

SOLUTIONS & LOGICIELS

SEPTEMBRE 2012
N°32

iT

www.solutions-logiciels.com

DATACENTERS

Les Datacenters
en voie de
verticalisation

p. 48

HEBERGEURS

2012,
l'année du Cloud

p. 44

DSI

Selon Forrester,
l'heure de la remise en
cause a sonné

p. 14

BIG DATA

Le nouveau défi des
entreprises

p. 58



Express Hybrid Mail

Sefas optimise le courrier égrené

p.6

*“La convergence
de la production
documentaire sans
changer les habitudes
de travail”*



Jean-Philippe KHRISTY, Directeur du
Développement-Europe de SEFAS

LIVRE BLANC

cahier central

10 recettes pour réussir vos projets de dématérialisation

Azur
Technology

MENSUEL N°3 - SEPTEMBRE 2012
France METRO : 6 € BEL : 6,40 € - LUX : 6,40 €
CAN : 8,50 \$ can - DOM : 6,80 €

M 09551 - 32 - F : 6,00 €



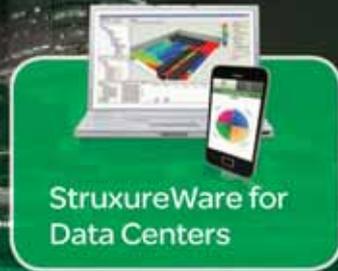
Nous pilotons les innovations du datacenter afin que votre datacenter pilote votre business.



EcoBreeze avec deux modes économeurs



Modules d'alimentation et de refroidissement



StruxureWare for Data Centers



Reference Designs

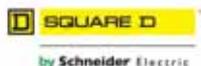
Notre infrastructure physique dotée d'un logiciel de gestion qui offre une visibilité complète permet aux datacenters d'être réactifs et éco-énergétiques.

Une architecture du rack à la rangée, à la salle jusqu'au bâtiment réduit les coûts.

Améliorer à la fois l'efficacité et la disponibilité du système requiert un nouveau regard sur les datacenters d'aujourd'hui ! En présentant des composants d'infrastructure physique innovants et leaders sur le marché, les datacenters Schneider Electric™ relie de manière unique la salle blanche IT et les Services Généraux traditionnels pour améliorer l'interopérabilité, apporter une vraie flexibilité des datacenters et obtenir une rentabilité énergétique et une efficacité opérationnelle. Notre architecture intégrée réduit également le coût total de possession, permet une conception et un déploiement rapides et faciles et promet la plus haute disponibilité.

Elle est constituée de composants hautement performants développés par une seule et même entreprise via une chaîne logistique et de services internationale. Qu'il s'agisse de nos unités de refroidissement APC™ InRow™ de notre module de refroidissement innovant EcoBreeze™ avec deux modes économeurs... ou de notre logiciel de gestion de datacenter StruxureWare™ for Data Centers, les solutions Schneider Electric sont présentes dans tous les domaines du datacenter.

Nous offrons les composants les plus éco-énergétiques : tous configurés sous forme de système. Sur le long terme, l'approche du rack à la rangée, à la salle jusqu'au bâtiment réduit le coût total de cycle de vie du datacenter de 13 % et le coût d'infrastructure physique du datacenter de 30 % sur 10 ans ! En fait, c'est la base de nos datacenters Business-wise, Future-driven.



Business-wise, Future-driven.™

- > **EcoBreeze avec deux modes économeurs**
EcoBreeze est le seul système évolutif qui bascule automatiquement entre un mode de refroidissement par échange de chaleur air-air et un mode par évaporation indirecte pour optimiser les conditions tout au long de l'année.
- > **Module d'alimentation pour datacenter**
Notre approche modulaire évolutive d'alimentation vous permet d'étendre la capacité par incréments de 500 kW selon vos besoins, réduisant l'OpEx jusqu'à 35 % et le CapEx de 10 à 20 %.
- > **StruxureWare for Data Centers**
Avec une visibilité du bâtiment au serveur, StruxureWare for Data Centers vous permet de prendre des décisions avisées concernant votre infrastructure physique.
- > **Reference Designs**
Nos architectures standardisées pour différentes configurations de datacenter, depuis 200 kW à 20 MW, réduisent le temps, les coûts, la complexité et le risque lié au système.
- > **Services couvrant le cycle de vie du datacenter**
Comprenant des services de gestion de l'énergie, les services professionnels de planification, construction/rénovation et opérations permettent de garantir une disponibilité et une efficacité du système optimales.



Votre datacenter est-il efficace? Téléchargez nos livres blancs et tentez de gagner un iPad 2!

Visitez www.SEreply.com Code clé 78602v
ou appelez le : 0820 290 195





METIER

- Baromètre 4

DEMAT

- Express Hybrid Mail optimise le courrier égrené 6

METIER

- Des réseaux Wifi et un stockage mieux surveillés 9
- Londres : des Jeux Olympiques interconnectés 12
- DSI : l'heure de la remise en cause a sonné 14
- News 18
- La double compétence, une chance pour travailler en SSII 20

DEMAT

- Dématérialisation et cloud, un tandem nature 22
- Automatiser la capture des documents 26



SUPPLEMENT EDITORIAL

- Livre Blanc Azur Technology (numéroté de p.1 à p.16)
10 recettes pour réussir vos projets de dématérialisation



DOSSIER HEBERGEMENT

- Hébergeurs 2012, l'année du Cloud 44

DOSSIER DATACENTERS

- Les datacenters en voie de verticalisation 48



- Accord HP Technology Services-Interxion 52
- Lutter contre le vieillissement prématuré de l'infrastructure 54
- Les clés du succès du déploiement d'un Réseau Social d'Entreprise (RSE) 57

DOSSIER LOGICIELS

- Big Data : le nouveau défi des entreprises 58
- 3 Manager, IFS Applications 8 63



METIER

- De l'importance du langage dans le monde des SI 64
- Une communication efficace, clé de la réussite d'un projet 66

Plus qu'un produit, un service, offrir de la valeur ajoutée



“ Nous ne sommes pas des vendeurs de logiciels mais des vendeurs de meilleures pratiques d'entreprise, que nous avons collectées pendant 30 à 40 ans. Il faut qu'on écoute encore mieux le client et sa stratégie à 3 ans. Le client doit comprendre ce que le process lui apporte”. C'est la profession de foi d'Henri Van der Vaeren - Directeur général SAP France et Maghreb depuis Avril de cette année- que je rencontrai sur le SAP Forum.

Le nouveau dirigeant veut travailler sur l'enthousiasme et le leadership. Sa vision du SAP d'aujourd'hui : une interface davantage “grand public”, la culture de la mobilité qu'apporte Sybase, la garantie sur le long terme du développement de la Suite, le SAP Store, qui sera, promet-il, le prochain réseau mondial d'applications B2B, et Hana “déjà plus d' 1 milliard d'euros de projets !”

Son message aux DSI ? “ Je veux les remercier d'avoir eu le courage de ‘pousser’ SAP. Je leur dirai : donnez- nous la chance d'accéder avec vous aux Métiers, nous leur expliquerons en quoi nous innovons, et contribuons à améliorer la stratégie de l'entreprise. Le CIO s'en sort grand. Le Métier comprend en quoi le choix qu'il a fait était visionnaire !”

Conforter le DSI, c'est la bonne stratégie. Le responsable IT a cherché des produits, puis des services. Il recherche aujourd'hui chez un fournisseur la valeur ajoutée. C'est le nouveau Graal.

Mais la vraie valeur ajoutée de cette offre est celle qui permettra au DSI de démontrer à sa direction générale... sa propre valeur ajoutée. Ou formulé autrement, la valeur ajoutée que le SI apporte à l'entreprise ! ■

Jean Kaminsky

Directeur de la publication

jk@solutions-logiciels.com

Disparition d'Olivier Bibard

Nous avons appris avec tristesse la disparition de notre collaborateur, Olivier Bibard, dont vous lirez dans ce numéro plusieurs articles. Olivier était un journaliste talentueux qui associait l'expertise de la technologie et le sens de la pédagogie. Il a participé durant une vingtaine d'années à l'aventure de la presse informatique : Groupe IDG, Windows Plus et Décision Informatique (Tests , OVS, et Solutions IT & Logiciels. Nous adressons l'expression de notre émotion et de notre soutien à ses proches. ■

Apple, 3^e marque de PC aux Etats-Unis

Au 2nd trimestre 2012, selon Gartner, sur un marché en baisse (-5,7%), le constructeur à la pomme obtient **12% de parts de marché des PC** (en unités), contre 10,8 % en 2011. Il se place ainsi au 3^e rang, derrière HP (25%) et Dell, 21,7%.

Seuls les PC sont comptabilisés dans l'étude, qui ne prend pas en compte les tablettes. ■

Pour 86% des DSI, la sécurité des données des smartphones est le principal souci

L'enquête réalisée par Decisive Analytics pour Trend Micro révèle que 86% des décideurs informatiques aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Allemagne affirment que la sécurité des données des smartphones est leur principale préoccupation dès lors que des terminaux mobiles sont connectés à des réseaux d'entreprises. ■

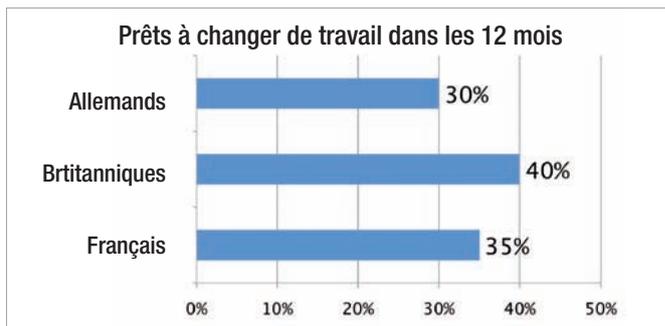
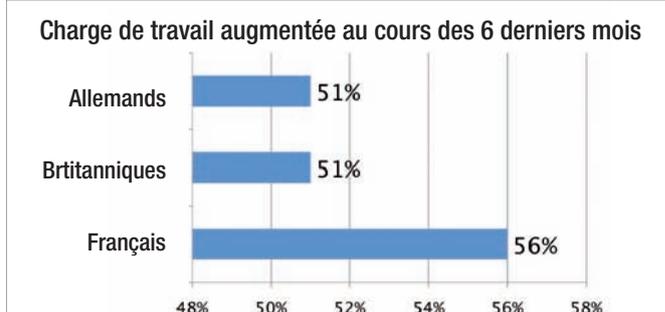
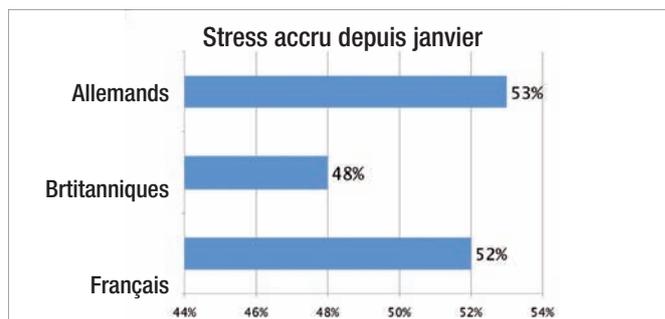
65% des cyber-attaques sont motivées par la fraude financière

65% des entreprises victimes d'attaques ciblées ont signalé que les motivations des pirates étaient la fraude financière. Viennent ensuite l'intention de perturber le fonctionnement de l'entreprise (45%) et le vol des données sur les clients (45%). On estime qu'environ 5% des attaques étaient motivées par des considérations politiques ou idéologiques. ■

(Etude *The Impact of Cybercrime in Businesses*, de Ponemon Institute, commandée par Check Point Software Technologies).

52% des Français en stress accru depuis Janvier

Le groupe CareerBuilder exploite 6 sites d'emploi en France, dont LesJeudis.com. Il rend public les résultats d'un sondage en ligne européen sur le moral des travailleurs. L'échantillon français était de 454 personnes. ■



Offres Emploi Informatique : +22% en Juillet

INDICATEUR MENSUEL APEC DES OFFRES D'EMPLOI CADRE SUR INTERNET

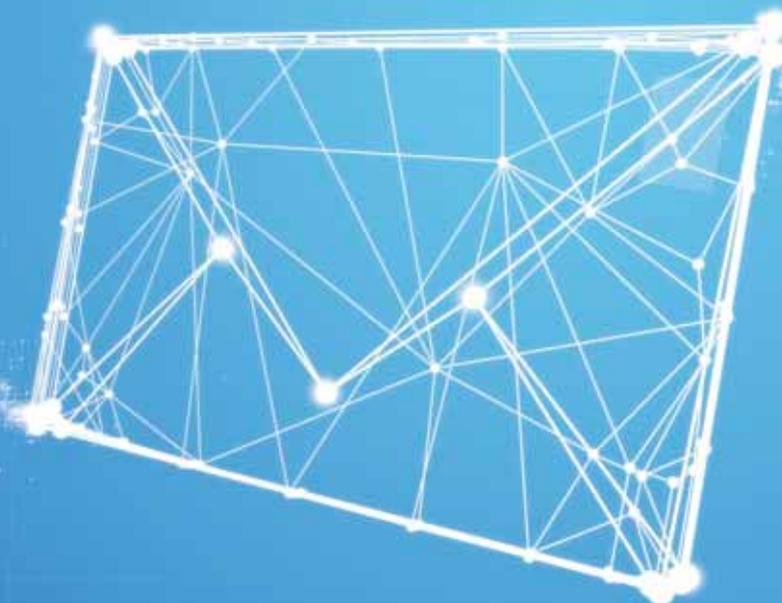
L'Association pour l'Emploi des Cadres (APEC) a publié son indicateur mensuel des offres d'emploi, pour le mois de Juillet. L'informatique représente 26% de l'ensemble des offres d'emploi. Juillet 2012 est une bonne cuvée, avec une hausse de 22% ! L'informatique de gestion demeure le secteur le plus porteur, avec près du tiers des postes, mais c'est également le domaine qui connaît la moins forte croissance, avec 6% seulement. Les deux types de postes en hausse spectaculaire sont dans le domaine Internet, avec +43% et dans la maintenance/exploitation informatique (+50%). ■

APEC	Nombre d'Offres		Cumul sur 12 mois glissants	
	Juillet 2012	2012/2011	Nombre d'offres	2012/2011
Direction informatique	414		5 103	+ 35%
Exploitation, maintenance informatique	943		10 530	+ 50%
Informatique de gestion	4 644		53 219	+ 6%
Informatique industrielle	1 84		22 097	+ 3%
Informatique web, sites et portails internet	2 525		23 925	+ 43%
Maîtrise d'ouvrage et fonctionnel	1 303		16 662	+ 15%
Système, réseaux, données	2 68		32 37	+ 2%
	14 461	+ 22%	164 293	+ 23%



LA POSTE
SOLUTIONS **BUSINESS**

Le courrier « à la demande » n'a pas fini de vous étonner



www.facebook.com/maileva



Pour scanner ce code, téléchargez un lecteur QR CODE gratuit, dans le centre d'applications de votre mobile.

Maileva **10 ANS**

D'EXPÉRIENCE
D'INNOVATIONS
D'ENGAGEMENTS
DE QUALITÉ DE SERVICES
DE SATISFACTION CLIENTS...



“La convergence de la production documentaire

La nouvelle offre de SEFAS

Express Hybrid Mail optimise

SEFAS, aujourd'hui une des entités de DOCAPOST EBS, a fêté ses 20 ans. Le spécialiste de l'édition adressait jusqu'à présent principalement les grands comptes, au travers de ses offres Open Print Designer et Open Print Producer. En 2012, il lance la gamme Express dédiée principalement aux ETI et PME.

par Jean Kaminsky



Jean-Philippe KHRISTY

Démocratiser l'édition de documents

Toutes les solutions de la gamme Express sont développées à partir d'Open Print, logiciels industriels et éprouvés qui permettent de produire de grands volumes de documents de gestion: relevés bancaires, factures, etc. "SEFAS, fidèle à son rôle de pionnier, propose de nouvelles solutions documentaires qui vont permettre de démocratiser l'édition par un déploiement plus simple et plus rapide", explique

Jean-Philippe KHRISTY, Directeur du Développement-Europe de SEFAS qui a largement contribué à la construction de cette offre.

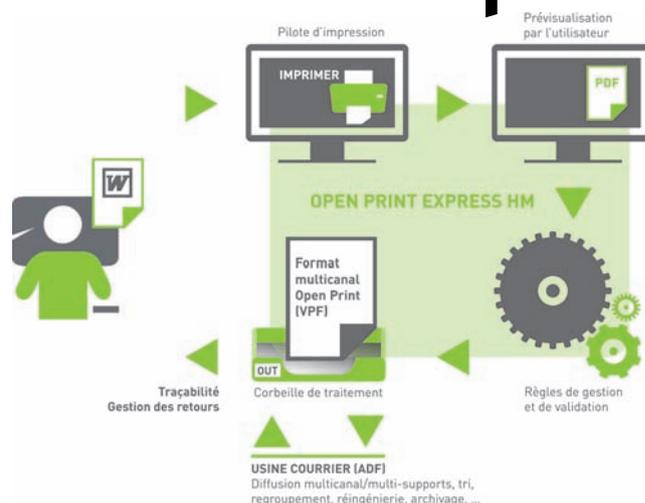
La gamme Express bénéficie par ailleurs du savoir-faire des autres entités de DOCAPOST EBS, comme l'expertise en reconnaissance et lecture automatique de document de SERES ou celle de CERTINOMIS en signature électronique.

Cette toute nouvelle gamme utilise le socle technique "historique" Open Print et permet de traiter l'ensemble des documents, quel que soit le volume à produire ou le canal de diffusion, répondant ainsi aux besoins des entreprises de taille moyenne ou aux dé-

Les 5 solutions Open Print Express

La gamme Open Print Express propose 5 modules fonctionnels :

- **Document Capture** : gère la reconnaissance et la lecture automatique des documents déjà numérisés ;
- **Hybrid Mail** : pilote et optimise les courriers égrenés issus de la bureautique ;
- **Dynamic Marketing** : gère les documents marketing de types brochures, catalogues, flyers... ;
- **Production Manager** : pilote et supervise tous les flux d'impression de l'entreprise ;
- **Document Front End** : met à disposition un workflow d'approbation et un parapeur électronique intégrant l'insertion de signature électronique.



partements, agences des grands groupes, etc.

Hybrid Mail est une solution pré-paramétrée permettant d'industrialiser et d'optimiser les courriers dits 'égrenés', c'est-à-dire ces courriers bureautiques générés au quotidien par les salariés d'une entreprise.

Des atouts pour les ETI et PME

Utilisation facile et intuitive

Les utilisateurs n'ont pas à changer leurs habitudes de travail mais voient leurs tâches quotidiennes simplifiées. Hybrid Mail s'intègre naturellement à l'environnement bureautique de l'utilisateur. Le pilote d'impression virtuelle permet de sélectionner le tarif d'affranchissement, l'impression Noir/Couleur, l'envoi d'un courrier simple ou en recommandé, les canaux de diffusion (courrier, fax, e-mail, SMS).

Processus automatisés de validation

Hybrid Mail facilite la mise en œuvre de processus automatisés (workflow) pour valider les courriers avant leur expédition en fonction du niveau d'habilitation de l'émetteur, ou de la présence de mots clés dans le contenu.

Traçabilité des envois

Via une interface web, par email ou par SMS, l'utilisateur dispose d'un suivi complet de ses envois, depuis le dépôt dans la corbeille de traitement jusqu'à la remise en Poste.

Un retour sur investissement inférieur à 6 mois

Hybrid Mail optimise les coûts d'affranchissement en facilitant l'optimisation postale : en moyenne, l'utilisation d'Hybrid Mail permet de diviser par deux les coûts d'impression du courrier égrené, pour un retour sur investissement inférieur à 6 mois.

Convergence des services éditiques

Générés au format PDF, les courriers égrenés traités par Hybrid Mail sont immédiatement compatibles avec les solutions d'optimisation postale, d'archivage électronique ou de gestion électronique de documents (GED) déployées dans l'entreprise. ■

“ La production au coup par coup des courriers d'entreprise par les collaborateurs métiers représente une dépense moyenne de 1,60 euros par envoi. ”



sans changer les habitudes de travail”

Sefas

open print
Express

le courrier égrené

Jean-Philippe KHRISTY,
Directeur du Développement-Europe
de SEFAS

“Proposer une offre globale et convergente autour du document communicant”

“Notre savoir-faire historique est de construire et produire des documents de gestion. Open Print Express permet désormais le traitement universel des documents : sortants (courrier) ou entrants (formulaires clients, coupons, etc.). La plateforme gère les trois typologies de documents : gestion, marketing et bureautique en favorisant des passerelles fonctionnelles :

- le **Transpromo** enrichit les documents de gestion en y insérant de messages marketing ciblés

- le **Publipostage** permet au document marketing statique de devenir un document ciblé et dynamique

Cette nouvelle offre apporte d'une part aux ETI et aux PME des fonctionnalités que les grandes entreprises utilisent depuis longtemps et d'autre part, aux grands comptes, une plateforme unifiée contribuant à la convergence documentaire.

Elle garantit l'interopérabilité avec les autres systèmes d'information de l'entreprise : applications métiers et matériel existant (imprimantes, machines de mise sous pli...). Notre ambition est d'aider nos clients, au travers de solutions innovantes, à améliorer leur communication. Ils peuvent dorénavant adresser tous types de documents sur tous les canaux de diffusion (courrier papier, e-mail, PDF, etc.).

Licence ou paiement au clic

La nouvelle gamme représente une révolution technologique pour le marché et un nouveau modèle économique pour SEFAS. En effet, au-delà du mode licence/maintenance traditionnel chez les éditeurs, nous proposons désormais une formule “au clic”, que ce soit en Cloud privé ou en SaaS (Cloud public). ■



“Les meilleures solutions et technologies pour les échanges numériques”

Corinne Estève, Directrice de la Communication DOCAPOST EBS

“Une pépinière de technologies”

“DOCAPOST EBS, est une pépinière de technologies au service des clients. La conjugaison des expertises et savoir-faire des sociétés qui constituent cette entité ont permis à SEFAS de créer une nouvelle gamme plus riche et plus souple permettant, in fine, d'offrir à nos clients une grande richesse fonctionnelle voire même de devancer leurs attentes.”



DOCAPOST EBS est une des quatre entités opérationnelles de DOCAPOST, société du Groupe La Poste dédiée aux activités de gestion documentaire, de services numériques et de gestion des processus de la relation client. La division EBS est constituée de quatre sociétés à forte expertise technologique :

• CERTINOMIS, autorité de certification reconnue par l'Etat et tiers de confiance du Groupe La Poste, fournit aux entreprises les services de garantie d'identité et d'intégrité des documents, des échanges, des serveurs et des utilisateurs.

• ELETTERMAIL est un spécialiste de la gestion des courriers égrenés pour les grands comptes.

• SEFAS est éditeur de solutions logicielles d'édition.

• SERES, par son approche globale de la dématérialisation (y compris fiscale), est, depuis plus de 20 ans un acteur majeur des échanges de données informatisées, de la lecture automatique de documents (LAD/RAD) et des portails collaboratifs.

DOCAPOST EBS compte parmi ses clients les plus grandes organisations citées au classement Fortune 500. Ses technologies sont utilisées pour opérer plusieurs services d'intérêt général en France (télé-déclarations fiscales, formalités administratives dématérialisées, horodatage du courrier postal).

Axa, AG2R, BNP Paribas LG, Bouygues, Caisse des Dépôts, France Télécom, Intermarché, L'Oréal, Leroy-Merlin, MACIF, RATP, Renault, SNCF...

Une ambition internationale

• SERES, leader européen sur le marché de la dématérialisation, est l'un des principaux acteurs du marché en Amérique Latine où ses solutions sont utilisées dans le cadre des dispositifs de contrôle des échanges inter-entreprises par les Etats (authentification des émetteurs et récepteurs des factures et intégrité des documents).

• SEFAS est le chef de file européen sur les marchés du design, de la composition dynamique et de la production des documents d'entreprise. La société est implantée aux Etats-Unis et au Royaume Uni où ses solutions sont utilisées par des acteurs de premier plan (banques, assurances, télécoms, prestataires de services) ainsi que par des services publics d'Etat. ■

Docapost EBS

- CA 2011 : 33M €
- Effectifs : 250 personnes
- Nombre de clients : + de 20 000



La MAIF

Didier Menay, Direction Logistique de l'Information, apprécie l'écoute du client, l'adaptation aux besoins.

La MAIF exploite des solutions Editiques (production du courrier sortant) et de LAD/RAD (dématérialisation du courrier entrant). Elle collabore avec deux entités de DOCAPOST EBS :

• SERES : le logiciel DOCUPOST pour la dématérialisation du courrier entrant (typage, vidéocodage, archivage). La solution traite au quotidien, 15000 courriers papier et 10000 mails.

• SEFAS : la suite logicielle OPEN PRINT pour l'éditique industrielle (composition et production des documents, filières papier et électronique).

Didier Menay est un client satisfait : “Les qualités que j'apprécie chez ces deux éditeurs sont l'écoute du client, l'adaptation aux besoins. Ce sont par ailleurs des structures de taille “humaine”, réactives et compétentes. Elles s'inscrivent dans une relation durable avec leur client.” ■

TEMOIGNAGE CLIENT

46% des DSI ignorent le montant de leur dette informatique

Près de la moitié des décideurs informatiques admettent qu'ils ne connaissent pas le montant de leur "dette" informatique.

La "dette" informatique équivaut au coût induit par les développements et la maintenance nécessaires afin d'actualiser les applications de l'entreprise. Ces chiffres sont issus de l'étude intitulée "La transformation Mainframe, ou comment transformer l'éléphant dans la pièce" réalisée par Vanson Bourne à la demande de l'éditeur Micro Focus.

Les 590 DSI et responsables informatiques interrogés à travers le monde estiment que leur dette informatique s'élève en moyenne à 10,9 millions de dollars, dont 8,5 millions attribués aux applications mainframe, et que cette dette pourrait augmenter de 9 % en moyenne dans les cinq ans à venir.

15 % des DSI ignorent les applications dont ils disposent

Pour près de 1/5^e des répondants (18 %), ce portefeuille contient des applications héritées que personne ne sait mettre à jour ni n'ose toucher ;

18 % confirment l'existence d'applications redondantes, consommant inutilement des ressources et indiquent n'avoir aucun moyen de les identifier et de les arrêter ;

15 % affirment que suite aux fusions-acquisitions, ils ne savent plus très bien de quelles applications ils disposent, quelles sont les relations entre elles et quelles sont celles à arrêter.

"Les résultats de cette étude montrent que la vérification et la mise à jour des applications restent aujourd'hui au stade du bricolage, ce qui crée un passif effrayant", commente Stuart McGill, directeur technique de Micro Focus. "En procédant ainsi, les équipes informatiques ont peu de chance de créer un portefeuille applicatif adapté garantissant une exécution sans faille et en continu des opérations d'entreprise. Dans les dix ans à venir, les départements IT devront moins se focaliser sur leurs projets et se concentrer davantage sur la pérennisation de leurs actifs"

Remplacer ou moderniser ?

Dans le cadre de l'étude Micro Focus, Vanson Bourne a interrogé des DSI et des responsables informatiques du monde entier sur leurs projets de modernisation. Lorsque le besoin d'une nouvelle fonctionnalité est identifié dans une application pour mainframe existante :

46 % des répondants préfèrent enrichir le code ;

41 % optent pour le remplacement de l'application par un progiciel standard du marché ;

Parmi ceux optant pour cette seconde option :

56 % sont convaincus qu'elle sera plus facile à mettre en œuvre que les autres

32 % pensent qu'elle est moins risquée,

30 % estiment qu'elle engendrera une réduction des coûts

33 % citent des problèmes comme la disponibilité de compétences mainframe et COBOL.

Pourtant, le rapport du Standish Group "Modernization: Clearing

a Pathway to Success" contredit ces idées reçues sur les atouts des progiciels standard du marché en comparant le coût, les risques et le retour sur investissement associés à la réécriture, à l'achat d'un progiciel standard et à la modernisation d'une application spécifique

Il conclut qu'avec un taux de réussite de 53%, la modernisation des applications est le projet le plus susceptible d'être finalisé dans les temps, sans dépassement de budget et en intégrant toutes les fonctions critiques requises. Le taux de réussite est de 30 % pour le remplacement de l'application par un progiciel standard et de 4 % seulement pour la réécriture complète de l'application à l'aide des outils et techniques les plus récents.

87% des DSI prévoient de moderniser les applications

L'étude Micro Focus montre également que :

14 % des répondants confirment avoir déjà commencé à proposer un accès mobile aux applications mainframe les plus à jour et 49 % prévoient de le faire dans les douze prochains mois ;

16 % affirment qu'ils ont déjà commencé à transférer les applications mainframe vers le cloud et 42 % projettent de le faire l'année prochaine.

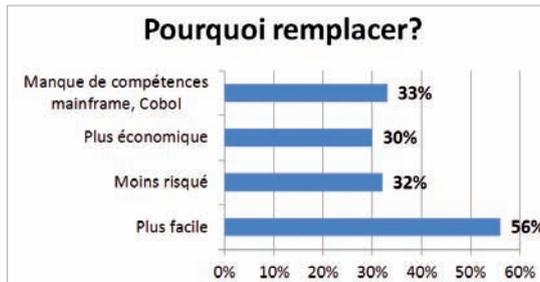
Globalement, 87 % des répondants prévoient de moderniser au moins une application cœur de métier dans les douze prochains mois, avec par ordre de priorité : les ressources humaines, la gestion des processus métier, la gestion de projet et de portefeuille, la gestion de la

relation client, la finance - comptabilité, et les ERP.

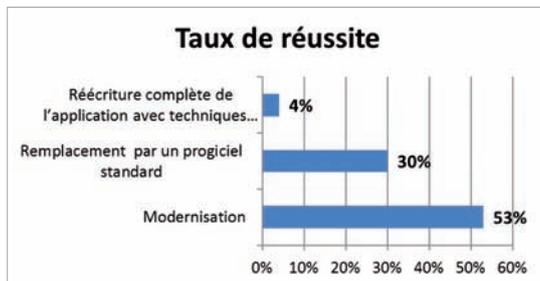
Les dirigeants informatiques interrogés indiquent que 11 % en moyenne des équipes informatiques mainframe - et des applications - atteindront l'âge de la retraite d'ici cinq ans. ■

Jean Kaminsky

63% prévoient l'accès des applications mainframe à la mobilité, et 48% au Cloud



Les raisons invoquées pour remplacer l'application mainframe par un progiciel standard



Le rapport du Standish Group contredit les idées reçues sur les atouts des progiciels standard.

La rentrée de septembre offre l'occasion de rafraîchir les gammes d'équipements d'entreprise. Petite sélection de solutions récentes et plus simples à superviser.

