fonctionnement des automatismes aux contraintes physiques d'une ligne existante."

Le système installé combine systèmes d'informations et de transmission des données, associés au système de pilotage automatique. Siemens Rail Automation France a fourni les équipements de pilotage automatique intégral fixes sur les voies et dans les locaux techniques et embarqués, à bord des 49 rames qui circulent sur la ligne. Il a installé le système de transmission de données radio et réseau. 700 balises de localisation et 70



→ Gérald Churchill, Directeur d'opération Automatisation ligne 1 de la RATP

bases radio ont été déployées tout au long de la ligne longue de 16,6 km. Et il a mis en service mi-2010 le nouveau Poste de Commande Centralisée, où des agents de la RATP assurent les fonctions de supervision et de régulation de la circulation des trains.

L'essentiel du travail a été l'ingénierie avec la RATP afin de développer les interfaces avec les voies, le système énergétique, les portes palières, le matériel



→ Paul-Edouard Basse, responsable des projets RATP, Siemens Rail Automation

roulant et le système d'information de la RATP, en termes mécaniques et électriques.

Au niveau du pilotage automatique (Automated Train control, ATC), Siemens a collé le plus possible avec son produit Train-

guard MT CBTC (Communication-based train control : contrôle-commande des trains par télécommunications, version 2), utilisé également pour la rénovation des lignes avec conducteur de la RATP 3 (terminée), 5 et 9 (en cours), même si des développements logiciels ont été nécessaires. Le produit consiste en deux systèmes alliant équipements électroniques et logiciels, l'un pour équiper le train et installé le long des voies, l'autre pour le Poste de Commandes Centralisé. Plus de deux cent nuits d'essais ont été nécessaires.

Sur le site de Siemens France à Châtillon, une plateforme virtuelle a simulé l'exploitation des trains puisque l'accès au métro était limité. **Paul-Edouard Basse**, responsable des projets RATP, Siemens Rail Automation, explique : "Les essais sur le terrain d'intégration des différents sous-systèmes ont débuté de nuit en 2009, puis avec des navettes de nuit en 2010, et ensuite en essais de jour en mode "espion" sur des rames

avec conducteur équipées des systèmes Siemens. Enfin, en 2011 des navettes automatiques ont circulé sans passagers en heure creuse pour finaliser les essais."

Le contrat avec Siemens est de 30 millions d'euros pour l'ensemble du projet : matériel, logiciel, installation et intégration, mise en service et garantie de fonctionnement (assistance à la maintenance). Plus de trente personnes ont travaillé à temps plein sur le projet, dont un quart sur le développement logiciel, de fin 2005 à aujourd'hui.

Mutualiser les coûts

Le site de Villeurbanne d'Alstom Transport, qui dispose d'un banc d'essais virtuel pour simuler l'environnement ferroviaire, a travaillé sur le système d'informatique embarqué dans les navettes, c'est-à-dire le contrôle commandes du train et l'électronique de contrôle de la chaîne de traction, qui est la même que pour les navettes MF01 utilisée sur d'autres lignes non automatiques de la RATP. La mutualisation des coûts est en effet en ligne de mire. "70% du système des navettes MP89 de la ligne 14 a été réutilisé. 90% de l'architecture du SI de contrôle commandes a été conservé. De nouvelles interfaces ont été nécessaires du fait notamment du système de vidéosurveillance et d'information passager vidéo, produit par une autre unité d'Alstom à Montréal. Par ailleurs, toutes les fonctions critiques du SIE ont été doublées, voire quadruplées pour tout ce qui est en interface avec le SAET", souligne **Benoît Caille**, chef de projet MP et MF d'Alstom Transport. D'ailleurs, le sys-

