

SOLUTIONS & LOGICIELS **iT**

MARS 2013

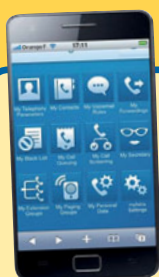
N°37

www.solutions-logiciels.com

Microsoft Office 365 Vs Office 2013

 Office 365

La bureautique en ligne va-t-elle s'imposer en entreprise ?
p.8



Supplantera-t-il
le téléphone de
bureau ?

Smartphone
p.18

Gestion du
DOCUMENT
Les tendances 2013
p.28

RH
Demat, RSE, BYOD...
p.38

OFFSHORE
Les points clés
de la réussite p.44

CYBERDEFENSE
p.12

Vidéo-conférence

Elle se
démocratise
en entreprise
p.22

"Aastra accompagne
l'essor de la
vidéocommunication en
entreprise en réalisant
la convergence
des infrastructures
et répondant ainsi
à de nouveaux
usages. "

Bernard Etchenagucia
DG Aastra France

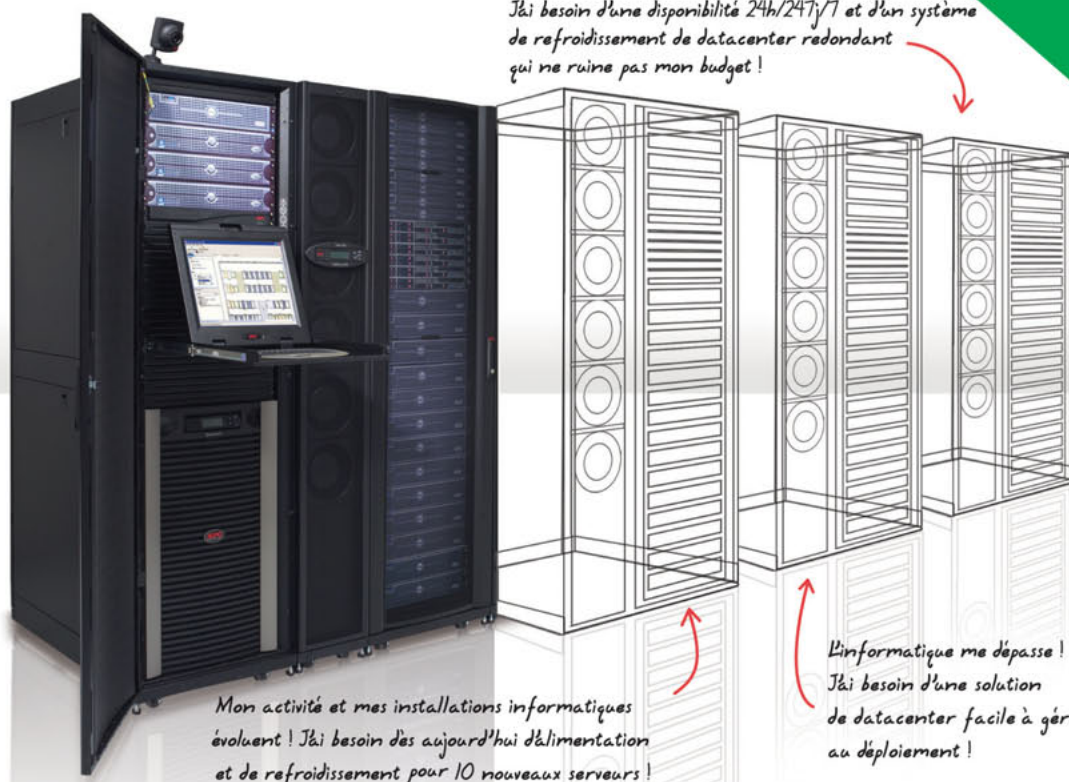


MENSUEL N°37 - MARS 2013
France METRO : 6 € BEL : 6,40 € - LUX : 6,40 €
CAN : 8,50 \$ can - DOM : 6,80 €

M 09551 - 37 - F: 6,00 €



Retrouvez
nos experts Datacenter
sur le salon IT Meeting
21-22 mars à Cannes
Stand D12



J'ai besoin d'une disponibilité 24h/24, 7j/7 et d'un système de refroidissement de datacenter redondant qui ne ruine pas mon budget !

Mon activité et mes installations informatiques évoluent ! J'ai besoin dès aujourd'hui d'alimentation et de refroidissement pour 10 nouveaux serveurs !

L'informatique me dépasse ! J'ai besoin d'une solution de datacenter facile à gérer, de la conception au déploiement !

Faites enfin évoluer votre datacenter au rythme de votre entreprise !

Seule l'architecture InfraStruxure offre le triple avantage d'une disponibilité 24h/24, 7j/7 et 365j/an, d'une grande rapidité et d'économies liées à l'efficacité énergétique

Présentation de l'architecture InfraStruxure nouvelle génération

Quel que soit le domaine de croissance de votre entreprise (développement des ventes ou accroissement des effectifs du personnel), vous devez vous assurer que votre datacenter ne représentera pas une entrave à cet essor, mais qu'au contraire, il le favorisera. Bien trop souvent, pourtant, les entreprises se sentent freinées par les capacités limitées de leurs infrastructures et systèmes informatiques. L'espace restant dans les baies est-il suffisant pour accueillir de nouveaux serveurs ? La capacité d'alimentation résistera-t-elle à de plus grandes charges informatiques ? Aujourd'hui, APC™ by Schneider Electric™ vous aide à répondre à ses questions primordiales grâce à son architecture de datacenter ultra-performante, évolutive, complète et reconnue : InfraStruxure™.

InfraStruxure rime avec business !

Lorsque nous disons qu'un datacenter équipé de l'architecture InfraStruxure rime avec business, que cela signifie-t-il concrètement pour vous ? La réponse est simple. Un datacenter est un atout pour votre entreprise si : il est disponible 24h/24, 7j/7 et 365j/an et offre un rendement toujours optimal, il est capable de s'adapter à la vitesse d'évolution de votre entreprise sans perdre en efficacité énergétique, de la planification au fonctionnement, et si il est capable d'évoluer au même rythme que votre entreprise elle-même. Par ailleurs, InfraStruxure est une solution intégrée qui peut être conçue dès le départ selon vos besoins exacts, puis adaptée selon l'évolution future de ces derniers.

La triple promesse du déploiement d'InfraStruxure

InfraStruxure s'inscrit dans notre triple engagement de qualité, qui garantit une disponibilité maximale, de rapidité, qui garantit une adaptabilité simple et efficace aux besoins informatiques, et d'économies liées à l'efficacité énergétique. Comment mieux favoriser vos activités qu'en vous garantissant qualité, rapidité et économies, le tout via une seule et même solution ?

Business-wise, Future-driven.™



A l'occasion du salon IT Meetings, rencontrez les experts Schneider Electric et repartez avec nos derniers livres blancs sur l'efficacité énergétique des datacenters ! Pour en savoir plus, téléchargez dès aujourd'hui le livre blanc n° 143 d'APC, « Projets de datacenters : Modèle de croissance » et gagnez peut-être un iPhone 5.

Connectez-vous sur www.SEreply.com Code clé 31921p Tél. 0825 333 225

InfraStruxure

Quand InfraStruxure rime avec business !

- **Disponibilité** : 24h/24, 7j/7 et 365 jours/an grâce à une alimentation critique de premier ordre via des unités de distribution modulaires emboîtables, un refroidissement de précision et un logiciel de surveillance proactif.
- **Rapidité** : déploiement simple et rapide grâce à des composants système compatibles prêts à l'emploi et un système adaptable, quelle que soit la vitesse d'évolution de votre activité.
- **Efficacité** : réalisez d'importantes économies d'argent et d'énergie grâce à des solutions de pointe, notamment les inverseurs 3 positions des onduleurs et les ventilateurs à vitesse variable des unités de refroidissement.
- **Facilité de gestion** : les logiciels de gestion InfraStruxure vous permettent de voir et de gérer les niveaux de capacité et de redondance en termes de refroidissement, d'alimentation et d'espace pour un fonctionnement optimal de vos datacenters.
- **Souplesse** : grande flexibilité grâce à la compatibilité multi-constructeur des armoires et à l'évolutivité du système tant en termes d'alimentation que de refroidissement.



APC by Schneider Electric est un pionnier en matière d'infrastructure modulaire de datacenter et de technologies innovantes de refroidissement. Ses produits et solutions, comprenant InfraStruxure, font partie intégrante du portefeuille de produits IT Schneider Electric.

Schneider Electric

BAROMÈTRE

- Marché des SSII - Croissance IT mondiale 4
- 1 milliard de smartphones en 2013 6

MÉTIER

- Office Vs Office : pour Microsoft, tout devient "365" 8



SECURITE

- Cyberdéfense : tout le monde est concerné 12

STRATEGIE

- HP 2013 : raz de marée de nouveaux produits avec un zeste d'innovation 14
- L'italien Aruba projette son Cloud sur l'Hexagone 15
- La tablette Surface Pro fait un malheur 16
- Les entreprises utilisatrices d'Oracle à l'honneur 17

COMMUNICATION

- Le smartphone supplantera-t-il le téléphone de bureau ? 18
- La vidéo conférence se démocratise 22

- Cas Client : CHI hôpitaux du Pays du Mont Blanc 24
- Avis d'expert : résoudre à distance 95% des besoins... 26

DEMAT

- Gestion du document : les tendances 2013 28

LES PROJETS 2012/2013

- Les serveurs d'IER prêts à gérer les accès de demain 34
- Sécurité : les datacenters subissent des attaques massives 35

LOGICIELS

- Tendances RH, place à l'innovation 38

DOSSIER OFFSHORE

- L'Offshore, pièce maîtresse des réseaux, des SSII et éditeurs 44

Êtes-vous préparé pour la fin du monde ?

Panne informatique, messagerie bloquée, site web hacké, fichiers dérobés..., ces risques sont sans doute votre hantise, à vous, Responsables informatiques. La vraie crise majeure, celle qui met en péril l'entreprise et potentiellement votre poste, voire votre carrière, comment l'affronteriez-vous ?

C'est sur le thème "Gestion de crise : comment se préparer à l'impensable" que le Cercle de la sécurité* avait invité le patron du RAID, Amaury de Hauteclocque**, devant un parterre impressionnant de centaines de DSI et RSSI. Il y a pourtant rarement mort d'homme dans une tragédie informatique. Et les qualités physiques ne sont pas celles d'un commando. Que peut apprendre un responsable informatique d'un tel professionnel ?

Silhouette de sportif et cerveau de polytechnicien, le Contrôleur général du Raid a partagé son expérience, et certaines leçons sont à retenir.

- Quand la crise survient, le stress intense fait perdre jusqu'à 40 % de nos facultés. Une segmentation des tâches et un entraînement permanent déclenchant des automatismes permettront de faire face.

- S'autoriser à avoir peur est une qualité : "Quelqu'un qui ignorerait la peur ou la fatigue peut constituer au final un danger pour lui et ses coéquipiers."

- Lorsque la crise survient, la phase délicate consiste à quitter la routine quotidienne pour se mettre en situation de gérer l'urgence. Au cœur de la crise, le danger est là, identifié : *"je suis l'homme le plus tranquille du monde pendant la crise, reconnaît Amaury de Hauteclocque, car je suis dans l'œil du cyclone"*

- Pendant la crise, le cercle opérationnel et le cercle d'autorité ne doivent pas se recouper. Mais la gestion de l'information est cruciale. Il faut transmettre l'information utile presque en temps réel à l'autorité. La fuite d'information à l'extérieur est redoutable. La gestion de l'agenda médiatique est primordiale

- La phase de débriefing, afin de tirer des leçons utiles pour la suite, sans pour cela impliquer des querelles de personnes, est cruciale.

Votre rôle est d'éviter la crise, mais peut-être également de s'y préparer... ■

*<http://www.lecercle.biz/>

**Amaury de Hauteclocque, est le Chef de la Force d'intervention de la Police nationale Service Recherche, Assistance, Intervention et Dissuasion (RAID).

Jean Kaminsky

Directeur de la publication

jk@solutions-logiciels.com



par Jean Kaminsky

Marché des SSII Baromètre Hitechpros

Hitechpros a réalisé pour BFM Business une étude du marché des SSII sur 2012, au travers de l'évolution offres/demandes qu'elle observe sur son site.

Espoir pour 2013

Les données constatées par Hitechpros correspondent aux milliers de demandes enregistrées sur le site hitechpros.com et non à celles de la totalité du marché des SSII. Elles en sont cependant représentatives dans la mesure où la grande majorité des SSII françaises est membre d'Hitechpros.

En décembre 2012, il y avait près de 3 candidats pour une offre de mission, alors que cet été le ratio était de moins de deux pour un. Le nombre de candidats pour une offre suit une courbe ascendante en 2012, ce qui "reflète bien l'état de dégradation du marché" relève Hitechpros, qui voit cependant une marque d'espoir pour 2013 avec une diminution des candidats disponibles par rapport à une demande en janvier : "Ce qui renforce le sentiment de reprise de confiance ressenti en ce début d'année."

Secteurs d'activité	2011	2012
Banques et établissement financiers	24%	22%
Assurances	14%	19%
Services aux entreprises (travail temporaire, entretien, conseil...)	12%	12%
Télécoms, électronique et informatique	12%	10%
Médias (TV, presse...), communication (pub...), loisirs	9%	6%
Commerce et distribution, commerce de luxe	6%	5%
Administration, Services publics	5%	6%
Energie, eau, gaz, recyclage de déchets	4%	4%
BTP, immobilier, matériaux	3%	3%
Automobile, équipementiers auto	3%	2%
Transports et logistique	2%	3%
Industrie Aéronautique, défense, espace	2%	4%
Industrie pharmaceutique, cosmétique et chimique	2%	2%
Industrie agroalimentaire	2%	2%

L'analyse des demandes par technologie indique celles qui sont le plus demandées tout au long de l'année : les "Systèmes, Réseaux, Sécurité" et les "nouvelles technologies (Java, GED, Websphere...)"

Banques et assurances : 41% des demandes en 2012, contre 38% en 2011

Le secteur des assurances a connu une hausse significative des demandes en 2012 passant de 14% à 19%. En 2012, son chiffre d'affaires s'établit à 182,3 milliards d'euros et demeure à un niveau élevé. ■

Croissance IT mondiale : entre +4,2% et 5,4% en 2013, selon les analystes

Forrester prévoit une croissance de 5,4% (en devise domestique) des dépenses technologiques mondiales en 2013. En dehors de l'Europe, qui dans la continuité de sa récession économique va diminuer ses dépenses IT en 2013, les autres zones vont augmenter leurs dépenses : les Etats-Unis de 7,5% et l'Asie de 4%. En Amérique latine et en Europe de l'Est, au Moyen Orient et en Afrique, les achats technologiques augmenteront de 9% d'ici les deux prochaines années.

L'analyste prévoit que l'Europe occidentale commencera à sortir de la récession au second semestre : "Les entreprises doivent regarder les mois à venir comme une transition avant une augmentation des dépenses en 2014, date à

laquelle les dépenses connaîtront une croissance mondiale de 6,7%", estime Forrester.

Windows 8 accroîtra les ventes de PC de 8% en 2014

Forrester prévoit une baisse des achats à la fois des serveurs et de solutions de stockage, mais une croissance de 4% dans le domaine des PC en 2013 due notamment aux tablettes, que Forrester comptabilise dans la catégorie PC au sens large.

"Les dépenses professionnelles totales en PC et en tablettes Wintel ont baissé de 4% en 2012 et seront stables en 2013, les entreprises allant progressivement remplacer leurs vieux PC Windows par des solutions

Windows 8. Enfin, en 2014, la demande de PC et de matériel Windows 8 va générer une croissance de 8%. Cette croissance sera bien inférieure à celle à deux chiffres qu'enregistreront les produits Linux, Android et Apple."

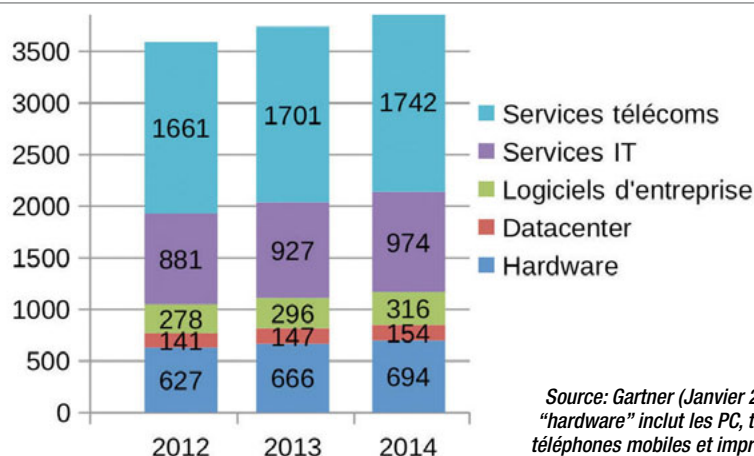
+6,4% pour le logiciel.

Gartner a publié en janvier le bilan 2012 et les prévisions 2013-2014. L'analyste se montre optimiste, au niveau global : "les incertitudes économiques ont causé un sentiment pessimiste, du côté des consommateurs comme des entreprises, au niveau mondial. Cependant, beaucoup de ces incertitudes sont près d'être résolues et nous voyons une croissance accélérée des dépenses en 2013, par rapport à 2012", estime Richard Gordon, managing VP chez Gartner.

Le hardware devrait connaître en 2013 une croissance de 6,3%, avec une moyenne de 4,5% jusqu'en 2016. Le CA des logiciels d'entreprise augmenterait de façon presque identique : 6,4%, tiré par les marchés clés que sont la sécurité, le storage management et le CRM. Mais Gartner annonce un basculement du marché dès 2014, provoqué par les Big Data, vers l'ECM, les outils d'intégration et de qualité des données.

Les services télécoms demeurent le premier marché mondial, mais sans croissance, les revenus des données mobiles compensant le déclin de la voix (sur fixe et mobile).

Source: Gartner (Janvier 2013). Le "hardware" inclut les PC, tablettes, téléphones mobiles et imprimantes. ■



Source: Gartner (Janvier 2013). Le "hardware" inclut les PC, tablettes, téléphones mobiles et imprimantes.

Un concentré de performances et de technologies au service de la dématérialisation

- Scanners de production A4 (i2900) et A3 (série i3000)
- Numérisez de 60 pages à 80 pages/minute; jusqu'à 10 000 ou 20 000 documents par jour selon les modèles !
- Chargeur automatique de 250 documents
- Flatbed intégré au scanner Kodak i2900
- Nouveau système de détection des doubles insertions avec la « Protection Intelligente des documents »
- Sortie des documents à l'avant ou à l'arrière du scanner pour faciliter la numérisation des documents épais ou longs
- Garantie 3 ans incluse avec échange standard du scanner



Nouveau



Scanners des documents KODAK

Pour plus d'informations, visitez le site : www.kodak.fr/go/di
ou contactez-nous par e-mail : di-fr@kodak.com

Kodak

1 milliard de smartphones en 2013

+ 38,3% au 4^e trimestre 2012

Android détient plus de 50% du marché

Gartner a publié en février ses chiffres du 4^e trimestre et ceux de l'année 2012. Les ventes globales de téléphones mobiles atteignent 1,75 milliard d'unités, en baisse de 1,7% sur l'année, et de 19,3% au 4^e trimestre (par rapport au 4^e trimestre 2011).

Mais le segment des smartphones continue de croître. Au 4^e trimestre, il représente 207,7 millions d'unités, et connaît une croissance de 38,3%, par rapport au 4^e trimestre 2011. L'analyste prédit un marché de près d'un milliard de smartphones cette année, par rapport à des ventes totales de mobiles de 1,9 milliard d'unités.

Samsung s'affirme comme N°1 mondial, aussi bien pour l'ensemble des mobiles, avec 22% de parts de marché, que pour les smartphones, avec 22,7%. Nokia reste N°2 mondial dans le téléphone, mais sa part de marché passe de 23,8% à 19,1% sur l'année.