Des réseaux Wifi et un stockage mieux surveillés



La PME sans informaticien hésite encore à investir dans un réseau WiFi qu'elle n'aura pas le loisir d'administrer. Chez Aruba Networks, la borne Wifi Instant AP devient autonome. Une grappe de 2 à 16 points d'accès WiFi est déployée rapidement et supervisée à moindre coût, grâce au contrôleur de mobilité intégré. Les fonctions de sécurité sont bien au rendez-vous avec le pare-feu, la détection d'intrusions sans fil et l'authentification des utilisateurs et des terminaux connectés. Une fonctionnalité distingue les autres bornes sans fil de la marque qui offre des accès conformes aux règles de sécurité de l'entreprise : "avec ClearPath, nous délivrons le niveau de service adapté à chaque utilisateur. Par exemple, un médecin de l'hôpital obtient plus de services qu'un simple visiteur. L'entreprise établit des restrictions en fonction du contexte ; elle sait qui est l'utilisateur, de quel type de mobile il dispose, d'où il se connecte et quelle application il lance. Ces quatre caractéristiques déterminent un profil pour gérer l'accès aux ressources locales", explique **Chris Kozup**, Senior Director Marketing EMEA d'Aruba Networks.

Des données mieux protégées

Disques externes et serveurs NAS pour PME évoluent vite avec des fonctionnalités adaptées aux échanges et sauvegardes de fichiers multimédia. Face à l'omega, acquis par le géant EMC en 2008, Seagate a jeté

son dévolu en mai dernier sur l'entreprise Française LaCie. Ses derniers disques externes Little Big Disk offrent 240 Go d'espace SSD ou bien 1 à 2 To en deux disques durs par unité. Deux modes de répartition des données sur disques - Raid 0 pour la performance ou Raid 1 pour la sécurité - sont proposés. Mieux, l'interface Thunderbolt procure un débit théorique de 10 Gbps. En pratique, "le transfert de données vers l'ordinateur atteint 480 Mo/s avec le modèle SSD et 190 Mo/s avec le disque dur. La possibilité de chaîner quatre unités permet d'approcher les 10 Gbps", nuance **Gérard Millot**, directeur de comptes chez LaCie. Déjà adoptée par les derniers modèles Mac d'Apple, l'interface Thunderbolt rejoindra les cartes mères PC Intel dans les semaines à venir. Les transferts de photos et de films vers la carte vidéo de l'ordinateur vont en profiter. Pour stocker 1 To, comptez environ 349 Euros. Lancé durant l'été, Wuala Business ajoute une sauvegarde chiffrée dans le cloud. Ce service assure la synchronisation des fichiers entre smartphones IOS, PC et Mac. LaCie ayant acquis le prestataire helvète, sa sauvegarde de fichiers peut rejoindre les datacentres Wuala basés en France, en Allemagne et en Suisse. Pour partager 100 Go entre 5 utilisateurs, comptez 389 Euros par an.



Les flux de données numériques prennent aussi d'assaut nos prises électriques. Devolo, fournisseur des liens CPL d'Orange et de Bouygues Telecom, réalise 20% de ses ventes avec des boîtiers labellisés 500 Mbps. "Le débit réel est proche de 200 Mbps. Il permet un streaming vidéo plus fluide", observe **Philippe Gourion**, le directeur ventes et marketing de Devolo France. La prochaine évolution Mimo/CPL optimisera le débit en transmettant les données sur la phase et le neutre. Début 2013, les chipsets CPL et leur firmware feront grimper encore le débit jusqu'à 1 Gbps théorique. D'ici là, les points d'accès WiFi avec CPL 500 Mbps offrant 3 ports Ethernet câblés vont se démocratiser. ■

Olivier Bouzereau

Dell rapproche serveurs à lames et baies SAN

On connaissait le châssis à lames serveurs M1000e de Dell. Le voici rejoint par des lames de stockage EqualLogic. L'offre convergente délivre une baie SAN iSCSI et non de simples tiroirs de disques SAS. La lame PS-M4110e est évolutive afin de suivre les besoins croissants des entreprises : "Nous sommes en train de construire la crédibilité de notre offre de stockage en exécutant une vision à 3 ans. Il s'agit de simplifier les infrastructures et d'automatiser des tâches. Nous voulons offrir un meilleur contrôle et une agilité autour d'une infrastructure moins coûteuse. Elle est proposée par une vingtaine de prescripteurs partenaires en France, tels Cheops Technology ou Antemeta. C'est une activité fondamentale dans la réussite de Dell", reconnaît **Thierry Petit**, le directeur général de la filiale Française. ■

L'évènement annuel de l'écosystème SAP

par le club des Utilisateurs SAP francophones

Inscription : www.usfconventions.fr



3 et 4 Octobre 2012
Palais des congrès
Dijon

CONVENTION USF 2012

1&1 SERVEURS DÉDIÉS

100% RIEN QUE POUR VOUS

La gamme de serveurs dédiés 1&1 répond à tous les besoins. Elle vous apporte la sécurité et l'expérience du numéro 1 : avec plus de 11 millions de contrats clients, 2 milliards de chiffre d'affaires, 5000 employés et 5 centres de données haute performance en Europe et aux Etats-Unis, nous comptons parmi les leaders mondiaux de l'hébergement. Avec 20 ans d'expérience dans les serveurs et 1500 développeurs, nous sommes votre partenaire privilégié aujourd'hui et demain. C'est pourquoi, avec 1&1, vous profitez de nombreux avantages qu'aucun autre hébergeur ne vous propose.

✓ PROCESSEUR INTEL® XEON® E5

La dernière génération de processeurs Intel®.

✓ PARALLELS® PLESK PANEL 11

Pour un nombre de domaines illimité : la dernière version du meilleur outil de gestion de serveur.

✓ TRAFIC ILLIMITÉ

Trafic illimité et bande passante de 100 Mbps inclus, sans frais supplémentaires.

✓ 1&1 APPLI MOBILE

Surveillance de votre serveur depuis votre mobile.

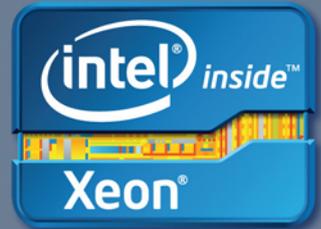


DOMAINES | EMAIL | HÉBERGEMENT | E-COMMERCE | SERVEURS

*Offre « -50 % » applicable les 3 premiers mois et soumise à un engagement de 12 mois. À l'issue des 3 mois, le Serveur XL 12i est au prix habituel de 169,99 € HT/mois (203,31 € TTC/mois). Offre sans durée minimum d'engagement également disponible. Frais de mise en service : 49 € HT (58,60 € TTC) pour le Serveur L 4i et 99 € HT (118,40 € TTC) pour les Serveurs XL 12i et XXL 24i. Conditions détaillées sur 1and1.fr.

VOTRE SERVEUR À -50%*

Client :
Regatech SI
Pierre Dupont
N° 32E345678



VOTRE SERVEUR À -50%*

Serveur L 4i	NOUVEAU : Serveur XL 12i	NOUVEAU : Serveur XXL 24i
Intel® Xeon® E3-1220	Intel® Xeon® E5-2640	Intel® Xeon® E5-2440
4 cœurs x 3,1 GHz (3,4 GHz Intel® Turbo Boost)	6 cœurs (12 HT) x 2,5 GHz (3,0 GHz Intel® Turbo Boost)	2 x 6 cœurs (24 HT) x 2,4 GHz (2,9 GHz Intel® Turbo Boost)
12 Go RAM DDR3 ECC	32 Go RAM DDR3 ECC	48 Go RAM DDR3 ECC
1000 Go HD (2 x 1000 SATA)	2000 Go HD (2 x 2000 SATA)	4000 Go HD (3 x 2000 SATA)
RAID Soft 1	RAID Soft 1	RAID Hard 5
Choix des O.S. : Windows (Standard, Business) ou Linux (CentOS, openSUSE, Debian, Ubuntu)		
Trafic illimité et bande passante de 100 Mbps inclus		
Exclusivité 1&1 : Suse Linux Enterprise (optionnel)		
Pare-feu Cisco configurable contre les attaques		
Assistance assurée par des experts, via hotline non surtaxée et email, 6j/7		
69,99 € HT/mois (83,71 € TTC/mois)*	169,99 79,99 € HT/mois (95,67 € TTC/mois)*	299,99 € HT/mois (358,79 € TTC/mois)*



 **0970 808 911**
(appel non surtaxé)

www.1and1.fr

“Plus loin, plus haut, plus fort”. La devise olympique s’applique aux technologies employées pour que 8,5 milliards de tablettes, téléphones et ordinateurs, aient accès en temps réel à l’information sur les trentièmes Jeux Olympiques de Londres, qui auront été les Jeux les plus branchés de tous les temps. Atos est le coach IT de tous les J.O. depuis 2002.

Londres : des Jeux Olympiques interconnectés

Par Christine Calais

Il y aura eu plus de machines (ordinateurs, tablettes, téléphones...) connectées à Internet lors des Jeux Olympiques de Londres que d’habitants sur Terre : plus de 8,5 contre 7 milliards ! Au moins quatre milliards d’individus auront suivi ces Jeux, à la télévision et sur Internet. Quand on pense que le premier site web dédié à des Jeux date de 1996, à Atlanta, et que les premières applications web, pour gérer les accréditations et former les volontaires, datent des Jeux d’hiver de Turin en 2006...

Cocorico ! Si les J.O 2012 ont été attribués à Londres face à Paris, c’est la SSII française Atos qui travaille à l’informatique et à l’IT des Jeux Olympiques, depuis 1992 comme partenaire, puis comme coach principal depuis 2002 et jusqu’en 2016 au moins. Elle joue aussi le même rôle pour les Jeux Paralympiques, qui auront lieu à Londres du 29 août au 9 septembre.



Patrick Adiba,
responsable du programme Jeux
Olympiques chez Atos

La préparation commence cinq ans avant chaque événement olympique. Atos travaille sur les Jeux d’hiver à Sotchi en Russie en 2014, où l’équipe dédiée est au complet sur place, et ceux d’été à Rio de Janeiro au Brésil en 2016.

Patrick Adiba, DSI Iberia et responsable des événements majeurs chez Atos – le centre de compétences mondial dédié aux événements majeurs, sportifs ou non, étant situé à Barcelone depuis les J.O. de 1992 - ex-

plique : “Nous intégrons les systèmes et services pour préparer les Jeux Olympiques, depuis l’hébergement jusqu’aux accréditations en passant par le transport. Pendant l’événement, nous transmettons les informations à tous les diffuseurs en temps réel.” Atos gère notamment les incrustations des scores sur les images.

Redondance virtuelle, Cloud privé local

Atos aura traité un surcroît de résultats de 30 % par rapport aux Jeux de Pékin en 2008. Patrick Adiba précise : “Avec le comité olympique nous travaillons dans un premier temps à la définition de solutions adaptées. Un an et demi avant le début des Jeux, nous gérons toutes les solutions pour qu’elles soient stables et de qualité. Nous réutilisons à Londres plus de 50% de notre expérience de Pékin et Vancouver, en termes de systèmes mais surtout de procédures opérationnelles, notamment de simulation et de test.” Atos commence la première année par étudier les différences entre les jeux précédents et ceux qu’elle prépare. Puis les systèmes sont développés et intégrés. Les tests opérationnels sont ensuite effectués. Sa tâche se finit après les Jeux Paralympiques, en démontant les systèmes installés et en redéployant équipements et personnes.

Tous les systèmes et applications sont doublés, voire triplés ou quadruplés selon le niveau de criticité, la transmission des résultats sportifs étant une priorité. Il en va de même pour les équipes et les pro-

→ Le 13 août 2011, une compétition test de natation longue distance à Hyde Park



© London 2012

cédures opérationnelles. La redondance est parfois virtuelle, et un cloud privé local a été mis en place.

Atos est sous contrat avec quinze partenaires via le comité olympique international, notamment Cisco, (infrastructure réseau), Samsung pour les communications sans fil, Acer (matériel informatique), BT pour les services de communication.



© London 2012

Centre de contrôle technologique géré par Atos à Canary Wharf



200 000 heures de tests

Les J.O. de Londres ont nécessité 200 000 heures de tests. Deux grandes simulations ont eu lieu. La seconde a eu lieu fin mai 2012. Le Comité d'organisation des Jeux, Atos et ses partenaires ont procédé à des tests visant à garantir le fonctionnement de la technologie et de tous les systèmes de sécurité, de communication et de diffusion de l'information pendant les Jeux de Londres. "Nous corrigeons, en fonction d'une analyse de risques, les éléments fondamentaux à améliorer, fait remarquer P. Adiba. Des Jeux zéro défaut coûteraient trop cher. La priorité est que tout fonctionne tout le temps, une disponibilité des systèmes à 100%."

Les 42 compétitions organisées dans 28 sites olympiques "London Prepare Series", de mai 2011 à mars 2012, ont également constitué un premier test pratique en temps réel. Durant les 79 jours de compétition, tout s'est bien déroulé au niveau technologique. Le système de contrôle de l'accès électronique, intégré au système d'accréditation, a été testé ; il vérifie en temps réel que la personne accède à l'espace pour lequel elle dispose d'une autorisation.

Centre de contrôle à Canary Wharf

Le centre de contrôle technologique de Canary Wharf est le centre névralgique de la gestion des Jeux. Il a fonctionné à plein pendant les Jeux, avec environ 450 collaborateurs de l'équipe technologique des Jeux, d'Atos et des partenaires sur 180 postes. Il est connecté au centre de commandes des Jeux où les autorités prennent les décisions opérationnelles, notamment en cas de crise. Un centre technologique de secours est prêt à prendre le relais si nécessaire.

Ce centre de contrôle est chargé de gérer et de surveiller, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, l'infrastructure et les systèmes, notamment la sécurité informatique, les télécommunications, l'alimentation électrique et les sys-

tèmes de résultats. La famille olympique – près de 250 000 membres, depuis ceux qui travaillent sur les Jeux, les athlètes et les médias en passant par les officiels, les entraîneurs... - a accès à des systèmes composant le SI des Jeux. Pour protéger les données, un système de détection des anomalies est en œuvre. Aux J.O. de Pékin, il y avait 200 "événements" par seconde. Selon la nature de l'événement, une analyse de la cause est effectuée ou non.



Dans le centre énergétique du parc olympique, en septembre 2009

Les innovations

Londres innove avec Info+ et CIS, parmi les centaines de systèmes conçus par Atos testés et validés par les fédérations sportives, pour s'assurer de leur conformité avec les derniers règlements. Info+ est un kiosque d'information qui permet aux athlètes, aux médias accrédités et aux officiels sportifs d'accéder instantanément aux résultats, aux horaires des compétitions, aux tableaux de classement des médailles, aux actualités concernant les transports ou aux records sportifs. Auparavant, cet Intranet n'était accessible que via des bornes, aujourd'hui il est accessible quel que soit le dispositif utilisé.

les Jeux Olympiques de Londres en chiffres

L'événement :

- 26 sports et plus de 300 épreuves ;
- 94 sites olympiques, dont 36 sites de compétition ;
- 10 490 athlètes ;

L'IT :

- 900 serveurs ;
- 10 000 ordinateurs ;
- 1 000 appareils de réseaux et de sécurité ;
- des équipes technologiques constituées de 3 500 personnes d'Atos et des partenaires technologiques, de volontaires et d'étudiants.

Demands incessantes des utilisateurs métiers pour de nouvelles applications, arrivée des jeunes dans l'entreprise, développement des périphériques mobiles, le DSI, s'il faut en croire Forrester, est confronté à une complète remise en question.

DSI : l'heure de la remise en cause a sonné

Par Olivier Bibard

Le sujet était dans l'air depuis quelques années, mais il semble se préciser. Les DSI doivent se conformer à l'évolution des mentalités et un comble, aux nouvelles technologies ! C'était le message délivré par le cabinet d'études américain Forrester, lors de son European Business Technology Forum de Paris en juin dernier. Deux jours de conférences menées tambour battant montraient que les DSI devaient s'adapter pour survivre.

“L'informatique n'est plus seulement l'affaire des DSI mais de tout le monde.”

Première raison ? La “businessisation” des informaticiens. Ceux-ci ne doivent en effet plus seulement s'occuper des serveurs, des réseaux, acquérir et exploiter des PGI de plus en plus complexes. Il leur faut maintenant être à l'écoute et collaborer toujours plus étroitement avec les acteurs commerciaux ou marketing de l'entreprise, les mieux à même de suivre l'évolution de l'offre en fonction des besoins des clients. “C'est une démarche parfaitement logique, explique Peter Hinssent, cofondateur de A-Cross Group. L'informatique devient de moins en moins stratégique. Elle devient la norme, et de ce fait n'est plus seulement l'affaire des DSI mais de tout le monde. Actuellement, au sein des entreprises, les gens s'intéressent plus à l'usage que l'on peut faire de la technologie plutôt qu'à cette dernière”.

Nigel Fenwick, analyste de Forrester enfonçait le clou lors de sa présentation :

❖ 36 % des équipes informatiques n'ont pas de stratégies claires.

❖ 12 % seulement d'entre elles travaillent en collaboration avec les gens du métier, et se montrent capables de comprendre les tendances du marché à travers des enquêtes clients.

Au DSI de maintenir une veille technologique constante pour détecter les techniques

émergentes qui pourraient avoir un impact sur l'entreprise (voir graphique 1). “Toutes les ressources de l'organisation, départements IT, commercial et marketing confondus doivent être mises au service des clients, ajoute Alexander Peters, autre analyste de Forrester. C'est ce que nous appelons la Business Technology. Cela demande une nouvelle gouvernance avec des comités ou l'informaticien sera force de proposition et aura à charge d'implémenter les nouveaux projets. Il sera capital de mesurer les résultats obtenus au cours des différentes étapes. Le CIO doit devenir le CBTO, le Chief Business Technology Officer”.

Une opinion confirmée par **Christophe Favre**, VP Premier Accounts and Global Partners de Forrester : “Nous voyons cette tendance se confirmer grâce aux études régulières menées de-



Christophe Favre

Les parts de marché des OS de téléphones mobiles en 2011

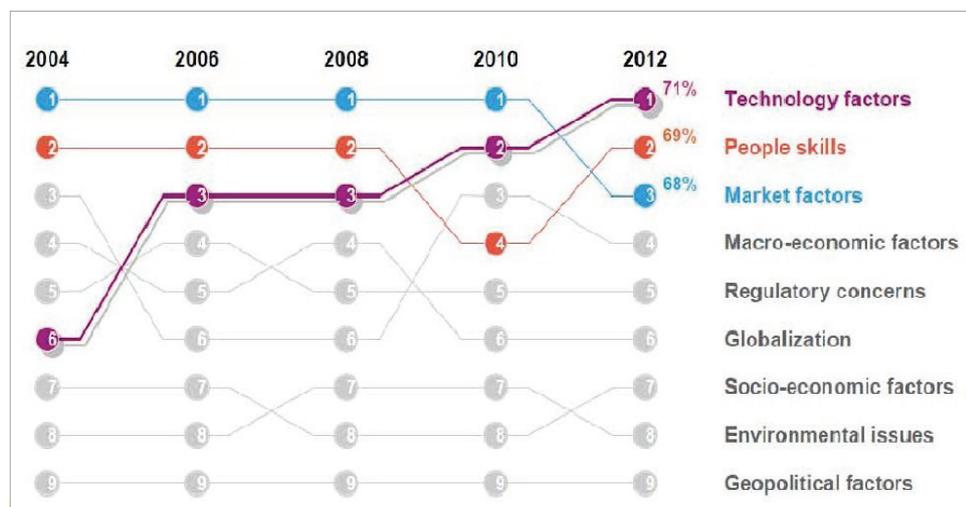
- ❖ Apple : 29 %
- ❖ BlackBerry : 23 %
- ❖ Android : 23 %
- ❖ Symbian : 11 %
- ❖ Autres : 14 %

Source : Forrester

puis 17 ans à l'intérieur des entreprises. Aujourd'hui, nous constatons qu'au moins 7 personnes ont leur mot à dire sur l'acquisition d'un matériel informatique”.

Le choc des mobiles

Les analystes de Forrester ont abondamment détaillé quelles seront les principales innovations techniques indispensables à la bonne marche de l'entreprise et futur challenge pour les DSI. Le principe est simple : cap sur les applications mobiles. Les tablettes et les smartphones ont toujours plus de succès, qu'ils soient utilisés au sein d'une société ou par ses clients. Pour **Ted Schaffer**, les périphériques de poche sont les instruments de travail d'un très proche avenir “Présenter des informations comme des devis, des rapports détaillés à un client peut très bien s'effectuer par le biais d'applications mobiles. On peut le localiser, consulter son profil sociologique et ses relations sur Facebook ou LinkedIn ou lui fournir un plan d'accès dynamique à la société. Chez Forrester, nous avons constaté que le mo-



1- Les tendances qui impacteraient le plus les entreprises

Ce schéma représente les tendances les plus susceptibles d'influer sur la bonne marche de l'entreprise.

Source : Global Chief Executive Officer Study, IBM, 2012

suite p.16 ❖



Watsoft présente son

ROADSHOW

du 27 septembre au 16 octobre



Venez à notre rencontre et créez de nouveaux services à valeur ajoutée grâce aux solutions :

- **GFI MAX RemoteManagement**
Supervision en mode SaaS pour fournisseurs de services gérés
- **Kaspersky Lab**
Sécurité centralisée des réseaux d'entreprise
- **MailStore Server**
Solution universelle d'archivage d'e-mails

5 étapes en France, programme complet et inscription* : www.watsoft.com/roadshow



*Nombre de places limité.
Événement réservé aux revendeurs de produits et services informatiques.
Les marques citées sont la propriété de leurs éditeurs respectifs - Watsoft 2012.

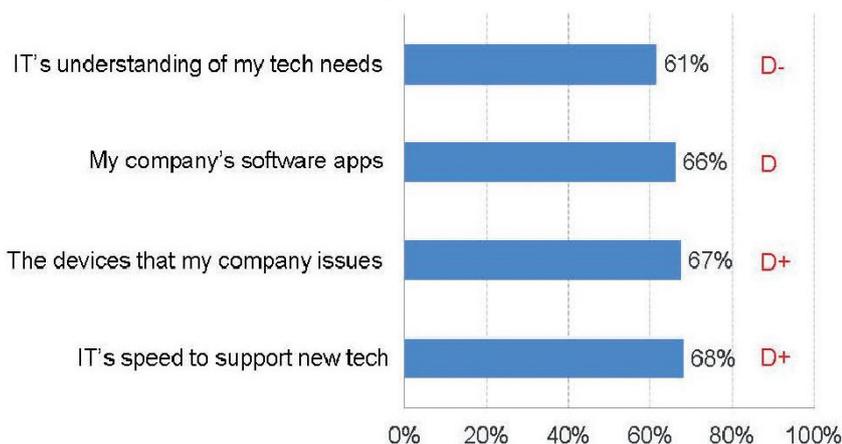
Distributeur de
valeur ajoutée

05 56 15 75 70 - www.watsoft.com
Logiciels professionnels en livraison électronique



Employees have high expectations . . .

How satisfied are you with the following?



→ 2- Les attentes des employés vis-à-vis de leur service informatique

Globalement, les collaborateurs se montrent relativement satisfaits de leurs DSI. Seule ombre au tableau, les informaticiens semblent avoir du mal à appréhender les besoins techniques des utilisateurs. Source : Forrsight Workforce Employee Survey, 4^e trimestre 2011

bile devient depuis peu de temps le premier moyen pour interagir avec l'entreprise. Un phénomène qui touche toutes les industries des pays développés". Même les employés sont concernés. Forrester préconise ainsi au sein des DSI une véritable révolution. Fini les ères des PC et des sites web, tout dynamiques qu'ils soient, avec leurs menus et leurs listes déroulantes. Pour qu'elle soit utile, l'application mobile doit non seulement apporter une valeur ajoutée certaine, comme des notifications, mais doit être bien conçue

pour être le plus simple possible. "L'idéal est de fournir une interface à base de boutons donnant lieu à des actions, poursuit Ted Schaffer, il faut éviter au maximum les listes déroulantes. En amont, les développeurs doivent soigneusement étudier les processus métiers mis en oeuvre pour qu'ils soient accessibles et fonctionnent les uns avec les autres au travers de ces commandes d'un nouveau type". Au final, l'entreprise doit donc investir massivement dans les réseaux MPLS et les réseaux WiFi.

Les jeunes arrivent

Le mobile n'est pas le seul défi auquel doit faire face le DSI. Ce dernier doit aussi s'adapter aux jeunes employés, âgés de 20 à 30 ans, ceux que l'on appelle maintenant la "génération Y". "Ces nouveaux venus ne comprennent pas pourquoi ils ne bénéficieraient pas au travail des mêmes outils qu'à la maison, en particulier les logiciels comme Facebook ou LinkedIn", continue Christophe Favre. Les réseaux sociaux sont en effet un autre des grands défis qui attendent les responsables informatiques. "Les DSI doivent s'inspirer des outils de type Facebook ou Twitter, souligne Anees Qureshi, consultant du cabinet d'études Cambridge Technology Partners. Il est en effet possible d'adapter ces applications à l'entreprise, la technologie existe déjà. Des experts métiers partagent leur expérience sur des blogs internes, d'autres peuvent être regroupés dans des communautés, de façon à partager l'information à travers toute une société. Cela oblige bien sûr les informaticiens à acquérir de telles applications, soit à les développer, comme des Appstore ou chacun trouve le programme dont il a besoin pour travailler. Et l'analyste d'enfoncer le clou : "nos différents sondages ont montré que la plupart des employés passent 25 % de leur temps à chercher des informations. Et ce n'est pas mieux quand ils pensent en avoir trouvé : 42 % des décisions prises sont basées sur de mauvaises sources"! Une nouvelle révolution culturelle s'annonce. Improbable d'y échapper... ■

Diane Karaboutis, Global CIO de Dell**Quand l'informatique s'adapte aux nouveaux marchés et aux utilisateurs**

C'est un cas d'école pour tout DSI digne de ce nom. Dell a fait évoluer en douceur son informatique pour mieux s'adapter aux réalités du marché. Le constructeur américain s'est en effet lancé il y a quelques années dans une vaste politique de croissance externe pour disposer d'une offre complète d'infrastructure matérielle et logicielle. Wyse, Sonicwall et bientôt Quest Software sont quelques-unes des entreprises que s'est offert le Texan.

Si tout cela a d'abord été l'affaire des seuls départements commerciaux et marketing, la DSI a dû rapidement fournir des outils pour aider les collaborateurs à vendre cette nouvelle gamme.

"Dell a fait l'objet d'une grande réorganisation qui avait pour objet de mieux toucher les prospects, ce qui a abouti à une nouvelle infrastructure entièrement tournée vers les clients, rappelle Diane Karaboutis, Global CIO de Dell. Nous avons dû développer de nouveaux

outils informatiques pour aider nos collaborateurs à travailler plus efficacement. Nous avons donc créé un environnement logiciel entièrement virtualisé, disponible à distance, à travers un VPN, sur tablettes, smartphone ou portables traditionnels. Cela n'a l'air de rien, mais cela supposait de nouveaux programmes de gestion de ces périphériques, ou de prévention de pertes de données".

Tous ces changements ont nécessité en amont de nouvelles réflexions organisationnelles. "Nous avons donc monté une Business Architecture Team avec les principaux responsables opérationnels, dont bien sûr le DSI et le PDG. Nous avons pour tâche de réfléchir à ce que pourraient être les prochains modes de fonctionnement de l'entreprise. Nous résolvons aussi les problèmes qui peuvent survenir au quotidien, définissons les processus de travail, les systèmes informatiques. À l'heure actuelle, clients et employés se montrent très satisfaits de notre Enterprise Foundation Applications, notre solution clé en main qui chapeaute les ventes de matériels et de logiciels, le support technique et les services", termine Diane Karaboutis. ■

25 ANS ★★★★★
INNOVATION ★★★★★
RÉCOMPENSES ★★★★★
ANTIVIRUS ★★★★★
PROTECTION ★★★★★

NOTRE BUSINESS C'EST DE SÉCURISER LE VÔTRE

ESET Endpoint apporte à votre entreprise une protection qui va bien au-delà du simple antivirus

Antivirus

Antispyware

Antirootkit

Antispam

Pare-feu

Filtrage Internet

Système Anti-intrusion (HIPS)

Contrôle des médias amovibles

Administration à distance

TECHNOLOGIE
NOD32



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



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



www.eset.com/fr

ARKOON présente StormShield 6.0

StormShield 6.0 s'enrichit de nouvelles fonctionnalités orientées mobilité et gestion des périphériques externes. La principale amélioration de cette version réside dans l'intégration complète de la gestion du cycle de vie des périphériques amovibles. Plus qu'un simple référencement des clés USB par listes blanches ou listes noires, cette nouvelle fonctionnalité permet une gestion fine de la sécurité des périphériques amovibles, et ce même dans le cadre de déploiements massifs sur plus de 100 000 utilisateurs. ■

BUSINESS FIRST de W4 est salué par TEC

L'analyste TEC reconnaît dans son rapport « Vendor Spotlight » la solidité des principes fondateurs de BUSINESS FIRST et la pertinence de son positionnement. L'offre allie de manière pragmatique le BPM avec le développement d'applications au sens plus large au bénéfice de l'entreprise. Grâce à son approche mixant le meilleur du BPM et du développement d'applications, W4 permet dorénavant de développer rapidement des systèmes à base de processus complexes ainsi que des applications d'entreprise d'envergure pour le web. L'offre se révèle particulièrement attractive pour les sociétés nécessitant urgemment des applications collaboratives hautement flexibles. ■

ASPAWAY présente un ensemble de services à sa communauté

Aspaway intensifie sa stratégie commerciale en annonçant le recrutement de nouveaux partenaires éditeurs désireux de proposer leur offre logicielle en mode SaaS. Aspaway met à la disposition de ses partenaires un programme d'accompagnement ainsi qu'un ensemble d'outils qui leur permettent d'une part de construire leur offre SaaS, d'autre part de la positionner et de la commercialiser de manière concrète sur le marché. Aspaway propose également différents formats d'échange avec ses clients au travers de séminaires, de rencontres... ; l'objectif étant de proposer des services à sa communauté de clients et de diffuser de bonnes pratiques SaaS/Cloud. ■

NTT Communications acquiert à hauteur de 85% Gyron

NTT Communications Corporation et Gyron Internet Limited ont annoncé conjointement le 1er juin l'acquisition par NTT Com, à hauteur de 85%, de Gyron, un fournisseur de data centers au Royaume-Uni. Les data centers de Gyron renforceront les solutions Cloud de

NTT Com en Europe. Ils permettront au groupe NTT Com d'accélérer la montée en charge des solutions Cloud. À l'avenir, le Groupe NTT Com continuera de se renforcer à l'international dans le but de doubler son chiffre d'affaires mondial d'ici 2015. ■

Diabolocom annonce DiaboloMonitor

Ce nouveau service de distribution des enregistrements des conversations complète l'application DiaboloACD, solution de centre de contact multicanal qui fait le succès de Diabolocom. DiaboloMonitor s'impose ainsi comme un outil indispensable à l'optimisation d'une démarche qualité en centre de contacts, et à l'obtention d'une certification ISO 9001 ou EN 15838. Il permet aux utilisateurs habilités de télécharger les conversations d'où qu'ils soient et de les analyser finement suivant différents critères : agents, files d'appels, date, heure, numéro appelant etc... Ses bienfaits sont multiples : il favorise la montée en compétence des conseillers et améliore la résolution des réclamations, tout en augmentant la satisfaction du client final. ■

COHERIS annonce de nouvelles évolutions sur Coheris Liberty

La solution Coheris Liberty offre une nouvelle approche du décisionnel. Cette application se positionne comme une solution intelligente et fiable qui réussit la synthèse parfaite entre solutions agiles dédiées aux métiers et plateformes de BI pour les applications d'entreprise. Parmi les innovations de la solution Coheris Liberty, l'on note principalement : Une meilleure interactivité dans la visualisation des données (Datavisualization), l'enrichissement des analyses par l'intégration de sources de données externes au SI, une meilleure intégration de la BI métier avec la BI d'entreprise. ■

ITS GROUP poursuit sa politique de recrutement

ITS Group et ses filiales continuent activement leur politique de recrutement pour atteindre leur objectif de 300 embauches d'ici la fin de l'année. Au premier semestre, plus de 130 nouveaux collaborateurs ont déjà intégré le groupe, le deuxième semestre suivra la même tendance et des actions de recrutement seront menées sur toute la France et le Benelux. Au quotidien, ITS Group recrute principalement dans les métiers de l'ingénierie système, la production informatique et la gestion de projets et offre de vastes opportunités d'emploi, de carrières et de stages. ■

Avec sa gamme de serveurs NAS Storcenter PX, la filiale du groupe EMC simplifie les sauvegardes, les accès distants et les partages de fichiers des groupes de travail.