Un projet étalé sur 9 ans pour ne pas perturber le service voyageurs

Deux tiers des nouvelles lignes de métro à l'heure actuelle sont des lignes automatiques de par le monde, mais l'automatisation d'une ligne existante est une première. Le projet d'automatisation de la ligne 1 a démarré en 2004 et s'achèvera début 2013, quand tous les trains en circulation seront sans conducteur. La longueur du projet est due à la volonté de la RATP de ne pas perturber le service normal de la ligne 1, première ligne de métro à Paris, mise en service pour l'Exposition Universelle de 1900 après moins de deux ans de travaux. C'est aussi la plus fréquentée, avec 725 000 passagers quotidiens, principale raison de l'automatisation, qui permet de resserrer l'intervalle entre les trains. "Le plus grand challenge a été de ne pas interrompre le service voyageurs," souligne **Gérald Churchill**, Directeur d'opération Automatisation ligne 1 de la RATP. Les travaux en station et sur la ligne ont tous été réalisés de nuit, avec 3h30 de travaux au maximum, et certaines matinées du dimanche. ■

tème global de la ligne 1 comporte de nombreux équipements redondants.

En outre, des façades de quai équipées de portes palières automatiques fournies par le Suisse Gilgen Door ont été installées sur tous les quais des 25 stations, soit 5 km au total. Enfin, des postes de manœuvre informatisés ont été installés. Pilotés depuis le PCC, ils commandent le garage et dé-garage des trains, affectent les différents itinéraires en gérant le mouvement des aiguillages. ■

Christine Calais

→ une navette en cours de finition à l'usine Alstom de Valenciennes



L'industrialisation logicielle est la démarche par laquelle une organisation va structurer et améliorer son processus de développement logiciel. Cela couvre plusieurs aspects tels que la méthodologie, l'automatisation, la capitalisation, les bonnes pratiques ou encore l'outillage.

Industrialisation logicielle

La **méthode agile** améliore la capacité à délivrer de la **valeur ajoutée**

AVIS D'EXPERT

Concernant le choix de la méthode, aujourd'hui, la question se pose en termes simples : agile ou pas agile ?

L'agilité a été définie dans un document fondateur, le Manifeste Agile, qui la décline en quatre valeurs et douze principes. En substance les valeurs se présentent comme suit :

- ❖ La communication directe entre individus vaut mieux que de passer par des canaux de communications générant de l'inertie.
- ❖ Un logiciel qui fonctionne vaut mieux que toute documentation le décrivant, même exhaustive.
- ❖ L'intégration des clients dans le processus de réalisation vaut mieux que la simple contractualisation.
- ❖ Accepter les changements vaut mieux que se borner à respecter un plan initial et ignorer la réalité.

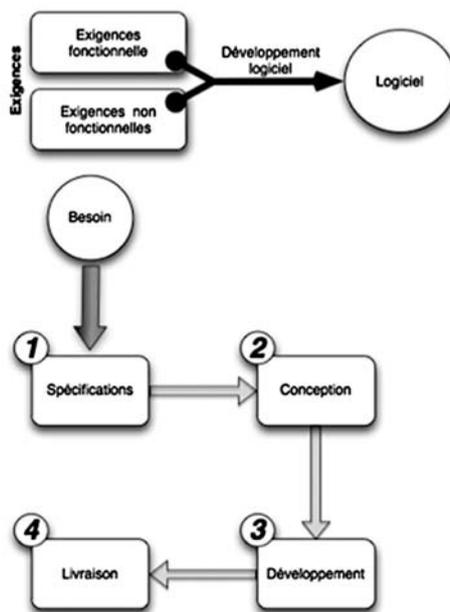
Replacé dans son contexte historique (en 2001), ce manifeste exprime la réaction de plusieurs experts internationaux du logiciel face aux constats de fort taux d'échec des projets informatiques, échecs impliquant le modèle Waterfall. Parmi les critiques on cite notamment le manque d'adaptation aux contextes changeants du projet. Cela est dû principalement à la sériation des étapes qui impose un plus grand formalisme et une documentation abondante pour fixer la connaissance. Au regard de la relation avec le client, elle est alourdie par une traduction contractuelle de toute demande de changement. Ce manque de flexibilité peut même faire perdre au client un avantage stratégique.

Un grand impact sur la qualité et l'efficacité du processus de développement

Ramenée à une démarche d'industrialisation, l'agilité est intéressante, car elle va permettre :

❖ **Une réalisation itérative et incrémentale.** Cela permet de décomposer un projet en quantités plus petites et au final plus facilement gérables. C'est également bénéfique sur le plan psychologique. Avoir à atteindre des objectifs sur des jalons courts améliore le moral de l'équipe. Et plus l'équipe est heureuse, plus elle est productive.