1 téléphone sur 10 vendu au 4^e trimestre est un iPhone.

Au 4^e trimestre, Apple et Samsung totalisent, ensemble, 52% du marché (46,4% au 3^e trimestre).

Android, avec plus de 50% du marché, élargit l'écart avec iOS.

L'OS de Google a connu une croissance de 87,8% au 4^e trimestre. Apple détient 7% du marché de la téléphonie mobile en 2012, mais a atteint 9,2% au dernier trimestre : presque 1 téléphone sur 10 ! BlackBerry n'a représenté que 2% des ventes, contre 2,9 en 2011.

Le chinois Huawei atteint pour la première fois, au 4^e

trimestre, le 3^e rang des constructeurs. Il aura vendu 27,2 millions de smartphones en 2012, une hausse de 73,8% par rapport à 2011.

Anshul Gupta, principal analyst, chez Gartner commente : "2013 sera l'année de l'émergence du 3^e écosystème. La bataille entre le nouveau BlackBerry10 et Windows Phone va s'intensifier. Des OS alternatifs à la pression d'Android vont trouver leur place, comme Tizen, Firefox, Ubuntu ou Jolla". ■

Ventes mondiales de smartphones en 2012 : répartition par OS (en milliers d'unités)

Operating System	4 ^e Trimestre 2012 Unités	4 ^e Trimestre 2012 Parts de marché (%)	4 ^e Trimestre 2011 Unités	4 ^e Trimestre 2011 Parts de marché (%)
Android	144,720.3	69.7	77,054.2	51.3
iOS	43,457.4	20.9	35,456.0	23.6
BlackBerry (Research In Motion)	7,333.0	3.5	13,184.5	8.8
Microsoft	6,185.5	3.0	2,759.0	1.8
Bada	2,684.0	1.3	3,111.3	2.1
Symbian	2,569.1	1.2	17,458.4	11.6
Autres	713.1	0.3	1,166.5	0.8
Total	207,662.4	100.0	150,189.9	100.0

Ventes mondiales de téléphones mobiles en 2012 (en milliers d'unités)

Operating System	4 ^e Trimestre 2012 Unités	4 ^e Trimestre 2012 Parts de marché (%)	4 ^e Trimestre 2011 Unités	4 ^e Trimestre 2011 Parts de marché (%)
Samsung	384,631.2	22.0	315,052.2	17.7
Nokia	333,938.0	19.1	422,478.3	23.8
Apple	130,133.2	7.5	89,263.2	5.0
ZTE	67,344.4	3.9	56,881.8	3.2
LG Electronics	58,015.9	3.3	86,370.9	4.9
Huawei Technologies	47,288.3	2.7	40,663.4	2.3
TCL Communication	37,176.6	2.1	34,037.5	1.9
BlackBerry (Research In Motion)	34,210.3	2.0	51,541.9	2.9
Motorola	33,916.3	1.9	40,269.1	2.3
HTC	32,121.8	1.8	43,266.9	2.4
Autres	587,399.6	33.6	595,886.9	33.6
Total	1,746,175.6	100.0	1,775,712.0	100.0

Source: Gartner (February 2013)

1^{er} Baromètre Borland - Application Lifecycle Management (ALM)

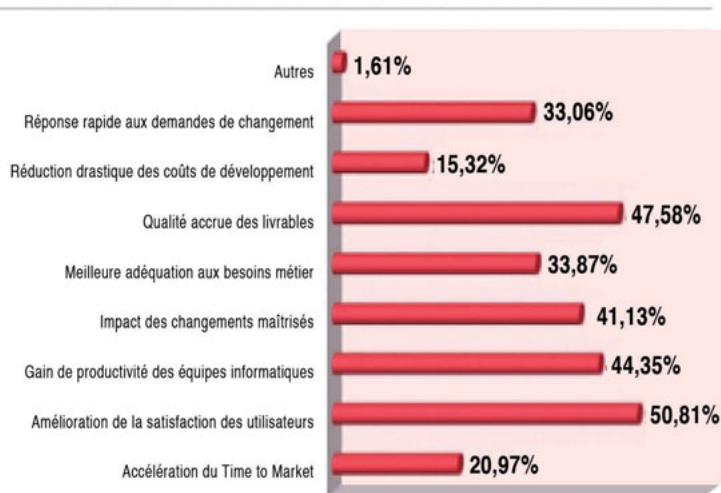
- MicroFocus a créé le premier observatoire de l'Alm. Il ressort que **43% des responsables informatiques sont familiers avec le concept de gestion de cycle de vie logiciel**. L'éditeur constate que l'étude "confirme la dimension stratégique de la gestion du cycle de vie des applications (ALM) pour les DSI qui la voient comme un puissant levier d'amélioration de la qualité des développements".

- Les 3 principaux bénéfices attendus de l'ALM sont l'amélioration de la satisfaction des utilisateurs (50,81%), la qualité des livrables (47,58%) et la productivité des équipes (44,35%).

- Autre enseignement du baromètre : les développements logiciels sont dans seulement **24% des cas gérés uniquement en interne** par les équipes de la DSI. 59% des répondants partagent les tâches en combinant des ressources internes et externes avec des SSII et intégrateurs et 17% font majoritairement tout en sous-traitance.

"Ceci montre que le marché du développement logiciel tend à changer depuis plusieurs années avec une augmentation croissante de la sous-traitance ainsi que d'une combinaison équipes internes et équipes externes." note Microfocus. ■

Quels sont les 3 principaux bénéfices que vous attendez de la mise en œuvre d'une démarche ALM ?



Source : Borland, 1^{er} baromètre 2012 du développement logiciel

1&1 SERVEUR CLOUD DYNAMIQUE



1&1 SERVEUR CLOUD DYNAMIQUE

Optimal pour les applications, les bases de données, l'hébergement Web, les jeux en ligne... ou tout à la fois. Et vous maîtrisez totalement vos coûts.

- Configuration de base : 1 cœur, 1 Go de RAM, 100 Go d'espace disque
- Parallels® Plesk Panel 11 : outil d'administration de serveur simple, puissant et fiable
- Sécurité renforcée grâce au **pare-feu IP externe** sur base Cisco
- Choix des O.S. : CentOS, openSUSE, Debian, Ubuntu ou Windows (en option)
- **NOUVEAU ! 1&1 Snapshot** : définissez des points de restauration système pour sécuriser les opérations sur votre VM
- **Trafic illimité** et bande passante de 100 Mbps inclus
- **Exclusivité 1&1** : SUSE Linux Enterprise (en option)
- Applis mobiles : surveillance et gestion depuis votre mobile
- Assistance assurée par des experts via hotline non surtaxée et email, 6j/7



3 MOIS GRATUITS

puis à partir de 24,99 € HT/mois (29,89 € TTC/mois)*

✓ MAÎTRISE TOTALE DE VOS COÛTS

Transparence totale grâce à la facturation horaire. Vos ressources sont ajustées à vos besoins, vous pouvez croître sans migration : vous ne payez que ce que vous configurez.

✓ ACCÈS ROOT COMPLET

Droits d'administrateur et ressources dédiées pour chaque VM.

✓ HAUTE FLEXIBILITÉ

Modifiez en temps réel votre configuration matérielle pour l'adapter aux besoins de votre entreprise. Ajout et suppression de VM en quelques clics.

✓ SÉCURITÉ OPTIMALE

Disques durs et unités de calcul redondés afin de protéger votre serveur contre toute défaillance.

Découvrez l'intégralité de notre gamme de serveurs sur www.1and1.fr/serveurs

Parallels®
Plesk Panel

SUSE

**OPTERON
PROCESSOR
AMD**



DOMAINES | EMAIL | HÉBERGEMENT | E-COMMERCE | SERVEURS

☎ 0970 808 911 (appel non surtaxé)

1and1.fr

* Offre valable sur la configuration de base du 1^{er} serveur. Pour une configuration supérieure, le prix sera égal à la différence entre le prix de la configuration souhaitée et celui de la configuration de base. Frais de mise en service de 19 € HT (22,72 € TTC). Offre soumise à un engagement de 12 mois. Offres sans durée minimum d'engagement également disponibles. Conditions détaillées sur 1and1.fr.

A l'occasion de la disponibilité des éditions entreprises d'Office 365, revenons sur les dernières annonces, la polémique autour de la licence perpétuelle et sur les différents modes de consommations de la suite Office : localement, en ligne, en streaming. Clairement, Microsoft veut imposer Office 365 et réduire la suite bureautique vendue en boîte. L'éditeur ne va-t-il pas trop vite ?

Office Vs Office pour Microsoft, tout devient "365" ?



Par François Tonic

Avertissement : l'objectif de cet article n'est pas de décrire les nouvelles fonctionnalités d'Office 2013 / 365 mais de clarifier les problématiques de déploiement, de distribution et de consommation de la suite bureautique. Microsoft entretient volontairement un flou entre Office 2013 et Office 365. Le message se veut sans ambiguïté : Office 365 devient la nouvelle référence et c'est le modèle qui est privilégié. **Isabelle Scemla**, chef de produit Office 365, Microsoft France, rappelle la volonté de l'éditeur : "d'ici à 10 ans, l'objectif est que 100 % des utilisateurs grand public d'Office soient sur Office 365". Sur la partie Entreprises, la volonté est identique mais l'éditeur se refuse à donner un pourcentage. "C'est une tendance forte" poursuit Isabelle Scemla.



Office 2013 – Office 365 : une distribution pléthorique !

Une des difficultés avec les nouveaux Office est de comprendre ce qui est disponible en boîte, en ligne (sur le site officiel) et chez les partenaires et magasins.

Les boîtes toujours vivantes

Office 2013 est disponible classiquement en boîte, sous forme de licence perpétuelle. Celle-ci n'est plus liée à l'utilisateur mais à la machine ("à la carte mère" dit Microsoft). En cas de changement de machine (totale ou partielle), il faudra demander au support Microsoft une nouvelle clé. On dispose toujours de la version Professional (539 €) et Petite Entreprise (269 €).

L'édition "Petite Entreprise Premium" est aussi disponible en boîte chez son revendeur Microsoft. Elle contient une carte avec la clé d'utilisation pour accéder et activer Office 365.

La revente d'Office 365 : un enjeu pour l'écosystème

Les distributeurs et partenaires sont associés à Office 365 pour revendre en direct les offres. Le partenaire facture le client directement. Ainsi l'écosystème percevra un revenu récurrent. Alors qu'avec Office, la vente se faisait une unique fois. On perçoit là un changement de modèle économique en poussant l'abonnement annuel.

Les nouvelles éditions entreprises

Depuis le 27 février, trois nouvelles éditions sont disponibles : ProPlus, Moyenne Entreprise et Petite Entreprise Premium. (voir tableau ci-dessous). Les éditions d'Office 365 précédentes sont toujours disponibles, à savoir (par mois / utilisateur) :

- ❖ **Exchange Online** : messagerie hébergée, 3,30 € H.T.
- ❖ **Petite Entreprise** : 25 utilisateurs, 4,90 € H.T.
- ❖ **Entreprise (E1)** : 6,50 € H.T.
- ❖ **Entreprise (E3)** : 19,00 € H.T.

Certaines éditions peuvent être souscrites mensuellement mais elles sont plus chères. Nous ne tenons pas compte ici des licences en volume qui peuvent être plus souples et plus intéressantes que les plans standards, surtout à partir de 5-10 salariés pour déployer localement la suite complète.

Local, en ligne, en streaming : Office s'installe partout !

Avec le nouvel Office, Microsoft met en place son slogan : le multi-écran. Aujourd'hui, les utilisateurs possèdent plusieurs terminaux : ordinateur, smartphone, tablette. Et ils peuvent avoir besoin d'accéder de n'importe où aux documents bureautiques et aux applications, qu'ils soient sur un terminal ou directement en ligne.

Concrètement, selon l'édition de 365, l'utilisateur pourra installer localement la suite, accéder aux logiciels 2013 grâce à une bulle applicative streamée (Office à la demande / Office on demand), utiliser les services en ligne dans un navigateur (Skydrive, Web Apps...),

LES NOUVELLES ÉDITIONS ENTREPRISES

	PROPLUS	PETITE ENTREPRISE PREMIUM	MOYENNE ENTREPRISE
tarif € H.T. (annuel, par utilisateur)*	154,80	124,80	147,60
tarif € mensuel	12,90	10,40	12,30
Nombre d'utilisateurs	par utilisateur	de 1 à 10	de 10 à 250
Logiciels inclus	Office Professionnel Plus	Tous les logiciels Office + Lync Online	Tous les logiciels Office + Exchange, Lync, SharePoint Online
Terminaux	5 installations sur des machines différentes par utilisateur (Mac / PC)**	desktop, mobile***, en ligne	desktop, mobile***, en ligne
Office à la demande****	oui	oui	oui
Autres		messagerie et calendrier partagés avec Exchange Online Outils de création de sites web	support Active Directory

* prix moyen. Les partenaires sont libres de fixer les tarifs

** sur OS X, il s'agit actuellement de la version 2011

*** le support des terminaux mobiles varie selon l'édition d'Office 365 et les logiciels natifs disponibles

**** uniquement sur Windows 7 et 8

DANS LA JUNGLE DU CLOUD, MIEUX VAUT CHOISIR LE BON PARTENAIRE.



biz & lov Crédits photos : © Gettyimages / John Lund - John Lund / Blend Images / GraphicObsession

Aruba lance Aruba Cloud avec pour ambition de devenir l'un des leaders européens des services Cloud.

Comment ? En adoptant une démarche **GLOBALE** par sa présence paneuropéenne et ses investissements technologiques dans les services IaaS, et **LOCALE** grâce à des datacenters et des équipes implantés dans chaque pays pour être au plus proche de ses clients.

- **4 datacenters** hautement sécurisés en France, en Italie, en République Tchèque et bientôt en Grande-Bretagne, Allemagne et Espagne.
- Une interface, un accompagnement et des interlocuteurs français.
- **Un large choix de technologies de virtualisation** (Hyper-V, Hyper-V Low Cost et VMware) et plus de **60 templates disponibles**.
- Des outils de création et de gestion d'infrastructure virtuelle intelligents comme **VisualCloud** ou des **API publiques**.
- Un système de projection mensuelle pour éviter les surprises et maîtriser ses dépenses.

Aruba, le bon partenaire pour bénéficier de la puissance d'un acteur majeur qui considère que chaque client, dans chaque pays, est unique. **MY COUNTRY. MY CLOUD.**


arubacloud.fr | TÉL : 0810 710 300
(CÔÛT D'UN APPEL LOCAL)

utiliser la suite sur des terminaux mobiles (ou certains services selon le type de terminal mobile). (voir tableau ci-contre)

Office à la demande

Microsoft met en avant la multi-consommation pour favoriser l'adoption de Office 365. Une des nouveautés les plus importantes est "Office à la demande". Le principe en est simple : les logiciels Office sont situés dans une "bulle virtualisée" qui est chargée sur la machine (en mode streaming et non pas au sens installation en dur). Ainsi, si le terminal utilisé n'a pas Office d'installé, l'utilisateur peut quand même s'en servir. *"On commence à utiliser (Office) pendant que le streaming se fait. De plus, la bulle virtualisée peut venir du Cloud (depuis Office 365, NDLR) ou depuis un serveur interne"* précise **Frédéric Millet**, chef de produit Office entreprise et secteur public, Microsoft France. Ce déploiement utilise "Démarrer en un clic" de l'éditeur. Cette fonction s'appuie sur App-V (virtualisation applicative). Concrètement, rien ne s'installe sur la machine. Cette approche est idéale pour faire cohabiter une ancienne version d'Office avec la nouvelle. Mais vous pouvez utiliser les Add-on dans Office à la demande.

Office à la demande est disponible en version 32 et 64, cependant, Microsoft conseille d'utiliser la version 32 bits.



Frédéric MILLET,
Microsoft France

Cette fonction est valable tant que l'abonnement Office 365 est valide. D'autre part, il faut impérativement disposer d'une machine sous Windows 7 ou Windows 8.

Un utilisateur, 5 installations

Contrairement à la licence perpétuelle Office 2013, Office 365 propose une nouvelle option de déploiement, sur 5 machines différentes du même utilisateur. *"Nous sommes déjà à plus de 2 appareils par employé"*, analyse Frédéric Millet, chef de produit Entreprises Office. Entre la diversité du matériel, le nomadisme des salariés, il fallait une approche "simple" pour faciliter le déploiement local de la suite bureautique. *"Si l'employé utilise un matériel personnel en entreprise, on ne peut pas le masteriser"* explique Frédéric Millet. Concrètement, depuis le portail d'administration 365, on récupère Office 2013 (ver-

RÉCAPITULATIF

	PROPLUS	PETITE ENTREPRISE PREMIUM	MOYENNE ENTREPRISE
installation sur 5 machines	oui	oui	oui
Accès Web Apps	non	oui	oui
Accès à Office mobile	oui	oui	oui
Office à la demande	oui	oui	oui
Intégration avec Active Directory	non	oui	oui

Office Store et le nouveau modèle de développement

Le kit de développement pour Office avait relativement bougé depuis plusieurs années. Le modèle de programmation pour les add-ons restait très dépendant de la plateforme .Net (C#, VB.net). Avec les nouveaux Office, le modèle de développement HTML 5 / CSS / JavaScript devient la référence. Ainsi, les add-ons Office ne seront plus dépendants de la plateforme et pourront s'utiliser aussi bien en client riche (localement) qu'en client léger (en ligne). L'éditeur propose donc un tout nouveau kit de développement et de nouveaux outils tels que Napa, directement accessible en ligne. Différentes applications sont possibles : Task Pane pour Word, Excel et Project, Content App s'intégrant dans un document Excel et Excel Web App, Mail App (pour compléter les fonctions d'Outlook). Cependant, les Web App Office supportent moins d'add-ons que les versions classiques. Sans oublier, les applications dédiées à SharePoint. ■

sion 2011 uniquement pour un utilisateur OS X) et on l'installe comme tout autre logiciel.

Quelle gestion des versions ?

"Les entreprises ayant un département informatique réduiront seront ravies de constater que Office est toujours à jour. D'autres entreprises veulent avoir un certain contrôle", indique F. Millet. Par défaut, Office 365 est donc tout le temps à jour, avec les dernières versions. Pour Office à la demande, l'administrateur peut désactiver la mise à jour automatique. Sur les éditions installées, pareillement, chaque entreprise peut définir sa stratégie.

Multiplier les offres, nouveau rythme d'évolution

Microsoft, à partir de cette version, décide de changer de cycle de développement pour Office. *"L'objectif n'est pas de faire des grands changements mais d'être plus itératif, avec des changements continus"* indique Frédéric Millet. Ce nouveau mode d'évolution signifie-t-il la fin des versions majeures comme 2013 ? A terme, oui. Microsoft met en avant les bénéfices pour les utilisateurs et les entreprises : fini les "Big Bang" à chaque version, une gestion du changement plus souple et moins lourde, des problèmes de compatibilité théoriquement moindres.

Office demeure un composant majeur de l'éditeur en entreprise. Mais la multiplication des éditions rend complexe le choix. A Microsoft de communiquer et de mieux faire comprendre ces nouveaux modèles d'utilisation. Nous avons vu que c'est tout, sauf simple, comme l'a prouvé le débat, parfois virulent, autour de la licence perpétuelle et son lien avec la machine.

Si Microsoft pousse à l'abonnement annuel pour 365, est-ce pour autant rentable pour une entreprise ? A elle de faire les calculs pour ne pas se tromper d'édition et de bien calibrer les besoins. Mais pour les fonctions de bureautique de base et les fonctions de collaboration et de communication, Office 365 va se battre contre Google Apps for Business, certes moins riche fonctionnellement mais aussi un peu plus économique... ■

Questions - réponses

Est-il possible migrer de plan ?