Serveurs NAS

lomega protège les fichiers sur un cloud privé ou public

par Olivier Bouzereau



Nicolas Levrier
Directeur Iomega France

Tout responsable d'une PME ressent, tôt ou tard, le besoin de consolider ses fichiers, pour les partager avec des utilisateurs distants et les protéger, à l'intérieur comme à l'extérieur du bureau. Les derniers équipements NAS d'Iomega répondent à ces attentes, en stockant 2 à 36 Tera-octets de données en local puis en les sauvegardant sur un cloud privé ou public.

Le tour de force consiste à satisfaire ces besoins fréquents de façon automatisée et à moindre coût. Iomega y parvient avec sa nouvelle gamme de serveurs NAS Storcenter PX, vendus à partir de 1 249 Euros HT (pour 4 To). Un processeur Atom dualcore, Celeron ou Core2Duo d'Intel y exécute les logiciels EMC pré-installés sous Linux (Debian). Grâce aux programmes réunis, une équipe répartie sur plusieurs sites accède, partout et de façon sécurisée, aux fichiers partagés, un petit cloud privé étant formé pour servir jusqu'à 250 utilisateurs.

Fiabilité, sécurité, performances

L'unité de stockage en réseau iSCSI d'Iomega se présente sous la forme d'une petite tour ou bien en boîtier rack pour rejoindre la baie d'équipements réseau. Quel que soit le conditionnement retenu, le serveur NAS Storcenter PX reste simple à installer et à administrer.

Il peut contenir des disques durs SATA, voire les combiner aux disques SSD pour accélérer les bases de données et les applications virtualisées. Deux modes distincts de répartition des données (RAID 1 et RAID 5 par exemple) peuvent cohabiter dans la même unité sur différents supports, pour obtenir à la fois une tolérance aux pannes de disques, une sécurité renforcée et des performances optimales.

Aucun entretien n'est requis, le constructeur assurant lui-même, pendant 3 ans, la

maintenance des disques et du système, par échange standard le cas échéant. "La documentation et le support sont proposés en Français, contrairement à de nombreux produits bon marché", souligne Nicolas Levrier, directeur d'Iomega France. "EMC, le groupe auquel appartient Iomega, est leader du stockage en entreprise. C'est un gage de sérieux et de pérennité pour l'acquéreur."

Partage, transfert, sauvegarde

La contribution de la maison mère au serveur NAS Storcenter PX s'illustre au travers des logiciels embarqués, notamment Lifeline et Personal Cloud qui assurent les partages de fichiers entre ordinateurs Mac, PC (Windows, Linux), tablettes et smartphones (Android, iOS). Ouvrir l'accès à un répertoire pour un nouveau partenaire s'effectue en quelques clics ; un e-mail d'invitation propose le lien vers le transfert de fichiers FTP. L'utilisateur distant doit simplement télécharger un petit logiciel client lors de sa première connexion au NAS. Il peut ensuite monter l'espace disque partagé par la PME, ce volume apparaissant, dès lors, comme un disque local.

La sauvegarde des répertoires partagés et des postes de travail vers les disques du NAS peut retenir le logiciel intégré Quickprotect,

fiable et ergonomique. La déduplication des fichiers - via le client Avamar - réduit le délai et le volume des sauvegardes. Quant au chiffrement des données, permis par les algorithmes de RSA, il rend illisibles sans clé les données les plus sensibles. Dernier atout du serveur Iomega, il autorise la vidéosurveillance via l'enregistrement d'une à 16 caméras IP détectées automatiquement sur le réseau local. Un événement inhabituel déclenchera une alerte vers un smartphone prédéfini, lequel servira à consulter, à distance, le fichier audiovisuel stocké sur le serveur. ■



Les serveurs NAS Storcenter PX d'Iomega accueillent de 4 à 18 To en tour et jusqu'à 36 To en rack

RÉPLIQUER SES DONNÉES VERS UN SITE DISTANT

Le magazine Photo, du groupe MagWeb, a bâti son Cloud personnel sans salle spécifique. Les serveurs NAS légers et compacts d'Iomega ont rejoint ses deux bureaux de Paris et Stains. Ils accueillent de nombreux clichés numériques, de volumineuses maquettes ainsi que les archives du magazine. La synchronisation et la sécurisation de ces informations (en mode RAID 5 sur quatre disques) facilitent le partage d'informations entre collaborateurs et contributeurs.

Dès lors qu'on acquiert un second serveur NAS Iomega et qu'on le relie à Internet, la réplication des fichiers entre les deux unités peut commencer. La PME peut choisir alors d'orienter sa sauvegarde externe vers sa propre succursale ou vers un cloud public tel Mozy, Atmos (filiales d'EMC) ou Amazon. Elle dispose ainsi d'une copie récente de ses fichiers, hors de ses murs, moyennant un serveur NAS et un abonnement cloud complémentaire. ■



Lorsque le monde de l'informatique est cité au hasard des conversations, c'est bien souvent les aspects hautement techniques du métier qui sont évoqués. Ainsi, par défaut, "l'informaticien" est un spécialiste technique pointu dont l'expertise tourne souvent autour des "nouvelles" technologies ou encore de l'Internet.

La double compétence, une chance pour travailler en SSII

AVIS D'EXPERT

Lorsque le monde de l'informatique est cité au hasard des conversations, c'est bien souvent les aspects hautement techniques du métier qui sont évoqués. Ainsi, par défaut, "l'informaticien" est un spécialiste technique pointu dont l'expertise tourne souvent autour des "nouvelles" technologies ou encore de l'Internet.

Cependant, les métiers et les spécialités sont beaucoup plus diversifiés qu'il n'y paraît vu de l'extérieur. Qu'il puisse exister une double compétence issue d'une autre spécialité n'est pas forcément évident pour les néophytes, c'est pourtant ce qui fait la grande richesse des métiers de l'ingénierie informatique.

Plusieurs approches pour une reconversion

Aborder l'informatique lorsque l'on vient d'un autre métier n'implique pas forcément d'adopter d'emblée tous les us et coutumes de ce monde d'accueil. Curiosité et ouverture d'es-

prit restent des qualités qu'il faut sans cesse aiguïser pour ne pas les voir s'éteindre. Lorsque le côté technique est maîtrisé, l'orientation vers la gestion de projet et l'analyse est la voie la plus empruntée par les nouveaux arrivants en SSII.

Un autre point d'entrée consiste à essayer de comprendre plus en profondeur à quelles règles de gestion peut bien obéir le système d'information sur lequel on travaille. C'est de là que naît l'intérêt de la compréhension des règles métiers exprimées au travers des règles informatiques puis de la compréhension du métier de l'utilisateur final. Si la route à emprunter est difficile parce qu'elle se confronte aux exigences techniques d'une direction informatique, il faudra rechercher à se documenter toujours un peu plus et essayer de comprendre de plus en plus finement le problème posé, soit via la maîtrise d'ouvrage soit directement par le métier.

La curiosité, moteur de succès

Les enseignements qui peuvent être tirés d'une démarche curieuse sont précieux. Dans le secteur de l'assurance vie, par exemple, quel que soit le nom donné à un acte de gestion, il répondra fondamentalement aux mêmes règles quel que soit le client, puisque géré par un même ensemble de lois et de décrets. Comprendre comment et pourquoi un produit est géré de telle façon ou de telle autre permet d'être beaucoup plus flexible sur les différents systèmes d'information, une compétence qui fera défaut à un "pur" informaticien.

Il ne reste plus alors qu'à appréhender techniquement la base de données, et encore ! En réalité il suffit de comprendre comment est organisé le modèle de données et de savoir ce que l'on y recherche. Imaginons que vous investissiez une somme d'argent sur des actions cotées en bourse, quelle que soit la société, les règles de calculs qui font évoluer l'investissement sont fixées une fois pour toutes. Il suffit alors de savoir où chercher dans



LE REGARD DE...

Isabelle Neri, Responsable du recrutement Groupe, GFI Informatique

Aptitude à travailler en équipe, forte capacité d'adaptation

Les profils qui ont cette double compétence font preuve d'une grande aptitude à travailler en équipe et d'une forte capacité d'adaptation aux différentes problématiques rencontrées chez un client. De plus, la diversité des modes de pensée et de raisonnement qu'ils ont acquis leur permet de se différencier dans un environnement très concurrentiel. Ceci dit, la double compétence, obtenue dès la formation initiale, est de plus en plus répandue, sans doute car elle permet d'augmenter son choix parmi les entreprises et les fonctions, mais aussi d'élargir ses perspectives d'évolutions. ■



Les SSII ne cherchent pas forcément des compétences informatiques mais plutôt des profils capables d'apprendre et de s'adapter



LE TÉMOIGNAGE DE... *Marie-Laure Exbrayat, Consultante, Département Solution Transport et Logistique, Gfi Informatique*

Après une licence d'anglais, j'ai passé le concours de l'AFT IFTIM, une école professionnelle de transport et de logistique, pour suivre une formation d'agent d'exploitation transport. Ce métier consiste à organiser la réception des commandes clients, faire de la planification et de l'organisation de transport et gérer des conducteurs routiers. J'ai ensuite travaillé pendant 17 ans dans le transport routier et le transport combiné rail-route à destination de toute l'Europe.



Au sein de la SSII, je suis un traducteur-interprète du besoin du client



Chez le second transporteur où j'ai travaillé, après de multiples rachats d'entreprises, il ne devait plus y avoir qu'un seul logiciel de planification de transport (TMS ou Transport Management System) pour remplacer tous les logiciels existants. Il fallait un directeur de projet pour faire le lien avec l'éditeur, former les utilisateurs de toute l'entreprise... et c'est comme cela que je suis tombée dans l'informatique. J'ai d'abord été référent informatique pour ce logiciel, puis pour toute l'entreprise : WMS (Warehouse Management System), interface avec les clients, gestion de projet, acheteur au niveau des éditeurs, du réseau, des télécoms... j'ai ainsi acquis ma double compétence.

Après 12 années passées à ce poste, j'ai décidé de prendre un nouveau départ au sein d'une SSII. Je suis arrivée chez Gfi Informatique en octobre 2010, et j'ai beaucoup appris au niveau purement infor-

matique. Mais en clientèle je retrouve des problématiques bien connues ! Je donne aux clients mon expérience acquise après 17 ans dans la logistique, mon rôle est avant tout de faire du conseil. D'ailleurs c'est le moment que je préfère car je suis en terrain familier : palettes, camions et entrepôts !

Au sein de la SSII, je suis un traducteur-interprète du besoin du client. J'explique au développeur ce que ce dernier attend du logiciel. Quand on écrit des spécifications fonctionnelles, ma double compétence me

permet d'être au plus près du besoin, de cibler en posant des questions très précises et au final de gagner beaucoup de temps de développement. Mon rôle est complémentaire de celui des purs informaticiens.

Je travaille avec des développeurs qui ne connaissent pas du tout l'univers du transport et de la logistique. Or c'est essentiel, ne serait-ce qu'au niveau du vocabulaire, des règles de gestion, de la législation très changeante et contraignante. Je fais toujours de la veille réglementaire. C'est très important pour moi de ne pas me couper de mon métier d'origine, il faut rester proche du terrain, savoir ce qui se passe dans le métier et aller régulièrement chez les clients pour conserver cette double expertise. ■

le modèle de données et de comprendre comment il s'articule pour transposer ensuite les règles déjà apprises.

Faire dialoguer deux univers

En dehors de la flexibilité qu'elle apporte, cette double compétence peut faciliter grandement la communication entre différents interlocuteurs qui sont soit uniquement techniques soit uniquement utilisateurs de l'outil informatique. La construction d'un meilleur échange permet aussi de mieux cerner les problèmes et d'apporter une réponse adaptée qui pourra satisfaire les deux parties. Comprendre les deux langues à la fois, celle du métier et celle de la technique, permet d'être un interprète et d'expliquer les tenants et aboutissants des projets à chacune des parties en présence.

Un autre intérêt d'une double compétence : devenir proactif et devancer les problèmes soit techniques soit fonctionnels lors de la

rédaction des différents types de spécifications. Il est donc possible de limiter dès le départ le nombre d'anomalies ou les problèmes pouvant être rencontrés plus tard lors des phases de tests, d'intégration ou de recette.

Des profils très demandés en SSII

Une double compétence apporte des éléments appréciables d'expertise et de flexibilité lors de missions directement au sein des équipes client (régie) mais permet également de mettre en place un support aux équipes lors de prestations fournies par la société de service à partir de ses propres ressources (forfait). Ces compétences correctement utilisées peuvent s'avérer d'une grande valeur, que ce soit au niveau des relations humaines ou bien dans le domaine de la maîtrise des coûts, en se basant sur l'expérience et le savoir de ces personnes à double facette.

Il peut arriver que pour certains projets, le mélange des genres soit requis. Se retrouvent alors ensemble les techniciens, les fonctionnels (les personnes appliquant les règles métier en langage informatique) et les gens dit "du métier". Les uns vont alors

programmer, les seconds analyser la conformité du besoin et travailler sur son expression et les gens "du métier" testeront et valideront l'outil informatique en cours d'élaboration. Une méthodologie dite par itération permet ce mélange et le recommande. L'outil informatique est alors élaboré petit à petit par phases successives et de façon dynamique. Il est inutile de préciser combien des profils de double compétence peuvent se retrouver très utiles dans ce type de projet !

Si les profils d'informaticiens sont légion, les profils présentant d'autres compétences associées sont souvent plus intéressants car permettant une meilleure flexibilité. Cela est souvent le cas des scientifiques qui se recyclent dans le domaine informatique. Ce qui est recherché alors est la rigueur et les capacités d'analyse propres à ces formations. Ainsi, les SSII ne cherchent pas forcément des compétences informatiques mais plutôt des profils capables d'apprendre et de s'adapter. Elles proposent d'ailleurs très souvent une formation plus ou moins conséquente en début de contrat afin de peaufiner le profil informatique de ses futurs talents. ■

Cédric Glapski,

Analyste fonctionnel, Gfi Informatique

Les services d'externalisation trouvent dans les ressources du SaaS un nouveau souffle. Traitement et archivage des documents à distance bénéficient d'une souplesse accrue mais la sécurité reste une préoccupation importante pour les entreprises.

Dématérialisation et cloud, un tandem naturel

par Frédéric Bergonzoli

Confier factures, contrats et documents RH à un tiers hors de l'entreprise est un cap qui se franchit toujours avec une certaine tension. Et pourtant, les opportunités que laisse envisager l'adoption du cloud dans la conduite globale de l'entreprise sont bel et bien réelles. Readsoft les rappelle dans son livre blanc "Traiter vos factures sur site ou dans le cloud", en reprenant des analyses de Gartner. Parmi les arguments avancés en faveur de l'utilisation de solutions dans le cloud figurent les prestataires qui, en améliorant les capacités de traitement des langues locales de leurs solutions, stimulent la croissance globale du mode SaaS. Sont également cités les avantages liés au faible investissement initial, qui font du SaaS une alternative attractive dans les régions émergentes, le manque de ressources (existantes ou disponibles) au sein des services informatiques, l'augmentation du nombre de cadres parmi les acheteurs et les prescripteurs et, enfin, la maîtrise croissante d'internet, les améliorations en termes de sécurité et une meilleure acceptation d'un mode services en tant qu'alternative.

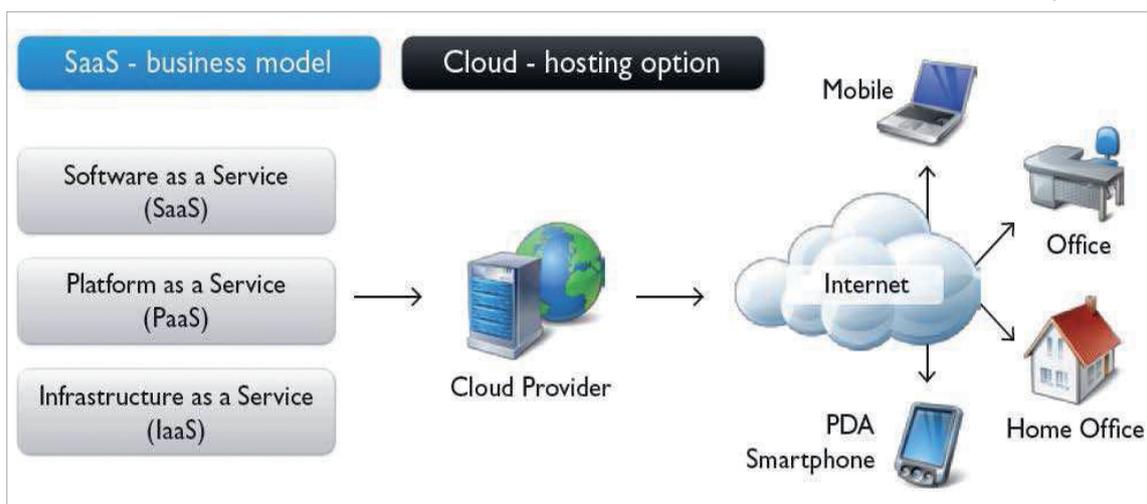
"Pour saisir les avantages de la dématérialisation dans le cloud, il faut remettre les choses en perspective", explique **Xavier Lainé**, PDG de Primobox. "Un projet de dématérialisation hors cloud demande de disposer d'une infrastructure technique et d'hébergement, d'une équipe informatique dédiée et spécialisée pour l'installation et la maintenance des solutions logicielles et des briques de confiance comme, une GED, des certificats électroniques, des logiciels de signature, d'horodatage et d'archivage légal. De plus, il faut faire en sorte que ces outils fonctionnent correctement ensemble,

garantir la conformité de votre système aux normes et lois en vigueur et, enfin, être capable en cas de changement de norme de revoir l'ensemble de votre système. Tout cela, sans compter les aspects juridiques inhérents à toute solution de dématérialisation et différents en fonction des flux traités. Contrats, factures, bulletins de paie n'empruntent pas forcément les mêmes circuits. Vous comprendrez donc aisément pourquoi même les grands groupes font appel à des solutions SaaS éditées par des opérateurs

Trois facteurs anxieux

Voilà pour les points forts. Pour les freins, il faut compter avec la bande passante limitée et l'instabilité des réseaux dans certains pays spécifiques, les réglementations régissant la protection des données personnelles qui varient selon les pays, les attentes en termes de rapidité de déploiement et les capacités de certains fournisseurs peuvent décourager de futurs acquéreurs, les inquiétudes liées aux besoins d'intégration avec les ERP et systèmes cibles, la flexibilité et la capacité

© Readsoft



➤ Les solutions de dématérialisation en mode SaaS fonctionnent dans un environnement cloud. On peut voir le SaaS comme un modèle économique et le cloud comme une option d'hébergement.

spécialisés maîtrisant parfaitement l'ensemble de ces sujets. Quant aux PME/PMI, sans le cloud, elles n'auraient aucune chance au regard des coûts induits. Les offres de dématérialisation dans le cloud intègrent l'ensemble de ces outils, orientent vos documents vers le bon flux de traitement, vous garantissent une parfaite conformité normative et législative et vous permettent de bénéficier des améliorations techniques au fur et à mesure de leurs mises à jour. En plus, elles sont moins coûteuses, plus rapides à mettre en œuvre et certaines vous couvrent même contre tout risque juridique. Votre ROI est quasi immédiat.

de personnalisation limitée et plus difficile à mettre en œuvre et, évidemment, le fait que les solutions sur site sont souvent opérationnelles et satisfaisantes.

"Lorsqu'on place les documents à l'extérieur de l'entreprise, les risques les plus pessimistes concernent le lieu d'hébergement (contexte géopolitique), l'identité des dirigeants de la société d'hébergement, la garantie de pérennité (retrouver ses documents dans 20 ans), de fiabilité (retrouver systématiquement tous ses documents) et de confidentialité (documents revendus ou diffusés à des concurrents)", ajoute **Martine Joulia-Cubizolles**, directrice générale de Novaxel.

Dans le même registre, Primobox rappelle une étude réalisée en juin 2012 par NetMedia Europe pour Microsoft, et qui indique que les principaux facteurs anxio-gènes à l'adoption de solutions de dématérialisation dans le cloud sont la qualité de service du fournisseur, les enjeux liés à la sécurité des données et la volonté de ne pas externaliser. La même étude met en évidence qu'une fois le cloud adopté, 91% des entreprises se déclarent pleinement satisfaites du service. "La mise en place de normes (NF Z42-025, NF Z42-013, etc.) ou de labels comme ceux de la FNTC (Fédération Nationale des Tiers de Confiance) confère une caution qui rassure les entreprises et démontre également que l'on peut faire confiance aux solutions certifiées et à leurs éditeurs", précise Xavier Lainé.

Un nuage transparent

Eric Caprioli, avocat au cabinet Caprioli & Associés et vice-président de la FNTC, détaille quant à lui les incidences juridiques du cloud : "Il y a d'abord la disponibilité des données (je mets dans le cloud des données clients, par exemple, que je vais devoir gérer). Il faut une convention de services avec le fournisseur de services et instaurer des pénalités en cas de non disponibilité. Il est primordial d'inclure aussi une clause de réversibilité en cas de fin de contrat. Il faut faire un plan de réversibilité (en moyenne, 3 à 6 mois). La confidentialité (Loi informatique et libertés art. 34 et 35) affecte un certain nombre de services (exemple : domaine médical, experts comptables, secret bancaire, etc.). La solution consiste en un contrôle de l'accès aux données : l'information peut, par exemple, être chiffrée (mais c'est rare en cloud) ; on peut aussi faire des isolations de données (pas de mélange de données). En termes de sécurité, le nuage doit être transparent. Pour ce qui est de la conformité légale, il y a le droit national à respecter mais aussi les spécificités réglementaires liées au métier : si je ne connais pas le lieu d'hébergement de mes données, je ne peux pas faire les formalités auprès de la CNIL. L'organisation encourt alors des sanctions pénales (300 000 euros d'amende et 3 ans d'emprisonnement). Enfin, dans le cadre d'une continuité d'activité, attention aux clauses d'exclusion de force majeure, dans le contrat avec le prestataire".

Face aux menaces de disponibilité, de conformité, de confidentialité et de réversibilité des données confiées au cloud, on

comprend que la sécurité s'invite au cœur de tous les projets. Au-delà du pléonasmisme que représente la dématérialisation dans le cloud, c'est le propre du modèle que de décharger les entreprises et les utilisateurs de l'infrastructure. Une perte apparente de pouvoir qui ne semble pas rebuter les entreprises : n'être plus propriétaire que des données hébergées suppose d'en conserver le contrôle total, et cette condition est un préalable pour se projeter dans le cloud.

Pour Gartner comme pour d'autres analyses, une grande majorité d'entreprises s'attendent à maintenir ou à augmenter leurs investissements en mode SaaS et plus d'un tiers d'entre elles ont actuellement des projets de migration d'hébergement sur site vers un mode SaaS. Un autre tiers invoque des problèmes liés au déploiement du mode SaaS en termes d'intégration et d'instabilité des réseaux. De fait, peu d'entreprises disposent encore aujourd'hui d'une politique d'évaluation et d'utilisation du mode SaaS et beaucoup hésitent à passer du local au distant.

Sur site ou dans le cloud

"Si vos volumes de données, vos besoins d'intégration, ou vos exigences de personnalisation sont très élevés, l'option d'un équipement sur site est plus adaptée", tranche **Christophe Rebecchi**, directeur général de Readsoft. "Sur site signifie que vous avez votre propre environnement entièrement séparé, et si par exemple vous avez besoin d'intégrer votre application rapidement avec une application tierce, vous êtes en mesure de le faire. Par ailleurs, si vous devez personnaliser le logiciel (au-delà des capacités de la version en ligne), la solution sur site peut être l'option qui vous convient le mieux. Dans la plupart des cas, l'hébergement sur site est justifié par une personnalisation extrême. Au sein de votre propre réseau, vous avez tout contrôle sur les niveaux de sécurité et sur les contrôles d'accès à vos données. Vous savez à quel endroit elles sont stockées et qui y a accès, ou du moins vous êtes censé le savoir. Si vous avez besoin d'un contrôle de sécurité local pour le stockage ou le traitement d'informations sensibles, une solution sur site constitue la meilleure option pour vous.

Dans le cloud, vous vous appuyez sur des systèmes de tiers pour fournir une protection adéquate à vos données. Ceux-ci peuvent avoir des centres de traitement de données dans différents pays, et vous avez alors besoin de savoir où sont stockées vos données et comment elles seront protégées. Les cen-

IRISNext en SaaS : Solution pour une Gestion Documentaire simplifiée

I.R.I.S a lancé en septembre 2011 sa solution de Gestion Documentaire en mode SaaS.

A travers un système d'archivage qui n'implique plus d'investissements informatiques, IRISNext en SaaS offre les fonctionnalités suivantes :

- ❖ Classification des contenus suivant les différentes entités et structures métiers
- ❖ Processus d'automatisation par Workflow et notification
- ❖ Sécurité basée sur l'identification d'utilisateurs, groupes et rôles
- ❖ Intégration dans les outils métiers
- ❖ Recherches avancées: Plein texte, Métadonnées.

tres de traitement de données utilisent des niveaux de protection bien supérieurs à ceux d'une PME. La manière de procéder dépend considérablement du niveau de contrôle requis lorsque vous travaillez avec des données sensibles. Il faut par exemple savoir que sans l'utilisation d'un logiciel spécialisé, toutes les informations sont envoyées en texte clair sur internet – cela signifie par exemple que l'email constitue intrinsèquement un protocole vulnérable. Pour certaines sociétés la manière et le lieu de traitement de leurs informations sont importants, celles-ci peuvent se sentir plus ou moins à l'aise à l'idée de savoir que leurs informations stockées dans le cloud se trouvent dans une file d'attente avant d'être traitées ou supprimées".

Choisir son environnement

Au frein psychologique concernant le fait que les données et applications sont physiquement hébergées ailleurs s'ajoute une source potentielle de conflits entre le rôle du responsable des infrastructures et celui du responsable des applications. Dans tous les cas, pour placer ses documents dans un espace distant, le choix d'un type de cloud s'impose. Il en existe plusieurs. Le cloud classique, encore dénommé cloud public, est le plus connu : son infrastructure, mise à la disposition du grand public ou d'entreprises, est gérée par un prestataire externe, et les ressources des serveurs sont partagées entre plusieurs clients. Les coûts des solutions et des services sont mutualisés et permettent de construire notamment les fameuses offres SaaS (software as a service) qui constituent un modèle économique placé dans un environnement cloud. L'approche du SaaS s'appuie sur le mode "à la demande" selon



un principe de paiement à l'utilisation. La gestion de la relation client (CRM) et du support client ainsi que les applications collaboratives figurent parmi les secteurs les plus enclins à exploiter le SaaS, alors que les ERP et les applications de gestion de production, hautement stratégiques, en tirent peu parti.

Le SaaS bien positionné

La dématérialisation des documents se prête pour sa part relativement bien au SaaS, à condition de numériser ses documents avant de les envoyer vers une plateforme distante : sauf cas particulier de l'externalisation totale, la dématérialisation en mode SaaS ne traite pas de papier mais exclusivement des fichiers. Comme pour une solution de lecture automatique de documents classiques, la capture et l'identification des données sont automatisées, quels que soient les formats transférés. La richesse de la prestation varie en fonction des tarifs proposés, négociés avec le prestataire sur des bases de volumétrie et de complexité des documents mais aussi de stockage et d'archivage à vocation probatoire.

Les avantages du SaaS séduisent surtout les PME. Ils sont d'abord d'ordre financier : hors scanner, une offre SaaS ne demande aucun investissement matériel à l'entreprise et repose sur des frais mensuels prévisibles. Une application qui reste accessible de partout, pour peu que l'on dispose d'une connexion Internet, est un autre point fort du SaaS. On peut également évoquer l'absence de la gestion de l'infrastructure et de la maintenance, déportée sur le fournisseur, et l'assurance de disposer d'outils mis à jour régulièrement. La centralisation des données et des sauvegardes dans des datacenters sécurisés, fiables et assurant le niveau de service de reprise contractuel constitue également l'attrait du service à la demande. Mais il existe quelques inconvénients à opter pour le SaaS. Au-delà d'un coût plus élevé de 20 % environ sur le long terme par rapport au modèle On Premise (installé), l'adoption du SaaS peut en effet être freinée par la perspective d'une perte et d'une divulgation de données sensibles non-hébergées en interne. Sans compter les éventuelles pannes d'Internet, qui peuvent rebuter plus d'une entreprise si elles n'ont pas une garantie minimale de SLA, ni l'absence de support physique des applications et des données.

Autre choix plus sécurisant, le cloud privé, réseau propriétaire ou centre de données fournissant des services hébergés pour un

nombre restreint d'utilisateurs. Les applications déployées dans cet espace sont administrées directement par l'entreprise, et quelque fois mutualisées. *"Cette solution permet d'associer les avantages du cloud avec les avantages d'une solution On Premise, à savoir la possibilité de personnaliser une application tout en garantissant que les données sont stockées sur un espace dédié. Elle est adaptée pour de grandes entreprises avec une multitude de sites ayant pour certains de faibles volumes ne nécessitant pas le déploiement d'une solution sur site"*, explique Christophe Rebecchi.

Le cloud hybride conjugue quant à lui un cloud privé qui abrite le cœur des applications stratégiques de l'entreprise et un cloud public qui fournit la puissance d'une infrastructure à la demande lors des pics d'activités.

L'importance des services de confiance

"Le cloud n'est qu'une manière nouvelle de consommer la ressource informatique", souligne **Pascal Colin** CEO de Keynectis. *"En revanche, le fait d'utiliser ou non le cloud pour la dématérialisation ne change rien au fait qu'il convient d'utiliser les services d'un tiers de confiance pour assurer, en fonction des besoins, l'intégrité et l'heure certaine d'un contenu numérique ou d'une transaction, l'identité et le consentement des signataires. Ces services de confiance peuvent être "connectés" à une architecture de gestion de documents numériques (GED) internalisée ou hébergée dans un cloud public. Dans ce dernier cas, il est recommandé de se poser également la question de la confidentialité et du droit applicable sur les données avant stockage, car certains clouds publics sont soumis à des réglementations spécifiques telles que le Patriot Act aux USA qui leur fait obligation de divulguer les données qu'ils contiennent sur requête des autorités américaines. Pour éviter d'éventuels problèmes, il est possible d'associer l'utilisation d'un cloud public avec un service amont de chiffrement de données, indépendant de l'offreur de service en cloud"*.