❖ **Un travail très interactif et centré sur les livrables à valeur ajoutée.** Les équipes se composent de toutes les parties prenantes du projet : le représentant du client,



❖ Schéma industrialisation logicielle

les différentes disciplines impliquées à différents niveaux d'expérience. Cela apporte deux avantages clés : des solutions aux problèmes rencontrés très rapides et un transfert de compétence entre les différents membres de l'équipe. Un autre aspect intéressant est la focalisation de cette task-force vers la valeur ajoutée.

❖ **La spécification incrémentale.** Les spécifications sont détaillées au fil des itérations. En réalité, seules celles qui vont être traitées dans l'itération à venir sont complètement détaillées. Autrement dit, il n'y a pas

de temps perdu à spécifier ce qui ne sera pas retenu dans la solution finale.

❖ **La validation incrémentale.** A chaque itération, ce qui est réalisé est soumis au client pour validation. Et fait important, cette validation se fait sur du logiciel exécutable.

En conclusion, le choix de la méthode de développement a un grand impact sur la qualité et l'efficacité du processus de développement. Choisir une méthode agile apporte beaucoup d'avantages en termes d'amélioration de la capacité à délivrer de la valeur ajoutée. L'agilité est également largement promue par les éditeurs de solutions qui fournissent des outils d'ALM capables de supporter les principales méthodes agiles.

Toutefois, pour équilibrer la discussion, il faut indiquer que l'adoption de l'agilité en termes de gouvernance projet n'est pas triviale. Entre autres, la spécification incrémentale et la contractualisation agile ne sont pas simples à faire accepter par les services budgétaires et juridiques. ■

Bibliographie :

- *Software factories* : LA référence pour un travail de fond sur l'industrialisation. <http://www.softwarefactories.com/The-Book.html>
- *Agile and iterative Development* : Comparatif méthodologique entre 4 méthodes de développement. <http://goo.gl/MNFPx>

Hamid Moutawakkil
www.vNext.fr

¹ Le manifeste agile : cf. <http://agilemanifesto.org/>

² Les principes du manifeste agile en français : <http://goo.gl/FX6q5>

³ Le modèle Waterfall : <http://www.waterfall-model.com/>

⁴ <http://contrat-agile.org/> propose un modèle de contrat agile. Le contrat agile, tout comme le développement agile, embrasse le changement.

Les outils des Décideurs Informatiques

Vous avez besoin d'info
sur des sujets
d'administration,
de sécurité, de progiciel,
de projets ?
Accédez directement
à l'information ciblée.



Cas clients
Actu triée par secteur
Avis d'Experts



Actus / Evénements / Newsletter / Vidéos

www.solutions-logiciels.com

OUI, je m'abonne (écrire en lettres capitales)

Envoyer par la poste à : Solutions Logiciels, service Diffusion, GLIE - 17 chemin des Boulangers 78926 Yvelines cedex 9 - ou par fax : 01 55 56 70 20
1 an : 50€ au lieu de 60€, prix au numéro (Tarif France métropolitaine) - Autres destinations : CEE et Suisse : 60€ - Algérie, Maroc, Tunisie : 65€ , Canada : 80€ - Dom : 75€ Tom : 100€
10 numéros par an.

M. Mme Mlle Société

Titre : Fonction : Directeur informatique Responsable informatique Chef de projet Admin Autre

NOM Prénom

N° rue

Complément

Code postal : [] [] [] [] [] Ville

Adresse mail

Je joins mon règlement par chèque à l'ordre de SOLUTIONS LOGICIELS Je souhaite régler à réception de facture

Editeur : K-Now sarl au cap de 8000€
siège social : 21 rue de Fécamp, 75012 Paris

CONÇU POUR DEMAIN. DISPONIBLE AUJOURD'HUI.

Cloud Privé Microsoft

Demain, vous aurez besoin d'un centre de données qui soit aussi un centre de profit.

Dès aujourd'hui, choisissez une solution de Cloud Privé qui ne facture pas au nombre de machines virtuelles.

En savoir plus sur Microsoft.fr/readynow