Sous certaines conditions. Cependant, renseignez-vous avant toute souscription. Par exemple, actuellement, il n'est pas possible de passer de Petite Entreprise à Entreprise. Par contre, il est possible de le faire de Petite Entreprise à Petite Entreprise Premium. Les utilisateurs actuels auront plus de souplesse de changement dans les prochains mois.

Que se passe-t-il pour mes données quand j'arrête l'abonnement ?

Vous avez accès durant 30 jours aux services et à vos documents pour les récupérer. Les logiciels sont en lecture seule. Après 90 jours, toutes les données liées à votre abonnement seront supprimées.

Où sont stockés les documents ?

Les données sont géolocalisées dans les datacenters européens (Dublin et Amsterdam). Une administration américaine peut exiger l'accès à tel document, selon les termes définis par le Patriot Act.

Office 2013 / 365 est-il installé sur la Surface Pro

Non, actuellement, la tablette Pro de Microsoft n'inclut pas Office contrairement à la Surface Windows RT. ■

ESET® SECURE AUTHENTICATION

VOTRE MOBILE DEVIENT LA CLÉ DE VOTRE SÉCURITÉ



Authentification forte par mot de passe unique
Protège les accès distants contre la faiblesse des mots de passe statiques

- ✓ Protection contre les accès non autorisés
- ✓ Sécurisation des accès VPN et Microsoft® Outlook Web Access
- ✓ Application intégrée à l'Active Directory
- ✓ Aucun matériel supplémentaire requis
- ✓ Mot de passe délivré par SMS ou depuis l'application mobile

**TESTEZ GRATUITEMENT
PENDANT 30 JOURS**



Record de récompenses Advanced+
lors des tests rétrospectifs
AV-Comparatives
www.av-comparatives.org



Record de récompenses VB100
depuis la création de l'organisme
en 1998
www.virusbtn.com

www.eset.com/fr



Entreprise, fonction publique, les cyberattaques n'épargnent personne. Etablir une stratégie de cybersécurité est devenu nécessaire aujourd'hui ...

Cyberdéfense

tout le monde est concerné

Par Solange Belkhayat-Fuchs

► Conférence du FIC 2013, un rendez-vous sur la Cybercriminalité

La sécurité des Systèmes d'Information des entreprises est un sujet récurrent soulevé par l'ANSSI, Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information, à chaque grande occasion, et notamment lors de manifestations officielles annuelles dans le domaine de la Sécurité comme le FIC 2013, Forum International de la Cyber-sécurité qui s'est tenu à Lille fin Janvier.

Patrick Pailloux, nommé à la tête de l'ANSSI depuis sa création, n'avait pas hésité à taper du poing sur la table l'an passé avec un to-



nitruant "back to basics" qui s'adressait aux grands patrons comme aux Responsables sécurité des entreprises alors qu'un nombre impressionnant de fuites ou de hack, voire de pertes de données stratégiques dans les plus grandes entreprises françaises comme

dans l'administration ou le gouvernement avait fait couler beaucoup d'encre. Mais cette Autorité nationale de cybersécurité ne travaille pas de manière isolée, elle s'appuie sur le ministère de l'Intérieur comme sur celui de la Défense, si besoin, car personne n'est épargné. Selon le Général **Eric Bonnemaïson**, Directeur adjoint à la Direction des Affaires stratégiques Sécurité et Défense, "Le cyber est un défi stratégique tant sur le point de vue juridique que technique ou de maintenance. Il introduit de nouvelles vulnérabilités dans

Etat de l'Art : Cyberdéfense et Administration

Le lieutenant-colonel **Rémy Février** est un gendarme peu commun. Maître de conférence à la Sorbonne, spécialiste (et précurseur en ce domaine) des cybermenaces vi-

sant l'infrastructure d'Etat, il vient de rendre un imposant mémoire de maîtrise portant sur la notion de risque informatique dans le domaine des collectivités territoriales. Un point donc sur leur état actuel en termes de cybersécurité. "La force de l'administration, explique-t-il, réside en grande partie

turer les repas en fin de trimestre. Listes électorales, impôts locaux et taxes professionnelles, régie de fourniture d'eau...

Paradoxalement, si les élus, comme tous les citoyens, ont entendu parler de piratage, des risques informatiques, des virus, des intrusions, bien peu se sentent directement concernés. Dans les provinces du nord de la France, qui ont servi de base de travail à ce mémoire de maîtrise, dans 80 à 90 % des cas, les maires et responsables de collectivités diverses ne se savaient pas directement et pénalement responsables en cas de vol d'information. La responsabilité est trop souvent renvoyée vers un prestataire ou un service interne. Rares sont les maires qui ont déclaré l'existence de leurs fichiers nominatifs à la CNIL. En cas de sinistre, qu'il soit accidentel ou criminel, pratiquement aucun des maires des petites et moyennes communes n'aurait l'idée de contacter soit l'enquêteur Nouvelles Technologies de la Gendarmerie, soit d'en référer à l'Anssi.

"Les mauvaises pratiques, explique Rémy Février, ont la vie dure. Lorsque l'on demande si l'accès aux données sensibles est contrôlé,

la réponse est généralement "oui". Mais lorsque l'on demande de préciser le périmètre des personnes possédant ces droits, alors là, les réponses deviennent très floues, d'autant plus floues que la commune ou que l'administration territoriale est de petite envergure. Le secrétaire de Mairie a accès pratiquement à tout, et très souvent, le personnel administratif également. Lorsque l'on se penche sur les mesures de protection des données, l'on s'aperçoit qu'il est quasiment exceptionnel de voir interdit le branchement de téléphones portables, de clef USB sur les ordinateurs de bureau... et on commence à parler de Byod, de tablettes, de réseaux WiFi, de portails Web".

Ce bilan préoccupant est toutefois compensé par la récente création d'un "cluster Info-Sec des départements du Nord", sorte de conglomérat réunissant les acteurs régionaux, les ressources Universitaires, l'ilot Eurotechnologie de Lille-Métropole. Son rôle sera d'informer et assister aussi bien les entreprises que les administrations. Un premier pas vers une "défense passive" limitée à une seule région... pour l'instant. ■



Rémy Février, Gendarmerie Nat.

dans la confiance que lui accordent les citoyens. Et il en faut, une certaine dose de confiance, lorsque l'on sait que la plus petite des communes gère au moins 7 fichiers nominatifs comportant des informations strictement privées". Ce nombre de fichiers varie en fonction de la taille de la commune, et contient parfois des données qui permettraient des recoupements d'information intéressants. Le fichier d'une cantine scolaire, par exemple, comporte des indications sur le quotient familial, lequel est utilisé pour fac-

S'informer sur la cybersécurité...

S'il est un domaine où les chiffres doivent être pris avec des pincettes, c'est bien celui de la sécurité informatique. Souvent, les métriques utilisées proviennent d'entreprise à la fois juge et partie : éditeurs d'antivirus, équipementiers, constructeurs de firewall ... Dans un tel contexte, on entend alors des estimations du "chiffre d'affaires du crime informatique" ou des "coûts provoqués par un hack" qui peuvent être parfois loin de la réalité. Chaque acteur de ce marché cherche, c'est bien naturel, à faire peur à ses clients potentiels afin d'accroître son chiffre d'affaires.



En France, les données consultables les plus "indépendantes" sont celles d'un service des Nations Unies, l'Unicri (Interregional Crime and Justice Research Institute). Lequel institut traite de tous les sujets, du business des virus informatiques à celui du trafic d'êtres humains et des filières des narcotrafiquants. Les documents "cyber" peuvent être consultés à l'adresse <http://bit.ly/XCXmwu>.

Si l'on veut en connaître un peu plus sur le sujet, la Revue de la Gendarmerie Nationale a consacré un numéro entier, au dernier trimestre 2012, à la cybersécurité : qu'est-ce qu'une cyber-attaque d'un point de vue technique et géopolitique, panorama de la cyberdélinquance internationale et notamment rôle des cyberdouanes dans le domaine de la contrefaçon, la cybersécurité des infrastructures industrielles, le blanchiment d'argent... La revue peut être téléchargée gratuitement à l'adresse <http://bit.ly/15fLshx> ■

les systèmes. Vulnérabilités dont peut être également victime la Défense. Les Etats peuvent aussi être la source d'attaques en ciblant des victimes civiles, personnes comme entreprises ou d'autres Etats. Le cyber permet même aux plus faibles de s'attaquer aux plus forts. Une coopération entre la Défense et les services de l'ANSSI comme avec le Ministère de l'Intérieur permet de déterminer si les attaques subies ciblent la Nation ou pas."

Aujourd'hui, les entreprises comme les administrations sont de plus en plus vulnérables face à des attaques de moins en moins décelables. Dans 92% des cas, les pénétrations de systèmes d'information passent totalement inaperçues auprès des victimes, estime le rapport 2012 sur les fuites de données publié par Verizon. Pour preuve, la très récente attaque contre EADS dont on sait encore peu de choses aujourd'hui. Une révélation faite par le magazine Allemand Der Spiegel au sujet d'une intrusion dans les réseaux de l'avionneur EADS et du métallurgiste d'Outre-Rhin ThyssenKrup.

Côté administration, le lieutenant-colonel Remy Février s'est penché sur la question et a rédigé un état de l'art de la Cyberdéfense dans le domaine des collectivités locales (voir encadré Etat de l'Art : Cyberdéfense et Administration) qui indique qu'il y a encore beaucoup de travail à faire sur le terrain en termes de cybersécurité ...

Que faire contre les cybermenaces ? Quelle cyberdéfense possible ?

L'ANSSI a publié fin 2012 le guide d'Hygiène Informatique afin de sensibiliser les entreprises françaises aux périls souvent invisibles et les aider à mettre en place leur cyberdéfense. Une réponse vitale si l'on dé-



Patrick Pailloux, ANSSI

être d'enseigner ces différentes règles élémentaires dès l'école aux futurs spécialistes informatiques. D'ailleurs, il faudrait également adapter ou créer les cursus de formation afin de générer des classes de personnes qui soient capables de réagir, bâtir un SI de façon sécurisé et enfin de le défendre."

Outre ces conseils de base, les technologies évoluent et de nombreuses infrastructures de défense peuvent être mises en place pour

lutter efficacement. Par exemple, les Security Operation Center (SOC) sont devenus pour beaucoup d'entreprises un élément incontournable de leur stratégie de cyberdéfense. Que ce centre soit opéré par l'entreprise elle-même (ce qui demande des compétences pointues en sécurité de la part du personnel en charge) ou tout simplement externalisé, il permet à des équipes en astreinte 24/24/7/7 de veiller et voir venir les attaques potentielles. Souvent des plateformes SIEM (Security Information and Event Management) les accompagnent et remontent toutes sortes d'événements qui, une fois corrélés, permettent d'être proactif en devinant certaines attaques. Des informations remontées vers des SOC qui peuvent être de nouvelle génération. Ces derniers peuvent en effet traiter et verbaliser les problèmes de sécurité sous l'angle business.

Il reste que pour ces exemples de cyberdéfense, les technologies employées (à l'instar des anti-virus et autres équipements de sécurité périmétrique), ne doivent pas être considérées comme imperméables ni définitives. Ces mesures de protection doivent non seulement évoluer avec les menaces mais elles ne servent pas à grand-chose sans une "intelligence" de la sécurité soit une stratégie cohérente de protection informatique et de surveillance des infrastructures. ■

2013 sera encore une année difficile financièrement pour la firme américaine mais tout est en place pour redresser la barre avant 2014.

HP 2013: raz de marée de nouveaux produits avec un zeste d'innovation

Par Solange Belkhayat-Fuchs

Après un revirement, un feuillet à rebondissement et une rumeur persistante, c'est sûr, début 2013, HP relance sa stratégie autour de sa division PC et tente de rassurer les marchés. Subissant des aléas financiers, le constructeur les explique par le temps nécessaire d'absorption de nouvelles entités telle EDS mais également du fait d'une restructuration interne indispensable et coûteuse pour suivre au mieux l'évolution du marché. Des explications réalistes proches d'ailleurs de celles d'autres acteurs tels que Dell qui souffrent des mêmes revers financiers conjoncturels. Mais pendant ce temps, d'autres spécialistes du PC profitent de la situation qui touche les plus grands d'entre eux et arrivent même à tirer leur épingle du jeu comme le chinois Lenovo en pleine ascension dans le secteur PC (voir encadré) et même donné comme l'égal de HP à la première place par certains analystes dès la fin 2012.

Une restructuration va généralement de pair avec des licenciements et la vague annoncée de 520 personnes touchées en France par ce remaniement interne a évolué. Sur le sujet, **Gérald Karsenti**, Président-directeur général HP France, VP, Directeur Général Enterprise Group France, précise que les licenciements font partie d'un plan qui s'étirera jusqu'à fin 2014, ce qui laissera le temps aux personnes ayant choisi la pré-retraite de former la relève. Par ailleurs, fin janvier, Gérald Karsenti annonçait que de 520, le chiffre avait été optimisé à 478 départs et que par la suite,

au vu des perspectives françaises, HP Corp. avait même décidé de diminuer ce chiffre jusqu'à 300 pour la France. Des paroles qui se veulent rassurantes donc chez HP sans oublier l'abandon des folles rumeurs de vente de la division PC remplacées par un train d'annonces pour 2013 avec au bas mot près de 87 nouveaux produits



Windows 8 à l'honneur ... ou Android

Parmi les 87 produits annoncés, un focus particulier sur les tablettes en plein essor tant dans le grand public que dans le monde de l'entreprise car c'est un virage impossible à rater pour HP. Début 2013, la tablette Elite-Pad 900 a fait son apparition dans le monde professionnel. Une tablette sous Windows 8, dotée d'un ensemble de caractéristiques Sécurité nécessaires dans le monde entreprise comme, par exemple, une jacket qui en étend l'autonomie de 10 à 20 heures.

HP Envy x2 est un produit, quant à lui, convertible : une tablette qui se transforme en ordinateur à part entière dès qu'elle est raccordée à son clavier. Bien entendu, deux batteries sont présentes, une côté tablette nécessaire à son autonomie et l'autre dans le support contenant le clavier.

Mais la surprise est venue du Mobile World Congress qui a eu lieu à Barcelone fin février avec l'annonce d'une nouvelle tablette mais cette fois sous Android et ... en entrée de gamme. Baptisée HP Slate 7 (pour 7 pouces), elle sera commercialisée aux alentours de 169 dollars. ■

au niveau logiciel comme matériel, dont notamment certains dans le secteur des PC. Côté stratégie toujours, le PDG France annonce des investissements massifs afin de mieux couvrir le monde PME-PMI, notamment au travers de partenaires. Aujourd'hui 80 à 90 % des technologies HP sont commercialisées et mises en œuvre par les partenaires. C'est à l'occasion de la HP Global Partner Conference ayant eu lieu les 19 et 20 février derniers que la mise à disposition de ces nouveaux programmes et modèles économiques a été annoncée. Ce ne sera pas moins de 1,5 milliard de dollars qui seront investis afin de simplifier, entre autres, l'engagement des partenaires, ce qui pas-

Lenovo a le vent en poupe

IBM n'a jamais vraiment cru à l'ordinateur grand public. Lenovo, si ! En rachetant, en 2005, la division PC de Big Blue, ce constructeur Chinois allait donner un coup de fouet aux ventes d'ordinateurs portables, sans pourtant tomber dans le bas de gamme.

Aujourd'hui second vendeur mondial de PC de bureau et de portables, juste derrière HP, Lenovo est actuellement en train d'as-

surer sa propre relève technologique en investissant fortement sur le marché des tablettes tactiles sous Android ou Windows 8. Qu'est-ce qui fait le succès de Lenovo ? Une incessante adaptation à la demande du marché avec une force de frappe financière et productive impressionnante : 30 milliards de dollars de CA pour un résultat net de 472 millions de dollars, 27 000 employés (le sixième du CA de HP, le onzième de sa masse salariale), un catalogue qui couvre du petit portable vendu en grande surface au serveur d'entreprise en passant par l'informatique mobile et la téléphonie ou les produits bruns. Son principal adversaire ? Sur le créneau de l'informatique mobile, probablement le géant et voisin Samsung. ■



→ S230u hero LENOVO



Le catalogue Aruba Cloud comprend un stockage objet, une infrastructure à la demande et plus de 60 services en ligne. Le tout est proposé à l'échelle paneuropéenne.

L'italien Aruba projette son *Cloud* sur l'Hexagone

Par Olivier Bouzereau

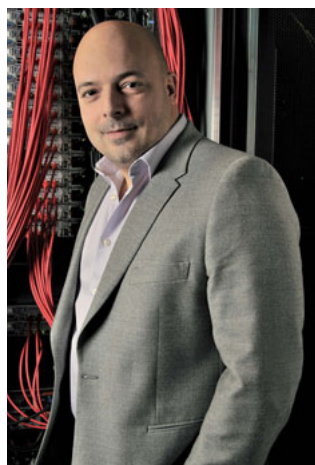
Malgré son don d'ubiquité, le Cloud Européen a besoin de proximité géographique pour délivrer aux utilisateurs de bonnes performances d'accès aux données dans le respect des législations nationales. Originaire de Toscane, en Italie, Aruba recense plus 2 millions de clients en Europe, principalement en Italie, Pologne, République Tchèque et Slovaquie. Créé en 1994, Aruba investit progressivement les marchés français, allemand et anglais ; une percée qui obéit à sa stratégie de figurer parmi les cinq premiers hébergeurs européens.

sur les datacenters Equinix pour conquérir les nouveaux marchés d'Europe occidentale. *"Contrairement aux nuages bleu-blanc-rouge, nous ne vendons pas de la souveraineté mais une présence globale adaptée aux choix et aux besoins d'organisations européennes."*

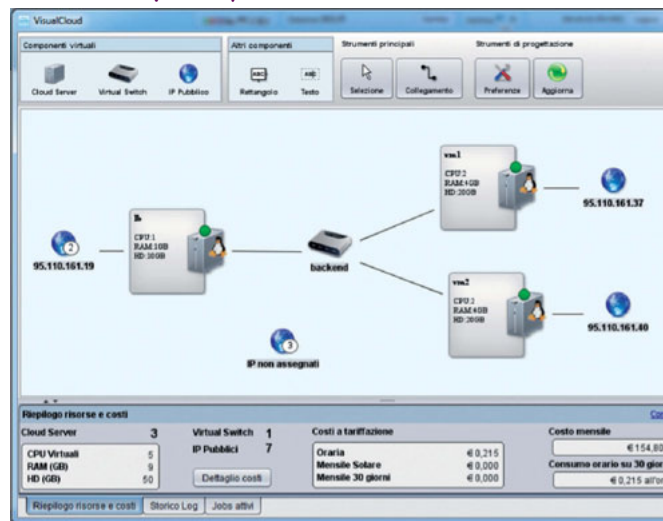
Contrat local, plateforme globale

L'originalité d'Aruba consiste à former un acteur paneuropéen, capable d'offrir un contrat en droit local à chaque entité d'un

→ L'interface d'administration Visual Cloud



Eric Sansonny,
Aruba France



L'acteur transalpin se présente en alternative à Amazon ou OVH, tout en réfutant l'image d'un simple hébergeur low cost. Il déclare 10 000 mètres carrés de datacenters - en partie loués à Equinix -, grâce auxquels il infogère déjà 20 000 serveurs.

"Depuis un an, le Cloud Computing forme le prolongement naturel de notre métier d'hébergement de sites web, de serveurs de messagerie et d'applications métier. Nous orientons maintenant nos offres IaaS (Infrastructure as a Service) et de stockage Cloud vers l'Europe de l'ouest pour nos clients français, suisses, anglais ou allemands", précise **Eric Sansonny**, le Directeur Général d'Aruba France.

Ce transfuge d'Amen conduit une équipe locale composée d'une dizaine de collaborateurs. Dans un premier temps, il s'appuie

groupe international. Techniquement, un outil d'administration simple aide à réserver les espaces de stockage ainsi que les nouvelles machines virtuelles (VM) nécessaires, à tout moment où que l'on soit.