Confiée à un tiers, la chaîne de traitement du document demeure la même : de la capture des données au stockage et à l'archivage probatoire en passant par le record management, la dématérialisation de documents dans le cloud requiert de multiples expertises de la part des prestataires. S'y

ajoutent les contraintes de gestion des infrastructures, quelle que soit la solution retenue. *"Ce qu'il faut vérifier impérativement auprès du prestataire est son mode d'hébergement des données, où, comment et dans quelles conditions"*, insiste Xavier Lainé

"Il faut qu'il garantisse une obligation de résultat et non simplement de moyen. La présence dans ses contrats d'une clause de réversibilité est importante, tout comme l'existence d'un PCA (plan de continuité d'activité) et d'un PRA (plan de reprise d'activité). Son système doit être conforme avec les normes en vigueur, NF Z42-013 notamment et mieux vaut avoir à faire à un tiers de confiance. Si tous ces critères sont remplis, il y a fort à parier que vos documents et données seront plus à l'abri chez votre prestataire que chez vous".

Garantir l'intégrité des données

Pour Pascal Colin un prestataire doit pouvoir, au travers d'engagements clairs et transparents, garantir à ses utilisateurs que les données qui lui sont confiées, pour traitement, transmission ou conservation, sont protégées en intégrité et en confidentialité. Il doit également pouvoir démontrer cette protection au travers de processus de traçabilité, qui font intervenir des technologies et des procédures organisationnelles auditable, et de préférence certifiées, souligne-t-il.

"L'offre de service est différente pour une solution dans le cloud et On Premise" distingue de son côté Christophe Rebecchi. *"Contrairement à une solution On Premise ou la majorité des services est délivrée à l'installation et au déploiement de la solution, une solution cloud nécessite peu de services au démarrage. En revanche, l'offre de services s'étoffe au fil du temps pour offrir progressivement des services à plus forte valeur ajoutée. Les services sont d'ailleurs souvent gérés comme des produits (service engineering). Les prestataires doivent par ailleurs disposer de capacité machine suffisante leur permettant d'intégrer rapidement de nouveaux clients avec des volumétries de documents supplémentaires et ce sans goulets d'étranglement. Les plateformes doivent permettre de fortes montées en charge sans aucune contrainte tout en garantissant une sécurité optimale. Bien évidemment et comme pour les solutions On Premise, le prestataire doit bénéficier d'un minimum de connaissances métier pour conseiller ses clients"*. ■



Bouquet de Services Proginov, bien plus qu'un nuage

BSP

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 7/7
Solutions de Mobilité
Bureautique et Messagerie
Requêteur Intégré
Services de Fax et SMS
Liaisons bancaires Ebics
Commande vocale
EDI
Paiement en ligne
Couplage téléphonique

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)



Tél.: 02 51 70 93 93 - www.proginov.com

 **PROGINOV**
LOGICIELS DE GESTION D'ENTREPRISE

Le traitement industriel des documents numérisés ou des fichiers importés passe par des solutions de plus en plus accessibles. Mais automatiser de bout en bout des processus reste un défi majeur. Plusieurs acteurs du marché précisent ici les approches qu'ils privilégient.

Automatiser *la capture* des documents

par Frédéric Bergonzoli

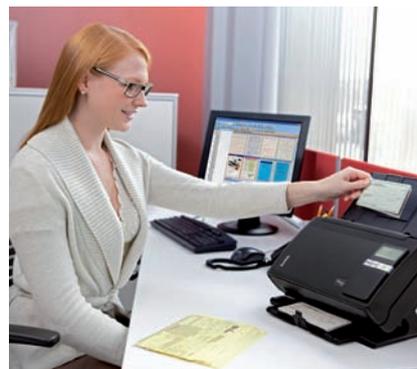
Le traitement d'un volume important de documents n'est plus un frein tant les solutions se multiplient chez les prestataires. Le choix technique ne se fait pas sans stratégie. "Les organisations qui veulent rationaliser leurs processus documentaires devraient définir les processus métier à automatiser, quels sont les documents impliqués dans leurs processus et quelle infrastructure IT devra être implémentée", conseille **Xavier Sauvan**, Regional Marketing Executive chez Abbyy. "Une organisation devrait, avec un partenaire qualifié, évaluer les solutions sur le marché afin de déterminer celle qui correspond à ses besoins réels et qui est la plus évolutive. La bonne solution devrait s'adapter facilement aux besoins en évolution d'une organisation".

Pour **François Lacas**, responsable marketing et communication chez Iteisoft, il faut "penser son projet en amont, en ne le considérant pas uniquement comme un projet informatique : procéder à un audit du flux documentaire et de vos processus de gestion métier en amont du projet est un des facteurs clés de succès. Cette analyse de l'existant, complétée d'une identification des gains possibles, permettra de définir au mieux la solution cible ainsi qu'un éventuel plan de transformation et donc de sécuriser la réussite du projet".

Dans l'objectif d'automatiser au maximum la chaîne de numérisation, il est nécessaire de déterminer les documents qu'il est impératif de faire circuler ou d'archiver et donc d'analyser le fond documentaire éligible à la capture de documents. "Cette sélection permettra d'évaluer le temps et les ressources utiles à la préparation des documents et donc de minimiser les incidents liés à la numérisation", détaille **Aline Saponara**, responsable commerciale Kodak Document Imaging France. "Le choix du scanner en fonction de la volumétrie et du temps imparti est d'autant plus important lorsque les

documents sont très hétérogènes en format ou en grammage. Les options de nettoyage, d'amélioration de la qualité d'image et toutes les options qui fluidifient la production faciliteront également l'automatisation de la capture de données et diminueront le temps de validation".

Philippe Leroy, Regional Director, Southern Europe MFP & OEM Imaging Sales chez Nuance, estime pour sa part que l'automatisation avancée est désormais conçue pour tous, grâce notamment "au traitement de formulaires utilisant des tâches sophistiquées telles que l'OCR de zones qui permet l'entrée des données de formulaire directe-



© D.R.

ment dans les bases de données à partir d'un multifonction. Les codes à barres sont également un moyen efficace d'automatiser les processus par lots ou les flux de travail récurrents. Ils accélèrent les flux de travail répétitifs, éliminent le fractionnement et l'indexation manuels et réduisent les erreurs de saisie. Les étapes de recherche d'erreurs et d'assurance qualité peuvent être effectuées par la personne qui numérise les documents lorsqu'elle se trouve près du copieur, ce qui élimine les traitements supplémentaires en aval".

La capacité d'automatisation de la capture varie en fonction de la nature des documents traités (documents structurés, semi-structurés ou non structurés) rappelle **Nicolas**

Malen, chef de produit GED Canon France. A chacun de ces états correspondent différentes technologies de capture. "L'automatisation de la capture des documents non structurés nécessite des logiciels plus complexes que la LAD ou la RAD, et assez souvent des développements complémentaires. Cette capture se fait par le biais d'indexation en texte intégral, à la manière des moteurs de recherche internet. L'inconvénient de cette méthode est que le document n'est plus alors précisément classé suivant le référentiel de l'entreprise. Elle n'est donc adaptée qu'à des applications particulières pour lesquelles elle est nécessaire, comme typiquement, la documentation technique. Il convient d'étudier précisément le ROI de ces solutions face à de l'encodage manuel, le volume de documents à traiter étant un facteur clé".

Eric Jamet, directeur marketing et stratégie partenaires chez Tessi documents services, insiste sur la minutie de l'opération de capture : "la préparation - toilettage des documents est une étape incontournable avant la numérisation. Il faut pouvoir réduire cette tâche au maximum, supprimer la nécessité de séparateurs physiques ou recueillir et "e-préparer" les documents numérisés à la source depuis les sites clients. Dans le cas de fortes volumétries ou de traitements industriels, la capacité d'une solution à piloter l'ensemble des traitements est essentielle. Enfin, ne perdons pas de vue que 40% des documents entrant dans l'entreprise sont des documents issus même de l'entreprise. L'automatisation des étapes de classification, d'indexation automatique via RAD/LAD et des exports, peut donc être fortement renforcée par l'adaptation des formats, l'organisation de l'information dans le document et l'intégration de composants de type datamatrix ou code-barres, favorables à la capture automatisée et à la traçabilité des flux". ■

Livre Blanc

10
recettes pour réussir
vos projets de
dématérialisation

Azur
Technology
● Expert en simplicité

Téléchargez ce Livre Blanc
www.azurtechnology.com/livreblanc/



Avant-propos	3
<i>Recette 1</i>	
10 années d'apports de la <i>dématérialisation</i>	4
Témoignage de la société Relay Expertise de Laurent SALAMIN, TI Informatique	
<i>Recette 2</i>	
Soigner l'interface <i>et faire adhérer les utilisateurs</i>	5
Témoignage de la société Gécina Expertise de Marc FREICHET, Azur Technology	
<i>Recette 3</i>	
Interfacer la GED <i>avec le progiciel métier</i>	6
Témoignage de la société ACM, OPH de Montpellier Expertise de Luc CHIROUZE, Sopra Group - Division Immobilier	
<i>Recette 4</i>	
Centraliser les documents <i>dans une armoire numérique</i>	7
Témoignage de la société Efidis Expertise de Marc FREICHET, Azur Technology	
<i>Recette 5</i>	
Externaliser <i>les traitements documentaires</i>	8
Témoignage de la société April Mobilité Expertise de Jean-Baptiste BLANCHON, Dynapost	
<i>Recette 6</i>	
La LAD, <i>socle des applications de dématérialisation</i>	9
Témoignage de la société OPDH 92 Expertise de Philippe VUILLERMIN, Azur Technology	
<i>Recette 7</i>	
Automatiser <i>les processus métier</i>	10
Témoignage de la société Travel Horizon Expertise de Rémy TZAUD, TI Informatique	
<i>Recette 8</i>	
Structurer <i>les étapes et les équipes</i>	11
Témoignage de la société Europe Airpost Expertise de Ludovic SEVOZ, Azur Technology	
<i>Recette 9</i>	
Transmettre les compétences <i>à l'utilisateur</i>	12
Témoignage de la société Pouey International Expertise de Philippe VUILLERMIN, Azur Technology	
<i>Recette 10</i>	
Commencer par les projets <i>avec un ROI identifiable</i>	13
Témoignage de la société Aon France Expertise de Myriam CADOR, Azur Technology	
Conclusion	14
Tribune libre	15



Avant-propos



“Un livre blanc de plus”, diront certains. Oui...et non !

Oui, parce que dans le monde des entreprises, des administrations, la dématérialisation fait désormais partie du quotidien. Conséquence de cette banalisation, la documentation disponible sur le sujet s'accroît. Ce livre blanc vient ajouter sa touche à cette évangélisation.

Non, parce que Azur Technology a 15 ans cette année. Quinze années bien remplies par des centaines de projets dans le domaine de la dématérialisation. Quinze années à affiner nos méthodes et nos technologies.

Quinze années à aller vers toujours plus de simplicité et pour toujours plus d'efficacité. Quinze années à dématérialiser les documents comme les échanges. Le savoir-faire développé au fil des ans nous a amené à penser les projets de dématérialisation en termes simples. Pour cet anniversaire, nous avons voulu « marquer le coup » et vous présenter notre expérience.

Partager notre expérience...

Cette approche simplifiée de la dématérialisation, nous voulons la partager avec vous Directeurs Informatique bien sûr, mais aussi avec vous, Directeurs Généraux, Comptables, Directeurs Financiers, Responsables des services des Ressources Humaines, Responsables de services opérationnels ou transverses. Vous qui concurrez tous les jours à l'amélioration des processus de votre entreprise. Les échanges BtoB sont condamnés à se virtualiser. Il s'agit ni plus ni moins d'une condition de survie économique. Ce livre blanc se veut le témoin de ces évolutions.

...par des recettes

Quoi de plus naturel pour des Lyonnais que de vous présenter ce livre sous la forme de recettes. Les projets de dématérialisation se suivent et se ressemblent. A ce détail près que la personnalité de l'entreprise, des collaborateurs impliqués comme la spécificité des besoins donnent une tonalité, presque une saveur différente à chaque projet. “Convives”, “préparation”, “ingrédients” et une recette réussie y sont décrits par le menu et accompagnés par le conseil du chef. Des chefs qui travaillent au sein d'Azur Technology mais aussi chez nos partenaires.

Merci !

Ce livre de recettes n'aurait pas vu le jour sans nos clients. Nous remercions chaleureusement toutes les sociétés qui ont prêté leur concours à la réalisation de cet ouvrage, sans lequel, ces recettes seraient demeurées virtuelles. Merci à l'ACM-OPH de Montpellier, Aon France, April Mobilité, Efidis, Europe Airpost, Gecina, l'OPD 92, Relay, Pouey International et TravelHorizon.

Nous remercions également les experts partenaires de Dynapost, Sopra Group et TI Informatique ainsi que les Brasseries de Lyon Paul Bocuse pour les illustrations.

Bonne lecture

Téléchargez ce Livre Blanc

Pour ses 15 ans l'éditeur et intégrateur de solutions de dématérialisation vient de publier ce Livre Blanc, intitulé “10 recettes pour réussir vos projets de dématérialisation, téléchargeable sur le site :

www.azurtechnology.com/livreblanc/ .

Jean-Louis Sadokh,
PDG d'Azur Technology

Recette 1

10 années d'apports de la *dématérialisation*

“Cuisiner avec des produits simples”



Le convive

Réseau de commerce de détail, l'enseigne Relay est implantée dans 18 pays à travers un réseau de 1 800 points de vente. Outre les produits presse, ces enseignes commercialisent, des cigarettes, des confiseries et d'autres produits. Quotidiennement, en France, elles accueillent un million de clients, vendent 400 000 quotidiens et publications, 3 tonnes de barres chocolatées, 280 000 paquets de cigarettes et 50 000 articles divers. Une activité qui implique des relations commerciales avec de nombreux fournisseurs.

La préparation

Relay est un pionnier de la dématérialisation. Ses besoins ont évolué au fil des années et la société a su tirer les leçons des différentes évolutions technologiques. *“Le premier projet de dématérialisation, lancé en 1998, a permis à la comptabilité points de vente de supprimer les microfiches”*, se souvient **Alain Cuzin**, Responsable Informatique de Relay.

Cette première application avait pour objectif de regrouper des “spools”, informations comptables issues d'un AS400, pour permettre à chaque point de vente de suivre ses activités commerciales. Relay a utilisé à l'époque une solution de GED comme socle de l'application. Cette première expérience réussie, *“sans trop dépasser les délais”*, rappelle Alain Cuzin, l'a amené quelques années après à envisager la dématérialisation de ses factures fournisseurs. Chaque mois, le siège de Relay traite 2000 factures pour les frais généraux sans compter plus de 200 factures pour la gestion du stock Hachette Livre. *“Le but était de diminuer le temps de traitement”*, souligne Alain Cuzin.



Les ingrédients

- 2 000 factures de frais généraux par mois, 200 factures Hachette Livres par le siège
- 850 points de vente
- Xpert.ECM et Xpert.Capture

Suppression totale du papier

Tout naturellement, Relay demande à l'éditeur de sa solution de GED de mettre en place une application de LAD. Outre la numérisation, cette dernière extrait les données des factures. Les dernières évolutions de cette application automatisent une bonne partie des traitements. Le logiciel se charge de l'identification des données sur les factures et reconnaît les fournisseurs déjà existants. Il effectue également des contrôles de cohérence, totaux des factures par exemple, avant l'écriture des données dans l'application de comptabilité. Pour assurer la fiabilité des informations, le logiciel renvoie vers une vérification humaine en cas de doute.

Voilà deux ans, *“la boucle est bouclée”*, résume Alain Cuzin. *“Nous supprimons entièrement le papier, qui entre temps, était passé du spool AS400 en PDF”*. Les points de ventes consultent désormais leurs comptes via l'application de GED sur l'intranet dès le lendemain de la clôture, alors qu'il fallait 15 jours pour router le papier. De son côté, le service comptabilité du siège a gagné en efficacité, par la suppression des déplacements par exemple. Ce qui lui a permis d'affecter des collaborateurs à d'autres tâches à plus forte valeur ajoutée. ■

Une recette réussie

- 70% de temps gagné sur la gestion des frais généraux
- 95% de temps gagné sur la gestion des achats
- Diminution notable du nombre de photocopies

Le conseil du “chef”

“Ne pas multiplier les critères de recherche”

Laurent Salamin,
fondateur de TI Informatique.



“La dématérialisation a beaucoup évolué depuis ses débuts. La première génération de projets concernait des gros ou moyens

systèmes informatiques et avait pour objectif principal l'archivage.

La génération actuelle est orientée sur la mise en place de solutions de GED dont les données sont accessibles à partir d'un navigateur. Autre évolution, les données numérisées ont vocation à être traitées et intégrées dans les SI.

Les leçons tirées de ces évolutions au cours des années ont permis de dégager des principes de base. Pour l'étape de numérisation, il importe de ne numériser que ce qui a vocation à l'être pour des raisons légales ou fonctionnelles. La même simplicité doit présider à l'organisation, notamment pour éviter de multiplier les critères de recherche. Troisième grand principe, il faut éviter tout excès de zèle dans la définition de la sécurité. Par exemple, en gérant les droits par document et par action, sous peine de passer son temps à gérer les droits d'accès.” ■

Recette 2

Soigner l'interface et faire adhérer les utilisateurs

**“Associer
les convives à la
préparation”**



Le convive

Spécialisée dans l'immobilier locatif, Gecina gère un patrimoine de 16 000 appartements destinés à la location et de 1,2 million de m2 de bureaux, essentiellement en région parisienne. Créée en 1959, la société gère également des locaux dans les secteurs de la santé et de l'hôtellerie. Cotée en bourse, Gecina emploie près de 580 collaborateurs.

La préparation

Démarrée il y a 5 ans, la GED est aujourd'hui utilisée par quasiment tous les collaborateurs de la société. L'application est devenue une application critique, *“comme les demandes de restauration de données perdues l'attestent”*, souligne **Florence Flageul**, Directeur Système d'information & Communication Groupe. Pour réussir cette mutation, une attention particulière a été portée aux utilisateurs et aux interfaces applicatives. Une société spécialisée, entre autres, dans le design des interfaces web, SQLI, a été mise à contribution pour optimiser l'ergonomie.

Projet participatif

Dès les débuts du projet, Florence Flageul a joué la carte du “participatif”. Une étude d'usage réalisée par un cabinet externe a largement facilité l'adhésion des utilisateurs. *“Le cahier des charges a été soumis et validé par la quasi-totalité des collaborateurs”*, insiste-elle. Une démarche qui a perduré tout au long du projet. *“Je ne crois pas aux*

utilisateurs pilotes, souvent surchargés de travail. Il leur arrive de ne pas remonter des problèmes faciles à résoudre à leurs yeux. Alors que la résolution de ces problèmes mineurs facilite l'adoption par les utilisateurs”, ajoute Florence Flageul. Une démarche qui a tout naturellement amené à adapter les interfaces en fonction des profils. *“Au siège, les fonctions transverses comme les RH utilisent plutôt le portail. Les gardiens comme les services de production accèdent directement à la Ged à partir de l'application métier”*, explique Florence Flageul. Par exemple, une interface web couplant l'accès aux applications métiers et à la GED a été développée spécialement pour les gardiens.

Ces derniers accèdent à une partie de l'application métier et récupèrent des documents stockés dans la GED sans même le savoir. *“Par exemple, les contrats d'entretien”*, détaille Florence Flageul. L'aventure continue. Plus d'une centaine de propositions d'évolution provenant des utilisateurs sont identifiées. ■



Les ingrédients

- 580 utilisateurs dont 200 sur des sites distants
- 100 000 factures de 1 800 fournisseurs par an
- Documents de gestion (baux...) et techniques (plans...) des immeubles
- Xpert.Capture, Xpert.ECM et Xpert.Ivy

Une recette réussie

- Visualisation des documents (plus de 500 000) à travers l'extranet
- Traçabilité de la diffusion et de la lecture
- Ouverture de l'application aux architectes et entreprises externes.

Le conseil du “chef”

**“L'ergonomie
est primordiale”**

Marc Freichet,
Directeur Général d'Azur Technology



“La réussite d'un projet passe par l'adhésion des utilisateurs. Une adhésion qui suppose que l'interface soit de qualité, notam-

ment en termes d'ergonomie et de design. Faire appel à un prestataire spécialisé dans le design web peut devenir l'une des conditions du succès. L'effet Google, pour la simplicité de son interface, est bien réel. C'est la fin des menus déroulants ! De plus, cette ergonomie doit être pensée en fonction des tâches dévolues à l'utilisateur. Globalement, lorsque l'application est plus orientée métier, la tâche de l'utilisateur reste plus soumise à des contraintes de productivité. Trouver un document stocké dans la GED passe simplement par des accès directs à partir de l'application métier. Lorsqu'en revanche, l'utilisateur réalise des tâches qui l'amènent à lancer des recherches documentaires, l'intuitivité de l'interface est indispensable !” ■

Recette 3

Interfacer la GED avec le progiciel métier

**“Marier
les saveurs”**



Le convive

L'Office Public de l'Habitat de la communauté d'agglomération de Montpellier gère et entretient plus de 15 000 logements sociaux qui permettent de loger plus de 50 000 personnes. Il assure également chaque année la construction de 600 logements, ainsi que la réhabilitation de 1 000 appartements. L'OPH de la communauté d'agglomération emploie 275 collaborateurs répartis entre le siège et une dizaine d'agences, chacune étant chargée de la gestion quotidienne d'environ 1 500 logements.

La préparation

La première application de GED, mise en œuvre au sein de l'OPH de l'agglomération de Montpellier, remonte à plus de 6 ans. Elle faisait suite à un incendie et portait sur la numérisation des documents d'archives qui avaient échappé au sinistre. *“Dès cette étape, l'une des qualités de la solution logicielle retenue a été sa capacité à s'interfacer facilement avec notre ERP Ikos, édité par Sopra”* indique **Alain Braun**, responsable informatique de l'Office. Fort de cette première étape, l'OPH met en place une deuxième application destinée à la validation et au paiement de ses factures fournisseurs, soit autour de 30 000 factures émises par 700 fournisseurs. Là encore, l'intégration avec Ikos a été le point clé pour la mise en production. *“Ces deux premières applications de GED nous ont permis d'améliorer nos processus tant pour l'archivage électronique que pour le paiement des factures ou pour faciliter la recherche. Même si le retour sur investissement n'était pas toujours évident, nous souhaitons aller plus loin”* poursuit Alain Braun, Directeur de la production.



Les ingrédients

- 275 collaborateurs
- Plusieurs centaines de milliers de documents dématérialisés
- Xpert.ECM

Des documents accessibles par tous

Destiné aux six membres de la direction générale, un portail documentaire a ensuite vu le jour. Il avait pour but de centraliser la gestion, l'archivage et la consultation de dossiers administratifs composés de comptes rendus de conseils d'administration, des commissions d'attributions des logements, etc. Six autres projets de GED, portant sur 50 types de documents, ont été développés depuis.

La GED couvre désormais tous les métiers de l'Office, de la gestion des contrats d'entretien aux dossiers d'emprunts. Tous ces documents sont accessibles à l'ensemble des collaborateurs en fonction de leurs droits et 4 000 documents s'ajoutent dans cette GED chaque mois. *“Couplée à notre ERP Ikos à travers une série de connecteurs, la GED a permis de passer d'une approche spécifique et artisanale à une approche standard et industrielle”*, conclut Alain Braun. ■

Une recette réussie

- Consultation des documents à partir de l'application métier
- Réduction des délais de traitement (15 jours pour les factures fournisseurs....)
- Industrialisation des processus métier

Le conseil du “chef”

“Le document est une donnée comme une autre”

Luc Chirouze,
Directeur de la Division Immobilier
de Sopra Group



“Pour marier la GED et l'ERP, l'idée directrice est simple. Le document doit être vu par l'utilisateur comme une donnée. Ce challenge dépend d'abord de la solution de dématérialisation. Cette dernière doit être parfaitement mature. Autre facteur, l'outil de GED doit être basé sur une architecture compatible avec celle du progiciel métier. L'accès aux documents doit s'effectuer intuitivement dans le contexte visualisé par l'utilisateur et de la manière la plus automatisée possible. Enfin, dans un souci de pérennité, l'architecture mise en œuvre doit être évolutive et s'appuyer sur les principes d'urbanisation.”

Ces principes ont été implémentés il y a plus de 10 ans entre les logiciels Ikos et Xpert.ECM. Le club des utilisateurs Ikos a participé activement à cette aventure industrielle.

Un partenariat technologique entre les éditeurs de ces deux logiciels assure l'application de ces principes et garantit la pérennité de la solution.” ■

Recette 4

Centraliser les documents dans une armoire numérique

“Stocker
les aliments”



Le convive

Filiale de la Caisse des dépôts et consignations à travers le groupe SNI, Efidis gère plus de 47 000 logements sociaux majoritairement localisés en île de France. Efidis prend également en charge la construction et la réhabilitation d'immeubles. La société compte plusieurs filiales, toutes engagées dans la gestion, la construction et la réhabilitation de logements sociaux.

La préparation

Déjà ancienne chez Efidis, la réflexion sur la dématérialisation s'est traduite par un premier appel d'offres portant sur la numérisation d'un questionnaire de déclaration de ressources, envoyé aux locataires tous les ans. “Avant la mise en place de la LAD, la saisie de ces informations monopolisait une dizaine de personnes pendant un mois”, rappelle **Claude Virolet**, Directeur des Opérations et du Système d'Information. Cette première application de LAD (Lecture Automatique de Documents) a été déployée chez Efidis et dans ses filiales en 2008. Une deuxième brique de LAD a été mise en place la même année pour traiter les attestations d'assurances multirisques habitations obligatoires. “Nous demandons à nos locataires de nous fournir ce document deux fois par an”, explique Claude Virolet. Depuis janvier 2010, un troisième projet pour les factures fournisseurs a été déployé.



Suppression de la saisie

La mise en place de ces applications a fait disparaître en grande partie les tâches de saisie. “La principale difficulté était liée aux utilisateurs. Dans certains cas, on a même constaté des phénomènes de rejet”, se souvient Claude Virolet. Pour faciliter l'adoption de la GED, l'équipe projet a adossé cette dernière à Ullis, l'application métier éditée par Sopra Group. “La plupart des utilisateurs travaillent quotidiennement avec Ullis. Dans la plupart des cas, ils n'ont besoin d'accéder à un document stocké dans la GED qu'à partir de l'application métier”, souligne Claude Virolet. Pour s'adapter à ce contexte, l'équipe projet a donc utilisé dans le plan de classement de la GED les clés utilisées dans Ullis, “comme le numéro de locataire, de questionnaire, etc”, détaille Claude Virolet. Une intégration avec l'ERP qui a eu le mérite de conforter l'adoption de la GED. Seuls les services transverses comme la direction générale ou la comptabilité passent par le portail dédié pour accéder à la GED. ■

Le conseil du “chef”

“Voir la GED comme point
d'entrée unique”

Marc Freichet,
Directeur Général d'Azur Technology



“Un projet de dématérialisation implique d'organiser les documents numérisés dans l'application de GED,

notamment à travers un plan de classement. Une étape nécessaire mais insuffisante. Il est également indispensable de fournir des droits d'accès aux documents en fonction des utilisateurs et de leur rôle au sein de l'entreprise.

L'accès aux documents peut aussi être lancé directement à partir d'une application métier. D'où la nécessité d'indexer les documents à partir de quelques données métiers pertinentes et pas plus. Pour les accès transverses, l'application de GED doit proposer des recherches, soit très structurées à partir de l'organisation documentaire (classement, dossier, index, etc.), soit totalement intuitives à partir de quelques mots contenus dans les documents.

Cet accès multimodal doit devenir le point d'accès unique pour chercher les documents dans d'autres sources, par exemple dans des serveurs de fichiers.” ■

Les ingrédients

- 850 utilisateurs
- 47 000 enquêtes
- 94 000 attestations d'assurances habitations
- 120 000 factures fournisseurs
- Xpert.Capture, Xpert.ECM

Une recette réussie

- Suppression de la saisie pour plus de 260 000 documents papier par an
- Un accès direct à tous les documents à partir de l'application métier
- Un portail dédié aux services transverses.

Recette 5

Externaliser *les traitements documentaires*

**“S’entourer
du meilleur
prestataire”**



Le convive

Depuis plus de 30 ans, April Mobilité est spécialisé dans la protection sociale des personnes vivant hors de leur pays de nationalité, pour des séjours de courte ou longue durée. April Mobilité conçoit, gère et vend des contrats d'assurances pour plus de 63 000 voyageurs et expatriés. April Mobilité bénéficie d'un réseau de 4 500 professionnels d'assurance en France et en outre-mer.

La préparation

April Mobilité a opté pour la dématérialisation des demandes d'adhésion, *“pour éviter la perte de données stratégiques et surtout favoriser le partage des informations à distance, via le Web”*, justifie **Éric Bonnet**, Directeur des Opérations de l'assureur. La société choisit de sous-traiter cette numérisation à Dynapost, une filiale de la Poste spécialisée dans les services documentaires, notamment pour faciliter l'intégration des informations dans la chaîne de production. Pour ce faire, l'assureur a signé un contrat global d'externalisation avec engagement de résultat. L'équipe du sous-traitant travaille dans les locaux d'April Mobilité.

Concrètement, du lundi au vendredi, les contrats d'adhésion qui arrivent par courrier sont ouverts par les agents de Dynapost et numérisés sur deux scanners. Après l'étape de numérisation, le logiciel de LAD reconnaît automatiquement le formulaire traité et effectue la lecture du document pour en extraire les données. Ces dernières peu-

vent ainsi être validées par l'opérateur pendant l'étape de vidéo codage. Ces données sont ensuite transmises au logiciel métier d'April Mobilité, puis mises à disposition sur Internet avant 11h 00 du matin.

Tout le courrier entrant numérisé

Actuellement, seulement trois types de contrats - sur la douzaine que reçoit April - représentant 300 à 400 formulaires par mois sont numérisés par l'équipe de Dynapost. Chaque formulaire est composé de plusieurs documents et comporte 90 champs automatiquement analysés. Prochainement, tous les contrats d'adhésion seront numérisés et traités. *“Grâce à cette technologie, nous bénéficions d'une plus grande réactivité dans nos processus et d'une meilleure sécurisation de nos informations.”*

A terme, nous pensons étendre cette solution à l'ensemble de notre courrier entrant” indique Eric Bonnet. ■

Le conseil du “chef”

“S'intégrer dans le système d'information”

Jean-Baptiste Blanchon,
Responsable Informatique production
de Dynapost



“La première motivation pour externaliser est souvent financière. La mutualisation des moyens informatiques, des ressources et de

la sécurité permet au client d'abaisser les coûts. Dans la région parisienne en particulier, le gain en terme de m² peut être une autre raison. Pour finaliser ce choix, il importe d'abord de définir le niveau de service souhaité.”

La première option correspond à une externalisation “pure et dure” de la dématérialisation sur une plate-forme industrielle localisée chez le prestataire.

La seconde alternative consiste à faire travailler l'équipe du prestataire chargée de la dématérialisation dans les locaux du client. Une option qui découle par exemple d'un manque de compétences en interne.

Cette solution facilite l'intégration des données dématérialisées dans le système d'information du client et garantit une sécurité accrue. En dehors de l'aspect financier, le prestataire devra être transparent sur les outils qu'il utilise.” ■



Les ingrédients

- 1 000 documents entrants par jour
- Recours aux ressources spécialisées de Dynapost
- Xpert.Capture

Une recette réussie

- Suppression de la saisie manuelle
- Plus de perte de données
- Coût maîtrisé sur une base mensuelle.

Recette 6

La LAD, socle des applications de dématérialisation

“Le mille-feuille du dossier locataire”



Le convive

Principal bailleur social du département des Hauts-de-Seine, avec 30 000 logements, l'OPD 92 gère tous les dossiers de locataires, une activité à laquelle s'ajoutent des enquêtes réglementaires portant sur des statistiques d'occupation notamment. L'Office doit faire face depuis quelques années à une augmentation substantielle du nombre de demandes de logements. L'Office compte plus de 600 agents dont 283 gardiens répartis entre le siège, à Levallois-Perret, et six sites implantés dans les Hauts-de-Seine.

La préparation

L'OPD 92 devait répondre à un double défi : optimiser son système d'information et faire face à l'accroissement des demandes de logements. Pour ce faire, l'Office a mis la dématérialisation de documents au cœur de son schéma directeur informatique. *“L'objectif est de dématérialiser, à terme, l'ensemble du dossier locataire pour augmenter notre productivité, mieux faire circuler l'information entre nos services, gagner de la place et offrir un meilleur service”*, explique le Directeur Administratif et Financier. Première étape avec la dématérialisation : les contrats de location, les états des lieux, les attestations d'assurances, ...

Plus de 30 000 demandes de logements sont numérisées chaque année par une équipe dédiée de 11 agents. L'historique a été repris et intégré dans la GED. Une seconde application de LAD concernait les documents reçus au titre des enquêtes de SLS, sur les ressources des locataires et d'OPS, sur l'occupation du parc social. Depuis, d'autres applications ont été développées (dos-

siers contentieux...) et complètent les dossiers locataires désormais complètement numérisés. Ces projets ont été interfacés avec le logiciel métier en place, en l'occurrence Aravis d'ACG-Informatique.

La LAD avant la GED

Particularité de la dématérialisation à l'OPD 92, l'étape de LAD a précédé les étapes de GED et de Workflow dans tous les projets. Une attention particulière a été portée à la qualité des données issues de la LAD. Par exemple, pour une quinzaine de zones des formulaires des enquêtes SLS, les données sont vérifiées par le logiciel et éventuellement, reprises manuellement avant leur écriture dans le logiciel métier. Une étape qui limite la saisie tout en assurant la qualité des informations recueillies. *“Le bilan est d'ores et déjà positif. Nous avons récupéré de l'espace, uniformisé les informations et sécurisé le classement”* a constaté le service informatique de l'Office. ■

Le conseil du “chef”

“La LAD n'est pas une application métier”

Philippe Vuillermin,
Responsable Activités Services
d'Azur Technology



“La LAD est souvent le point d'entrée d'un projet de GED ou d'ECM. De plus, les documents issus de cette numérisation constituent, dans nombre de cas, la première source de données en termes de volume. Il est important de porter une attention particulière à la qualité des données extraites puisque ces dernières seront ensuite intégrées dans les applications métiers.”

La qualité se décline aussi pour les métadonnées associées aux images. A cette étape, il est important de garder un équilibre entre l'automatisation complète et l'intervention humaine. En général, il reste préférable de valider une partie des données, les exceptions, “à la main” plutôt que d'investir dans des développements logiciels coûteux pour des résultats hasardeux. Cette simplicité peut se résumer par la règle du 80/20. Inutile d'investir 80% des ressources pour gérer 20% d'exceptions. Autre point à ne pas perdre de vue, la LAD ne doit pas se substituer à l'application métier” ■

La qualité se décline aussi pour les métadonnées associées aux images. A cette étape, il est important de garder un équilibre entre l'automatisation complète et l'intervention humaine. En général, il reste préférable de valider une partie des données, les exceptions, “à la main” plutôt que d'investir dans des développements logiciels coûteux pour des résultats hasardeux. Cette simplicité peut se résumer par la règle du 80/20. Inutile d'investir 80% des ressources pour gérer 20% d'exceptions. Autre point à ne pas perdre de vue, la LAD ne doit pas se substituer à l'application métier” ■



Les ingrédients

- 32 000 demandes de logements par an
- Plusieurs dizaines de milliers d'enquêtes SLS et OPS
- Xpert.Capture, Xpert.ECM

Une recette réussie

- Suppression de la saisie manuelle
- Accès au dossier locataire en ligne
- Optimisation du système d'information et meilleur services aux clients.

Recette 7

Automatiser les processus métier

**“Fluidifier
le service en salle”**



Le convive

TravelHorizon est spécialisé dans la vente en ligne de courts séjours touristiques à la montagne, notamment de ski. Une activité qui l'amène à travailler avec de nombreux fournisseurs (loueurs de skis, hébergements, écoles de ski, etc.). La société comprend une centaine de collaborateurs sans compter les saisonniers. Elle est implantée dans plusieurs pays : France, Belgique, Hollande et Angleterre.

La préparation

Depuis sa création, TravelHorizon doit faire face à un accroissement régulier de son activité. Une croissance qui a passé récemment un cap avec le rachat de la société Sportura. De par son activité, TravelHorizon reçoit plus de 35 000 factures fournisseurs par an pouvant comporter jusqu'à 70 pages et 20 lignes par page. Autre spécificité, les factures provenant d'entreprises très différentes ont des formats hétérogènes. Les offres sont commercialisées par les sept entités du groupe implantées dans quatre pays européens. Autant de facteurs qui nécessitaient de rationaliser la facturation.

Outil de gestion centralisé

Au démarrage, TravelHorizon opte pour une application chargée d'automatiser le traitement des factures. La mise en place de cette application de gestion des processus impacte l'organisation du travail. Les sept entités du groupe bénéficient désormais d'un outil de gestion centralisé capable, entre autres, d'extraire les données relatives à l'activité de chacune d'entre elles. La mise en

œuvre de cette solution a également eu un impact positif sur la circulation des factures entre les différents services. L'automatisation presque complète du processus de validation a simplifié le circuit. L'équipe chargée de la facturation traite désormais un volume doublé en moitié moins de temps. Même impact bénéfique sur le traitement des litiges, *“nous avons besoin d'un processus complet, capable de traiter d'importants volumes de références de commandes et de nous faire remonter automatiquement les lignes de litiges”*, souligne **Emmanuel Champetier de Ribes**, Directeur Administratif et Financier.

En complément du BPM (Business Process Management), une solution de LAD a été implantée à la même époque. Outre la numérisation, cette application est chargée d'extraire les informations pertinentes et de les intégrer dans Sage X3, l'ERP utilisé par TravelHorizon. Une application de Ged dédiée au stockage, à la recherche et à la consultation des factures complète le tout. ■



Les ingrédients

- 35 000 factures complexes par an.
- Formats hétérogènes et en plusieurs langues.
- Xpert.Capture, Xpert.Ivy et Xpert.ECM.

Une recette réussie

- Temps de traitement réduit de moitié pour un volume doublé.
- Traçabilité accrue.
- Rationalisation dans l'organisation des tâches de facturation.

Le conseil du “chef”

**“Mettre à plat
les processus généraux”**

Rémy Tzaud,
Business Development Manager
de TI Informatique



“Le BPM a pour fonction d'industrialiser les processus de gestion, soit les séquences d'activités humaines et techniques inhérentes

à toute organisation. Mettre en place un projet de ce type devient incontournable pour garantir la qualité, la traçabilité ou gagner en productivité.

A ce jour, les entreprises sont le plus souvent organisées en 'silos'. Une organisation qui ne facilite pas la fluidité des flux documentaires. Un projet de BPM suppose donc d'étudier les processus existants dans leur totalité. Ce qui se traduit par la mise à plat du circuit de traitement des documents et des données. Pour cette tâche, il est nécessaire de bien distinguer les workflows locaux des processus généraux. Ces derniers couvrent l'ensemble des circuits jusqu'à inclure les partenaires externes à l'entreprise.

Cette étape permet de mesurer les impacts sur l'organisation existante, d'identifier les freins éventuels et de quantifier le retour sur investissement” ■

Recette 8

Structurer les étapes et les équipes**“Composer un repas équilibré”****Le convive**

Compagnie aérienne française, Europe Airpost, ex-Aéropostale, membre du groupe ASL Aviation, assure chaque année 35 000 heures de vol grâce à sa flotte de B737-300 et de Fokker. Elle est organisée autour de deux activités, fret et passagers, et réalise un chiffre d'affaires de 257 M€ avec un effectif de 560 personnes. L'activité Fret est assurée grâce à 14 vols quotidiens. Europe Airpost achemine l'ensemble du fret postal aérien pour le Groupe La Poste, la Royal Mail et assure des prestations de Fret express.

La préparation

“Nous perdions énormément de temps à valider nos factures et ceci avait pour conséquence des délais de règlement de nos fournisseurs très longs, quelquefois plus de 45 jours. Sans oublier les pertes de factures et autres désagréments”, rappelle **Thierry Cornuault**, Directeur du Contrôle de Gestion et de la Comptabilité. Initié voilà six ans, le projet de dématérialisation des factures se concrétise un an plus tard par l'établissement d'un cahier des charges détaillé et par le choix d'un prestataire. Portant sur la totalité du cycle de vie d'une facture, depuis sa réception jusqu'à sa validation en passant par son archivage, l'application est découpée en trois étapes. Elle est également interfacée avec l'ERP comptable et financier Elodie édité par Deal Informatique. La première étape de LAD porte sur la numérisation des 60 000 factures annuelles. Une deuxième étape, de Workflow est automatiquement déclenchée à partir des bonnes imputations analytiques. Le circuit de validation s'en trouve fluidifié. A titre d'exemple, les factures carburant, les plus complexes à traiter, révèlent une automatisation

du travail d'imputation d'environ 95%. Dernière étape, chaque document est ensuite stocké dans une GED selon un plan de classement automatique. Il est ensuite possible à tout moment de retrouver la facture recherchée via un formulaire de recherche personnalisé.

Mise en place par étapes

Pour faciliter la mise en production, l'application a été mise en place successivement dans les différentes directions opérationnelles, Commerciale et du Programme, Opérations Aériennes, Techniques et Administratives. Une démarche gagnante ! “Aujourd'hui, nous avons optimisé les traitements comptables et analytiques, tout en ayant supprimé entièrement le papier. Quand aux délais de paiement, ils sont désormais de 20 jours en moyenne et peuvent être réduits à moins d'une semaine pour certains fournisseurs, pour les carburants notamment”, conclut Thierry Cornuault. ■

Le conseil du “chef”**“Identifier les points de surcharge”**

Ludovic SEVOZ
Chef de Projets
d'Azur Technology



“La réussite d'un projet passe d'abord par une étape de structuration. Il faut découper le projet en étapes. Ce découpage est la suite

logique de l'identification des processus métier de l'entreprise. Chaque étape devra être définie le plus simplement possible pour pouvoir être testée et validée sans difficultés.

Les utilisateurs doivent être associés à la modélisation des processus qui les concernent. Les services opérationnels comme transverses doivent être partie prenante. Pour ce faire, il est souhaitable de mener des ateliers avec les utilisateurs pour non seulement modéliser les processus métier mais aussi pour les optimiser. Il s'agira par exemple de mettre en évidence les goulots d'étranglement, les points de surcharge ou encore les contrôles inutiles.

Attention à ne pas oublier l'informatique ! Si la Direction Informatique, comme les techniciens ne sont pas dans la boucle du projet, le risque de ne pas respecter les délais augmente.” ■

**Les ingrédients**

- 60 000 factures par an.
- Factures complexes de carburant.
- Xpert.Capture, Xpert.Ivy et Xpert.ECM

Une recette réussie

- Suppression totale du papier.
- Gains de temps de traitement de 30% en moyenne.
- Facilitation du travail de Contrôle de Gestion.

Recette 9

Transmettre les compétences à l'utilisateur

**“Laissez le convive
déguster”**



Le convive

Le Groupe bordelais Pouey International est spécialiste du "risque client" depuis 1884. Dans le cadre de son cœur de métier, le recouvrement de créances, la société prend en charge l'ensemble des démarches de la relance, dans un cadre amiable, à la visite dans le cadre d'un recouvrement judiciaire. Le groupe a ajouté à son offre de services le renseignement commercial et la garantie de paiement. Il compte 200 collaborateurs et un réseau de 950 chargés de mission dans le monde.

La préparation

L'activité recouvrement de créances de Pouey International occupe 60 personnes en interne ainsi qu'un réseau de mandataires, avocats et huissiers. De par sa nature, cette activité génère un volume très important de papier. Chaque dossier peut ainsi comprendre jusqu'à 300 pages. Le projet avait pour but de fluidifier la circulation des documents tant en interne qu'en externe. Il se décomposait en une phase de reconnaissance de documents, une étape de GED et un interfaçage avec le logiciel métier. "Nous avons choisi le prestataire pour sa capacité à intégrer une application de GED dans notre logiciel métier sous iSeries" indique **Agnès Dufort**, Responsable de Projet Informatique au sein de Pouey International. Chaque jour, ce sont ainsi 200 à 600 courriers entrants qui sont numérisés. Les données issues de cette première étape sont ensuite intégrées et envoyées dans un flux XML vers le technicien concerné. Les documents sont paral-

lèlement injectés dans la solution de GED pour archivage. Les courriers sortants, générés par un applicatif métier, ainsi que les échanges (mail ou fax) sont également injectés dans la GED.

Une application coproduite avec le client

Caractéristique de ce projet, l'ensemble des développements et le déploiement se sont effectués progressivement conjointement avec les équipes d'intégration et le service informatique de Pouey International. L'association entre Agnès Dufort et **Pascal Marchesseau**, Directeur de l'activité Recouvrement, avec les équipes de l'éditeur a été décisive. La mise en œuvre progressive de la solution, sur 1 an et demi, s'est traduite par une grande fluidité et une facilité d'adoption accrue. Par exemple, aucune difficulté ou perte de documents n'a été à déplorer pour la reprise des quelques 25 000 dossiers. Désormais, "chaque personne habilitée a la possibilité à tout moment d'accéder via la GED, en un seul clic de souris, à tous les documents relatifs à une affaire en cours", insiste Pascal Marchesseau. ■



Les ingrédients

- 35 000 dossiers comprenant jusqu'à 300 pages.
- 10 000 documents de plus tous les mois.
- Xpert.Capture et Xpert.ECM

Une recette réussie

- Suppression de plusieurs dizaines de milliers de dossiers papier.
- 4 à 5 jours en moins sur le traitement d'un dossier.
- Tous les dossiers intégralement consultables à travers un navigateur.

Le conseil du "chef"

**“Laisser l'utilisateur
s'appropriier l'application”**

Philippe Vuillermin,
Responsable Activités Services
d'Azur Technology



“La réussite d'un projet se joue pour partie avant le démarrage proprement dit. Quand le périmètre du projet est un peu flou, il est

préférable de le découper en étapes distinctes. Par exemple, de définir des lots indépendants, l'un pour la reprise des données, un autre pour l'intégration au système d'information, etc. Cette approche conduit à découper des projets globaux en sous-projets dotés de caractéristiques bien identifiables.

Une telle démarche permet de fixer un objectif, d'identifier les bénéficiaires, le ROI. Il est important de s'assurer de la capacité du client à s'approprier l'outil. Certains clients sont autonomes dès la mise en place de l'application. Pour d'autres, une étape d'apprentissage sera nécessaire.

Dans le calendrier, le respect de toutes ces étapes est indispensable pour s'assurer de la réussite. Il s'agit plus d'une coproduction avec le client que de la livraison d'un produit clés en main” ■

Recette 10

Commencer par les projets avec un ROI identifiable

**“Frais de gestion
au régime”**



Le convive

Filiiale du leader mondial du courtage d'assurance et de réassurance Aon Corporation, Aon France compte autour de 1 300 collaborateurs répartis sur le siège à Colombes et sur une dizaine de sites en France et à l'étranger, à Sofia en Bulgarie et à Rabat au Maroc. 30 000 entreprises et 1 million de particuliers bénéficient des garanties proposées par Aon. La société a réalisé un chiffre d'affaires de 310 millions d'euros en 2008 et gère 2,7 milliards d'euros de primes.

La préparation

“ Dans le cadre de notre réorganisation visant à une réduction significative de nos charges de gestion, nous nous devons de mettre en place une infrastructure à même de partager l'ensemble de nos documents et les tâches de gestion. Ceci, quelle que soit la localisation géographique des chargés de clientèle, gestionnaires ou techniciens, et pour tous les clients, grands comptes ou particuliers”, rappelle **Danielle Doppler**, à l'époque Directrice Organisation.

Workflow déclenché par la LAD

Aon lance voilà quatre ans une étude avec un objectif de 15% d'économie. L'étude définit d'abord le périmètre de cinq métiers : factures fournisseurs, gestion des sinistres et de la production Middle Market, gestion des sinistres et de la production Particuliers. Aon France utilise un outil maison d'analyse de processus pour modéliser et identifier les sources de rationalisation et d'économies. L'analyse se traduit par la mise en œuvre

d'applications de BPM déclenchées par les documents provenant de la LAD. Ce flux de documents issu d'un prestataire externe déclenche un “workflow”, qui se traduit par une tâche dans l'ERP maison. Environ 2 000 documents (contrats, déclarations de sinistres, factures, courriers ...) sont numérisés chaque jour et sont parallèlement archivés dans l'application de GED.

Les utilisateurs finaux ont été impliqués à chaque étape du développement et du déploiement de chacun des processus. Cette approche a permis d'optimiser l'organisation, en permettant notamment de spécialiser des sites sur des processus spécifiques, la gestion des sinistres par exemple. “Le retour sur investissement était intégré dans le projet dès le départ. Mais clairement cette nouvelle application de BPM nous permet une meilleure traçabilité des tâches, une meilleure maîtrise de nos délais de production, et surtout d'assurer une qualité de service à nos clients, et ceci, quelle que soit l'application métier et l'évolution de notre organisation”, conclut Danielle Doppler. ■

Les ingrédients

- 5 processus métier.
- 10 sites de production en France et à l'Étranger.
- Xpert.Ivy et Xpert.ECM

Une recette réussie

- Dématérialisation des flux entre services.
- Economie sur les frais de gestion de 15%.

Le conseil du “chef”

“Définir les bénéfices à obtenir en amont et être souple”

Myriam CADOR,

Chef de Projets d'Azur Technology



“Le retour sur investissement doit être identifié en amont du projet. Les bénéfices d'un projet de dématérialisation se mesurent dans les usages au quotidien. Pour le calcul du ROI, il est préférable de rester simple. Il ne faut intégrer que des gains facilement quantifiables en termes de temps ou de nombre de postes. Le nombre de postes délocalisés dans des centres spécialisés peut être un bon exemple.

“Le retour sur investissement était intégré dans le projet dès le départ. Mais clairement cette nouvelle application de BPM nous permet une meilleure traçabilité des tâches, une meilleure maîtrise de nos délais de production, et surtout d'assurer une qualité de service à nos clients, et ceci, quelle que soit l'application métier et l'évolution de notre organisation”, conclut Danielle Doppler. ■

Pour limiter les coûts et rendre la solution pérenne, la démarche doit rester souple, proche d'une méthode Agile. Il vaut mieux éviter la méthode traditionnelle de conduite de projet qui consiste à écrire la totalité des spécifications détaillées, à les valider, puis à mettre en œuvre, une méthode dite en V. Dans un souci d'efficacité, il est préférable d'agir par itérations successives et de construire un processus flexible visant les étapes très récurrentes du workflow. Il n'est pas nécessaire de chercher à gérer automatiquement l'ensemble des opérations d'exception ou de contrôle.” ■

Conclusion



Pour gagner quelques étoiles

Ces dix recettes ne présentent bien sûr qu'une partie de notre savoir-faire. Même si elles sont significatives de la variété des projets traités, ces pages ne sont qu'un aperçu des quelques 500 projets que nous avons mené avec succès auprès de 150 clients.

Des projets sur lesquels nous intervenons en tant qu'éditeur, en tant qu'intégrateur ou sur ces deux aspects. Une double compétence essentielle à la vision que nous avons de ce métier.

Des projets de 20 000 euros à plusieurs millions d'euros

Cette même approche globale nous a amené à un autre constat. Il est impossible de tout faire tout seul. Ou plutôt de tout faire bien tout seul.

Dans cette logique, Azur Technology s'appuie sur un réseau de partenaires depuis plus de dix ans. Un réseau qui comprend des sociétés de toutes tailles pour mieux répondre à la variété des besoins.

Les sociétés ACG Informatique, Aareon France, Groupe Omicrone, Infor et Sopra Group œuvrent de concert avec nos équipes et connaissent nos logiciels depuis plusieurs années. C'est également le cas de la société de services Logica. Dynapost spécialisée dans les services documentaires utilise nos solutions pour plusieurs de ses clients. Sans oublier la société suisse TI Informatique, le partenaire clé d'Azur depuis ses débuts. Dotée d'une expérience unique en Europe, créée il y a 28 ans, TI Informatique est l'une des sociétés pionnières dans la dématérialisation.

Ce réseau nous permet d'adresser des projets de petite taille, à partir de 20 000 euros, jusqu'aux projets d'entreprise de plusieurs millions d'euros.

Un savoir-faire et une technologie maison

Que vous soyez DAF, DSI, ou que vous occupiez toute autre fonction de Direction, nous nous proposons de répondre à court terme et de manière concrète à vos questions relatives à la dématérialisation des documents. Des solutions que nous nous engageons à mettre en place dans des délais qui ne dépassent pas les trois à six mois.

Cette réactivité, nous pouvons la garantir du fait de la qualité de nos équipes et de leurs savoir-faire mais aussi grâce à la maîtrise complète de nos outils. Nous sommes propriétaires des technologies logicielles que nous commercialisons ! ■

*Jean-Louis Sadokh et Marc Freichet,
Dirigeants associés
Azur Technology*



Remerciements

Illustrations :
Les Brasseries de Lyon®
Paul BOCUSE - France



TRIBUNE LIBRE

La dématérialisation : une étape incontournable

Pour les entreprises et les organismes publics la dématérialisation est aujourd'hui incontournable. Le scanner ou les imprimantes multifonctions sont devenus les nouveaux outils de croissance des organisations. L'intégration des documents numérisés dans les systèmes d'information se banalise et plus personne ne doute de la pertinence du retour sur investissement !

500 projets réussis...

Fort de nos 15 années d'expérience et de plus de 500 projets menés auprès de 150 clients, nous avons identifié 10 points clés* susceptibles de permettre une mise en œuvre rapide et réussie des projets de dématérialisation. Au-delà du choix d'une solution de dématérialisation ou d'un partenaire ce sont également les facteurs organisationnels, techniques et humains qui doivent être pris en compte.

Au sein de la société tout d'abord, le projet de dématérialisation doit être pensé et construit en cohérence avec la stratégie d'entreprise. Cela implique de le définir pas à pas et de le découper en lots correspondant chacun à un besoin opérationnel et/ou stratégique. Afin d'assurer une plus grande efficacité, il convient de porter dans un premier temps les efforts sur les projets à retour sur investissement rapide.

Une erreur à ne pas commettre est de chercher à automatiser le traitement de l'ensemble des documents de l'entreprise. Pour bénéficier d'une solution efficace, il peut être opportun dans un traitement automatique de privilégier les documents les plus récurrents, les plus faciles à dématérialiser, les exceptions devant être traitées dans un second temps.

La réussite d'un projet de dématérialisation passe aussi par l'adhésion du plus grand nombre à l'application. Cela sous-entend d'associer les utilisateurs finaux dès le début du projet afin de lever les craintes et de prendre en compte au mieux leurs besoins et leurs méthodes de travail. L'adoption rapide de la solution passe également par le soin apporté à l'interface utilisateur. Plus l'application est conviviale et plus facile elle sera à utiliser.

...sans tout automatiser

Plusieurs facteurs doivent également être pris en compte dans le choix du partenaire. Une attention toute particulière doit être portée sur sa connaissance des enjeux métiers propres à l'entreprise, ou le cas échéant, sur sa capacité à s'entourer de partenaires intégrateurs spécialistes de ces questions. D'un point de vue technique, il devra faire la preuve de sa capacité à interfacier ses solutions de dématérialisation avec les applications métiers de l'entreprise..

Enfin, en fonction du volume de documents à traiter, il peut être pertinent d'externaliser certaines tâches en vue de libérer des ressources internes pour qu'elles se concentrent sur des missions à plus forte valeur ajoutée.

A l'heure de son industrialisation, la dématérialisation nécessite des démarches aussi simples qu'efficaces. C'est la prise en compte de l'ensemble de ces facteurs dès la genèse du projet qui permet d'atteindre l'objectif. ■

Téléchargez ce Livre Blanc

Pour ses 15 ans l'éditeur et intégrateur de solutions de dématérialisation vient de publier ce Livre Blanc, intitulé "10 recettes pour réussir vos projets de dématérialisation, téléchargeable sur le site :

www.azurtechnology.com/livreblanc/ .

Jean-Louis Sadokh,
PDG d'Azur Technology



À propos d'Azur Technology

Éditeur et intégrateur de solutions de dématérialisation des documents et d'automatisation des processus métiers, Azur Technology propose depuis plus de 15 ans une offre complète « clé en mains » à destination des entreprises couvrant tous les besoins de capture, d'archivage, de restitution, de circulation des documents.

Son offre Xpert.Line, développée en partenariat avec TI Informatique, s'articule autour de 3 solutions complémentaires : Xpert.Capture pour la Lecture Automatique de Documents (LAD), Xpert.ECM pour la gestion de contenu d'entreprise (ECM) et son archivage et Xpert.Ivy pour la gestion des processus métiers (BPM).



Société du groupe Suisse TI Informatique, Azur Technology bénéficie de la force d'un groupe de plus de 250 spécialistes de l'informatique et de l'édition de logiciels. Azur Technology, qui a son siège à Dardilly (69) et une agence à Paris, emploie 45 personnes et a réalisé en 2011 un chiffre d'affaires de 5 millions d'euros.

Ses solutions sont utilisées par plus de 250 000 utilisateurs chez Adecco, Andros, Aon, Charles River Laboratories, Efidis, Europe Airpost, Gecina, Groupama protection juridique, Haribo, Intersport, Lecasud (Centrale Leclerc Sud-Est), Leader Price, Mutuelle Existence, Paris Habitat, Pluralis, OPD 92, OPH Saône et Loire, Pouey International, Relay, TravelHorizon, Ville de Schiltigheim, VTB Bank ...

Siège Lyon - Innovalia, Bâtiment F, 46-48 chemin de la Bruyère - 69570 Dardilly
Agence de Paris - Tour de l'Horloge, 4 place Louis Armand - 75012 Paris

Tél. 04 72 52 30 00 / Fax. 04 72 52 30 09 / www.azurtechnology.com

S.A. AU CAPITAL DE 190 561€ - SIRET 403 781 545 00047 - NAF 6202A

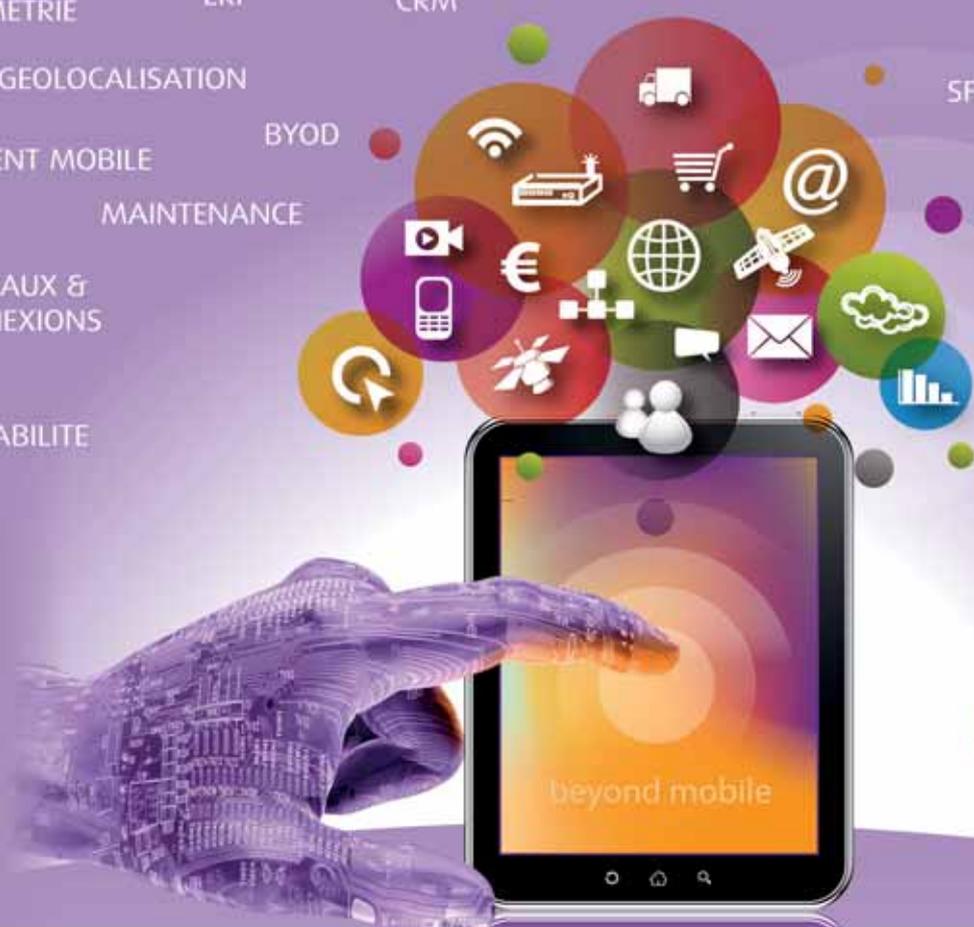
2^{ème}
ÉDITION

FOR mobility. BUSINESS

beyond mobile

L'événement des solutions et applications mobiles pour les entreprises
10 & 11 Octobre 2012 - CNIT - Paris La Défense

BIOMETRIE ERP CRM MDM IDENTIFICATION
GEOLOCALISATION BYOD SFA SECURITE
PAIEMENT MOBILE MAINTENANCE TERMINAUX
RESEAUX & CONNEXIONS CLOUD MOBILE
TRACABILITE APPLICATIONS MOBILES
M2M OPTIMISATION DE TOURNEE



Tel. +33 1 44 78 99 40 • www.mobility-for-business.com



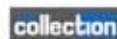
Sponsor Diamond



Sponsors Platinum



Partenaires Presse et Institutionnels



HEBERGEURS

Fini les débuts héroïques ! En un an, les offres de cloud computing sont désormais matures et adoptées par de plus en plus de clients. En leur faveur : flexibilité, coûts réduits et absence d'administration.

par Olivier Bibard

Le cloud fait partie du paysage informatique. Quasiment tous les hébergeurs français proposent leurs offres. TPE, PME, grands comptes, tous les types d'entreprises y ont recours selon leur besoin. Une étude menée en 2011 par le cabinet Vinson Bourne à la demande du français Claranet auprès de 300 responsables montre que la moitié d'entre eux ont opté pour le cloud. Une bonne nouvelle pour les sociétés de services qui depuis deux ans ont réorganisé leurs infrastructures techniques afin de mutualiser leurs serveurs. "Pour nous, hébergeurs, le cloud n'est pas vraiment une révolution, explique **Arnaud Gautier**, directeur général de Planet-Work. Il s'agit toujours à la base de virtualisation de serveur, mais le concept a été bénéfique. Il a en effet rendu obsolètes les offres d'hébergement où le client devait choisir une configuration figée et tant pis si ses performances variaient à la baisse. Cela handicapait notamment les acteurs du commerce électronique confrontés à des pics de charge pendant certaines périodes de l'année. Désormais, la notion de puissance à la demande a rendu les choses beaucoup plus flexibles et nos prospects y sont vraiment sensibles".