"Pour activer ou désactiver de nouvelles ressources, nos clients et leurs filiales peuvent exploiter notre outil d'administration VisionCloud dans leur propre langue. Cette expérience unifiée va nous permettre d'atteindre une masse critique. On envisage ainsi d'opérer nos propres datacenters, y compris en France, avant deux ans", prévoit-il.

Pour y parvenir, le manager local d'Aruba estime qu'il faudra passer le cap des 20 000 VM souscrites sur l'Hexagone. Sa confiance pour y parvenir repose sur le dynamisme actuel du marché Cloud français et sur le choix offert par Aruba : Cloud public ou Cloud privé

déporté à la demande, voire Cloud hybride avec un catalogue de services riche de 60 templates incluant LAMP, Oracle 11g, Microsoft Exchange Server, SQL Server, OpenFiler, FreeNAS...

La gestion de ressources réparties sur plusieurs Cloud, dont S3 d'Amazon, est proposée via les API RESTful ou DeltaCloud. On retrouve aussi la solution de stockage objet du français Scalify (Ring) grâce à laquelle le prestataire italien peut offrir 50 Go de stockage par client avec autoréparation. Une architecture fortement redondante, une étan-

chéité renforcée entre les VM et une protection des données sur plusieurs sites rassureront les clients, d'autant qu'ils conservent le contrôle de leurs copies de données. *"L'administration intègre un client java grâce auquel l'utilisateur peut gérer son infrastructure virtualisée, à la souris, par de simples opérations de glisser-déposer. Les VM créées sont visuellement instantancées ou déplacées sur un ou plusieurs datacenters, comme on le ferait dans un schéma Visio. Le client met en place ses propres processus de réversibilité",* complète le directeur d'Aruba France.

Une surveillance continue des ressources hébergées facilite les opérations de maintenance, le suivi de la qualité de services, les sauvegardes et autres copies snapshots. La disponibilité et l'accessibilité sont garanties à 99,95% par contrat, les abonnements n'étant entachés d'aucun frais d'activation. Pour afficher des tarifs proches, voire légèrement inférieurs à ceux d'Amazon, Aruba s'entoure de nombreux composants open source et d'une intégration maison, conçue pour mieux gouverner les services virtualisés. Côté infrastructure, Cisco, NetApp et Dell sont les principaux fournisseurs retenus. Si les hyperviseurs Hyper-V, Xen et KVM rejoignent le leader VMware vSphere, la migration vers des réseaux virtualisés de type Software Defined Networks, n'est pas encore prévue. ■

Sur la principale avenue de Las Vegas, le strip, où se succèdent une trentaine d'hôtels géants, le grand centre commercial Fashion Show Mall, rassemble une centaine de magasins de luxe où se pressent touristes en balade et riches autochtones pressés.



La *tablette Surface Pro* fait un malheur

Par Thierry Outrebon

C'est là, que pour la première fois, Microsoft a installé une boutique provisoire, à un carrefour, noir de visiteurs. Objectif de l'éditeur : tester, en grandeur nature, face à de vrais acheteurs, ses nouvelles tablettes Surface Pro. Une première, car la firme de Bill Gates en 37 ans d'existence n'a jamais eu de magasins en propre et n'avait jamais vendu d'autres matériels que ses consoles de jeux Xbox, claviers et souris. Ce sont les premières tablettes à être vendues avec un processeur Intel I5 de troisième génération et à offrir un vrai clavier. A 1000 euros, elles sont d'un rapport prix/performance imbattable. Interrogée sur leur disponibilité, Margareth la vendeuse précise *"Nous n'avons plus qu'un seul modèle, la PRO à 64 Go, on a vendu tous nos 128 Go à 999 dollars. Sinon, il nous reste les modèles Rt qui fonctionnent parfaitement avec Office 365. J'en ai un personnellement et j'en suis très contente"*.

Engouement et frustration

En une phrase bien rôdée, notre vendeuse a résumé la situation des tablettes Microsoft. Cela fait quatre mois que la firme tente de vendre sans trop de succès, ses modèles d'entrée de gamme à base de processeurs ARM dotés d'un système d'exploitation particulier, Windows RT. A peine 250 000 unités auraient été écoulées aux USA. Mais en moins de deux semaines, elle a déjà épuisé son stock de versions Intel I5 dotées de disque SSD de 128 Go et surtout équipées d'un Windows 8 standard. C'est un boom digne des ventes d'iPhone d'Apple. Le million d'appareils distribués par deux chaînes géantes Staples et Best buys et par quelques rares boutiques test comme celle de Las Vegas s'est déjà envolé. Sur les blogs U.S. (www.surface.pro.com), les amateurs de produits Microsoft s'extasiaient sur les performances de la tablette Surface version Intel

mais râlent sur sa mauvaise distribution, effectuée au compte-gouttes. Celle-ci reflète certainement la vraie politique de Microsoft, calquée sur celle d'Apple. Pour vendre, il faut créer à la fois l'engouement et la frustration pour que tous les utilisateurs se plaignent,



tout comme les distributeurs Microsoft exclus de ces ventes prometteuses. Ces derniers réclameront la distribution de ces produits, quitte à signer des contrats

contraignants. Cette politique a été menée par Microsoft de façon réussie en France, avec deux uniques vendeurs pour les premières tablettes Surface RT : Boulanger et la Fnac. Cela n'a pas manqué de faire des jaloux. Pour l'utilisateur final, seul le produit et sa simplicité d'utilisation comptent. Bien sûr, la qualité d'écran est moindre que celle des tablettes iPad d'Apple dotées d'écrans Rétina mais la dynamique, la fluidité, y sont enfin.

Un vrai fabricant de PC portables

Microsoft s'il continue dans la voie des tablettes Surface Pro va pouvoir en écouler plusieurs millions d'exemplaires. Sur le stand, monopolisant la tablette, je suis interpellé par un adolescent asiatique, me prenant pour un démonstrateur Microsoft, qui me demande : *"Quelle est la différence entre votre tablette et un laptop classique (pc portable) ?"* Amusé de cette confusion, je lui réponds tout de go *"La tablette n'a pas de clavier et c'est tactile"* et l'enfant intrigué et déçu me répond *"Mais votre Surface possède un clavier alors c'est un laptop ?"* Embarrassé par cette évidence, muet, je quitte le stand, noir de monde, à reculons en me disant qu'il faudrait désormais prendre Microsoft pour un vrai fabricant de pc portables au même titre qu'Apple ou HP. ■

Quid Surface Pro ?

La tablette Surface Pro est la première tablette de Microsoft fonctionnant sous Windows 8 avec un processeur Intel I5 classique, la précédente "surface" fonctionnait sur Windows RT, une version spécifique de Windows 8 pour les processeurs ARM. Elle est disponible en deux versions aux USA, 64 Go et 128 Go, aux prix respectifs de 899 et 999 dollars. Dotée d'un processeur I5 et un disque SSD ultra rapide elle a connu immédiatement un vrai succès. Sur les différents blogs, les premières critiques concernent le driver du stylet (un problème du fournisseur Wacom), la faible capacité (29 Go) réellement disponible sur le disque de 64 Go, un mauvais fonctionnement du système de contraste et enfin une autonomie inférieure à 3 heures. A part cela, il y a déjà trois semaines de délai aux USA ! ■

29 entreprises utilisatrices de solutions Oracle ont postulé cette année pour la sixième édition des "Trophées Oracle". Les projets étaient tous porteurs de grande valeur ajoutée. Les lauréats ont été révélés à l'occasion d'une cérémonie dans la prestigieuse maison du Barreau, dans l'île de la Cité, à Paris.



Les entreprises utilisatrices d'Oracle à l'honneur

► Le coup de cœur du jury



Présentée par Pascal Thoreau, la soirée était ponctuée de projections de croustillantes illustrations croquées à la volée par le dessinateur **Jul** (Silex and the City, La Croisade s'amuse...) et collant à l'actualité. La cérémonie a été ouverte par **Annie Eyt**, directrice générale d'Oracle France.

Les 5 catégories

Au total, 29 dossiers ont été déposés par des entreprises de secteurs très différents, dans une ou plusieurs catégories : efficacité opérationnelle, amélioration des processus, innovation et créativité et gestion du changement. À ces quatre catégories identifiées il faut ajouter le "coup de cœur du jury", qui récompense un dossier faisant l'unanimité sur des sujets transverses. Le jury se compose de 9 membres venus d'horizons différents, dont un représentant de chacun des trois clubs utilisateurs d'Oracle.

Les lauréats

Dans la catégorie "**efficacité opérationnelle**", c'est le groupe Accor qui a été retenu, pour son projet d'approche client multi-canal et de personnalisation client. Complémentaires, les deux sous-projets MDM et SMART mettent en place un référentiel multi-canal B2B et B2C via Siebel Oracle Customer hub et un moteur auto-apprenant Oracle RTD

3.0. Emmenée par **Eric Wyttyneck**, Senior Vice-President eCommerce, l'équipe met en avant la forte cohésion qui s'est maintenue tout au long du projet entre les équipes informatiques et métier.

La catégorie "**amélioration des processus**" a vu Sodexo récompensée, pour son projet Sodexo Global CRM. Portant sur la gestion de la relation de l'entreprise avec ses clients et prospects de l'activité de service du site Internet, "*ce projet a été très important, puisque c'est l'une des premières fois que nous avons mis en place un projet d'envergure mondiale*", expliquait **Miren Garay**, global CRM Project Director.

Dans la catégorie "**innovation et la créativité**" la société Cosea a remporté le trophée : entreprise temporaire de conception et de construction de la ligne à grande vitesse Tours-Bordeaux, Cosea a mis en place des SI métiers dans des délais record de 18 mois. Au-delà de la durée du projet, les données mises en place seront utilisées pendant les 50 années que doit durer la maintenance après le démarrage.

La catégorie "**gestion du changement**" a honoré la DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile) pour son portail d'entreprise "Bravo Victor". Plus qu'une simple solution technologique, ce projet a porté la modernisation et la transformation de toute l'entreprise, dans trois dimensions : communication, collaboration et applications.

Très attendu parce que récompensant un projet "*admirable de manière transverse entre toutes les catégories*", selon Annie Eyt, **le coup de cœur du jury**. C'est le projet de *lean manufacturing* One ERP – Oracle Manu-

facturing mené par Bull Angers qui a été retenu. Baptisé LeanWay, le projet a consisté à revoir l'intégralité des processus du site, pour notamment éliminer les coûts inutiles, mais aussi mettre en place le système d'information correspondant aux améliorations définies dans le cadre d'un processus d'amélioration continue.

C'est à l'occasion de la journée utilisateurs du 27 mars prochain au Cercle national des armées à Paris que sera décerné le "trophée des trophées", qui sera choisi parmi les 5 lauréats des trophées, qui auront tous au préalable présenté leur dossier au jury le 20 février. ■

Benoît Herr

29 candidats, 5 lauréats

Les 29 entreprises postulant aux 6^e trophées Oracle des clubs utilisateurs : Accor, Airbus (2 projets), Alten, Bull HFM, Bull Angers, CEA, CGGVeritas, CNIM, Cosea, Crédit Agricole – Corporate & Investment Bank, DCNS, DGAC, Fluid-E, Fraikin, Geodis, Grand Port Maritime de Marseille, Groupe Flo, Lafarge, Lectra, Orange, Poliris, Randstad, Securitas, SNCF, Sodexo (2 projets), Soitec, Steria SCA.

Et les 5 lauréats :

❖ **Catégorie efficacité opérationnelle** : Accor pour son projet d'approche client multi-canal et de personnalisation client ;

❖ **Catégorie amélioration des processus** : Sodexo pour son projet Sodexo Global CRM ;

❖ **Catégorie innovation et créativité** : Cosea pour son projet de SI métiers ;

❖ **Catégorie gestion du changement** : DGAC pour son projet de modernisation et de transformation de l'entreprise autour du portail "Bravo Victor" ;

❖ **Coup de cœur du jury** : Bull Angers pour son projet de lean manufacturing One ERP – Oracle Manufacturing. ■

Des collaborateurs davantage joignables et une facture réduite de télécommunications avec l'étranger. Telle est la proposition de valeur de la convergence fixe-mobile.

Téléphonie d'entreprise

Le *smartphone* supplantera-t-il le téléphone de bureau ?

Par Olivier Bouzereau

La convergence fixe mobile atteint les PME

Le smartphone est-il sur le point de supplanter le téléphone de bureau ? Derrière les derniers modèles 4G présentés au Mobile World Congress de Barcelone, la CFM (convergence fixe-mobile) apparaît plus nettement cette année et elle concerne aussi les générations précédentes. Grâce à ses services, les appels entrants sont souvent reçus au travers d'un numéro unique. La "joignabilité" des collaborateurs s'améliore. Leur productivité aussi grâce à la messagerie unifiée qui évite d'avoir à consulter plusieurs répondeurs. L'interlocuteur distant perçoit une organisation plus efficace car il peut joindre ses contacts à tout moment où qu'ils soient. Une partie de l'administration de la solution est déléguée à l'utilisateur, afin qu'il planifie et filtre les appels en fonction de ses horaires de travail et de son emploi du temps.

Fragmentation des terminaux

Les solutions CFM sont en train de se démocratiser. Hier encore inaccessibles à la PME, elles se greffent désormais aux forfaits des artisans, des commerçants et des franchisés, intégrant leurs combinés DECT ou GSM en place et proposant un jeu de fonctionnalités de plus en plus large. Car la mobilité ne s'entend plus seulement hors du bureau, mais également au sein de l'organisation, en réunion, y compris face aux partenaires ou aux clients. Les forfaits mobiles grand public ont été chahutés par Free l'an passé. Cette baisse des tarifs encourage de nouveaux usages. Pour les opérateurs disposant de leur propre infrastructure mobile, il s'agit de rebondir vite sur les services, de prendre de vitesse Free, en particulier sur les marchés de la TPE (très petite entreprise) et du Soho (small office home office). C'est la raison pour laquelle

la convergence fixe-mobile évolue vite en ce moment.

Mais l'entreprise de taille intermédiaire fait volontiers appel à un installateur de téléphonie. Elle s'en remet à son offre d'équipements de bureaux, d'autocommutateurs (PABX



→ 2) Interface Mylstra sur Android

ou IPBX) et de téléphones fixes plus ou moins sophistiqués. Quant aux combinés mobiles, ils sont désormais choisis par les salariés eux-mêmes.

En pratique, les offres CFM se démocratisent à présent autour d'une plateforme externalisée - de type centrex IP. Cette solution

hébergée tente aussi de rationaliser les usages via l'administration des terminaux et le suivi des télécommunications.

Comment en est-on arrivé là ? Les évolutions récentes de la convergence fixe-mobile sont permises par un ensemble de mécanismes et de standards tels SIP pour le protocole d'initialisation de session et H.323 pour la vidéoconférence.

Elles permettent de s'affranchir de cartes électroniques propriétaires pour retenir des logiciels tournant sur une architecture ouverte, à base de simples serveurs x86. L'autocommutateur n'étant plus installé par un expert sur le site même de l'entreprise utilisatrice, sa mutualisation devient possible, créant des économies d'échelle. L'IPBX partagé entre plusieurs sociétés fonctionne de façon déportée. Côté utilisateur, tout combiné (ou softphone) compatible avec le protocole SIP doit pouvoir se rallier à cette solution.

Changement de modèle économique

"En passant de la carte électronique au logiciel sur VM, les équipementiers opèrent un changement de modèle économique. Mais cette mue n'est pas encore totalement terminée. Ils maintiennent des options à tiroirs et ne vont pas au bout de la logique de simplification économique", observe **Bertrand Pourcelot**, le Directeur Général de Centile Telecom

Applications. Cette attitude défensive, quasi résistante, pourrait s'expliquer par une volonté de préserver leur base installée.

En fait, *"le parc en place dans les entreprises clientes les empêche d'innover complètement : les équipementiers doivent rester compatibles avec plusieurs générations de produits"*, explique-t-il.

Les discours d'ouverture sont nombreux mais les efforts réels restent partiels. Du coup, la migration vers des postes téléphoniques SIP standards demeure difficile. Actuellement, chaque équipementier dispose de sa propre implémentation du protocole SIP et conserve jalousement 20% de fonctionnalités attachées à ses propres matériels. En particulier, la supervision et les fonctions de téléphonie avancée restent propriétaires.

Sous pression, les opérateurs mobiles changent la donne : l'offre Business Together d'OBS, le Pack Business Entreprise de SFR et Business Synchro chez Bouygues rivalisent d'intégration avec les services professionnels. La formule délocalisée retient à présent un logiciel de téléphonie semblable à celui de l'IPBX, qui s'appuie sur un serveur dédié ou sur une appliance virtualisée, voire sur un boîtier mutualisé entre plusieurs PME. Autre possibilité, le téléphoniste revend une offre opérateur ToIP, d'origine B3G ou Completel ; il propose alors un abonnement au centrex IP qu'il exploite en partie. Là encore, la plateforme diffère peu de celle d'un IPBX déporté. Elle est simplement plus évolutive. Paradoxalement, lorsque plusieurs filiales

Centile découple les services du transport

En découplant les fonctionnalités des combinés SIP de celles des réseaux et des identifiants pour être joints (numéros fixe, mobile, URL, URI, adresse e-mail, identifiant skype...), Centile peut prolonger sur les téléphones GSM les fonctionnalités d'un PABX d'entreprise, sans recourir à la VoIP. Ainsi, l'entreprise conserve ses numéros fixes et les utilisateurs leurs mobiles préférés. Appeler un fixe permet de joindre aussi le mobile correspondant. On peut aussi basculer un appel démarré au bureau vers le smartphone, sans manipulation complexe. Il suffit de composer son numéro fixe depuis le mobile, on entre alors en conférence multi-locuteur, puis de raccrocher le combiné de bureau afin de poursuivre sa conversation sans fil à la patte. La plateforme de services Istra de Centile, multi-entreprises, apporte un serveur d'applications SIP avec plusieurs niveaux d'administration et avec une ergonomie absente des offres IMS (IP Multimedia Subsystem) centrées sur le réseau. Retenue par Acropolis, Nerim et Jaguar Networks, elle se caractérise par une faible adhérence au cœur de réseau et par une large interopérabilité.

d'un groupe doivent partager la même plateforme de téléphonie, l'approche virtualisée n'est pas toujours la plus évolutive.

"Les constructeurs n'ont pas encore fait le pas vers une solution 'multitenant', adaptée à plusieurs entreprises. Lorsqu'ils y pensent, la délégation de tâches d'administration est parfois oubliée", regrette Bertrand Pourcelot. De même, les revendeurs doivent disposer d'une administration unifiée pour gérer leur parc d'équipement et de ressources partagées entre plusieurs clients.

Discerner les solutions

Face à l'immaturité des solutions en mode SaaS et au manque de clarté des forfaits d'opérateurs, toute PME non experte en télécommunications peine à trouver la solution de convergence fixe-mobile pouvant répondre à ses besoins.

Une autre déception attend les candidats à la migration vers un serveur de téléphonie virtualisé, installé dans l'entreprise. En effet, ce déploiement exige trois à six machines virtuelles (VM) et un serveur largement di-

innovaphone: Communications unifiées et VoIP sur mesure !

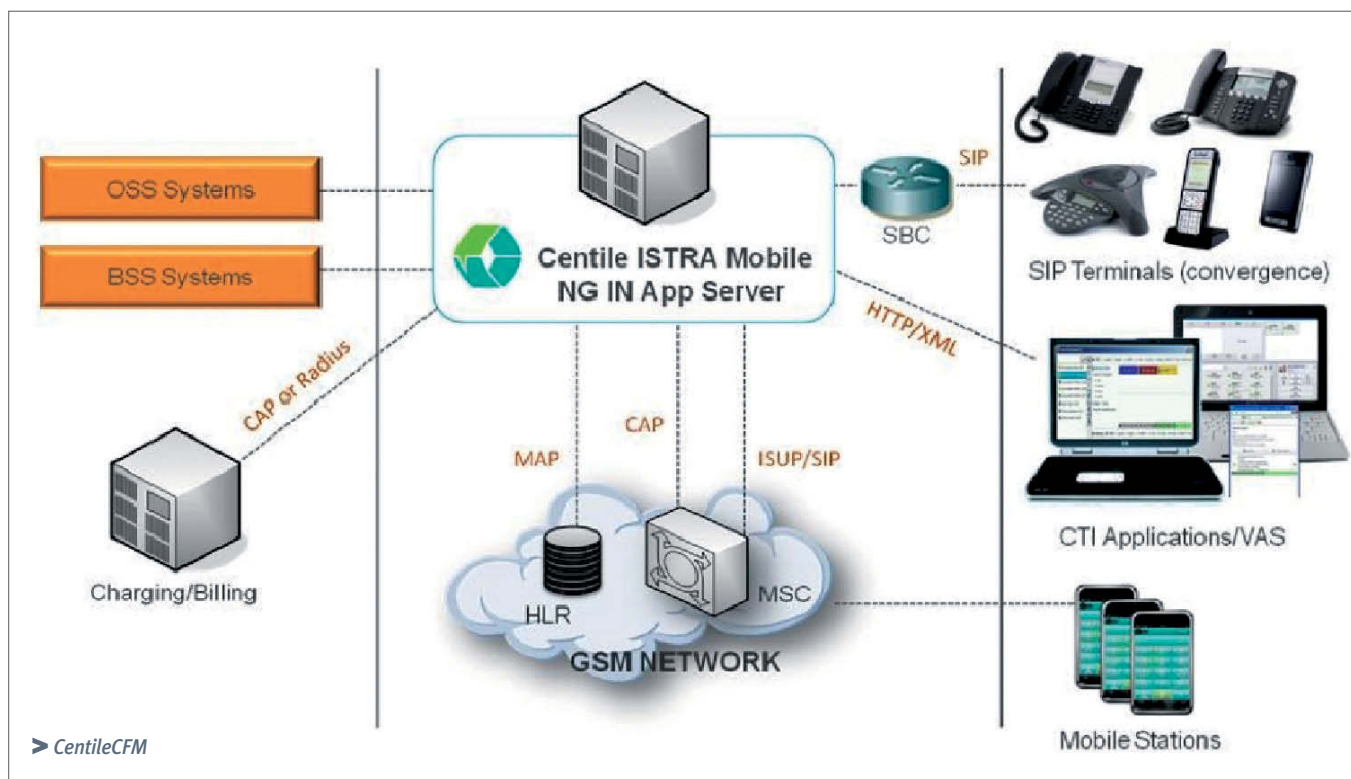
innovaphone c'est plus qu'un très grand IP-PBX dans un petit boîtier métallique et qu'une gamme de téléphones design :

Les solutions VoIP de communication unifiée innovaphone sont entièrement intégrées à la téléphonie et disponibles sur mesure, là où vous en avez besoin. Conférences téléphoniques, collaboration, messagerie vocale, poste opérateur, chat, e-mail, messages texte, présence, reporting, gestion des files d'attente ? Aucun problème : avec innovaphone les communications unifiées peuvent être réparties judicieusement d'un poste de travail à l'autre en fonction des compétences.

Communiquez malin avec innovaphone !

Vous voulez en savoir plus ? www.innovaphone.fr
Ou contactez sales@innovaphone.com





mentionné. Parmi les coûts cachés, il arrive que chaque VM exige sa propre console d'administration. Le suivi des fonctionnalités devient fastidieux et la solution globale difficile

à maintenir. A chaque mise à jour, il faut être particulièrement vigilant et patient. Externaliser sa téléphonie évite à la PME d'embaucher un expert. En termes d'écono-

mies, le rendement de cette formule s'avère souvent imbattable. Attention néanmoins aux forfaits concédés contre une durée d'engagement supérieure à un an. La plus courte durée reste la meilleure. En mode SaaS, on peut tester une solution hébergée durant un ou deux mois puis changer de prestataire si les fonctionnalités recherchées ou si la qualité des échanges ne sont pas au rendez-vous.

Lorsque la PME dispose d'une direction informatique prenant en charge la téléphonie, il convient de fixer les engagements de niveaux de services et les garanties de temps de rétablissement avec chaque prestataire. En résumé, l'installation d'un IPBX sur site qui sera administré à distance forme une première étape intéressante. Elle permet de vérifier comment le prestataire assure la supervision avant d'opter pour l'externalisation de l'équipement central, donc pour une formule hébergée. ■

SFR Business Team offre un service global aux PME



Sylvestre Bianquis,
SFR

"Près de 2 000 clients ont retenu notre Pack Business Entreprises. Ce sont en majorité des PME multi sites, représentant au total plus de 40 000 postes utilisateurs. Cette solution de téléphonie managée IP fixe-mobile rencontre un vrai succès car elle réunit tout l'équipement et les forfaits nécessaires", note **Sylvestre Bianquis**, responsable marketing mobiles SFR Business Team.

Convergence oblige, le téléphone mobile et le poste fixe partagent le même numéro de téléphone et le même répondeur. L'offre permet de faire sonner les deux appareils, l'un après l'autre ou ensemble. La gestion des télécommunications est facilitée par une interface graphique : *"l'extranet d'administration regroupe les usages, la facturation et le paramétrage des appels par l'utilisateur dont ses numéros abrégés. Trois options restent possibles avec un abonnement mensuel par poste comprenant les usages"*, précise-t-il. La solution externalisée séduit aussi des filiales de grands comptes et des réseaux de magasins car elle inclut une gestion complète des appels, bref un service global incluant combinés, infrastructures et télécommunications.

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

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

www.solutions-logiciels.com





Mobilité SIP-DECT®

Aastra lance une nouvelle gamme de terminaux et bornes SIP-DECT®



**4 nouveaux terminaux
4 nouvelles bornes**

Intégrant la technologie **CAT-iq 1.0** (Cordless Advanced Technology – Internet Quality), ces nouvelles bornes offrent une qualité audio inégalée pour les collaborateurs mobiles.

Le terminal **Aastra 650c** est compatible **CAT-iq 1.0**.



Unique sur le marché, la borne **RFP 43 WLAN** intègre les points d'accès DECT et WLAN 802.11n dans un même équipement.

Visitez notre site : www.aastra.fr/sip-dect.htm

La vidéo-conférence se démocratise

Elle s'ouvre au Cloud, aux réseaux sociaux, aux tablettes et aux services des métiers. La vidéo-conférence devient moins onéreuse, plus simple à configurer et à utiliser.

Par Olivier Bouzereau

Tandis que les messages électroniques et instantanés inondent les échanges professionnels, plusieurs groupes de travail - des commerciaux à la R&D, en passant par les managers - s'interrogent sur la pertinence de ce mode de communication dans leurs activités quotidiennes.

Question de génération ? Pas seulement. Face à l'urgence, au besoin de convaincre ou de valider une transaction, l'audioconférence et la vidéoconférence offrent une productivité supérieure à celles du chat ; d'autant plus lorsqu'elles intègrent un partage de documents ou un "tableau blanc" consultable à distance.

Trois managers sur quatre pensent que la collaboration multi-locuteur devient cruciale ; elle augmenterait la productivité de 20% selon une étude récente de Cisco. Actuellement, 76% des cadres sondés par l'équipementier californien déclarent utiliser la vidéoconférence au moins une fois par semaine.

Le seul marché des systèmes et services de



➤ Le terminal tactile Astra BluStar 8000i et son écosystème

vidéo-conférence est évalué à 3,2 milliards de dollars par Frost&Sullivan. Ses catalyseurs ? Le travail collaboratif, le télé-enseignement, la télé-médecine et la télé-surveillance. En compétition pour partager ce marché, on trouve Cisco-Tandberg, Polycom et Avaya-Radvision, mais aussi Astra, Alcatel-Lucent, Huawei, Microsoft, Mitel, Lifesize (Logitech), Sony, Vidyo et quelques autres. La tendance actuelle est aux solutions ouvertes, plus simples à configurer et à utiliser, quel que soit l'équipement terminal des utilisateurs distants.



Accompagner le changement

Il y a encore quelques années, un équipement lourd pour salle de réunion, un câblage et des liens étendus spécifiques étaient requis. A présent, les solutions empruntent un navigateur web et se propagent sur PC, tablettes ou smartphones. La qualité des échanges multimédia s'améliore tandis que les offres se démocratisent simultanément. Mais qu'en est-il de la mise en œuvre de ces solutions ?

Le démarrage et l'exploitation de la vidéoconférence restent "plus complexe au niveau d'un système d'information d'entreprise qu'au niveau du grand public", prévient **Nolwenn Le Ster**, responsable conseil et sécurité de SPIE Communications, au sein de la direction des grandes entreprises. La prise en compte des réseaux LAN et WAN ainsi que l'intégration aux activités métier exigent, selon elle, une analyse en amont et une méthodologie de déploiement. "Les gains de productivité ne seront obtenus que si les usages correspondent aux besoins des métiers et si le déploiement s'accompagne d'une dimension managériale pour garantir une appropriation maximale des outils, et éventuellement à cette occasion, une évolution de pratiques et de l'organisation du travail de l'entreprise".

Aussi légère soit-elle, la solution de vidéoconférence exigerait une conduite du changement et plusieurs (télé-)formations. Cette situation est néanmoins en train d'évoluer



Bernard Etchenagucia
DG Astra France

"Astra accompagne l'essor de la vidéocommunication en entreprise en réalisant la convergence des infrastructures et répondant ainsi à de nouveaux usages."

Astra BluStar 8000i un outil de collaboration haut de gamme

Chez Astra, c'est le logiciel Open Mobility Manager (OMM) qui concentre le paramétrage et les règles de transfert entre postes téléphoniques. Le combiné Astra 650c, vendu 275 Euros, dispose d'une interface XML offrant à l'utilisateur un accès direct à 10 applications.

Les serveurs de localisation Open Mobility Locating (OML) et d'alarmes sont proposés en option. Plusieurs secteurs d'activité tels que l'industrie ou la santé apprécient le filtrage de bruits ambiants et le réglage automatique du volume de sonnerie. Parfois même, ils optent pour des terminaux résistants aux chocs.

Avec le poste multimédia BluStar 8000i, Astra offre aux décideurs et gestionnaires de centres de contacts un outil de collaboration haut de gamme. La qualité HD 720p de la vidéoconférence est associée à un écran tactile de 13 pouces. Les transferts de contenus du PC vers le téléphone IP sont intuitifs et les échanges avec le téléphone mobile profitent de l'interface Bluetooth. ■

grâce aux dernières solutions Cloud de web-conferencing et grâce aux bornes et combinés DECT/CAT-iQ (IP sur DECT), dont le déploiement et le paramétrage sont automatisés. Autre facilitateur récent, les réseaux mobiles à très haut débit. En effet, si la vidéo-conférence émerge sur tablettes et smartphones, c'est grâce à la fluidité des échanges permis par ces infrastructures d'opérateurs : "Avec les réseaux mobiles 4G et dual-carrier (ce dernier mécanisme doublant le débit 3G), la qualité atteint celle des échanges vidéo sur réseau local. Ces infrastructures vont lever les derniers freins", prévoit Sylvestre Bianquis, responsable marketing mobiles SFR Business Team.

Engouement pour le protocole DECT/CAT-iQ

Autre point d'ancrage, le téléphone IP d'entreprise et le softphone établissent un lien plus naturel entre la voix et les applications multimédias. Rappelons que le softphone est un logiciel informatique apportant des fonctionnalités de téléphonie IP, de partage de documents et parfois de vidéo-conférence. Les correspondants distants bénéficient, a minima, d'une messagerie unifiée, voire du renvoi d'appel automatique et d'une ergonomie proche de celle d'un combiné GSM. C'est le cas, par exemple, avec la gamme SIP-DECT d'Aastra ou encore dans les solutions de communications intégrées de Wildix où les combinés sans fil exploitent également le protocole DECT/CAT-iQ.

Cet acteur italien, né en 2003, se distingue par une offre simple et abordable associant la téléphonie, le dialogue collaboratif, les extensions mobiles et la vidéo-conférence. La gestion de présence et l'annuaire privé sont intégrés à cette offre de communications unifiées. La configuration automatique ac-

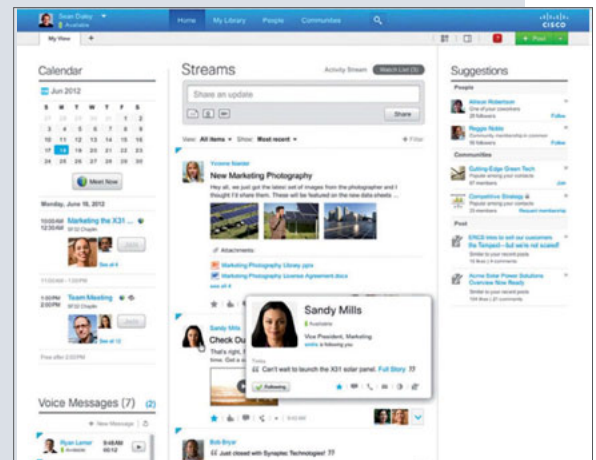
➤ *Avaya Aura Conferencing 7.0 établit des sessions de collaboration web entre Mac, PC, tablettes et smartphones*



Cisco ouvre son portail Webex Social

Cisco regroupe son offre WebEx Meeting Center à l'application de conférence Jabber. Cette combinaison procure des sessions de formation et des téléconférences efficaces sur PC comme sur tablettes. Les utilisateurs gagnent en productivité en localisant facilement leurs contacts ; ils peuvent engager rapidement de nouvelles discussions. Pour élaborer et optimiser une présentation urgente, ils vont partager un document multimédia et échanger leur point de vue, en temps réel, face à face, quelle que soit la distance qui les sépare.

Avec WebEx Social, Cisco ouvre un portail collaboratif d'entreprise centré sur les échanges entre groupes sociaux. Outre l'escalade vers le WebConferencing, ce portail intègre les applications métiers, la gestion documentaire et l'accès aux services de présence et de messagerie instantanée. Face au nouveau serveur Lync 2013, Cisco prétend offrir une ouverture bureautique aussi complète que Microsoft, incluant le gestionnaire de documents Sharepoint, mais sans imposer de changement de codec lors de la mise à niveau. ■



➤ Cisco Webex Social

célère le déploiement en entreprise. Les communications sans fil sont captées jusqu'à 400 mètres en open space, sans répéteur. Comptez 700 Euros pour une station de base et un peu moins de 200 Euros par combiné DECT/Cat-iq. Une passerelle GSM simple, compacte et alimentée par le câble Ethernet (PoE) prolonge les échanges sur le terrain, facilite l'envoi et la réception de SMS.

Configurations et usages simplifiés

Le logiciel Zero Distance de Wildix ajoute la vidéo-conférence et le partage de documents, le tout depuis un simple navigateur web. Les utilisateurs de PC Windows, Linux, MacOS et de mobiles iPhone ou Android restent tous joignables.

En quelques clics, on peut démarrer une

conférence, sélectionner les participants, rejoindre des utilisateurs nomades ou fixes, sur skype ou en VoIP, puis partager un environnement de travail et ses applications. "L'utilisateur n'a pas à réfléchir par avance au moyen de communication nécessaire. C'est le destinataire recevant l'appel qui décide du moyen d'être joint", explique Stefano Osler, le PDG de Wildix.

Grâce au protocole DECT/CAT-iq, les bornes et combinés restent compatibles avec les équipements en place tout en apportant une meilleure qualité vocale. L'administration centralisée simplifie le déploiement des configurations.

Enfin, le spécialiste des centres de contacts Genesys vient de s'interfacer au serveur Microsoft Lync pour unifier les canaux de communication des services clients. ■

De nouveaux liens sociaux en formation

D'ici à 2016, une grande entreprise sur deux aura déployé un réseau social d'entreprise et 30% considéreront cet outil de collaboration aussi important que l'email ou le téléphone, prévoit le Gartner. Les utilisateurs Skype, Facebook et Google Talk rejoignent la plateforme RealPresence de Polycom via la suite logicielle CloudAxis ; cette dernière fonctionne en Cloud privé ou public. Opérateurs et prestataires proposent ainsi des solutions de collaboration vidéo en tant que service (VCaaS) avec une qualité et une sécurité renforcées. Dans le domaine du tourisme, de l'hôtellerie et des loisirs, l'offre Aastra Triple Play Suite (ATPS) se distingue en associant l'accès à Internet, la téléphonie et la télévision avec ses services interactifs. Plusieurs hôtels des groupes Barrière, Courtyard Marriott, et Kyriad sont déjà équipés. Les logiciels d'Ucopia Communications (sécurisation des accès et gestion de la mobilité sur les réseaux sans fil et filaire) et d'Eona pour la partie IPTV et les services interactifs sont intégrés dans cette solution. Les établissements clients en profitent pour informer et valoriser leurs services sur le portable ou la tablette de leurs clients. Ils adressent des messages individuels et par groupe ou soumettent des questionnaires de satisfaction. Là aussi, ils peuvent créer des liens entre leurs clients via les réseaux sociaux. ■



Le Centre Hospitalier Intercommunal Hôpitaux du Pays du Mont Blanc a restructuré son système de téléphonie, grâce à la VoIP et aux communications unifiées. La solution non-propritaire Innovaphone a été déployée par la société ConnexIT, spécialisée, entre autres, en communication hospitalière et sécurité. Une solution Voicemail intégrée au PBX a permis au Centre Hospitalier d'améliorer la gestion des appels.

CHI Hôpitaux du Pays du Mont-Blanc

CAS CLIENT

Objectifs : administration à distance, sécurisation et redondance



Avec une capacité de 330 lits, le CHI est une des structures hospitalières en constante évolution du département de Haute-Savoie. Le personnel soignant et administratif compte plus de 1000 personnes et est réparti sur les 2 sites de Sallanches et Chamonix ainsi que sur les deux centres EHPAD périphériques dédiés aux personnes âgées. 6 Pôles d'activités, eux-mêmes divisés en 21 services, depuis le service des urgences en passant par la maternité jusqu'à la gériatrie.

Le CHI communiquait depuis 15 ans avec un matériel Alcatel devenu obsolète. Des difficultés d'approvisionnement sur les pièces détachées, avaient fini par rendre un appel d'offres incontournable. Après avoir reçu plusieurs réponses, dont deux appuyées sur Alcatel, les responsables ont évalué les différentes solutions. Les principaux critères de sélection contenus dans le cahier des charges étaient la sécurisation, la maintenance à distance et la qualité de l'administration de la solution, mais aussi et surtout les nouveaux services IP de communication unifiée, dont une messagerie vocale interactive.

Mathieu Prade, CEO de ConnexIT, assure : "Contrairement aux autres fournisseurs, Innovaphone propose une réelle redondance. Avec une passerelle PBX IP6010 à Sallanches, une IP6010 à Chamonix et une IP800 à la maison de retraite de Chamonix, la sécurisation du système est assurée, puisque si l'un des trois tombe en panne, l'autre PBX prend le relais." En effet, depuis le mois de juin 2011, la gestion de la téléphonie interne est assurée par trois IPBX. Les anciens postes analogiques ou fax sont connectés via adaptateurs IP aux passerelles IP respectives. L'établissement dispose de 650 SDA

(numéros joignables).



IP230 Innovaphone

bles depuis l'extérieur, directement associés à des postes en interne, attribués aux patients à la demande). Les trois IPBX sont autonomes et gèrent les postes connectés sur leurs sites respectifs ainsi que les accès télécoms actuels. Toutefois, en cas de dysfonctionnement de l'un d'entre eux, les postes s'enregistrent sur le second IPBX, qui assure ainsi le secours. Les appels sont routés par le lien télécom qui y est rattaché.