Arnaud Gautier,
Planet-Work

Chez Agarik, hébergeur filiale de Bull, on reconnaît que les derniers clients entrants ont tous recours au nuage, et la demande devrait aller crescendo. "Le cloud reste encore très minoritaire, explique **Céline Bousquet**,

Les petites et moyennes entreprises très concernées

C'est dans les PME que l'utilisation du cloud est la plus répandue : 60% des organisations interrogées utilisent les services cloud. Ceci est à comparer à la proportion plus faible de sociétés de petite taille et de plus grandes, respectivement 44% et 48%. Les raisons pour lesquelles les sociétés, petites et grandes, consomment moins de services cloud peuvent s'expliquer de deux façons. Pour les plus petites, un manque d'expertise interne en informatique, combiné avec un focus sur la gestion quotidienne des activités de l'entreprise, entraîne un manque de conscience sur le potentiel du cloud et de temps à y consacrer. Pour les grandes entreprises, les raisons se situent dans les processus internes, l'appréciation des risques, la conformité, l'approvisionnement, qui rendent le processus d'adoption plus lent. Pour de nombreuses entreprises, on relève un problème de culture interne, où la technologie est vue sous un aspect traditionnel, auquel le cloud ne se conforme pas. En comparaison, les entreprises de taille moyenne, tendent à avoir un savoir maison, des compétences et moins de bureaucratie que les grandes comptes. Ce sont ces facteurs qui contribuent à une adoption plus rapide. ■

Extrait de l'étude Vanson Bourne réalisée pour le compte de Claranet, octobre 2011.



directrice opérationnelle. Il ne représente que quelques dizaines de pour cent de notre chiffre d'affaires, mais j'estime sa part à 70 % dans 3 ou 4 ans". Il est cependant nécessaire de définir quelles sont les entreprises qui y font le plus appel. L'étude de Vinson Bourne, sans surprise révèle que les PME arrivent en tête du classement utilisateurs, mais les réticences sont encore vives (voir encadré ci-dessous).

La sécurité avant tout

Le choix du type d'infrastructure dans le nuage demeure du ressort des clients. Il semble que le cloud privé ait encore les faveurs de ces derniers (voir encadré cloud privé ou cloud public ?). L'opinion de **Michael Corre**, directeur des offres de Netissime résume la situation. "Aujourd'hui nos clients ont encore du mal à s'engager sur le nuage. Ils sont 70 % à préférer les serveurs dédiés, entièrement sécurisés. Cela ne nous empêche pas de proposer une offre de private cloud. Nous fournissons ainsi un espace où l'entreprise pourra créer autant de machines virtuelles qu'elle le souhaite, en toute sécurité. Certains commencent à le tester gratuitement, durant un mois. Il sont 98 % à valider ce test à l'expiration de ce délai". On constate également cet engouement pour le nuage privé chez Agarik. "Nous fournissons essentiellement du cloud privé, poursuit Céline Bousquet. Nos clients désirent posséder leurs propres serveurs, séparés des autres, sur lesquels ils installent leur messagerie, leur GRC ou leurs progiciels maison. Nous adaptons l'infrastructure à leurs besoins".

Les hébergeurs français et notamment ceux spécialisés dans l'infogérance ont leur carte à jouer dans ce domaine. Ainsi Oxalide, qui dispose d'offre de cloud privé et public insiste avant tout sur le service qu'il apporte à



Céline Bousquet,
Agarik

l'année du Cloud

ses clients. "Nous avons constaté une certaine maturité chez ces nos prospects, précise **Sébastien Lucas**, directeur associé. Ils n'achètent plus seulement des ressources processeurs et de la mémoire vive. Ils tiennent maintenant à participer aux choix techniques que nous leur proposons".

Accompagner les entreprises

Telehouse, opérateur de datacenter, a mis en place un accompagnement aux entreprises désireuses d'héberger tout ou partie de leur informatique. "Cela va faire 4 ans que nous travaillons sur l'informatique dans le nuage et nous disposons maintenant de notre gamme Telecloud, explique **Gilles Pecqueron**, responsable marketing de Telehouse. Notre approche s'effectue en mode projet, de façon à coller au plus près des besoins de nos clients. Nous leur proposons ainsi, selon les cas, des infrastructures privées, avec toutes les options de sécurité que cela suppose, ou publiques. Nous participons ainsi à leur éducation. Cela leur permet de choisir ce qu'ils souhaitent en fonction de leur degré de maturité technique".

Certaines entreprises sont aussi très informées des lacunes sécuritaires du cloud, et, avant de se décider, exigent des garanties de leur partenaire hébergeur. C'est le cas de Smile, intégrateur, qui dans ce but a étoffé son architecture. "La virtualisation est rentrée dans les mœurs, détaille **Philippe Gouret**, ingénieur d'affaires. La tendance principale, que nous rencontrons dans notre offre de cloud privé réside maintenant dans la sécurité. Nous avons de plus en plus de demandes concernant l'installation de pare-feu qui évite l'injection de codes malicieux dans les logiciels. C'était encore il y a peu une exigence des grands comptes, les sociétés plus petites y attachent de plus en plus d'importance. C'est surtout le cas des entreprises de commerce électronique qui disposent d'une base SQL contenant des données sensibles. Rassurées par nos propositions techniques, elles s'orientent ainsi plus facilement vers du cloud public, moins onéreux que le privé. Cela tombe bien, notre offre publique sera disponible l'année prochaine". Un tel retard sur le marché n'a pas l'air d'inquiéter outre mesure Philippe Gouret : "Notre métier est avant tout l'infogérance, le service. Nous avons quelques demandes pour des nuages privés, alors nous nous adaptons. Nous allons arriver avec quelque chose de très sympa" !

S'adapter aux pics d'activité

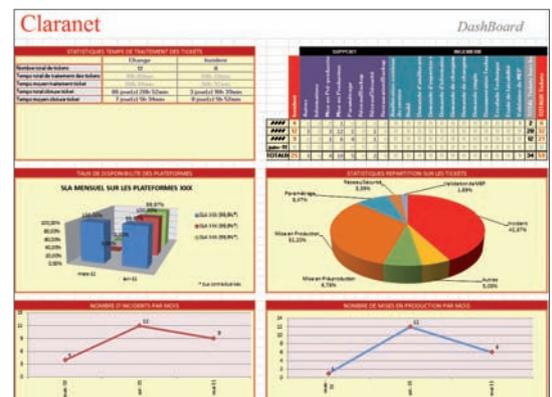
L'expertise technique est également la spécialité d'Alter Way, une société de services qui réalise 50% de son chiffre d'affaires dans l'hébergement. Le français veut apporter à ses prospects une maîtrise des développements logiciels, essentiellement autour de PHP. "Nous apportons

un savoir-faire autour du logiciel libre, détaille **Philippe Montargès**, co-fondateur d'Alter Way. Nous avons acquis à cette effet, depuis 2006, plusieurs sociétés spécialisées dans l'open source, dont la gestion de contenu. Cela nous permet de satisfaire un large panorama de clients travaillant dans le monde du Web, les médias, les web agency, les groupes de communication. Il était logique que nous leur apportions, en plus, avec notre cloud H2O, une offre de tarification à l'utilisation des ressources qui permet de s'adapter aux pics d'activité et aux périodes creuses. Nous fournissons même un configurateur qui nous permet d'ajuster précisément notre infrastructure aux besoins des prospects".

Des offres applicatives de plus en plus nombreuses

Certains acteurs de nuage ne parient pas que sur leur infrastructure pour attirer les TPE et les PME. Ils sont quelques-uns à être résolument innovants. C'est notamment le cas de l'Allemand 1&1 qui a lancé 1&1 Server Cloud Dynamique, son nuage public allié avec une offre SaaS (software as a service). "Nous souhaitons proposer à nos clients tous les services qui vont autour du nuage, souligne **François Potevin**, product manager hosting. Nous fournissons notamment des outils de création de site web, des noms de domaines et bien sûr d'hébergement". Même démarche chez Ikoula, l'un des précurseurs du cloud public en France. "Les directeurs informatiques sont de plus en plus des fournisseurs de technologies pour les business unit ou les filiales de leurs sociétés, détaille **Jules-Henri Gavetti** PDG d'Ikoula. Ils viennent chercher des services prêts à l'emploi chez leur hébergeur. C'est pour cette raison que nous fournissons, entre autres, une messagerie en ligne, à 3 euros la boîte aux lettres. Cela convient tout aussi bien aux petites PME qui n'ont pas les compétences ni le budget pour développer un service informatique". L'entreprise qui avait développé l'année dernière le concept de machine virtuelle à 1 €, se lance désormais dans le stockage. "Notre IT Pink Cloud est apparu depuis 8 mois. Cette offre permet de stocker tout type de fichier, y compris les pièces jointes d'un courrier électronique, poursuit Jules-Henri Gavetti. Il n'y a même plus besoin d'installer un logiciel spécifique sur les postes clients, notre technologie est compatible avec tous les systèmes de fichiers du marché, Mac, Windows, Linux et même Android".

➤ Interface d'administration fournie aux clients par Claranet



Ajoutez des serveurs supplémentaires 1
Commandez et configurez jusqu'à 5 machines virtuelles :

1 + Aperçu de toutes les fonctions

Choisissez votre configuration :
Configuration personnalisée

Système d'exploitation :
Linux Standard Business
Windows Standard Business

Nombre de cœurs - 0,01 €/cœurheure :
1 2 3 4 5 6

Mémoire vive (Go) - 0,01 €/Goheure :
1 4 8 12 16 20 24

Espace disque (Go) - 0,01 €/100 Goheure :
100 200 400 600 800

Trafic (Go) :
1000 10000 **Trafic illimité!**

24⁹⁹ €/HT/mois
3 mois à **0 €***
puis 24,99 € HT/mois
Prix pour tous les serveurs sur une base de 720 heures / 30 jours.
Prix horaire 0 € HT (0 € TTC)

Continuer

➤ Le tableau de réglage du Cloud de 1&1

IPBX virtuel pour la téléphonie

Le leader français, OVH, propose également du stockage, avec sa récente gamme Hubic, ainsi qu'une messagerie Exchange et, démarche originale, un PABX virtuel pour la téléphonie. Car, en ces temps de VoIP, les communications voix et données peuvent être déportées chez un fournisseur.

"Nos prospects sont de plus en plus demandeurs de fonctions téléphoniques. Un dossier sur cinq contient cette demande, continue Céline Bousquet d'Agarik. Nous leur procurons une solution globale, le réseau, le logiciel et les options de sécurité. Nous avons choisi pour cela Asterisk, l'application de VoIP open source".

Chez Acropolis, expérience d'opérateur oblige, on se spécialise sur les communications hébergées. L'entreprise a pour cela établi un partenariat avec Mitel pour acquérir une infrastructure technique et propose des services à la carte comme la messagerie vocale ou la vidéoconférence.



Olivier Beaudet, Claranet

Cloud privé ou public ?

Les répondants de l'étude expriment leurs inquiétudes sur les risques qu'ils perçoivent dans l'adoption du cloud. Il en résulte une nette préférence pour les solutions de type privé. C'est principalement parce que les décideurs informatiques considèrent ce dernier comme étant le moins hasardeux et pensent mieux contrôler leur métier informatique. Au total 58% des utilisateurs sont passés par le cloud privé. Un petit nombre envisagent des alternatives (hybride, public et communautaire). Parmi ceux qui utilisent le cloud, 21% choisissent la forme hybride, 15% le cloud public et 2% le communautaire. A noter une certaine confusion sur la terminologie. Les modèles de cloud hybride supposent un mélange entre nuages potentiellement intégrés et un système dédié. Alors que la plupart des répondants déclarent adopter un modèle privé et avoir une préférence pour des solutions privées, il est probable que dans les faits, il s'agisse d'un modèle hybride, le cloud privé n'ayant pas totalement remplacé les solutions maison mises en oeuvre. Pourquoi cette nette préférence pour le cloud privé ? Autre fait marquant : l'échec des fournisseurs de cloud à répondre aux préoccupations des décideurs. Un cloud privé offre un meilleur contrôle sur les risques perçus dans le cloud, ce qui en fait une alternative intéressante. ■

Extrait de l'étude Vanson Bourne réalisée pour le compte de Claranet, octobre 2011.

Certains vont même plus loin et envisagent l'avenir. "Le cloud convient parfaitement aux applications web et se révèle idéal pour accueillir les projets applicatifs en cours de développement, souligne Olivier Beaudet, directeur général de Claranet. Il concerne relativement peu les environnements de production comme des logiciels de comptabilité. Cela démarre vraiment à peine. Je pense que proposer d'héberger des PGI ou des progiciels comme en propose Sage constituera un relais de croissance dans quelques années. Il faudra pour cela s'appuyer sur des intégrateurs spécialisés".

Chez Agarik, on déjà eu cette idée et le partenaire est tout trouvé : Bull. "Notre maison-mère travaille déjà sur du SAP en mode paiement par utilisateur", avoue sans plus de détails Céline Bousquet. On aurait aimé en savoir plus...

Les options techniques évoluent

Cloud ou pas, les hébergeurs français n'oublient pas leur métier d'infogéreur et veillent soigneusement sur leurs plateformes. Ainsi, chez Planet-Work le client n'a pas accès aux serveurs équipés d'OS Open Source. Il gère seulement son application. "C'est un choix délibéré. Nous avons configuré nos machines et pouvons ainsi en garantir le bon fonctionnement et notamment des temps de chargement de pages pour les sites web" précise Arnaud Gautier.

Le Toulousain NFrance a choisi FreeBSD comme OS. "C'est une plateforme très stable et très sécurisée qui nous permet d'exercer une véritable expertise sur le service que nous apportons, détaille Laurent Sintès, le fondateur. Nous maîtrisons ainsi, le développement, le middleware, toute la chaîne applicative qui nous amène à proposer des infrastructures sur mesure, cloud ou serveurs dédiés".



Raphaël Ferreira, Enovance

La démarche la plus originale revient quand même à Enovance qui a investi massivement en recherche et développement pour construire son offre cloud. Depuis 2010, l'entreprise se penche sur OpenStack, une infrastructure Open Source permettant à tout hébergeur d'offrir des services en nuage en utilisant du matériel standard. "Avec notre Enocloud, développé sous OpenStack, nous gardons la mainmise sur l'infrastructure. Nous possédons toute la couche d'orchestration des machines virtuelles, les services web et les API. Nous avons la maîtrise parfaite de notre plateforme, ce qui aurait été différent si nous avions opté pour VMware, explique Raphaël Ferreira, cofondateur d'Enovance. Cela attire beaucoup les grands comptes, nous avons environ une dizaine de projets en cours. Ils désirent tous implémenter OpenStack en nuage privé. Notre initiative est la bonne. Nous sommes convaincus d'être sur un domaine porteur. La preuve, nous voyons de plus en plus apparaître d'API pour les clouds". ■



➤ Le nouveau Datacenter d'OVH

Mon datacenter au Canada

OVH est prêt. Avec son nouveau datacenter sur le continent nord-américain, l'hébergeur peut dès à présent accueillir les commandes de ses clients européens qui souhaitent bénéficier de serveurs dédiés en Amérique du Nord. En à peine six mois, le site industriel de Beauharnois, au Québec, s'est transformé en datacenter opérationnel.

10 000 serveurs gratuits

OVH propose ainsi une première gamme d'offres d'hébergement aux utilisateurs désireux de développer leurs activités en Amérique. A partir du 24 mai et jusqu'au 1er août, 10 000 machines seront mises gratuitement à la disposition des utilisateurs, une première dans l'hébergement.

L'hébergeur construit, comme le français Céleste, ses bâtiments qu'il refroidit sans climatisation, construit ses serveurs, gère son réseau européen et assure le support avec ses équipes internes.

L'hébergeur propose ses serveurs dédiés au même prix qu'en Europe, soit environ 4 fois moins cher que ses concurrents américains. Pour cela, ce nouveau datacenter est alimenté par de l'énergie verte, provenant d'un barrage situé à 300 mètres du bâtiment. OVH prévoit à terme, de consommer 40 MVA, avec un PUE inférieur à 1,1.

Ce n'est pas la seule différence. A seulement 80 kilomètres de la frontière avec les Etats-Unis, ce datacenter est proche des grandes villes de la côte Est, tout en restant compatible avec les besoins de confidentialité réclamés par ses clients européens.

A l'inverse de ses concurrents, OVH a investi dans le déploiement d'un réseau à travers le Canada et les USA. Basés sur la technologie de 100 G cohérent, ces équipements sont à la base d'un réseau redondant d'une capacité de 10 Tbps. Enfin, démarche originale, OVH n'achète pas ses serveurs, mais les fabrique sur ses propres chaînes de montage, situées directement dans le datacenter. Résultat : chaque jour, jusqu'à 400 serveurs physiques sont assemblés selon les besoins des clients, puis livrés en moins d'une heure. La société maîtrise ainsi toute la chaîne nécessaire à son métier : les bâtiments, les machines et la connectivité en fibre. Une stratégie qui se tient qui permet à OVH de réduire ses coûts opérationnels tout en investissant dans l'innovation. Une démarche sur le long terme, opposée à la quête du profit immédiat privilégiée aujourd'hui par l'industrie. ■

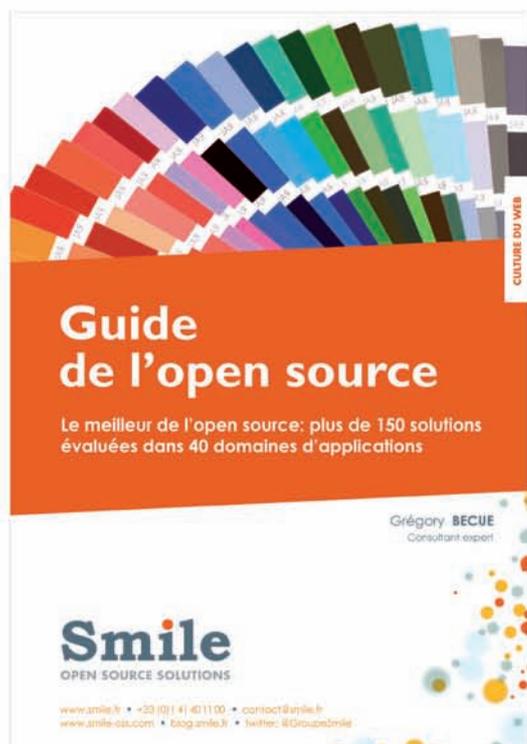
Smile

OPEN SOURCE SOLUTIONS

1^{er} intégrateur européen de solutions open source

Livre blanc

Le Guide de l'Open Source



Plus de 150 solutions évaluées et 300 référencées dans 40 domaines d'applications.

A télécharger gratuitement sur www.smile.fr

open source
www.smile.fr

Les datacenters en voie

Plus petits et plus ciblés, les sites régionaux conquièrent des niches de marché. Leur spécialisation ? Une branche verticale de l'industrie ou la continuité des activités informatiques.

par **Olivier Bouzereau**

Les yachts de luxe équipés de salons multimédia sont irrigués en films Haute Définition par Monaco Telecom. En Franche-Comté, les PMI de l'horlogerie s'appuient sur le nouveau site bâti par Neo Telecom et Euclyde à Besançon. Les banquiers du pourtour méditerranéen s'appuient sur le site marseillais de Choreus, assurant la reprise d'activités sur un arc en fibre optique longeant la côte orientale de l'Espagne et l'Afrique du nord. Ces clients sont des établissements de taille intermédiaire plutôt que des multinationales. Ils ont besoin de services d'hébergement sur mesure, hautement disponibles et économiques. Bref, comparables en de nombreux points à ceux qu'offrent les centres de données de Paris, d'Amsterdam ou de Londres.



Jérôme Bernard
et **Eric Arbaretaz**,
Directeur et Président
de Choreus

Pour gagner en efficacité, les sites de Province suivent, dès leur conception, une approche modulaire et évolutive, taillée pour les équipements haute densité des infrastructures modernes. Dans leur quête d'efficacité énergétique, ils mettent en place des serveurs à lames, des onduleurs de dernière génération et un dispositif de free cooling, ce refroidissement des équipements jouant sur l'écart de température entre l'air sortant du centre et la température extérieure.

Guy Willner, le PDG d'IDC-G, monte des datacenters dans les pays émergents d'Europe de l'Est et d'Amérique latine comme on bâtit des aéroports : *"Tous les opérateurs de télécommunications doivent pouvoir y atterrir car nos clients ont d'abord besoin de connectivité pour faire des échanges et du e-commerce. Ensuite, le marché de l'interconnexion permet aux opérateurs de faire du business entre eux. La qualité maîtresse de ce métier, c'est la ténacité. On prend beaucoup de revers, mais il ne faut jamais jeter l'éponge."*

L'énergie pilote parfois le projet

D'autres contraintes apparaissent selon la région, y compris dans l'océan indien. Dernièrement, un appel d'offres lancé à la Réunion prévoit de bâtir un datacenter consommant des énergies propres issues des courants marins. *"Dans ce projet de région, les coûts totaux restent à vérifier. Il y a aussi une partie administrative et législative importante visant à faciliter les coopérations locales, sans faire appel à la métropole"*, note **Claude Dos Santos**, le directeur commercial de Jerlaure. Cette

PME française conçoit et construit de petits et moyens datacenters en tant que maître d'ouvrage. Elle fait partie de la nouvelle association UEDCE qui veut traiter, de-

puis Bruxelles, la normalisation européenne des datacenters. Jerlaure est déjà intervenue en soutien du Ministère de l'intérieur, de Cegedim, de Servair ou de la Mutuelle des motards, par exemple. Son équipe aide les directions à choisir un hébergement interne ou externe, à réhabiliter un nouveau site ou à adopter une solution mobile. Actuellement, ses clients veulent souvent moderniser un site informatique à moindre coût : *"La plupart des datacenters existants depuis plus de cinq ans doivent être réhabilités car ils ont été construits avant la prise de conscience du green IT. Les sites modernes recherchent un compromis entre le niveau de résilience, l'efficacité énergétique et la sécurité ; c'est ce qu'on appelle l'efficience"*, précise-t-il. Plus qu'un changement de culture dans la conception des sites, il perçoit une nouvelle tendance prenant en compte les récents modèles économiques apparus avec la mutualisation et avec la virtualisation des ressources.

Actions locales, visées internationales

La réglementation propre à chaque branche professionnelle entre également dans les contraintes de modernisation du datacenter : *"Les banques d'Afrique du Nord doivent progressivement se conformer aux règles de type Bâle II et III. Elles doivent disposer de plusieurs sites redondants pour héberger leurs données et leurs traitements"*, précise **Eric Arbaretaz**, le président de Choreus. Pour mieux explorer le potentiel du pourtour méditerranéen, la jeune pousse provençale bâtit un nouveau datacenter de 830 mètres carrés en zone franche, à Marseille. Pourquoi retenir une ville où il existe déjà plusieurs centres de données ? *"Cela nous permet, avec des coûts mutualisés raisonnables, de proposer des prix compétitifs répondant aussi à la demande d'hébergement local"*, rétorque-t-il.

Au-delà de la location de racks alimentés et ventilés, Choreus veut s'appuyer sur les développeurs locaux pour bâtir un catalogue de services accessibles à la demande. C'est un retour aux sources pour ses fondateurs, transfuges d'IBM et à l'origine d'Apis Engineering, une société de conseils créée en 2007. Après le bureau d'études techniques de conception et de suivi de travaux, la maîtrise d'œuvre, la construction de salles de 500 mètres carrés pour la Française des Jeux, la conception de centres de données pour la Banque de France, France Telecom ou Telecity, il fallait dénicher un nouveau relais de croissance. La filiale d'Apis Engineering au Maroc a trouvé le prochain filon : *"Le moyen de capter plus de valeur ajoutée auprès des clients finaux consiste à faire nos propres datacenters, sans concurrencer nos clients, au Magh-*



➤ **Monaco Telecom**
sert des contenus
vidéo en pleine mer

de verticalisation

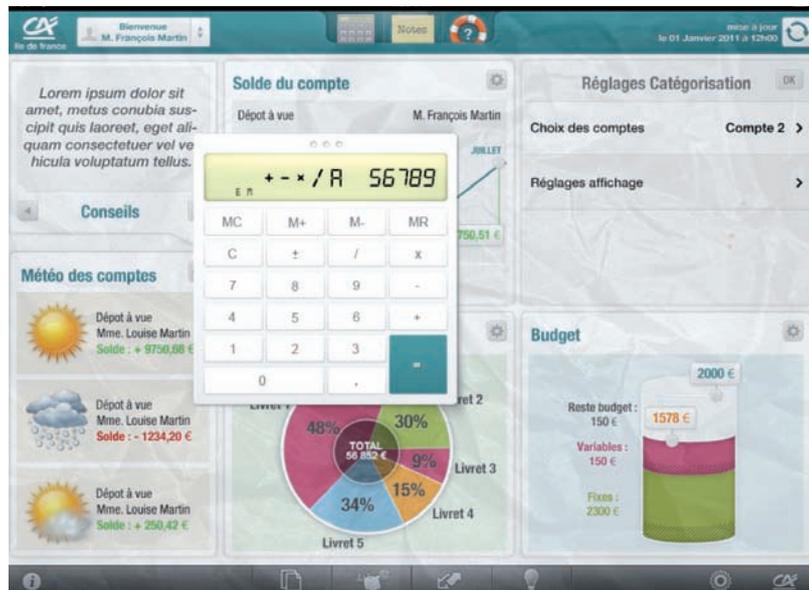
➤ Le datacenter (green) du Crédit Agricole distribue des services mobiles de gestion de budget

reb, là où il y a encore un retard en termes d'hébergement et de secours informatique", résume Eric Arbaretaz. Après les sites de Marseille et de Ben Guerir au Maroc, quatre autres projets sont déjà à l'étude en France et en Afrique du nord.

La bancassurance partage ses datacenters

De nouvelles opportunités apparaissent avec les datacenters modernes. A l'instar de Groupama et du Crédit Agricole, le secteur de la bancassurance devrait proposer davantage de services d'hébergement à l'avenir. Plusieurs groupes industriels pourraient aussi emboîter le pas aux groupes financiers et proposer, à leur tour, une mutualisation des ressources IT. "Lorsqu'ils sont dans l'obligation de construire du neuf pour leurs besoins propres, les banquiers et les assureurs bâtissent deux fois plus grand, puis ils ouvrent leur centre à la colocation", confirme Claude Dos Santos.

Le monde de l'hébergement informatique se transforme bel et bien. A l'origine, les investisseurs et fonds de pension misaient sur les chaînes d'hôtels ou des bâtiments de centre ville. Ils ont étendu leur parc immobilier aux bureaux puis aux centres de données. Cette logique financière a conduit DRT à racheter des datacenters existants pour les relouer... aux vendeurs. En amortissant les installations existantes, l'investisseur peut réaliser des bénéfices tout en résolvant les soucis de cash du vendeur. Qu'elles soient à Lyon, Nantes ou Marseille, les entreprises utilisatrices veulent des solutions d'hébergement simples. Le datacenter de province leur apporte, à proximité, tout un écosystème déjà construit et évolutif. "L'hébergement externalisé est encore perçu comme une complication aujourd'hui. Nous associons des entreprises locales à notre catalogue de services pour faciliter les pro-



jets et les rendre plus rentables pour les intermédiaires, qu'il s'agisse de SSII sans site ou d'hébergeurs recherchant plus d'espace", poursuit Eric Arbaretaz.

Le ticket d'entrée d'un datacenter de colocation - environ 15 millions d'Euros pour le bâti et 1 million d'Euros en facture énergétique annuelle - décourage plus d'un éditeur désireux de migrer vers le SaaS. En outre, il impose un gardiennage continu, une surveillance permanente de l'infrastructure et des compétences dans plusieurs corps de métiers éloignés de l'informatique.

En Nouvelle Calédonie, le datacenter de l'opérateur de télécommunications OPT et celui de la province nord ont fait appel à l'expertise de Jerlaure. L'expansion internationale de la PME française passe maintenant par la Belgique et par les pays du Maghreb : "nous aidons les datacenters à s'adapter et à projeter le site physique vers un ensemble de services clouds. Il faut vivre avec son temps, mais sans œillères ; donc, bien identifier les risques", prévient Claude Dos Santos. ■

L'infrastructure gagne en intelligence

"On parle volontiers d'évolutions technologiques dans le datacenter mais, au fond, qui a vraiment envie de changer ?", s'interroge Alex Rabbetts, Managing Director de Migration Solutions, un spécialiste de l'équilibre entre la fourniture d'énergie, le refroidissement et les liens telecoms. Selon lui, la supervision unifiée - ou DCIM - désigne ce que les opérateurs doivent délivrer de toute façon, ni plus ni moins. Les outils de contrôle de l'infrastructure existent depuis longtemps. Mais, sur le terrain, "on voit toujours deux responsables en place, un chargé de l'exploitation informatique et l'autre de la gestion technique du bâtiment. Ce dernier paie la facture d'électricité sans avoir la moindre influence sur ce qui consomme le plus. C'est un vrai problème car, en cas d'interruption de service, c'est vers ce manager

que l'on va se tourner en priorité". Tous les équipements de l'infrastructure sont maintenant connectés en réseau IP. L'industrie doit donc se former largement aux protocoles Internet, mais aussi au dimensionnement des racks en termes de puissance et de secours électrique, en termes de refroidissement, de supervision et d'automatisation. Au fil des améliorations du datacenter, on note davantage d'intelligence embarquée dans l'infrastructure. Le refroidissement des baies du datacenter intervient à présent uniquement sur les zones où il est réellement nécessaire. ■



Alex Rabbetts
Migration Solutions



Avec son offre Adaxia, l'opérateur français propose un service de téléphonie IP hébergé et un large choix de partenaires intégrateurs de proximité.

Acropolis cherche la croissance dans le cloud

“ C'est notre troisième métier d'affilée ” s'exclame **Mayta Pinard**, directrice marketing d'Acropolis. C'est vrai que la vie n'a pas été un long fleuve tranquille pour cette société française. D'abord opérateur de centrex IP, elle n'a pas rencontré le succès escompté auprès des



Mayta Pinard
Acropolis

PME auxquelles elle s'adressait. Pour remonter la pente elle a établi des partenariats avec des constructeurs d'IPBX tels que Siemens, Mitel ou Avaya et a fourni des infrastructures de téléphonie aux grosses PME en tant qu'intégrateur. Son troisième et dernier virage, l'hébergement, entamé en 2011 lui a assuré enfin la croissance. L'acquisition de trois datacenters en France (deux à Paris, un à Aix en Provence) lui permet de proposer à ses clients une offre en mode cloud qui mixe applications (messagerie Exchange, intranet collaboratif Sharepoint...) mais aussi téléphonique (services de vidéoconférence, messagerie...) avec des liens haut débit et des IPBX hébergés. “ Nous avons regroupé la partie communication unifiée dans Adaxia, notre nouvelle plateforme de vente en ligne, poursuit Mayta Pinard. Nos

prospects pourront y choisir leurs applications de téléphonie IP mais également les partenaires les plus proches de leurs bureaux. Ces derniers seront chargés du câblage des locaux et de l'installation des postes téléphoniques ”.