Innovaphone : un système nativement informatique

Mickaël Guyot, Responsable du Système d'Information du CHI est convaincu : "Si nous avons privilégié l'IPBX Innovaphone, c'est aussi parce que c'est un système native-

ment informatique, homogène et convivial pour les informaticiens. Nous avons désormais une maîtrise quasi-totale pour l'exploitation du système. C'est là une différence fondamentale de gestion par rapport aux autres systèmes qui nous étaient proposés. De technologies propriétaires, ils ne nous auraient laissé que peu d'autonomie, de souplesse et donc d'efficacité. Aujourd'hui notre contrat de maintenance est deux fois moins cher, mise à jour et reboot sont effectués en moins de 10 secondes, l'administration est simple et rapide."

La migration de Chamonix s'est faite en une nuit, le déploiement total a duré trois jours, avec la maison de retraite de Chamonix. "Il n'y a eu aucun problème notable sur le déploiement et la mise en œuvre de la solution", remarque Mickaël Guyot, "La totalité des problèmes se sont concentrés sur l'intégration des mobiles WIFI via notre infrastructure sans fils, sur laquelle nous avons mis en évidence un dysfonctionnement structurel. Heureusement, la solution Innovaphone nous a même permis de mettre en œuvre une solution palliative en utilisant les IPBX comme proxy pour les appels de mobile à mobile en interne." ■



IP800 Innovaphone

Innovaphone, un pionnier de la VoIP

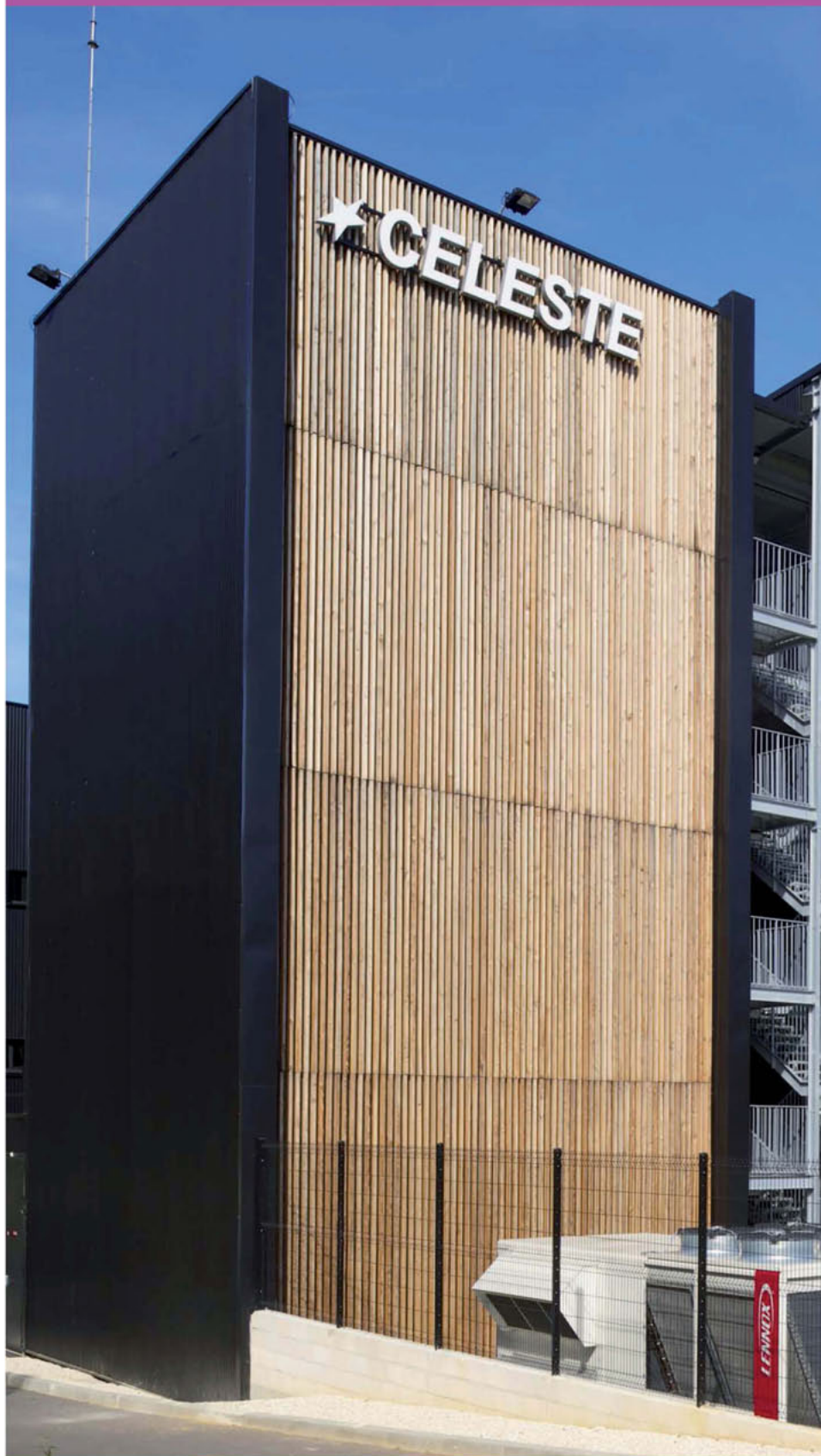
La plateforme logicielle et le matériel sont développés par Innovaphone. La société a été fondée en 1997 par les pionniers et précurseurs de la VoIP qui ont développé en 1994 la carte ISDN "Diva".

La société est basée à Sindelfingen dans le Sud-Est de l'Allemagne, avec des agences en Autriche et en Italie. ■



Mickaël Guyot, CHI Mont Blanc

HÉBERGEZ VOS SERVEURS EN TOUTE SÉCURITÉ



Avec Marilyn, vous externalisez vos serveurs dans **un datacenter sécurisé haut de gamme de conception TIER IV** interconnecté à plusieurs réseaux de fibre optique.

Vous profitez de l'infrastructure de l'opérateur CELESTE sans investissement. Vous adaptez votre d'hébergement : baie, tiers de baie, suite privative, puissance électrique, débits, services...

DATACENTER NOUVELLE GÉNÉRATION

- Bâtiment neuf, organisé par fonction pour une sécurité maximale
- Disponibilité électrique garantie à 100%
- Densité de 3,3 à 10 kVA/baie
- Connectivité Fibre 1 Giga
- Accès biométrique, vidéo-surveillance et gardiennage

A 15 minutes de Paris, Marilyn est accessible par l'autoroute A4 et le RER (A).

Marilyn, le 1° datacenter écologique haute-densité au monde

Refroidi en free-cooling à 80% du temps, grâce à sa conception verticale, ce centre de données est unique au monde. Son rendement énergétique ou P.U.E est de 1,3.

Avec Marilyn, entrez dans l'Internet Vert

Datacenter Marilyn
info@celeste.fr – 01 70 17 60 20
www.celeste.fr

La virtualisation est la clé de voûte de l'activité continue de points de vente, bureaux, agences, succursales, répartis sur un territoire

Résoudre à distance 95% des besoins de *restauration des données* des entreprises multi-sites

AVIS D'EXPERT

Par Stéphane Berthaud, Directeur avant-vente, Veeam



Stéphane Berthaud,
Veeam

Réseaux franchisés, grande distribution, chaînes de restaurants ou d'articles de mode, agences commerciales, bureaux ou succursales d'entreprises représentent pour les directions informatiques des infrastructures extrêmement ramifiées difficiles à gérer. Notamment, organiser et assurer la sauvegarde et restauration des données d'un ou deux serveurs de multiples points de vente ou autres locaux répartis sur une zone géographique étendue, s'annonce une mission

fastidieuse et onéreuse. En d'autres termes, garantir l'activité quasi continue de chaque magasin en cas de problèmes d'accès aux données ou de perte de fichiers est un challenge quotidien. Comment protéger l'ensemble des magasins à distance à partir du data center central, minimiser le coût et par

conséquent le volume des données qui transitent sur le réseau entre les sites, réduire à quasi-zéro les interventions sur site ? Aujourd'hui, plusieurs solutions modernes, simples à mettre en œuvre, répondent à moindres coûts à ces problématiques.

Gérer lecteurs de bandes et autres matériels de sauvegarde disséminés dans chaque point de vente demeure le point noir d'une gestion informatique non pilotable à distance mais néanmoins centralisée, aucun personnel compétent n'étant disponible sur site. Faire face efficacement aux risques de panne des disques durs, soumis notamment aux variations de température ou au manque de ventilation, implique une stratégie de sécurisation des données adaptée aux infrastructures IT distribuées, gourmandes en temps et en ressources.

Restauration à distance

La restauration d'un fichier ou de la totalité d'un serveur se traite désormais à distance à partir d'une console centralisée à l'aide de technologies de nouvelle génération. Parmi elles, la virtualisation qui consiste à transformer en machines virtuelles (VM) plusieurs serveurs physiques individuellement dédiés à une application clé, et de les faire fonctionner, sous forme logicielle, sur un seul serveur physique.

Cette technologie, qui contribue à restreindre l'étendue d'un parc informatique, amène avec elle de nouvelles techniques de sauvegarde et restauration des données, idéales pour une gestion centralisée à distance. Notamment, elle permet de récupérer très rapidement un fichier individuel ou de redémarrer une VM complète directement à partir d'une copie de sauvegarde dans l'espace de production sans subir le temps de restauration d'une sauvegarde complète. De plus, l'équipe informatique peut désormais à partir d'une console centralisée piloter toutes les sauvegardes quotidiennes des VMs de chaque point de vente et répondre ainsi à 95% des besoins de restauration de fichiers ou de VM complète.

Redémarrer rapidement, quand la sauvegarde locale est hors d'usage

Cependant, un deuxième niveau de sécurité est nécessaire pour être capable de restaurer des données si le support de sauvegarde en local est hors d'usage (incendie, court-circuit, vol...). Cette mesure consiste à prévoir une réplication (copie à l'identique) de la sauvegarde locale vers le data center. Pour éviter le transfert récurrent de la totalité des données sauvegardées, on pratique une sauvegarde incrémentale (copie de tous les éléments modifiés

depuis la sauvegarde précédente) des magasins vers le data center. On aura au préalable créé en local un fichier de sauvegarde que l'on expédie par transporteur ou par coursier vers le data center afin de l'utiliser comme sauvegarde initiale totale. Quand on réalise une réplication, on compare les données du site central et celles du magasin, puis on transfère le différentiel. Cette sauvegarde de secours pourra tout simplement être copiée et expédiée vers le point de vente pour une reprise d'activité rapide si la sauvegarde locale est inexploitable.

Réduire les besoins de bande passante

Une autre alternative également simple et économique consiste à créer et déployer automatiquement sur chaque point de vente un modèle type de machine virtuelle qui sera ensuite personnalisé localement en fonction de l'activité. Pour une réplication des données des magasins vers le data center, il suffit de transférer, via le réseau le différentiel entre les données des magasins et la maquette initiale à disposition sur le site central.

Les informaticiens disposent également de la déduplication à la source (sur le serveur de chaque point de vente), puis de compression des données. Ces nouvelles technologies limitent considérablement les besoins en bande passante nécessaires à la sauvegarde et réplication centralisées des données de centaines de sites situés à plusieurs dizaines, voir centaines de kilomètres du data center.

Réduire encore davantage les quantités de données qui transitent sur le réseau et rendre encore plus flexibles les différentes combinaisons de sauvegarde et restauration sont déjà les prochains défis des acteurs du marché de l'informatique. ■

"SPÉCIAL 2013" NUMÉRO SPÉCIAL, ENTIÈREMENT NUMÉRIQUE À TÉLÉCHARGER !

Réseaux, Cloud, Sécurité, Mobilité, Démat, Editique, ERP....
Les tendances 2012 et 2013 dévoilées. Analyses, chiffres et témoignages.

Téléchargez gratuitement ce numéro, au format digital, à lire sur votre ordinateur ou votre tablette.

www.solutions-logiciels.com

SOLUTIONS
LOGICIELS



PUBLICATION JUDICIAIRE :

Condamnation en première instance de la société DELAWARE CONSULTING

Suite à l'instance introduite par la société T-SYSTEMS FRANCE SAS à l'encontre de la société DELAWARE CONSULTING SAS, DELAWARE CONSULTING INTERNATIONAL CVBA SARL, MM. Patrick DASSAUD, Didier GALLAND et Jean-Philippe LASBROAS, pour des griefs liés à des actes de concurrence déloyale, le Tribunal de Commerce de Lyon, par jugement du 18 octobre 2012, s'est prononcé selon les termes suivants :

> Sur le débauchage fautif :

- *“Attendu que le Tribunal considérera au vu des pièces versées au débat que la société DELAWARE CONSULTING a pour volonté certaine de constituer une équipe ayant le savoir-faire et les connaissances relatives à la clientèle T-SYSTEMS FRANCE.*
- *Attendu que le départ des salariés ayant une compétence reconnue et ayant noué des relations propres à l'activité SAP avec la clientèle est de nature à causer une forte perturbation de l'activité ERP de la société T-SYSTEMS FRANCE et constitutive d'une désorganisation fautive.*
- *Attendu en conséquence que le Tribunal considérera ce débauchage comme abusif et fautif”.*

> Sur le démarchage abusif :

- *“Attendu que toutes les résiliations de contrat dont il s'avère qu'elles ont lieu chaque année à titre conservatoire ont été notifiées préalablement à l'embauche des salariés débauchés mais ont toutes pris effet au 31 décembre 2009 et que tous les salariés débauchés ont pris leurs fonctions chez DELAWARE CONSULTING début janvier 2010.*
- *Attendu qu'ainsi en embauchant systématiquement les interlocuteurs habituels des clients de la société T-SYSTEMS FRANCE capables d'assurer les prestations jusqu'alors confiées à T-SYSTEMS FRANCE, la société DELAWARE CONSULTING se rend coupable de détournement de clientèle.*
- *Attendu qu'il ressort des pièces que la société DELAWARE CONSULTING utilise les matrices de contrat élaborées par T-SYSTEMS FRANCE et utilise ainsi le savoir-faire de T-SYSTEMS FRANCE pour développer son activité.*
- *Attendu compte tenu de tout ce qui précède que le Tribunal dira que la société DELAWARE CONSULTING a fait usage des informations obtenues de ses associés et salariés chez T-SYSTEMS FRANCE, du savoir-faire de T-SYSTEMS FRANCE ainsi que des relations privilégiées propres au SAP entretenues entre les anciens salariés de T-SYSTEMS FRANCE et sa clientèle pour démarcher abusivement la clientèle de T-SYSTEMS FRANCE”.*

En conséquence, le Tribunal de Commerce de Lyon a prononcé le jugement suivant :

- **“DIT et JUGE** que la société DELAWARE CONSULTING a commis des actes constitutifs de concurrence déloyale à l'égard de la société T-SYSTEMS FRANCE, à savoir le débauchage fautif de salariés, le détournement de clientèle et de savoir-faire”.
- **“CONDAMNE** la société DELAWARE CONSULTING à verser à la société T-SYSTEMS FRANCE, la somme de 58.086€ à titre de dommages et intérêts au titre du préjudice économique lié à la perte de clientèle”.
- **“CONDAMNE** la société DELAWARE CONSULTING à verser à la société T-SYSTEMS FRANCE la somme de 50.000€ à titre de dommages et intérêts au titre du préjudice économique lié au débauchage massif des salariés”.
- **“ORDONNE** à titre de réparation supplémentaire, la publication du jugement [...]”.
- **“ORDONNE** l'exécution provisoire du jugement [...]”.

Cette décision rendue en première instance n'est pas une décision définitive et est donc susceptible d'appel. Cependant, les parties ont trouvé un accord amiable afin de clore le litige les opposant et la procédure judiciaire en cours.

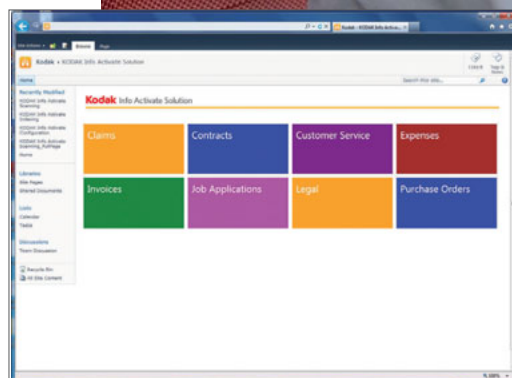
Gestion du document : les

De nombreux spécialistes misent en 2013 sur une croissance nettement plus soutenue des projets de dématérialisation et de GED, mais cette accélération nécessitera de la part des entreprises une prise en compte pragmatique des enjeux associés.

par Frédéric Bergonzoli

Si les usages du numérique se développent sur un tempo lent, il existe des périodes propices pour s'engager dans des projets importants. Et 2013 pourrait bien être en matière de gestion du document une année charnière où les avancées seraient conséquentes. Une faveur conjoncturelle qui repose sur les deux volets économique et juridique, et pousse les organisations à s'engager. Dans l'une de ses récentes études, Markess International identifie les principaux moteurs de croissance du marché des processus documentaires entrants et circulants. La pression des coûts se révèle ainsi être le premier déclencheur qui favorise la dématérialisation. L'essor de la mobilité via des terminaux portables de type smartphone et tablette est un second facteur, suivi par la réglementation incitative, puis les besoins de certains marchés verticaux et enfin le développement du Cloud. Voilà donc des années que l'on présente le document numérique comme une alternative au papier, que l'on rêve d'échanges immatériels, et c'est une crise économique qui aura peut-être raison de tant d'inertie... Car c'est indéniable, en dépit d'un contexte où la morosité est peu propice aux investissements, une pression sur les divers coûts des entreprises pousse à (re) considérer la gestion des documents. Si la dématérialisation engendre des économies, elle pose aussi les fondements d'une refonte organisationnelle. Celle-ci ne doit pas opposer l'écran et le papier mais seulement accompagner une évolution irréversible. Au cœur des stratégies de rationalisation, il faut

► La nouvelle version v1.1 de la solution Kodak Info Activate, en client léger, permet de numériser, indexer et envoyer les documents vers Sharepoint.



bien reconnaître que l'humain est devenu l'une des variables d'ajustement. Et dans de nombreux scénarios, la disparition de postes se réalise à la faveur d'un remplacement d'activités par un flux dématérialisé. L'exemple de l'archivage est le plus parlant : archiver des mètres linéaires de papier ou des pétaoctets chez un tiers ne conduit pas aux mêmes économies d'échelle.

A ce volet économique s'ajoute celui des réalités commerciales. Une accélération des échanges B2B et B2C nécessite une fluidification des relais que le numérique est tout disposé à assurer. Pour preuve, une tendance lourde du marketing qui cherche à tirer profit d'informations stratégiques cachées dans les disques durs des en-

Documation à l'heure du Big Data et de la mobilité

Les 20 et 21 mars prochains au CNIT Paris La Défense se tiendront conjointement les salons Documation et MIS (Management – Information – Stratégie) où sont attendus 175 exposants et 135 conférences et ateliers dédiés aux grands enjeux des données et des contenus. Parmi les conférences, deux thèmes marqueront l'édition 2013 : l'entreprise face aux enjeux du Big Data, et la gouvernance documentaire et de l'information face aux défis de la mobilité. Les désormais traditionnels "E-Doc Awards", organisés en partenariat avec la FedISA, récompenseront l'innovation produits, services ou procédures relatifs à la dématérialisation. Ils seront cette année accompagnés par les trophées "Data Intelligence Awards" qui départageront des solutions, entreprises et initiatives dans les domaines data access, data visualisation et open data.

La manifestation reposera encore cette année sur des villages partenaires - ceux de Microsoft, de la FNTC et de la veille et du collaboratif en entreprise - huit parcours thématiques, des tables rondes, des présentations produits, des retours d'expérience, et de nombreuses conférences d'experts prospectives et stratégiques sur les sujets d'actualité. "L'an dernier, Documation et MIS ont réuni 175 exposants, dont 60 nouveaux acteurs, et ont accueilli plus de 6 000 visiteurs", souligne **Mélanie Huido**, directrice du salon Documation. "Avec une démarche centrée sur la mise à disposition d'un contenu à forte valeur ajoutée autour des enjeux stratégiques liés au document et à l'information à l'entreprise, sur les deux jours de la manifestation, nous sommes confiants sur les opportunités de l'édition à venir". ■

tendances 2013



treprises et sur Internet pour toucher un client où qu'il soit... l'heure du Big et de l'Open Data a bel et bien sonné. Si l'on considère le volet juridique, une décennie de recul donne une idée du chemin parcouru et éclaire le prochain cap. Ainsi les années 2000 ont-elles amorcé le basculement vers le droit à l'électronique, autrement dit le droit d'établir une preuve qui n'est pas nécessairement un document papier. C'est le coup d'envoi de l'usage de la signature électronique. Mais à ce moment encore, lorsqu'un texte de loi impose un document papier ou une signature manuscrite, il n'existe toujours pas de transposition en matière électronique. Le verrou saute en 2004 avec une ordonnance qui introduit ce que l'on peut nommer droit à la dématérialisation, autorisant le passage du support papier au support électronique. Et en 2008, avec la loi de l'économie numérique, on peut parler d'obligation de dématérialiser, avec en première ligne l'État qui s'oblige à recevoir des factures dématérialisées. Depuis, les déclarations fiscales et Urssaf, les impôts sur les sociétés, la TVA et la lettre recommandée ont eux aussi commencé à emprunter la voie dématérialisée.

L'archivage à vocation probatoire a le vent en poupe

Si d'aucuns qualifient ce mouvement de marche forcée, de nombreux experts estiment que tout l'écosystème de la dématérialisation doit s'attendre à une explosion des projets et des demandes. A en croire les professionnels, 2012 n'aura pulvérisé aucun record en termes de chiffre d'affaires, mais conservé une dynamique intéressante,

CAS CLIENT

Le contrat 100 % électronique

Dématérialiser la signature de contrats et fidéliser son réseau de revendeurs à travers un cycle de vente accéléré et une relation client conjointe, c'est le projet d'un acteur spécialisé dans la location financière évolutive pour les équipements professionnels et les véhicules d'entreprise. Cette entreprise a choisi de mettre en place un processus de souscription et de signature de contrats 100% électronique, accessible via sa plateforme web. Elle a retenu la solution en mode hébergé TessiContrat de Tessi documents services. L'offre permet à l'établissement financier de fluidifier le cycle de contractualisation opéré par ses 2000 prestataires revendeurs et relatif à environ 700 000 produits en catalogue, auprès de ses 32 000 entreprises clientes.

Le processus débute par une demande de souscription de contrat en ligne via la plateforme puis se poursuit par l'envoi d'une notification email au client pour l'informer de la mise à disposition de son contrat. Pour accéder à son contrat, le client s'authentifie et télécharge les pièces justificatives nécessaires à la complétude du dossier (carte d'identité, justificatif de domicile, etc.). Il est ensuite en mesure de signer électroniquement son contrat via un certificat électronique avec horodatage des documents. Un contrôle à partir du back office et un traitement du dossier complet sont ensuite ef-

fectués. Le contrat est alors mis à disposition du client via un espace de dépôt sécurisé. En fin de processus, un archivage électronique à valeur probatoire du contrat et de l'ensemble des éléments de preuve numérique est réalisé.

- 1 **Demande de souscription** : elle est issue de la relation BtoB, BtoC, en face à face ou à distance, permettant d'établir le contrat.
- 2 **Notification du contrat** : le destinataire est informé via SMS, e-mail ou courrier de la mise à disposition du contrat pour signature.
- 3 **Authentification et accès** : le client accepte la convention de preuve et accède à son contrat en ligne.
- 4 **Pièces justificatives** : l'application permet de déposer les justificatifs numérisés nécessaires (carte d'identité, RIB, justificatif de domicile).
- 5 **Signature du contrat** : les documents en attente sont disponibles et peuvent être signés par tablette numérique, certificat électronique, code SMS sécurisé.
- 6 **Contrôle back-office et traitement** : les outils de contrôle de complétude et de conformité permettent de valider et activer le contrat.
- 7 **Consultation du contrat** : le client est informé dès l'activation du contrat et peut le consulter dans son espace privé ou le recevoir par courrier ou e-mail.
- 8 **Archivage à valeur probatoire** : les contrats et l'ensemble des documents associés sont archivés, horodatés et signés afin de garantir leur pérennité.

L'opération a permis de réduire le délai moyen de contractualisation et de signature des PV de livraison. Selon les traitements, il est passé d'une moyenne de 18 à 12 jours et de 3 à 1 jour. Le délai de règlement des revendeurs a été lui aussi raccourci, passant de 35 à 8 jours. Le coût moyen de gestion administrative et technique des nouveaux contrats a quant à lui baissé de 25 à moins de 3 euros. ■

confirmant une poussée des projets avec en particulier des développements visant l'archivage à vocation probatoire. Les conditions et les cadres de ces projets sont désormais parfaitement définis par des entreprises qui sont plus que jamais demandeuses de solutions. Le périmètre de leurs besoins s'élargit d'ailleurs à leurs clients et à leurs employés, notamment grâce à la multiplication des offres de coffre-fort numérique. Rassurées par la norme Afnor NF Z 42-020, qui définit la mise en place d'un coffre-fort individuel et les traitements à respecter, les entreprises adressent de plus en plus un flux numérique là où elles envoyaient traditionnellement du papier avec un objectif de conservation. Dans ce contexte de dématérialisation à la source, le document de base délaisse le papier pour adopter un format électronique natif. On peut miser à coup sûr sur une accélération dans l'année de la dématérialisation des processus d'adressage pour lesquels l'ori-

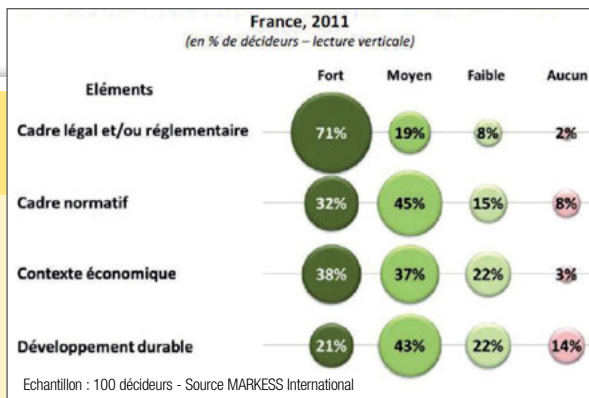
Des processus documentaires toujours en quête d'optimisation

Publiée par Markess International l'automne dernier, l'étude intitulée "Gestion des processus documentaires entrants : des entreprises en quête d'optimisation" dresse un tableau peu encourageant de la percée de la dématérialisation dans nos entreprises. Parmi les 115 décideurs interviewés par Markess, 64 % considèrent que les processus associés à la gestion des documents sont loin d'être optimisés. Les raisons avancées par le cabinet sont d'ordre culturel, organisationnel et technique mais aussi liées aux évolutions des pratiques. Ainsi les entreprises doivent-elles tenir compte de l'apparition de nouvelles formes de dématérialisation, par exemple à la source, ou directement auprès de l'expéditeur des documents via des formulaires de saisie, ou encore à partir d'un smartphone. Le traitement des documents à vocation probatoire est également un élément qui pèse dans la nécessité de passer le cap de la dématérialisation.

Autre constat, l'automatisation encore partielle de la chaîne de gestion documentaire. Markess International estime que moins de la moitié des tâches associées à la gestion des documents et courriers entrants était automatisée en 2012. Les efforts ont porté sur les étapes situées aux deux extrémités de cette chaîne : numérisation, stockage et archivage. Mais pour Markess, les entreprises ne doivent pas se limiter à la simple mise au format numérique : l'optimisation passe indéniablement par l'intégration

d'identifier et de classer les documents, de les distribuer en interne, d'en extraire les informations et les intégrer aux applications en place.

L'étude précise également que seuls 25% des décideurs interviewés estiment bénéficier de solutions leur permettant de mener à bien l'optimisation de leurs processus documentaires. Les besoins en solutions sont donc importants. **Hélène Mouiche**, Analyste Senior chez Markess International et responsable de l'étude, souligne qu'une "grande partie des attentes envers ces solutions portent encore sur des fonctionnalités telles que la gestion de contenu, les workflows et l'archivage électronique, constituant pourtant le socle de base de la gestion documentaire". Du fait de leur obsolescence ou de leur inadéquation aux évolutions en cours, les solutions en place ne couvrent donc que partiellement les besoins actuels. Une orientation vers des solutions intégrant des fonctionnalités de BPM ou de case management permettrait d'associer processus documentaires et processus métiers et d'avoir une vision globale et unifiée des contenus, collaborateurs et processus concernés. ■



► Quand la loi se fait incitative

Les analyses de Markess International mettent en évidence le caractère fort du cadre légal ou réglementaire : 90% de ces décideurs le considèrent comme un élément motivant fortement la décision de dématérialiser les documents sortants.

des données entrantes aux processus métiers. Au-delà de la capture des données il s'agit

CAS CLIENT

Urbaniser la chaîne documentaire

La Caisse des Dépôts a procédé il y a près de trois ans à une migration de ses référentiels de production documentaire (25 millions de pages par an). Pour répondre au besoin d'unifier ses outils d'édition avec la possibilité d'y intégrer le courrier égrené, l'établissement public a alors choisi de mettre en œuvre Open Print de Se-
fas. La solution a permis à la CDC de réaliser une économie d'un million d'euros par an sur les coûts d'infrastructure et d'affranchissement tout en construisant une stratégie d'urbanisation documentaire sur le long terme. Pour autant, il n'était pas question pour le banquier d'externaliser la chaîne éditique. La CDC opte donc pour la création d'un centre de services interne, reposant sur une solution suffisamment intuitive et souple pour pouvoir être maîtrisée dans la durée par ses équipes. La solution choisie devait permettre d'unifier les réfé-

rentiels métiers et être ouverte et modulaire pour autoriser l'intégration de nouveaux services éditiques sans avoir à intervenir sur les applications fournissant les données. En trois ans d'exploitation, Open Print a répondu à ce cahier des charges. L'urbanisation du socle éditique a également permis de rationaliser le

fonds de modèles de documents. De plus de 1000 modèles en 2005, la CDC est passée à moins de 600 à périmètre métier constant. Depuis, de nouvelles fonctionnalités comme

l'archivage à valeur probatoire, la diffusion par email ou le web et la gestion des courriers en recommandé ont été mises en place. L'opération a favorisé une prise de conscience du caractère de plus en plus stratégique de la production de documents, notamment en termes d'obligations réglementaires, de traçabilité et de preuve. Des attentes en cohérence avec le rôle de tiers de confiance de la CDC. ■



**Caisse
des Dépôts**

ginal papier fait encore loi. Parmi eux, le courrier dématérialisé devrait connaître un réel envol avec, bien sûr, une percée de la lettre recommandée électronique : difficile de lutter contre un coût qu'elle divise allègrement par deux, et le contrôle qu'elle permet sur le contenu du message. Autre front d'avancée, la dématérialisation du bulletin de paye dont le cadre de mise en place est aujourd'hui suffisamment défini, mais qui doit définitivement dissiper les craintes que suscite encore chez l'employé et l'employeur l'abandon du papier.

Contractualiser en ligne

L'un des secteurs qui pourrait aussi tirer son épingle du jeu en 2013 est celui de la contractualisation en ligne. Au-delà de la réduction des coûts et du gain de productivité, le contrat numérique favorise un nouveau processus de relation client et une accélération du cycle de vente et d'encaissement, en raison notamment d'une réduction du temps de circulation du document entre le client et le fournisseur, et un usage de données déjà intégrées dans les systèmes de commandes. De plus, les scénarios qui permettent d'adapter les processus de signature aux différents modes de relation client ne manquent pas. Exemple, les activités qui reposent sur le front office ont tout à gagner à recourir à la tablette pour faire signer le client et générer ensuite un processus de certificat électronique associé à un tiers de confiance. Autre exemple, les relations de souscription via le web peuvent être optimisées par une technologie de jetons SMS, laquelle délivre un code unique qui atteste de l'identité du signataire et génère elle aussi un certificat de signature.

Mais comme dans d'autres secteurs, ces opportunités n'affranchissent pas encore les entreprises d'une gestion

Sefas

ET SI VOUS COMPOSIEZ UNE PRODUCTION DOCUMENTAIRE A VOTRE IMAGE ?



openprint

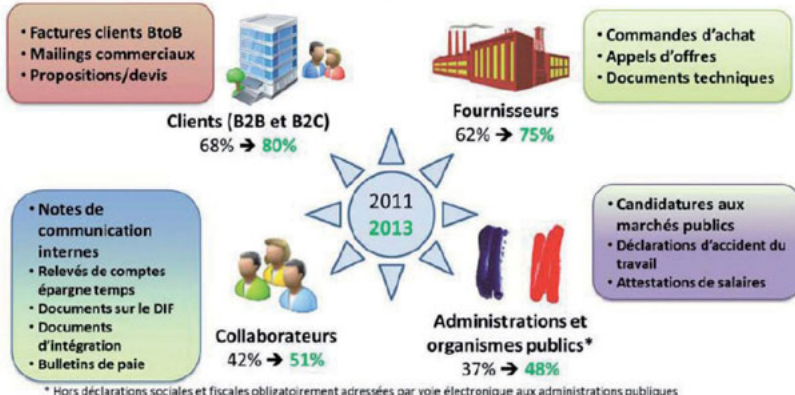
La production documentaire intégrée : vous avez tout à y gagner !

Courriers bureautiques, documents de gestion ou documents marketing, faites de chaque document d'entreprise un support efficace de votre relation client et de votre performance ! Avec la gamme Open Print, vous optimisez en toute simplicité votre production documentaire, vous gagnez en flexibilité en créant et en gérant vos modèles de documents pour une diffusion multicanal. Et vous assurez la qualité et l'intégrité de vos documents tout en maîtrisant votre image et votre budget.

Documents prioritairement dématérialisés et destinataires

France, 2011-2013

(liste suggérée - multi-réponses - en % de décideurs)



Echantillon : 100 décideurs - Source MARKESS International

➤ La dématérialisation investit toutes les typologies d'entreprises.

La dématérialisation de documents sortants n'est pas une pratique réservée aux profils d'organisations amenés à produire un volume important de documents à destination de leurs clients finaux, telles que les banques et sociétés d'assurance, les distributeurs et les opérateurs de services avec abonnement. D'autres profils, notamment confrontés à une forte concurrence, sont également enclins à dématérialiser les documents adressés à leurs partenaires, fournisseurs et clients, comme c'est le cas dans le domaine industriel.

hybride de leur processus documentaire. Pour des raisons à la fois juridiques, technologiques et organisationnelles, le papier et le fichier numérique vont encore cohabiter au sein du même référentiel, avec des ratios d'équilibre variables selon les cœurs de métier. Pour garantir la gestion et la fluidité des activités, une adaptation des solutions est donc souvent nécessaire, à moins d'avoir recours à des solutions externalisées qui respectent les normes en vigueur. A charge pour les responsables de mesurer les risques par rapport à des litiges potentiels.

A la recherche de l'identité numérique du particulier

Appelée à se généraliser, la dématérialisation à la source pose le problème de l'identité numérique, notamment lors d'échanges avec les particuliers. Qu'il s'agisse de lettre recommandée ou de contrats électroniques, l'expéditeur doit en effet être certain de l'identité du destinataire, une identité difficile à prouver au niveau de l'individu. Elle est

plus simple à instaurer dans une entreprise où des personnes sont identifiées pour engager une relation contractuelle, grâce notamment au certificat de signature électronique et, dans une relation B2B, à un référentiel historique qui permet facilement de croiser données d'identité et contrats signés. Ce qui d'ailleurs devrait favoriser l'adoption de la lettre recommandée électronique entre les entreprises. Dans une relation B2C, ces échanges numériques sont plus compliqués car la gestion globale de l'identité du destinataire n'existe toujours pas. La fameuse carte d'identité numérique n'a pas vu le jour et les solutions proposées pour l'heure par La Poste ne couvrent pas tous les cas de figure... 2013 connaîtra-t-elle une franche avancée dans ce domaine ? Il faudra en tout cas pendant cette année que les entreprises se préoccupent des moyens de paiement qu'elles mettent en œuvre. Elles ont jusqu'au 1er février 2014 pour adapter leurs systèmes de paiements au nouveau dispositif de prélèvements et de virements de la norme européenne SEPA. A partir de cette date, la totalité des virements domestiques et prélèvements dans la zone Euro seront des flux SEPA. Les entreprises ont donc l'obligation de trouver une solution, proche de celles qui existent pour les contrats numériques, qui leur permettra de poursuivre la gestion des mandats destinés à leurs clients.

Les chantiers sont encore nombreux, mais sous la pression économique et juridique certains d'entre eux pourraient s'achever rapidement. D'autant que les technologies associées à la dématérialisation sont plutôt abouties. Elles ne devraient d'ailleurs pas connaître d'évolutions majeures, pas plus que le cadre normatif dont l'arsenal permet de couvrir la plupart des projets. Faut-il dans ces conditions espérer que les entreprises, surtout les moins familiarisées avec le monde digital, soient enfin en mesure d'accéder à leur propre référentiel numérique et à se développer sur ce terrain ? ■

CAS CLIENT

Améliorer la gestion des processus grâce à la dématérialisation et à l'automatisation des services métier

Caractérisé par une forte culture du papier, le secteur de l'assurance et des mutuelles montre un réel intérêt pour la dématérialisation. La nécessité de s'adapter aux mutations du marché, de se montrer compétitif et d'améliorer la réactivité de toute son organisation a poussé Groupama Nord-Est à mener un projet global. Les services informatiques de l'assureur s'étaient déjà engagés dans un processus de rationalisation des SI : convergence des back offices, système de gestion unique de certains types de contrats (comme les contrats dommages), développement d'outils permettant d'améliorer la gestion des processus, etc. Groupama Nord-Est bénéficiait également d'une solution d'intégration de l'information dans une applica-

tion de GED, permettant, par le biais d'une interface unique, de configurer toutes les étapes nécessaires au traitement d'un document. Un outil qui a cependant subi des évolutions logicielles, auxquelles il convenait de s'adapter sans pour autant bouleverser le fonctionnement existant. Une solution complémentaire devant pallier l'évolution et la remise en cause des paramètres. Pour la choisir, le groupe s'est appuyé sur les critères rapport qualité / prix et adaptabilité.

eCopy ShareScan de Nuance a été retenu à hauteur de 140 licences. La fonctionnalité scan to folder a été diffusée à l'ensemble du personnel : un automate maison centralise dans un répertoire prédéfini l'ensemble des documents numérisés au format PDF, pour

les intégrer ensuite au sein de l'applicatif de GED développé en interne. L'outil s'est révélé adaptable et évolutif, doté d'une bonne précision des informations des images numérisées et d'un processus de capture accéléré. "Désormais, 100 % des factures sont numérisées et archivées", constate **Thierry Debossu** responsable micro-informatique et réseaux de Groupama Nord-Est. "Dans le passé, il fallait 8 à 10 jours au pôle compétent pour les traiter, un délai réduit à 24 heures grâce à la dématérialisation. De manière générale, en simplifiant nos processus et en automatisant nos tâches routinières liées à la numérisation de documents, nous avons constaté une réduction du temps de traitement de l'information de près de 75 %". ■

Primobox confirme son positionnement de précurseur sur le marché de la dématérialisation en annonçant la portabilité de ses solutions métier sur les différents environnements mobiles du marché.



PRIMOBX

propulse la dématérialisation sur environnements mobiles



Désormais disponibles sur Smartphones et tablettes, les solutions Primobox s'adaptent ainsi aux nouveaux enjeux liés à l'évolution des modes de communication et de consommation des utilisateurs. Elles permettent depuis n'importe quel Smartphone de collecter des pièces justificatives, de signer des contrats, de consulter ses documents...