Un partenariat stratégique

L'infrastructure technique d'Acropolis est tributaire des logiciels de téléphonie sur IP de l'éditeur Canadien Mitel. Ce dernier a, depuis quelques années, complètement modernisé sa gamme pour profiter des avantages de la virtualisation. “ Nous avons travaillé étroitement avec VMware pour rendre toutes nos applications compatibles avec leur technologie, explique **Luc Hallion**, directeur du business développement chez Mitel. Elles peuvent ainsi fonctionner au sein de machines virtuelles, ce qui, contrairement au centrex, permet au client de disposer de ses ressources propres qui peuvent évoluer au gré de ses besoins, le tout avec une facturation au mois ”. Déjà disponible en mode test depuis quelques mois, Adaxia sera véritablement lancée en septembre. ■

Olivier Bibard

L'Américain Equinix finalise la construction d'un datacenter de 22 400 m² à Pantin.

Un nouveau datacenter dans l'est parisien

► Datacenter
Equinix Pantin
et la salle de
surveillance

On va bientôt finir par ne plus pouvoir les compter. Les datacenters semblent se multiplier en banlieue parisienne. Dernier en date, celui d'Equinix, en cours de finition à Pantin. L'histoire de celui-ci est quelque peu ori-

ginale. Il a été pensé à l'origine par le français BSO Network, un opérateur de fibre optique et hébergeur français et cédé à Equinix, avant même les travaux commencés. “ Nous avons été confrontés à de plus en plus de demandes d'hébergement et nous avons choisi d'ouvrir notre propre datacenter plutôt que recourir à des fournisseurs tiers comme Equinix, précise **Michael Ourabah**, PDG de BSO Network. Nous avons trouvé un bâtiment industriel abandonné à Pantin et assuré le plan de financement. Les travaux allaient commencer lorsque Equinix nous a proposé de racheter notre projet. Nous avons fait affaire sous réserve qu'assez d'espace nous soit réservé ”.

Prévu pour ouvrir en septembre, le nouveau bâtiment disposera d'une surface utile de 11 500 m² pour les salles informatiques proprement dites, une puissance électrique totale de 14 400 kW pouvant alimenter plus de 500 baies serveur. Côté connectivité, 50 opérateurs ont déjà installé leurs équipements. Les dispositifs comprennent un système anti-incendie à base de brouillard d'eau. 1000 m² de bureaux sont également disponibles. ■ **O.B.**



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

2012 GOLD
Converged Infrastructure



Specialist

Microsoft Partner

Cloud Messaging
Cloud Server Platform
Cloud Virtualization
Silver Desktop
Silver Volume Licensing



EMC²

VELOCITY
PREMIER
PARTNER

ORACLE Platinum Partner

vmware
PARTNER
PREMIER

CITRIX
PARTNER
Gold Solution
Advisor



PartnerDirect
Premier



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

L'essor du cloud computing motive de nouveaux partenariats de support dans les datacenters, comme celui noué entre HP Technology Services et Interxion visant à sécuriser l'exploitation IT.

Accord HP Technology Services - Interxion Protéger le *fonctionnement de l'infrastructure*

Les clients d'Interxion ont bien changé depuis 1998, date de sa création aux Pays-Bas : *"Nous sommes nés pour héberger des sites web commerciaux. Aujourd'hui, la BNP, la Caisse des Dépôts et de grands groupes nous expriment des besoins d'IaaS (infrastructures as a service) bien différents. Ils attendent beaucoup de réactivité, des temps d'intervention très brefs impliquant plusieurs sites parfois"*, retrace **Fabrice Coquio**, le président d'Interxion France. Sa société entend rester un acteur consacré aux datacenters, sans rivaliser avec le métier de ses clients intégrateurs, infogéneurs ou spécialistes de la maintenance. En revanche, l'hébergement externalisé doit apporter autre chose que l'informatique interne : *"Nous voulons créer des communautés de compétences afin d'offrir davantage de services à nos clients, des services qu'ils ne trouvent pas en interne ni auprès d'autres partenaires"*, souligne-t-il. Pour proposer plus que l'énergie secourue et les racks climatisés, Interxion s'en remet à son partenaire HP Technology Services qui délivre désormais une couche de sécurisation du fonctionnement qu'on ne trouvait pas jusqu'ici dans le datacenter (lire l'encadré).

Garantir la stabilité des équipements externalisés

Fini les appels au helpdesk pour identifier le sous-ensemble à dépanner et pour dénicher le technicien disponible à proximité. HP propose un guichet unique capable de délivrer un service plus rapide et plus efficace : *"Mutualiser un service de support apporte à nos clients hébergés chez Interxion une administration capable d'anticiper les pannes. Les interventions sont menées sur*



Fabrice Coquio, Interxion France et Olivier Labbé, HP Technology Services France

site, de façon régulière, par les équipes HP Technology Services. Elles portent sur des serveurs de toute marque et sur l'ensemble du périmètre des équipements du client", confirme **Olivier Labbé**, directeur général d'HP Technology Services France.

Dans le détail, l'offre Foundation Care fournit au client infogéré un dépannage ponctuel par les équipes du constructeur en place sur le site d'hébergement. La formule Proactive Care prévoit une supervision élargie à l'infrastructure hébergée et le remplacement préventif d'équipements en fin de vie. Pour un support plus global, fourni par HP, le client doit opter pour l'offre Datacenter Care.

"Nos clients hébergent des équipements, chez Interxion, pour lesquels la production est très sensible. Notre partenariat n'est pas un simple accord sur papier blanc. Nous mettons des outils et des équipes en place 24 heures sur 24 dans le datacenter, pour travailler de façon proactive. Nos services couvrent l'ensemble des contenus du datacenter, applications comprises, avec une approche contextualisée", ajoute Olivier Labbé.

Plus les systèmes deviennent complexes, plus il importe d'avoir une visibilité globale sur l'infrastructure, observe Fabrice Coquio : *"On nous paie pour que l'informatique ne s'arrête jamais. Notre rôle consiste à concevoir, construire et opérer des datacenters. A travers nos 30 bâtiments dans toute l'Europe, nous pouvons témoigner de l'investissement massif dans le cloud computing. A ce niveau, le choix de connectivité proposé s'avère essentiel pour toucher le nuage"*. Au-delà de l'infrastructure d'hébergement, les clients d'Interxion voulant sécuriser le fonctionnement de leurs plateformes physiques et virtuelles peuvent accéder, s'ils le souhaitent, à la nouvelle couche d'exploitation proposée par HP. ■

Une gestion des incidents externalisée

Lorsqu'elle confie ses équipements de communication, de traitement et de stockage de données à l'extérieur de ses murs, l'entreprise cherche à fiabiliser l'exploitation et à optimiser la maintenance des services externalisés. Dans cette optique, **Fabrice Coquio**, le président d'Interxion France et **Olivier Labbé**, directeur général d'HP Technology Services France, ont passé un accord novateur entre leurs deux sociétés. Six mille serveurs HP hébergés chez Interxion font déjà l'objet d'un contrat de maintenance. Au-delà des techniciens HP réalisant les interventions sur site, les racks d'équipements reçoivent une forêt de capteurs contribuant à mesurer l'environnement et à garantir un fonctionnement continu à l'infrastructure. Les 30 bâtiments d'Interxion sont concernés par cette offre de maintenance et de gestion des incidents via HP. Pour le client final, cela se traduit par un choix de trois nouveaux contrats d'infogérance signés auprès d'HP Technology Services et par une exploitation continue de l'ensemble des ressources confiées à Interxion. ■

LA SÉCURITÉ S'ANTICIPE

MOBILITÉ : BYOD, ACCÈS MULTIPLES...

Gérer le chaos informatique
ou laisser faire ?

CLOUD PRIVÉ, PUBLIC, HYBRIDE

Par où commencer ?

LE WEB PARTOUT

Comment garder le contrôle
des usages ?

IPV6, 4G, NOUVEAUX RÉSEAUX

Vers une nouvelle sécurité ?



les assises

de la sécurité et des systèmes d'information

Venez anticiper les problématiques de demain et retrouvez les experts
de la Sécurité aux Assises, du 3 au 6 octobre 2012 à Monaco.

www.lesassisesdelasecurite.com

[LinkedIn](#) [twitter](#) [YouTube](#) [viadeo](#)



L'obsolescence des réseaux s'accélère avec la virtualisation des serveurs et des postes clients, avec les terminaux mobiles amenés par les salariés et avec l'essor des flux vidéo.

Lutter contre le vieillissement prématuré de l'infrastructure

Les bénéfices de la virtualisation des serveurs sont connus et recherchés par un nombre croissant d'entreprises. Le rendement des serveurs s'améliore lorsque plusieurs environnements applicatifs rejoignent la même plateforme matérielle. L'exécution simultanée des programmes métiers (chacun dans leur propre environnement système) apporte une nouvelle étanchéité entre les charges applicatives. Cela permet de réhausser la puissance des applications et d'explorer de nouveaux déploiements sur des grappes de serveurs distants offrant une très haute disponibilité aux services essentiels.

Pourtant, à cause des technologies de virtualisation, près d'un équipement réseau sur deux (45%) vient d'entrer dans sa phase d'obsolescence, contre 38% l'an passé. C'est ce qui ressort d'un rapport récemment publié par l'intégrateur Dimension Data (Network Barometer Report 2012).

L'architecture réseau est soumise à de nouveaux usages comme la vidéo sur Internet qui déborde aussi sur le LAN de l'entreprise, y compris sur ses segments sans fil, mais aussi avec les smartphones et tablettes des salariés qui rejoignent l'infrastructure privée.

Ce cocktail de nouvelles technologies fragilise l'architecture interne, introduisant de nouvelles vulnérabilités dans un système d'informations devenu hétérogène au fil des ans.

Trois équipements du réseau sur quatre présentent au moins une vulnérabilité de sécurité connue, à cause d'une mauvaise configuration le plus souvent. Les erreurs d'authentification de l'utilisateur augmentent avec la diver-

sité des appareils connectés au réseau d'entreprise, de 9,3% l'an passé à 13,6% cette année précise le rapport de Dimension Data.

En outre, les codes malveillants peuvent profiter des environnements mobiles, tels IOS ou Android, moins bien surveillés que les environnements des serveurs et des postes fixes sous Windows ou Linux. C'est pourquoi la startup Bromium retient une nouvelle approche de sécurité fondée sur le cloisonnement artificiel des programmes exécutés sur les postes clients (lire l'encadré).



► **Dimension Data souligne l'obsolescence rapide du réseau dans son Network Barometer Report 2012**

► **L'AppStore UForge Enterprise Edition procure des services collaboratifs sécurisés aux groupes de travail distants.**

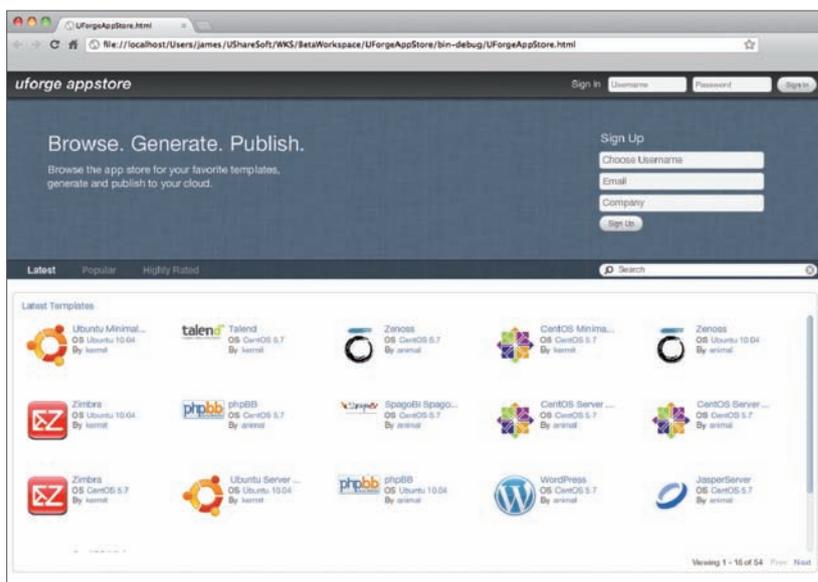
Contrôler les services via l'AppStore d'entreprise

La distribution des applications devient un sujet critique avec l'évolution du cloud computing qui entraîne une généralisation de services distribués à la demande. **Alban Richard**, le PDG d'USharesoft, cerne les différentes attentes de prestataires de services cloud, d'éditeurs et d'entreprises utilisatrices : "Pour le prestataire cloud, il s'agit de fournir une bibliothèque riche d'applications à la demande ou des gabarits de serveurs de bases de données, afin de simplifier la consommation de services cloud et d'accroître le volume d'utilisateurs. L'éditeur, quant à lui, veut exposer ses logiciels à la demande sur n'importe quel cloud. Enfin, l'entreprise entend tirer parti de la modélisation d'une pile de technologies pour pouvoir collaborer et partager entre ses différents groupes de travail, au travers d'un AppStore". Pour automatiser la création et la maintenance des images logicielles publiées dans ces distributeurs d'applications, UShareSoft propose la plateforme UForge Enterprise Edition déjà retenue par eNovance, ING Telecom, Nimbula Virtualscale et Sixapart. Cet ensemble d'outils aide à personnaliser et à faire évoluer une pile de logiciels tout en conservant le contrôle sur la gouvernance des applications. L'entreprise peut ainsi créer et partager ses images software dans un catalogue de services multi-cloud. Les utilisateurs disposent alors d'un accès à la demande aux applications dans un environnement hybride de type VMware, cloud privé ou cloud public.



Alban Richard, USharesoft

"Il y aura, dans un futur proche, une généralisation des AppStores liés aux géographies, chaque région du monde ayant ses propres spécificités en terme d'écosystème, de gestion de la sécurité et de la propriété intellectuelle", prévoit Alban Richard. ■



5 SALONS POUR DÉCOUVRIR LES NOUVEAUTÉS, RENCONTRER LES ACTEURS ET TROUVER UNE SOLUTION INÉDITE POUR CHAQUE PROBLÉMATIQUE !



RENDEZ-VOUS DU 23 AU 25 OCTOBRE 2012
PARIS - PORTE DE VERSAILLES - PAVILLON 2
 SUR LA PREMIÈRE PLATEFORME PROFESSIONNELLE GLOBALE DÉDIÉE AU NUMÉRIQUE

ILS SONT TOUS LÀ !



Liste non exhaustive

Un événement



Contact : 01 41 18 60 63

www.ipconvergence.fr / www.mobile-it-expo.fr / www.cloud-and-it-expo.fr
www.les-assises-de-la-convergence.fr / www.les-assises-du-cloud-computing.fr



Frédéric Aguilar
Enterasys

Enterasys trace tous les terminaux

Pour sa part, l'équipementier Enterasys préfère bâtir une architecture sécurisée étendue aux terminaux mobiles. Sa solution Mobile IAM permet de tracer les utilisateurs et tous leurs terminaux quels qu'ils soient : "Nous surveillons 45 critères pour déterminer qui se connecte, d'où et comment", explique **Frederic Aguilar**, le directeur technique de la filiale française. Un iPad jailbreaké peut ainsi

être refusé par l'infrastructure. Selon lui, la force de la gamme One Fabric - en partie héritée de Siemens pour la gestion de la mobilité -, réside dans la gestion unifiée de tous les équipements du réseau, avec des moyens de contrôle et des règles de connexion reportés jusqu'aux segments sans fil. Cela permet de dissocier les terminaux Android et IOS des PC sous Windows, de maîtriser leurs accès et aussi de vérifier les contenus transmis par les utilisateurs ainsi que les modifications apportées aux partages de ressources. En pratique, les terminaux admis par la stratégie BYOD (bring your own device) doivent suivre des profils et une configuration prédéfinis ou bien se plier à l'exécution d'une simple machine virtuelle supervisée par la console maison Netsight. Avec onefabric.net, Enterasys va encore plus loin en offrant l'administration sécurisée de bout en bout

aux environnements réseaux filaires et sans fil ; pour bâtir un réseau stable et de confiance, l'approvisionnement des ressources est automatisé du cœur du datacenter jusqu'aux équipements d'extrémité.

VMware compte allouer toutes les ressources

L'équipe IT de l'entreprise voit son rôle évoluer depuis quelques mois. Hier encore bâtisseur d'applications, elle devient plus souvent agrégateur de services internes et



➤ **L'infrastructure Mobile IAM d'Enterasys trace les utilisateurs et tous leurs terminaux**

externalisés. Pour autant, elle doit toujours tenir compte des attentes des utilisateurs, plus mobiles et plus exigeants que jamais. Dans ce contexte, l'éditeur VMware doit renforcer son catalogue de solutions d'administration et entrer enfin dans la supervision d'environnements mixtes, composés de plusieurs plateformes physiques et d'hyperviseurs distincts. C'est la raison pour laquelle le challenger de Microsoft vient d'acquérir Dynamicops, une émanation de l'équipe informatique du Crédit Suisse. Ses outils d'administration facilitent le choix et la combinaison de plusieurs architectures physiques et virtuelles. Ils contribuent à automatiser et à contrôler la façon dont les applications et les utilisateurs sont servis en ressources hétérogènes, puisées dans les environnements VMware, Hyper-V, Xen ou même Amazon EC2. Rich Krueger, le PDG de DynamicOps prétend que VMware et son équipe partagent le même crédo : il faut simplifier l'administration et l'allocation automatique de ressources informatiques à l'ère du cloud computing. Pour lui, ce rapprochement doit surtout permettre aux clients VMware de bénéficier de solutions optimisant la fourniture de ressources IT-as-a-service.

Néanmoins, VMware doit encore intégrer son outil vCloud Director, fondé sur Linux, au logiciel de DynamicOps qui s'appuie sur l'architecture .Net de Microsoft. Ce rapprochement technologique permettra de "fournir une couche d'automatisation à base de règles et un guichet unique pour les clouds puisant des ressources dans des pools d'infrastructures hétérogènes", comme précise dans un billet de son blog **Ramin Sayar**, Vice-President et General Manager en charge de l'infrastructure cloud et de sa supervision pour VMware. ■

Bromium veut renforcer l'environnement client

Les antivirus actuels cherchent à contrer des attaques connues via une base de signatures à mettre à jour constamment. Les techniques d'analyse comportementale et les listes de réputation de sites web complètent à présent ce dispositif. Mais la jeune pousse Bromium prétend détenir une solution plus robuste contre les malwares, une solution capable de renforcer aussi la sécurité des infrastructures accueillant les terminaux mobiles librement choisis par les salariés. Comment y parvient-elle ? En incarnant le code malveillant au travers d'une micro-virtualisation, une technique transparente proche du microprocesseur, issue des recherches des trois fondateurs **Gaurav Banga, Ian Pratt et Simon Crosby** - respectivement ex-directeur technique de Phoenix, ex-vice-président en charge des produits de virtualisation et d'administration de Citrix et ex-directeur technique de Citrix. L'hyperviseur Bromium, de taille modique, enveloppe tout code exécutable - Windows, OS X ou Android dans un premier temps - dans une micro-VM isolée du reste du système. Peu importe si l'utilisateur ouvre un fichier corrompu attaché à son e-mail puisque la micro-VM d'exécution sera détruite aussitôt. Cela limite considérablement la portée d'une attaque par un malware traditionnel. Mais cette solution, en bêta-test depuis quelques semaines, doit encore être améliorée. Un premier programme devrait sortir avant la fin de l'année ; son prix par poste est encore inconnu. Pourtant, quelques investisseurs semblent déjà convaincus du succès commercial à venir de Bromium : la startup vient en effet de lever, lors d'un second tour de table, 26,5 millions de dollars en provenance d'Highland Capital Partners, d'Intel Capital et de ses mentors initiaux, à savoir Andreessen Horowitz et Ignition Ventures. ■



Gaurav Banga, cofondateur et PDG de Bromium



En croissance de 60 % par rapport à 2010, le marché français des réseaux sociaux d'entreprise devrait suivre la même progression entre 2011 et 2012, selon Lecko, cabinet de conseil spécialisé. Cependant, se précipiter dans le déploiement d'un RSE serait une erreur. Pour réussir son projet, quelques règles sont à respecter.

Les clés du succès du déploiement d'un Réseau Social d'Entreprise (RSE)

AVIS D'EXPERT

1 Cadrer le projet...

... en répondant à des questions clés : Quels sont les objectifs ? Qui seront les premiers utilisateurs ? Quel est le bon timing ? Un RSE n'est utile que s'il est utilisé ! C'est pourquoi, le projet doit répondre à un enjeu stratégique de l'entreprise.

2 Convaincre le Management avec des arguments clés

Il s'agit d'impliquer la Direction Générale et le Management intermédiaire. Pour cela, le RSE doit être présenté comme un levier innovant permettant d'atteindre les objectifs de l'entreprise :

- ❖ Augmenter la productivité et la réactivité : détourner la masse d'informations non désirées. Le RSE livre les informations que je cherche au moment où je les cherche.
- ❖ Gagner en compétitivité : meilleure réactivité face à des opportunités marché, cohésion d'équipe instaurée à l'échelle de l'entreprise, dynamique collaborative plus efficace...
- ❖ Fidéliser les collaborateurs en les encourageant à valoriser leur expertise
- ❖ Attirer et faciliter l'intégration de nouvelles recrues à la recherche de sociétés utilisant des outils de communication modernes tels que les réseaux sociaux
- ❖ Encourager l'innovation : un RSE peut devenir un incubateur d'idées si l'information est diffusée de façon transversale
- ❖ Véhiculer une image moderne en phase avec l'évolution des nouvelles technologies

3 Encourager une communication transversale

Le RSE n'est pas un outil de communication "top-down". Ce serait une erreur de le substituer aux espaces de diffusion d'informa-

tions institutionnelles (ex. : intranets).

Pour certains contenus, il apporte des fonctionnalités complémentaires :

- ❖ Décloisonnement de l'information ("je n'ai pas besoin de savoir où chercher pour trouver"),
- ❖ Décentralisation de la contribution ("chacun enrichit et accroît la valeur du contenu"),
- ❖ Agrégation d'informations déduites par le logiciel RSE ("mon RSE qualifie l'information à partir de 'tags', par exemple").

Un écueil dans les organisations françaises reste le manque de partage d'informations et non pas "le partage inapproprié". Commenter une discussion, rédiger un blog, créer une communauté sont souvent des pratiques inconnues, voire personnelles. Pour faciliter ce partage, dépasser les craintes ou les complexes, une politique de communication, valorisant la contribution, devra être menée. Une charte peut aider à rassurer et prouve l'implication de la Direction.

4 Créer un pilote sur une audience cible

Le RSE doit-il à son lancement adresser toute l'entreprise ? Est-il préférable de définir une audience cible pour tester la solution et les réactions, avant de l'étendre à l'ensemble ? Si pour l'organisation, le partage des savoirs est important, pour l'individu, c'est avant tout avec et pour lui-même qu'il va vouloir collaborer. Ex. : Qui peut se targuer d'avoir toujours su retrouver une information même si l'on en a été soi-même l'auteur ou le seul détenteur ?

5 Accompagner pas à pas les utilisateurs au changement

... en leur expliquant, de façon concrète, les objectifs du projet à l'échelle de l'entreprise et les bénéfices que chacun pourra en tirer. Il s'agit également de :

- ❖ Dissocier ce projet d'entreprise de certaines dérives, et donc : éduquer et rassurer les utilisateurs,
- ❖ Sensibiliser sur les services rendus par le RSE,
- ❖ Définir des animateurs sponsors.

Un accompagnement pas à pas, en groupe ou à titre plus restreint, est primordial pour réussir le déploiement d'un RSE.

6 Faciliter l'accès et transposer les usages quotidiens dans le RSE

Une des clés pour obtenir l'adhésion des utilisateurs est d'intégrer le RSE dans leurs outils de travail quotidiens (explorateur internet, messagerie, intranet) et de pouvoir y accéder depuis tout terminal (PC, Smartphone, Tablette), sans demande de login et de mot de passe supplémentaires. Pour instaurer un rapport de confiance avec l'outil, mieux vaut également procéder par étape et introduire le RSE par le biais d'usages déjà exploités par ailleurs, comme par exemple : le partage de fichiers et l'ajout de signets internet. D'autres services, ne répondant pas nécessairement à des usages actuels, pourront ensuite être présentés : blog ou wiki.

7 Ne pas limiter le sujet au choix de la solution...

... au risque d'en faire un projet technique et d'occulter les attentes exprimées. Autre risque : calquer ses besoins sur les fonctionnalités proposées par le logiciel.

Il n'existe pas de solution idéale mais des solutions répondant à des besoins précis, d'où l'importance de se fixer des objectifs et de définir les usages de partage, de collaboration et de communication qui y répondront. ■

Bertrand Lalbaltry,
Consultant Senior Eliadis

Big Data : le nouveau dé

Inexorable, l'explosion des volumes de données est en marche. Et avec elle, celle des besoins de rapidité et d'efficacité des traitements. Mais quels sont les enjeux de ce qu'il est convenu d'appeler le "Big Data" et les entreprises sont-elles prêtes à y faire face ?

par **Benoît Herr**

L'expression "Big Data" (ou grosse donnée, ou données volumineuses) est apparue pour la première fois en 2008 : elle a émergé car la quantité de données à traiter ces dernières années est sans équivalent avec ce qui se passait il y a seulement 10 ans et augmente de manière explosive. Selon **Franck Cohen**, président de SAP EMEA, "on crée actuellement le même volume de données en deux heures qu'on en a créé depuis le début de l'humanité jusqu'en 2003". Sans que tous les chiffres avancés soient aussi spectaculaires, les observateurs s'accordent à constater une croissance exponentielle des volumes de données, liée à un besoin de numérisation à tout crin des documents en tous genres : les entreprises capturent désormais quotidiennement des milliards de milliards d'octets dans tous les domaines, depuis des données clients ou fournisseurs jusqu'aux données opérationnelles ou contractuelles, sans oublier les millions de capteurs disséminés à travers tous les réseaux, dans des unités embarquées dans les véhicules ou les téléphones mobiles, qui eux-mêmes recueillent, transforment, créent et communiquent des données. Selon IDC, l'univers numérique devrait être multiplié par un facteur 44 en 10 ans et passer de 0,9 à 35,2 Zo (zettaoctets, soit 1021 octets). L'idée de cet article n'est cependant pas de vous abreuver de chiffres, comme cela a déjà été fait dans l'abondante littérature déjà disponible sur le sujet, mais de tenter de cerner les implications du Big Data (ou données volumineuses) pour les décideurs en entreprise.



Jean-Michel Jurbert
SAP France

Périmètre

Selon une récente étude d'IDC, le Big Data demeure un terme flou pour 46 % des responsables informatiques. "Il y a encore beaucoup de confusion autour du Big Data", estime **Stéphane Hauray**, directeur France de Kaseya, un éditeur de solutions logicielles d'automatisation IT. "Il n'y a souvent que les flux de données de type Facebook ou Google qui sont considérés comme Big Data. Cependant, la vérité est que tout type de données qui commence à devenir ingérable via des solutions de stockage et de traitement classiques répond au phénomène de Big Data. Cela peut être un journal d'événements générés dans le stockage de données d'un client ou une quantité excessive de 'tickets' d'incidents produite".

Le Big Data est présenté par le McKinsey Global Institute comme la prochaine limite vers laquelle tendront l'innovation, la concurrence et la productivité. Le site Getsatisfaction.com, partant d'une étude du même cabinet McKinsey, a publié une infographie synthétisant les éléments de l'étude (figure 1). La définition qui en est donnée est la suivante : "le Big Data fait référence aux ensembles de données dont la taille dépasse celle que les outils de stockage sont classiquement capables de gérer". Cette définition est intentionnellement subjective car relative aux technologies du moment et ne fait pas intervenir un nombre précis de To ou de Po (pétaoctet, soit 1015 octets, soit 1 000 To ou encore 1 000 000 000 000 000 octets). Autrement dit, au fur et à mesure des avancées technologiques, la taille des ensembles de données concernés par le Big Data va également évoluer.

Big Data et biométrie

Avec 1,2 milliard d'individus dont un quart, soit 300 millions, de migrants et 40 % vivant avec moins de deux dollars par jour, un projet d'identification nationale en Inde est pour le moins ambitieux. Baptisé Aadhaar, ce projet existe pourtant et est mené par le **Dr. Pramod Varma** et par **Regunath Balasubramanian**. On estime qu'il s'agit du plus important projet de biométrie au monde.

Ses objectifs sont d'enregistrer les données de chaque individu (nom, adresse, empreintes digitales et scanner de l'iris) dans le système Aadhaar pour attribuer à chaque citoyen un code sur 12 caractères. L'information pourra ensuite être utilisée à des fins de vérification lors d'événements officiels.

Pour atteindre l'objectif de recenser l'ensemble des 1,2 milliard d'indiens en quatre ans, Aadhaar doit savoir effectuer plus de 100 millions de vérifications par jour, ce qui se traduit par quatre To de données d'audit tous les dix jours, chacun de ces octets devant être garanti. Le Dr. Varma a appliqué trois grands principes architecturaux lors de la conception du système : faire en sorte que chacun de ses composants puisse évoluer, ne pas se lier à tel ou tel fournisseur et admettre que tout système peut être faillible. Aadhaar repose donc surtout sur des composants Open Source comme Mule, RabbitMQ, GridGain, Hive, MySQL ou Hbase, la base de données de Hadoop.

Jusqu'ici, le défi phénoménal du recensement de la population indienne semble relevé et en bonne voie. ■

fi des entreprises

Pour **Ronald Allard**, spécialiste en solutions d'affaires chez SAS Canada, *"lorsque la quantité, la diversité et la vitesse des données excèdent les capacités de stockage ou de traitement disponibles d'une entreprise pour une prise de décision rapide et pertinente, on est dans le Big Data"*. Pour **Jean-Michel Jurbert**, responsable de marché pour les solutions BI et HANA chez SAP France, *"le Big Data n'est pas nouveau : les problèmes de volumétrie existent depuis de nombreuses années. Ce qui est nouveau, c'est de parler de très gros volumes, de type petaoctets (Po), une évolution accélérée du fait du développement de la digitalisation de tous les documents et du traçage des opérations sur le Net"*.

Jeux du Big Data

Les enjeux du Big Data sont liés aux 4 "V" qui le définissent : Volume des données, Variété des données, Vitesse de traitement et Valeur. Mais on pourrait aussi y ajouter "Validité" ou encore "Variabilité". Selon **Mark Breyer**, co-auteur de l'étude "Information Management in the 21st Century" de Gartner, *"d'ici 2015, les organisations qui auront construit un système moderne de gestion de l'information surpasseront financièrement leurs concurrents de 20 %"*.

Les entreprises souhaitent prévoir les comportements d'achat des clients, leurs critères de décisions, les segmenter en fonction de leurs goûts et sentiments, évaluer l'impact des campagnes de marketing heure par heure et y apporter les correctifs nécessaires en temps réel ou encore analyser les tendances pour optimiser les chances d'introduction de nouveaux produits : tout ceci n'est possible qu'au travers du traitement de volumes importants de données. On peut y ajouter le contrôle et l'identification de transactions frauduleuses en temps réel,



© iStock - Nemanja Sekulic

l'exploitation par les ressources humaines des données de réseaux sociaux comme LinkedIn ou encore l'optimisation des flux de transport en temps réel en fonction du trafic. *"Le site ventes-privées.com cherche à connaître les habitudes de ses clients pour les fidéliser"*, explique Jean-Michel Jurbert. *"L'enjeu est important et le Big Data est impliqué car les volumes de données concernés sont énormes"*.

Selon une étude du cabinet Markess International intitulée "De l'information à la prise de décision : nouveaux modes d'accès et d'analyses pour la performance du business – France, 2012-2014", le Big Data serait plus un enjeu pour les offreurs, mais les décideurs resteraient plutôt dans l'expectative ; seuls 14% des décideurs interrogés placent le Big Data dans leurs trois premiers enjeux de gestion de l'information. Côté offreurs

suite ➤

La réponse de SAP aux problématiques de Big Data

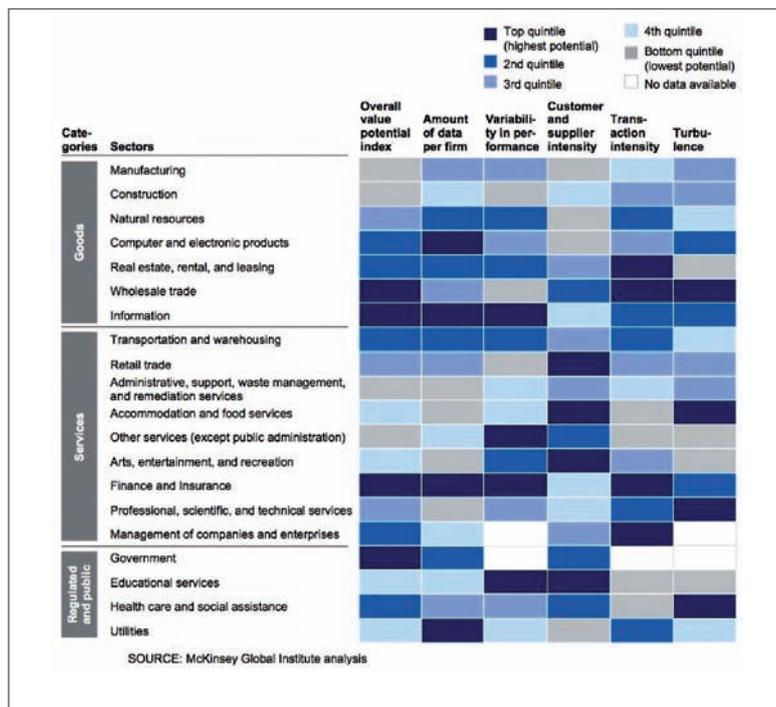
Traitements parallèles et en mémoire, avec compression de données, sont les bases techniques sur lesquelles repose HANA, la solution in-memory de l'éditeur, qu'il présente comme sa réponse. Cette plateforme associant logiciel et matériel doit à terme devenir la plateforme de prédilection pour l'ensemble des applications du géant allemand.

"HANA permet des vitesses de traitement inégalées et conduit à modifier le traitement des processus dans l'entreprise", commente **Franck Cohen**, président de SAP EMEA. *"ça change complètement la donne : jusqu'ici, la seule manière de traiter le problème pour les entreprises était de disposer de deux environnements, l'un de production, l'autre de business intelligence. HANA permet de s'affranchir de cette contrainte et de n'avoir qu'une seule base de données"*.

Mais HANA connaît encore quelques limitations, qui évoluent très rapidement, il est vrai : on ne peut aujourd'hui aller au-delà de 16 To

de données compressées. *"Avec un facteur de compression de 5, cela permet tout de même d'aller jusqu'à 60 To"*, note **Jean-Michel Jurbert**, responsable de marché pour les solutions BI et HANA chez SAP France, qui précise que cette limitation était encore à 1 To il y a 9 mois. *"HANA répond déjà aux besoins de 99 % des entreprises"*, ajoute **Franck Cohen**. *"Et cela évolue en permanence : si une entreprise de la taille de Kingfisher s'en satisfait, il n'y a pas de souci de sizing. Il n'y a pas de solution miracle, mais la direction prise par SAP est la bonne"*.

Jean-Michel Jurbert précise tout de même que le serveur analytique IQ de Sybase répond également aux problématiques de puissance et de rapidité de traitement caractéristiques du Big Data, même s'il ne fonctionne pas in-memory, et représente sinon la solution idéale, au moins une alternative à HANA. ■



► **Figure A** de solutions, le classement est inverse : la majorité des 40 prestataires interrogés dans le cadre de la même étude placent le Big Data en première position des enjeux pour la gestion analytique et décisionnelle des données et informations de l'entreprise.

Technologies et marché

L'objectif des solutions proposées est d'agrèger, de manipuler et d'analyser un volume très important de données, tant structurées que non structurées, émanant de sources diverses, le plus rapidement et efficacement possible. Pour ce faire, une large palette de techniques et de technologies venues d'horizons divers, comme les mathématiques appliquées, la statistique, l'économie et l'informatique, ont été développées et adaptées.

Selon les dernières prévisions du cabinet IDC, le marché du Big Data devrait connaître une croissance de 40% par

“V” comme valeur

L'un des 4 “V” entrant dans la définition du Big Data est celui de “Valeur”. Mais comment chiffrer la valeur du Big Data ? Dans son rapport, le McKinsey Global Institute (MGI) a cherché à évaluer les apports potentiels du Big Data secteur par secteur. Il a pour cela utilisé cinq critères, qui sont la quantité de données dans l'entreprise, la variabilité de la performance, le nombre des clients et des fournisseurs, le nombre des transactions et la turbulence. Cette dernière notion recense le nombre de changements dans le classement des entreprises d'un secteur donné. Le MGI a posé l'hypothèse selon laquelle plus un secteur est turbulent, plus il a de chances de bénéficier de l'utilisation du Big Data pour créer de nouveaux modèles d'affaires, produits et services (cf. Figure A).

Cette étude nous apprend par exemple qu'en utilisant le Big Data, le secteur public européen pourrait réduire ses coûts de 20 % et économiser 300 milliards d'euros, que les marges opérationnelles de la grande distribution pourraient s'accroître de 60 % ou encore que l'industrie, tous secteurs confondus, pourrait réduire ses coûts opérationnels de 50%. ■

an pour atteindre 16,9 milliards de dollars en 2015. Cela représente une croissance de l'ordre de sept fois celle du reste du marché de l'informatique.

Le socle du Big Data demeure le stockage : on retrouve sur ce marché, au-delà du stockage traditionnel, notamment des “appliances” spécifiques, comme les produits de Teradata, le leader historique, ou encore Oracle Big Data Appliance, mais aussi les produits comme Netezza d'IBM, Greenplum d'EMC ou Vertica de HP. Ils mettent en œuvre des technologies d'accélération matérielle (mémoires dynamiques), des bases de données massivement parallèles ou encore des bases de données non relationnelles, de type NoSQL (Not Only SQL). Google, Amazon.com, Twitter, LinkedIn, Facebook ou eBay sont utilisateurs de bases de données NoSQL. Les traitements en mémoire représentent une alternative plus récente et très prometteuse (cf. encadré “La réponse de SAP aux problématiques de Big Data”).

Pour simplifier la mise en œuvre d'une telle solution et rendre l'infrastructure simple et évolutive, il faut un framework de “gestion”, dont Hadoop et son écosystème sont l'archétype. Initialement développé par Yahoo, Hadoop est désormais supporté par la fondation Apache (cf. encadré “Hadoop monte en puissance”). Il met en œuvre un système de fichiers massivement distribués (HDFS) et un moteur Map Reduce.

Par-dessus ce socle d'infrastructure, une solution d'analyse des données est nécessaire : l'innovation porte aujourd'hui sur des solutions d'entrepôts de données de type Hive ou Greenplum, conçues pour Hadoop.

Les DSI sont-elles prêtes ?

“L'entreprise est déjà concernée, mais n'en a pas toujours conscience”, estime Jean-Michel Jurbert. Il faut dire que toutes les entreprises ne sont pas logées à la même enseigne : elles n'ont pas toutes les mêmes besoins ni les mêmes perspectives de croissance de leurs volumes de données. Dans de nombreux secteurs, les volumes concernés aujourd'hui vont de quelques dizaines de To à plusieurs Po (milliers de To).

Pourtant, une récente étude intitulée “The Deciding Factor: Big Data & Decision making”, réalisée pour Capgemini par l'Economist Intelligence Unit, révèle qu'une majorité d'entreprises s'estiment “pilotees par la donnée”. 607 décideurs représentant 20 secteurs d'activité et venus du monde entier ont été interrogés, dont 38 % en Europe. Plus des deux tiers des répondants affirment que la collecte et l'analyse de données sont la base de la stratégie de leur entreprise et des décisions qui y sont prises au quotidien. Ils déclarent avoir enregistré en moyenne une amélioration de performance de 26 % grâce au Big Data et estiment que dans les trois ans à venir ce chiffre grimpera à 41 %. Même si en l'occurrence la notion de “performance” demeure imprécise et sujette à inter-

Votre meilleur outil de développement commercial !

Le salon des progiciels de gestion intégrés

POUR LES GRANDES ENTREPRISES ET LES PME - PMI



- ADMINISTRER LES GRANDES FONCTIONS
- PILOTER L'ACTIVITÉ EN TEMPS RÉEL
- FIDÉLISER LES CLIENTS
- DÉVELOPPER SES MARCHÉS
- INTÉGRER LES SOLUTIONS
- MODERNISER L'ENTREPRISE ...

2*, 3 et 4 octobre 2012
CNIT - PARIS LA DEFENSE

* à partir de 14h

En parallèle

Solutions
CRM·BI

solutions **BI**

SOLUTIONS
ACHATS
e-procurement • e-sourcing • Decision Aid • SRM

SOLUTIONS
GPAO

Serveurs
Applications

Solutions
Supply
Chain

solutions
DEMAT
expo
INFO · 10 · DOC
SON

Avec
erp-infos
www.erp-infos.com

www.salons-solutions.com

Les Salons
Solutions

Les effets de la multiplication des volumes de données (Big Data) selon les décideurs interrogés - France, 2012 (multi-réponses, liste suggérée)



Echantillon : 200 décideurs – non représentatifs de l'ensemble des entreprises françaises

Source : MARKESS International

➤ Effets de la multiplication des volumes

prétation, ces chiffres reflètent assez bien l'état d'esprit général. Mais les organisations ont toujours du mal à utiliser efficacement les données non structurées (images, textes, vidéos) pour prendre leurs décisions : 42 % des répondants estiment qu'elles sont trop difficiles à interpréter et 62 % des décideurs interrogés pensent que de nombreuses décisions tactiques et opérationnelles pourraient encore être automatisées. Enfin, les mêmes (55 %) qui affirment que leur entreprise est pilotée par les données estiment également que la culture du Big Data n'est pas assez répandue dans leur organisation et qu'il n'est pas vu comme stratégique par leur top management.

Le Gartner va dans le même sens : s'il estime que le Big Data fait partie des 10 préoccupations majeures des DSI, il prédit également que d'ici 2015, plus de 85 % des entreprises classées Fortune 500 vont échouer dans leur exploitation du Big Data à des fins de recherche d'un avantage concurrentiel. "Les tendances actuelles à l'adoption de terminaux intelligents et la croissance de la connectivité Internet créent un accroissement significatif des volumes de données disponibles, mais en associant la complexité, la variété et la vitesse à laquelle ces données apparaissent, on amplifie le problème de manière substantielle, bien au-delà des simples questions de volumes. La collecte et

l'analyse des données ne suffisent pas : elles doivent être présentées de manière adéquate, pour que les décisions prises puissent en découler logiquement et avoir un impact sur la productivité, la rentabilité et l'efficacité de l'organisation. La plupart des organisations sont insuffisamment préparées aux défis à la fois techniques et managériaux que lance le Big Data. Rares seront donc celles qui seront capables d'exploiter efficacement cette tendance et d'en tirer un avantage concurrentiel", précise le rapport.

Si les grandes entreprises semblent néanmoins relativement préparées et conscientes de l'importance du Big Data, les PME sont plus éloignées de ces préoccupations ; l'étude Markess International citée plus haut montre que le Big Data et l'analyse de données non structurées sont encore peu identifiés comme des enjeux majeurs : Le Big Data est essentiellement vu comme entraînant de nouvelles approches des traitements et de la gestion et peu comme une opportunité pour l'entreprise (cf. figure 2). "Les PME qui ont à faire face à des problèmes de volumétrie ont une approche très terre-à-terre", constate Jean-Michel Jurbert.

Il est aujourd'hui nécessaire pour toutes les entreprises de se préparer, sinon au Big Data tel que défini par les experts, au moins à un accroissement très important des volumes de données et des besoins de traitement : certaines entreprises sont d'ailleurs déjà dans ce domaine sans même s'en rendre compte. Quelle que soit la taille de l'organisation, les volumétries de données et les besoins de puissance de traitement s'envolent, même si à l'échelle d'une PME on ne parle pas forcément en Po. La définition d'une stratégie idoine paraît indispensable ; on ne peut traiter l'année n 10 fois plus de données que lors de l'année n-5 : c'est pourtant à ce rythme-là qu'augmentent les volumes actuellement. Mais qui dit mise en place d'une stratégie dit forcément aussi investissement. C'est sur ce terrain que se fera la différence. ■

Hadoop monte en puissance

Hadoop est un framework Open Source destiné au traitement de volumes importants de données, de l'ordre de plusieurs petaoctets (Po). Il ouvre des perspectives encore inenvisageables il y a quelques mois ou années seulement, c'est pourquoi il a actuellement le vent en poupe, au point que tous les acteurs du monde de la BI (Oracle, Microsoft, IBM, SAS, MicroStrategy, Teradata etc.) proposent désormais des solutions autour de cet écosystème.

Initialement développé en 2004 en Java par Doug Cutting (également à l'origine de Lucene et Nutch), alors employé par Yahoo!, il est depuis 2009 placé sous l'égide de la fondation Apache.

Le socle de Hadoop est Hadoop Common, une série d'utilitaires venant étayer les différents sous-projets Hadoop. Parmi ceux-ci, citons HDFS (Hadoop Distributed File System), le système de fichiers distribués qui permet les hauts débits nécessaires à l'accès aux données applicatives, et MapReduce, un framework applicatif distribuant les traitements de gros ensembles de données sur différents clusters.

Hadoop fonctionne selon le principe des grilles de calcul (grid computing) et répartit les traitements sur les nœuds de serveurs disponibles. Le système HDFS gère la répartition des données sur les différents nœuds et la distribution et la gestion des calculs sont prises en charge par MapReduce.

Les autres sous-projets de Hadoop sont notamment les bases de données évolutives Cassandra (initiée par Facebook) et HBase, le système de sérialisation de données Avro, l'infrastructure d'entrepôt de données Hive ou encore le système de collecte de données Chukwa. ■

Ce logiciel SAAS surveille en temps réel l'état du parc d'imprimantes. Il fournit des informations détaillées comme les manques de toner, le nombre de pages imprimées et renseigne sur les sur ou sous utilisations.

3Manager tient les imprimantes à l'œil

Fraîchement débarqué de Norvège, 3Manager entend se faire une place sur le marché français avec un concept original : donner à l'utilisateur final une vue synthétique d'un parc de matériels d'impression. "Contrairement à certains logiciels concurrents, très techniques et destinés aux intégrateurs ou aux fabricants d'imprimantes, notre logiciel, qui se présente sous la forme d'un agent à télécharger sur notre site, ne montre que les informations utiles et immédiatement compréhensibles, souligne **Henrik Lundsholm**, directeur technique de 3Manager. La première vue qu'aura l'utilisateur contiendra 80 % des informations nécessaires pour gérer ses multifonctions, ses lasers ou ses jet d'encre". Le programme se base sur les trappes SNMP envoyées par les divers périphériques pour indiquer notamment le nombre de pages imprimées par machines et, fort de ces informations, calcule non seulement la durée de vie restante de



chaque engin, mais fournit des indices sur les changements à apporter pour optimiser le parc. Libre ensuite à l'administrateur d'acheter des modèles supplémentaires ou de regrouper l'existant dans les services les plus consommateurs. Un clic sur un des liens fait apparaître des informations plus détaillées comme l'état des cartouches de toner ou encore, si l'on a souscrit l'option, des précisions sur ses contrats de maintenance.

Prendre modèle sur les anti-virus

Afin de vendre plus efficacement son logiciel, 3Manager a adopté un modèle commercial original. L'utilisation est gratuite pour un parc de 5 imprimantes. Pour des entreprises de plus grosse taille, la facture commence à 12 € par mois. "Notre but est de viser l'utilisateur final, le chef de service, par exemple, qui installera notre agent et convaincra ensuite son administrateur réseau de son utilité. Celui-ci décidera dès lors de l'acquiescer ou non" termine Henrik Lundsholm. ■

Olivier Bibard

L'éditeur suédois d'ERP a privilégié une approche agile de ses développements et la co-innovation avec ses clients pour une meilleure réactivité : le résultat s'appelle IFS Applications 8.

IFS Applications 8 approche agile et co-innovation

Ne pas faire attendre ses clients 36 mois entre deux versions mais intégrer les fonctionnels au fur et à mesure, sans alourdir la version existante, telle est la stratégie de l'éditeur. Pour ce faire, il met en place des "extensions marché" entre deux versions, développées en concertation avec les clients spécifiques de tel ou tel

secteur d'activité : "ainsi, la réponse correspond toujours à la demande au moment où la solution est utilisée", explique **Amor Bekrar**, président de la filiale française.



Amor Bekrar

Co-innovation et méthode agile

Ce sont 14 de ces extensions qui ont vu le jour entre la version 7.5 et la 8, permettant aux entreprises intéressées par un ou plusieurs de ces fonctionnels de les mettre en œuvre au plus vite et d'évoluer en douceur. "Elles ont ensuite été intégrées dans la version 'core'. Cela permet aussi de ne plus avoir à essayer les plâtres", ajoute Amor Bekrar qui précise que les pilotes de la V8 ont été livrés dès juillet 2011 pour une disponibilité générale de cette version ces jours-ci, soit 10 mois plus tard. Les investissements réalisés par IFS sur la V8 se concentrent principalement sur 4 domaines majeurs : le manufacturing, la gestion en mode projet, la gestion des services et des investissements et la supply chain. Mais la plupart des domaines fonctionnels ont été repassés à la moulinette des besoins clients et refondus pour cette version.

Applications composites

L'autre cheval de bataille d'IFS, ce sont les applications composites : l'éditeur part du constat que l'ERP ne peut pas tout et ne doit pas tout pouvoir. Les utilisateurs continueront toujours à se servir des feuilles de calcul Excel ou des applications très pointues, comme un logiciel de cartographie, par exemple. L'idée est donc d'interfacier ces applications pour les intégrer dans l'ergonomie de l'ERP. La logique est la même pour les applications de mobilité, une logique qui devrait se renforcer à l'avenir.

L'entité IFS Labs, un centre de prospective technologique agissant comme un think tank, s'est penché sur les pratiques actuelles des utilisateurs, y compris dans la sphère privée, ce qui a donné naissance à de nombreux projets. Les premières applications de la série IFS Touch applications nées de cette réflexion sont IFS Trip Tracker (suivi des frais de déplacement) et IFS Notify Me (approbation des achats et frais de déplacement). Conçues et développées en mode natif sur smartphone, elles sont livrées dans une version universelle sur le cloud Windows Azure d'IFS. ■

Benoît Herr



Les différents types de langage : le langage de la MOE, le langage de la MOA, le langage du client, le langage de la hiérarchie, le langage du (des) fournisseurs, le langage des banquiers ...

De l'importance du langage dans le monde des SI

par Yaël Allouch

Comment parler un langage commun ou encore comment être sûr que la compréhension du projet est la même pour tous ? Comment éviter les malentendus, vérifier que tout le monde travaille dans le même sens ? Apprendre à parler le langage du client : pour le rassurer, pour recueillir les informations clés, pour lui faire comprendre la valeur ajoutée du projet qu'il achète.

La communication entre les équipes est primordiale pour la réussite d'un projet

JB est directeur en maîtrise d'œuvre (MOE) d'un grand groupe. D'après lui, les problèmes de communication entre les équipes de maîtrise d'ouvrage (MOA) et la MOE sont plus fréquents lorsque les équipes ont l'habitude de travailler ensemble. ce qui peut paraître étonnant : "Il y a souvent plus des problèmes entre MOA et MOE qu'entre un client et un fournisseur. Lorsque des équipes ont des métiers différents et travaillent ensemble, les gens ont conscience du fait qu'ils viennent de mondes différents, qu'ils ont des cultures différentes et proviennent parfois de secteurs différents. Faire l'effort de bien s'expliquer, et partager des points de vue deviennent donc plus naturels.

Le piège entre la MOE et la MOA qui travaillent pour la même société, ou qui ont l'habitude de travailler ensemble, c'est qu'ils ont tendance à présumer qu'ils se comprennent, à supposer qu'ils parlent le même langage et que les termes sont déjà connus. Et parfois c'est vrai, il y a cette proximité, mais de toute façon, au début du projet, ça vaut la peine de faire l'investissement de clarifier et d'être certain qu'on parle des mêmes choses, qu'on est sur la même longueur d'onde.

Si le besoin n'est pas suffisamment exprimé, les spécifications fonctionnelles ne sont pas le reflet du véritable besoin côté MOA".

La communication passe essentiellement par le langage, mais pas seulement, et afin de toucher un maximum d'interlocuteurs, afin de faire passer des messages et qu'ils aient des chances d'être reçus et compris, il est nécessaire d'utiliser en complément des mots et des grands discours, d'autres moyens de communication.

François, directeur de projets grand compte, préconise la communication visuelle à l'aide d'écrans et de maquettes pour aider ses clients à spécifier leur besoin. Ce procédé présente le double avantage de :

nous permet de comprendre le besoin du client et de rédiger un cahier des charges. On l'illustre avec des écrans qui montrent les fonctionnalités attendues."

Souvent, la communication se fait au début et à la fin du projet. Ce procédé peut avoir des conséquences néfastes, comme renforcer le comportement de certains réfractaires, semer le doute dans les esprits des utilisateurs qui se demandent, pendant ces longs mois de silence, ce qu'il va advenir de leur outil de travail et de l'impact sur leurs conditions de travail, et enfin subir le changement au lieu de le vivre comme une véritable opportunité d'évoluer et d'apprendre de nouveaux savoir-faire.

L'expérience montre que la communication exercée tout au long du projet et à tous les niveaux de l'entreprise, est un des facteurs clé de réussite du projet et du changement qui en découle. Pour Patrick, la communication "permet de fluidifier le travail des équipes. Une communication menée tout au long du projet permet

de lever les freins, de tenir les équipes informées, et de voir leurs réactions. Pour nous, cela fait partie de notre direction de projet. Nous mettons à la disposition de nos clients des outils de communication pour qu'ils tiennent au courant leurs salariés par le biais de newsletters qui sont envoyées régulièrement pour expliciter le projet, son état d'avancement, pour répondre aux questions des utilisateurs sur les fonctionnalités qui vont être mises en place, et leur permettre d'avoir une vision du projet en cours. Nous envoyons une success story, 2 ou 3 mois après sur les retours du projet. Et avant tout, nous conseillons à nos clients de faire des réunions d'information pour lancer le projet et de répondre à toutes les questions, il n'y a pas de questions tabous". ■



❖ faire avancer l'analyse du besoin à vitesse V en gagnant en temps et en efficacité

❖ permettre au client de se faire une idée de son futur outil de travail et d'être confiant et rassuré sur le résultat attendu.

L'image associée aux mots est le garant d'une bonne compréhension et d'une plus grande interactivité entre les différents métiers.

En plus de l'association du langage et du visuel, "On fait un glossaire commun dans lequel chacun spécifie ses termes. On s'attache à comprendre le langage du client. Par exemple, le client parle de "feuille de route" et nous on parle d' "ordre de mission". Lorsqu'on a un langage commun, la communication est beaucoup plus facile. Cela

Formez et fidélisez vos équipes techniques

en leur offrant un

Abonnement à Programmez !

Une formation et une veille technologique, à prix réduit



Vos développeurs vous le demandent

Les développeurs attendent **des formations (30%)**,
avant des augmentations de salaires (28%)

Ils se forment d'abord par eux-même, et par la lecture

68% des développeurs déclarent se former
par eux-même, **65%** au moyen de livres et manuels :
la lecture est privilégiée.

Source : Linux Fondation

→ **1 an d'abonnement = 39 € seulement par abonné (à partir de 10 abonnés)**

Pour 3,25 € par mois par développeur,
apportez-leur : information, productivité, satisfaction.

+Offre de lancement : 1 page de Publicité offerte pour votre entreprise !

À partir de 100 abonnés, offre de lancement

Adressez un mail à diff@programmez.com, en indiquant le nombre d'abonnés souhaité, pour recevoir le devis.

www.programmez.com



Une communication efficace, clé de la réussite d'un projet

J'ai travaillé, il y a quelques années, pour le département comptable d'un grand compte qui souhaitait changer son système d'information financier. Nous avons communiqué avec les principaux acteurs du début à la fin du projet en les tenant au courant de l'avancement et du suivi de projet.

Nous avons vécu une véritable Success Story avec toutes les intrigues et les rebondissements qu'on peut connaître dans la vie d'un projet. La particularité de celui-ci étant que non seulement les utilisateurs ont été impliqués du début à la fin, mais ils ont participé en grande partie à la prise de décision quant au choix du logiciel.

Je vous passerai les étapes du projet que vous connaissez, pour insister sur le fait que c'est de la cohésion d'équipe qui a été créée qu'est né le "langage commun", c'est de l'implication des différents intervenants et du respect de l'organisation mise en place, que le changement a pu se faire en douceur et que la décision finale a été acceptée et reconnue par tous.

Comment a-t-on obtenu un tel résultat ?

❖ Le recueil des besoins :

nous avons organisé des **interviews de chaque utilisateur** avec comme objectif de comprendre et de décrire son métier et de recueillir ses besoins.

C'est un moment crucial parce que c'est le moment d'**aller chercher l'information "manquante"**. Il ne faut pas avoir peur de poser des questions et surtout ne pas s'abstenir de poser des questions qui peuvent nous paraître ridicules ou dont la réponse paraît évidente.

Il nous arrive souvent de faire de "la lecture de pensée". Cela signifie que l'on a tendance à imaginer la réponse de notre interlocuteur et à ne pas lui faire préciser sa pensée. C'est là la source de nombreux malentendus.

Les conséquences qu'on rencontre malheureusement souvent sur un projet "mal ficelé" peuvent être désastreuses, puisque l'on peut passer à côté d'une fonctionnalité primordiale, qui si elle n'est pas comprise dans l'application livrée, peut entraîner des développements supplémentaires (lorsque cela est techniquement réalisable) et par là même, des coûts supplémentaires.

❖ **La spirale du changement** : nous avons organisé des **présentations d'outils et des brainstorming**. Les bénéficiaires se sont fait sentir à plusieurs niveaux. D'une part, nous étions en permanence en relation avec les acteurs du projet, nous les avons impliqués dans toutes les phases du projet avec des actions innovantes et des objectifs précis. D'autre part, nous leur avons permis d'**être acteurs et responsables du changement** de leur outil et de leur environnement de travail.

Outre les moyens mis en œuvre pour gagner en performance, nous avons pratiqué en permanence des outils de communication simples et efficaces.

❖ **L'écoute "active"** : vous savez tous écouter, et cette compétence est essentielle dans la phase de recueil d'information. L'écoute "active" permet au client d'aller au bout de sa pensée et d'exprimer son idée jusqu'au bout.

Il arrive parfois au consultant de l'interrompre et d'anticiper ce que va dire le client. Cette attitude peut être source de malentendus ou être à l'origine de manque d'information.

Il est fondamental, non seulement de laisser le client parler jusqu'au bout sans l'interrompre, mais aussi de respecter ses silences. Le silence est un moment de réflexion et permet au client de rassembler ses idées, de chercher une information importante, ou tout simplement d'avoir une prise de conscience.

❖ **Le questionnement** : poser des questions simples et ouvertes permet de gagner en précision et en clarté d'information. Il est plus efficace de poser une question que d'induire une réponse.

Le questionnement permet aussi d'obtenir des éléments concrets (où, quand, comment, avec qui, pour quoi, pour qui, ...).

❖ **La reformulation** : reformuler permet de s'assurer de la bonne compréhension des informations recueillies. Il est beaucoup plus efficace de reformuler avec les mots du client que d'interpréter de ce qui a été dit.

Un de mes coachés m'a dit un jour "avoir peur d'être noyé sous le flot d'informations de ses clients". La reformulation permet justement de garder le contrôle de l'échange et de faire le point régulièrement sur ce qui est dit.

❖ **L'observation** : observer son interlocuteur lorsqu'il parle, ou qu'il écoute, nous donne une mine d'informations sur ce qu'il pense et qu'il ne dit pas forcément.

Est-ce que votre interlocuteur a l'air satisfait de ce qu'il entend ? Ou bien fronce-t-il les sourcils en essayant de comprendre ? Est-ce qu'il vous écoute ou a-t-il "déchroché" ? Est-il d'accord avec ce que vous dites ou fait-il semblant de vous croire ?

❖ **L'objectif à atteindre** : toute communication est sous-tendue par un objectif. La question est de savoir ce qu'on veut lorsqu'on est face à un ou plusieurs interlocuteur(s) : obtenir des informations ou faire passer un message. Le tout est de garder son objectif en tête et de l'atteindre, même si votre interlocuteur vous parle de tout autre chose. ■

Yaël Allouch



Issue du monde de l'aide à la décision, Yaël Allouch dirige la société ALLYA depuis janvier 2004. Institut de formation et cabinet de coaching, la

société accompagne les décideurs et les responsables projet en les faisant profiter de son expertise en analyse du besoin et en communication stratégique.

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.

Actu triée par secteur | Cas clients | Avis d'Experts



Actus / Evénements | Newsletter | Vidéos

LE MAGAZINE DES DÉCIDEURS INFORMATIQUES

SOLUTIONS & LOGICIELS

SEPTEMBRE 2012 N°32
www.solutions-logiciels.com

Express Hybrid Mail
Sefas optimise le courrier égrené p.6

“La convergence de la production documentaire sans changer les habitudes de travail”

Jean-Philippe KHRISTY, Directeur du Développement-Europe de SEFAS

DATA CENTERS
Les Datacenters en voie de verticalisation p.48

HEBERGEURS 2012, l'année du Cloud p.44

DSI
Selon Forrester, l'heure de la remise en cause a sonné p.14

BIG DATA
Le nouveau défi des entreprises p.58

LIVRE BLANC cahier central
10 recettes pour réussir vos projets de dématérialisation Azur Technology

M 09551 - 32 - F: 6,00 €

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



GRÂCE À WINDOWS SERVER 2012, GARANTISSEZ LA DISPONIBILITÉ DE VOS APPLICATIONS.

Injectez toute la disponibilité du Cloud computing⁽¹⁾ dans votre datacenter⁽²⁾ grâce à Windows Server 2012, le seul système d'exploitation *Cloud par essence*. Vous pourrez configurer vos clusters⁽³⁾ de basculement, incluant machines virtuelles, réseaux et stockage, au sein de votre datacenter ou sur un site distant. Vos applications resteront ainsi disponibles à tout moment. Selon vos besoins.



Windows Server 2012

CLOUD PAR ESSENCE