"Face à des environnements économiques et techniques évoluant toujours plus vite, les entreprises sont confrontées en permanence à une course en avant et doivent être capables d'anticiper, de réagir, de s'adapter ou se réorganiser toujours plus vite au risque de disparaître au profit d'autres plus agiles. Le numérique et plus particulièrement les

L'expertise Primobox

Primobox développe des solutions de dématérialisation de flux papiers en flux électroniques en leur conférant le même niveau de preuve. Cette société basée à Martillac (33) et à Paris accompagne plus de 400 entreprises dans leur transition vers l'ère du tout numérique grâce à des solutions garantissant la sécurité et la valeur légale des échanges entre elles et les tiers : salariés, clients, fournisseurs, etc.

A la fois reconnue pour son expertise dans la maîtrise des nouvelles technologies numériques (signature électronique, archivage numérique, sécurisation des données) et celle du monde très spécifique de la dématérialisation (cadre légal, normes françaises et internationales, accompagnement au changement), PRIMOBX offre à ses clients un service complet alliant expertise technique, juridique et organisationnelle.

Parmi les solutions développées, on peut citer la contractualisation en ligne permettant la signature de contrats à distance via le web ou sur mobile, la dématérialisation des flux entre l'entreprise et ses salariés (remise des bulletins de paie au format électronique dans des coffres forts numériques individuels, dématérialisation des dossiers du personnel, etc.) ou encore celle des flux comptables et commerciaux comme les factures ou les bons de commande. ■



Primobox
■■■ TRUSTED APPLICATION PROVIDER

Consulter ses documents, collecter des pièces justificatives, signer des contrats, depuis n'importe quel Smartphone

La portabilité des solutions de Primobox est également l'opportunité de proposer des outils d'aide à la vente pour les commerciaux terrain qui peuvent consulter la documentation technique et commerciale, collecter des documents et contractualiser en ligne avec leurs clients directement depuis une tablette.

nouveaux outils de dématérialisation répondent parfaitement à ces enjeux et sont un gisement majeur de productivité.

La disparition progressive du papier au sein d'une organisation a des vertus bien souvent encore sous-estimées : réduction des coûts, sécurisation des données, accélération des échanges, gain de temps. Nos solutions, qui nécessitent des investissements minimes du fait de leur accessibilité directe au travers d'internet, procurent un ROI immédiat.

"Une révolution numérique : celle de la confiance"

Au-delà de ce constat général, il est certain que nous assistons à l'émergence d'une nouvelle révolution numérique, celle de la confiance, ouvrant la voie au développement de nouveaux modes de communication, d'échanges et de consommation.

Chacun d'entre nous peut désormais grâce aux solutions Primobox, signer son contrat de travail, consulter ses bulletins de paie, ses comptes ou ses factures, souscrire un prêt à la consommation, son contrat d'assurance auto ou habitation, déclarer un sinistre, signer son bail d'habitation, directement depuis internet, son Smartphone ou sa tablette. Intégrer la confiance dans nos échanges électroniques, c'est ouvrir à l'ensemble des citoyens la voie vers de nouveaux usages plus simples, plus rapides et plus sûrs et permettre aux entreprises d'améliorer la productivité, la rentabilité et la compétitivité." ■

Une position dominante sur le secteur RH



Xavier Lainé
Primobox

Xavier Lainé, Directeur général de Primobox, explique : "C'est en proposant des applications innovantes qui répondent aux besoins des entreprises et de leurs interlocuteurs que Primobox a acquis en moins de 5 ans un statut d'acteur majeur sur le marché des solutions de dématérialisation. Nous justifions notamment d'une position dominante sur le secteur des ressources humaines en ayant proposé la première solution permettant la signature électronique des contrats de travail, la dématérialisation des dossiers du personnel ou encore la dématérialisation des bulletins de paie en mode hybride. Sur ce marché nos solutions mobiles ont beaucoup à apporter dans la mesure où elles ouvrent la voie à de nouveaux modes d'échanges dématérialisés entre l'entreprise et ses collaborateurs de plus en plus demandeurs de solutions en adéquation avec leurs nouveaux mode de communication"

Le salarié du client IER pourra réserver un véhicule électrique de son entreprise via son mobile. Pour tenir la charge imposée à l'infrastructure informatique, la filiale de Bolloré virtualise neuf serveurs sur dix, sous VMware

Les serveurs d'IER prêts à gérer les accès de demain



Franck Ronciaux, IER

“Nous avons développé l'application web de réservation de véhicules électriques et assurons son portage sur les plateformes Android, Apple et Windows 8”, confirme Franck RONCIAUX, responsable des infrastructures IT d'IER

IER conçoit et commercialise dans le monde entier des solutions de gestion des flux des biens et des personnes, intégrant les technologies les plus innovantes. En capitalisant sur l'expérience du projet Autolib', où cette filiale du Groupe Bolloré joue un rôle clé dans les domaines des bornes et de l'informatique embarquée, IER propose certaines applications métiers s'ouvrant aux clients en libre-service. Le salarié du client IER pourra bientôt réserver un véhicule électrique de son entreprise via son mobile.

L'autopartage électrique n'étant plus l'apanage des mégapoles, les grandes entreprises s'y intéressent également, pour des transports individuels (carsharing) ou collectifs (carpooling). Encore doivent-elles permettre aux salariés de réserver simplement l'automobile disposant de l'autonomie né-

cessaire, en distinguant les parcours privés et professionnels, en gérant le workflow d'approbation hiérarchique et en s'intégrant dans l'infrastructure IT en place : interfaçage avec un annuaire LDAP ou une messagerie.

C'est ce que prépare l'équipe R&D d'IER en proposant à ses clients une application dédiée : “Ready to Share By IER” permettant de répondre aux attentes des collaborateurs en matière de mobilité professionnelle et privée, d'optimiser l'utilisation des véhicules, de réaliser des économies par une meilleure mutualisation du parc de véhicules et de réduire l'empreinte écologique.

Un déploiement deux fois plus rapide

Pour soutenir les métiers, les clients et l'aide à la décision, IER retient une vingtaine d'applications critiques, représentant une charge applicative croissante. L'équipe IT a virtualisé, sous VMware, neuf serveurs sur dix : “Nous gouvernons 160 serveurs virtualisés reposant, en majeure partie, sur un châssis blade server et stockage SAN hébergés dans un datacenter. L'environnement VMware facilite l'industrialisation de nouveaux serveurs

et plateformes applicatives pour nos clients. Cette solution permet un déploiement et une mise en production très rapide”, apprécie **Franck Ronciaux**, responsable des infrastructures IT d'IER. Il évalue le délai de mise à disposition d'un nouveau serveur à environ 2 heures seulement sur une VM. En outre, chaque nouvelle VM économise l'achat d'un nouveau serveur physique et les coûts administratifs associés.

Les chantiers 2013 d'IER comprennent la téléphonie IP et la finalisation du plan de reprise d'activités (PRA), initié en 2012. Ce dernier s'appuie sur deux Appliances de répliques de données distantes et sur le logiciel de sauvegarde de machines virtuelles Veeam Backup & Replication, une solution spécialement conçue pour la virtualisation. Cette dernière permettra, en cas d'incident majeur, de rendre disponible sous 48 heures l'ensemble des applications critiques de l'entreprise.

Le projet de téléphonie IP vise à remplacer un PABX Alcatel par une solution open source Asterisk, déployée par l'intégrateur Astelcom sur l'ensemble des postes de travail du siège de Suresnes et du site de production de Besançon.

Grâce à cette migration, le travail collaboratif et les applications couplées à la téléphonie deviennent envisageables. ■

Olivier Bouzereau

Sécurité Tandis que l'entreprise poursuit sa quête d'économies autour d'une infrastructure convergente, les pirates s'organisent pour paralyser le centre de données aux charges applicatives critiques.

Les datacenters subissent des attaques massives

Les attaques les plus récentes ont pour unique objectif d'infliger un maximum de dégâts possibles.

“Tout semble indiquer qu'elles connaîtront une croissance exponentielle en 2013. Si les pirates parviennent à installer des logiciels malveillants sur un grand nombre de machines, les dégâts pourront s'avérer considérables”, prévient **François Paget**, chercheur de menaces chez McAfee.

Au cabinet Ovum, on perçoit aussi une accélération

du marché des datacenters durables. Ils se caractérisent par une exploitation IT automatisée et par une surveillance continue des infrastructures, des flux de données, des équipements et systèmes de refroidissement et de secours énergétique.

En 2013, ces infrastructures devront prouver leur étanchéité, ainsi que leur faculté à allouer rapidement des ressources IT complètes, fiables et disponibles en continu.

Le datacenter durable reste à sécuriser

La virtualisation, les réseaux convergents des serveurs et du stockage et les segments de type SDN (Software-defined networks)

s'inscrivent au cœur de ces évolutions récentes. Pour autant, la percée du Cloud Computing ne mettra pas fin au datacenter interne à l'entreprise. Les charges applicatives les plus sensibles resteront sur le site de l'organisation. **Roy Illsley**, analyste principal d'Ovum précise : “même si les workloads sont bien comprises en termes de risques, de coût et de valeur, les déplacer forme le talon d'Achille des technologies actuelles”.

Cette situation ne pourra guère évoluer à moins de progrès significatifs au niveau de l'interopérabilité et de la portabilité entre infrastructures cloud.



François Paget, McAfee

L'étanchéité totale ne saurait être garantie

"Les cybercriminels sont intéressés par l'argent ou bien ils sont hacktivistes ou experts au service d'un gouvernement. Au moment où tous les appareils industriels et domestiques communiquent, on peut prévoir plus de risques, plus d'injection de trafics malicieux pour prendre le contrôle de ces appareils", prévoit **Guillaume Lovet**, expert en cybercriminalité chez Fortinet.

Le smartphone forme un concentré de technologies idéal pour l'espionnage, avec son microphone, sa caméra, son outil de géolocalisation par satellite, ses identifiants, son porte-monnaie électronique... Des logiciels en vente libre localisent déjà un conjoint ou un enfant à distance. La détection de tels graywares pourra empêcher leur installation.

La DSI doit également protéger des données sensibles et mettre l'accent sur la cohérence et la concertation de ses outils de sécurité.

Superposition de parades

En effet, aucune parade n'assure l'étanchéité totale. Mais une superposition de pare-feu, d'anti-malwares et d'équipement de prévention d'intrusions peut stopper un grand nombre d'attaques en réseau. Avec la menace APT (Advanced Persistent Threats), la détection devient plus difficile. Il faut donc prévoir l'intervention après coup : *"Une certaine étanchéité n'empêche pas un plan séchoir ou serviette si on s'est fait mouiller"*. Selon l'expert, mieux vaut intégrer toutes les couches de sécurité dans un seul et même boîtier, soutenu par des équipes réactives. Ainsi, dès qu'une variante d'un virus est repérée, les règles et signatures adhoc sont propagées sans fausse alerte. *"Il n'y a pas de redondance intelligente ni d'efficacité réelle sans une bonne communication entre les briques de sécurité"*.

Mieux appréhender l'évolution des menaces

Les dépenses des entreprises en sécurité informatique augmentent de 5% à 10% par an, selon IDC. Cela ne devrait pas changer en 2013, estime **Philippe Sainte-Beuve**, le Directeur Technique de Symantec France. Pour lui, cette croissance correspond en fait à 3 facteurs distincts : *"Je note la mise en place de politiques de sécurité plus pertinentes, avec de bonnes pratiques et une gouvernance. Cela passe par davantage de budgets accordés aux responsables sécurité. Parallèlement, l'entreprise cherche à mieux protéger son patrimoine numérique, en localisant d'abord ses données les plus sensibles. Enfin, la prolifération des accès aux services Cloud (7 à 8 en moyenne en 2012) conduit vers l'authentification unique de type Web SSO"*. Souvent, l'organisation veut prévenir la perte de confiance de ses salariés, partenaires ou clients vis-à-vis du S.I.

Vol de données et blocage volontaire de fonctionnalités

Avec des menaces de plus en plus ciblées et polymorphes, les attaques concernent un plus faible nombre d'ordinateurs. Mais les tablettes et téléphones mobiles ne seront pas épargnés en 2013. La vulnérabilité de leur système offre parfois une prise de contrôle au niveau root qui facilite la récupération de données, le blocage de fonctionnalités ou l'appel surtaxé.

Avec ses développements sur la gestion des mobiles et grâce aux achats d'Icône et d'Odysée, Symantec prône à présent une gestion

suite p.36

Checkpoint Threat Emulation, disponible au second trimestre 2013 vient d'être annoncé à l'occasion de la RSA Conference 2013 de San Francisco.

Checkpoint : contourner les attaques ciblées



Après les IPS, Antivirus, et Anti-Bot software blade qui constituent l'ensemble de la gamme de prévention contre les menaces de Checkpoint, voici le Checkpoint Threat Emulation. Selon ses concepteurs, il n'est censé arrêter que les attaques ciblées de type zero day exploit, les menaces inconnues, celles-là mêmes pour lesquelles il n'existe encore aucune signature facilitant leur détection. Ce nouvel élément de la gamme examine de très près les fichiers de type Office ou PDF, ainsi que les exécutables suspects. Pour mémoire, l'attaque ciblée "arrive" généralement au travers de messages envoyés par des personnes connues du destinataire, lequel, en toute confiance, aura tendance à ouvrir une "pièce jointe" contenant un vecteur d'infection. Pour éviter une telle mésaventure, Threat Emulation détecte les fichiers à risques ou plutôt reconnaît les fichiers sans risque et procède à l'analyse poussée de ceux qui restent.

Une analyse en temps réel dans un bac à sable

Cette analyse rend non seulement compte de l'historique complet de l'attaque mais elle en détaille aussi les moindres actions. La méthode est habituelle, le Threat Emulation envoie dans un système de bac à sable le fichier suspect, puis l'ouvre. Et donc si la base de registre a été modifiée, si des processus virtuels sont mis en branle ou si le programme observé tente de se connecter à un centre de "Command and Control", de modifier des fichiers système, tout est examiné en temps réel.

Le nouveau software blade peut être installé au niveau d'une passerelle afin de détecter au plus tôt toute attaque de type zero day exploit. Ensuite, soit l'entreprise s'équipe d'une appliance dédiée sur son site au sein de laquelle la sandbox est installée pour les tests d'attaque, soit elle choisit d'envoyer tout fichier suspect dans le Threat-Cloud de Checkpoint. La seconde option permet d'économiser le coût d'un équipement et est donc plus adaptée aux bourses des PME.

Pour les curieux ou les anxieux, un service d'émulation de menaces est disponible sur Internet sur le site threatemulation.checkpoint.com ou est accessible par mail à threats@threats.checkpoint. Il suffit d'y envoyer le fichier qui pose problème. ■

Solange Belkhatay-Fuchs

de la sécurité indépendante du terminal. *"Nous isolons les milieux professionnel et privé via une surcouche, un format qui enferme l'application et les données de l'entreprise dans un conteneur assurant leur sécurité"*, poursuit-il.

En complément, la création d'un AppStore d'entreprise aide à filtrer les codes douteux. Enfin, le contrôle de conformité passe par l'évaluation d'un niveau de sécurité global et par de nouveaux tableaux de bord pour la direction.



Camille CACHEUX,
Coreye

Réduire les fuites de données confidentielles

Depuis 2007, les alertes Wikileaks révèlent au grand public l'univers complexe du renseignement numérique.

Lors des derniers duels pour la présidence des USA, plusieurs programmeurs ont franchi la ligne quitte à discréditer les deux candidats en compétition, Mitt Romney et Barack Obama.

Conçues et présentées comme de simples sondages d'opinion sur smartphone Android, leurs applications (au moins quatre) ont surpris les utilisateurs par leur comportement, à l'automne 2012. Téléchargeables via le portail Google Play, ces services et fonds d'écrans de soutien ont en fait transmis les coordonnées GPS et les choix électoraux de mobinautes trop confiants.

Ces derniers ont reçu, en guise de bonus, des publicités non sollicitées.

Les flashcodes de soutien politique ont également été diffusés durant cette campagne.

Mais, avec la photo du candidat préféré sur fond de bannière étoilée s'installait aussi une variante du publiciel Androidos Adwleadbolt.

Les environnements virtualisés fuient aussi

La fuite de données peut être spontanée, involontaire ou provoquée. Une erreur sur le destinataire d'un courriel peut provoquer de graves pertes pour l'organisation si le message ou ses pièces jointes contiennent des informations sensibles.

Les environnements virtualisés comportent aussi des pièges, comme le souligne un récent rapport de l'ANSSI (l'agence nationale de la sécurité de systèmes d'informations). Huit risques y sont détaillés, qui vont de la compromission du système à la fuite d'informations en passant par l'indisponibilité de service et les investigations plus difficiles.

L'agence préconise de réduire la surface d'exposition via une architecture cloisonnée avec des matériels gérant ce cloisonnement, un plan de reprise d'activités à jour et une équipe dédiée à l'hyperviseur distincte de celle des systèmes invités (les machines virtuelles).

Maintenir performances et haute disponibilité

L'informatique entre dans une phase d'industrialisation de pointe, caractérisée par des outils d'administration avancés.

"Auparavant les DSI mettaient en place des moyens ; ils avaient une obligation de maintenance. A présent, ils doivent apporter des solutions innovantes et performantes aux métiers", compare **Camille Cacheux**, le Directeur Général de Coreye, la filiale du groupe

Pictime spécialisée dans le Cloud métier sécurisé.

Si la DSI se détache du matériel IT, c'est pour mettre en place de meilleurs indicateurs de performances métiers, des outils de pilotage du système, capables de réaliser les résultats escomptés.

Un changement de gouvernance de l'IT

Les entreprises du secteur de la santé et de l'e-commerce exigent une exploitation sans interruption. L'hébergement de leurs applications critiques inclut la protection des données des clients et la supervision en 24/7 des services externalisés.

Côté prestataire, la donne change aussi car il faut maintenant combiner les apports du Cloud et de l'infogérance pour assurer un maintien continu en conditions opérationnelles. *"Nous devons simplifier et sécuriser le métier de nos clients afin de garantir la haute disponibilité d'applications (ERP, Big Data, messagerie) de groupes tels Boulanger, Kiaby, MMA, Nocibe ou 3Suisse Allemagne"*.

Pour gagner en souplesse, Coreye adopte une logique Cloud, avec la virtualisation sous VMware, Citrix ou KVM pour des migrations très rapides. Un pool de plusieurs dizaines de serveurs soutient ainsi les pics d'accès aux soldes de février. Une combinaison d'outils systèmes finit par s'imposer aux datacenters très exigeants. Et l'offre Cloud hybride apporte souvent le meilleur retour sur investissement au client final : *"La bonne solution ne réside pas dans un modèle 100% licence ou 100% libre, pas plus que dans un Cloud tout public ou tout privé"*, conclut-il. ■

OB

"SPÉCIAL 2013"

NUMÉRO SPÉCIAL, ENTIÈREMENT NUMÉRIQUE À TÉLÉCHARGER !

Réseaux, Cloud, Sécurité, Mobilité,
Démat, Editique, ERP....

Les tendances 2012 et 2013 dévoilées. Analyses,
chiffres et témoignages.



Téléchargez gratuitement ce numéro, au format digital,
à lire sur votre ordinateur ou votre tablette.

www.solutions-logiciels.com



4^{ème} édition

10 & 11 Avril 2013

CNIT - Paris La Défense

150 exposants, 50 tables rondes et ateliers
2 événements, 1 lieu pour piloter votre SI
et le rendre + flexible, + économique, + efficace

PRA & PCA

Serveurs

Plateformes

Big Data

Onduleurs

Stockage & sauvegarde

Racks

Exclusif : 1^{er} colloque Cloud Open Source, le 10 avril 2013 après-midi



Découvrez toutes les possibilités
offertes par l'informatique libre en nuage

SaaS

Câblage

Climatisation

Infrastructure

Virtualisation

On Demand

Services managés

Green IT

Sécurité

Applications

Hébergement

Administration

Flexibilité



partenaire presse

SOLUTIONS IT
LOGICIELS

Diamond Sponsors

Platinum Sponsors

Gold Sponsors

Partenaires institutionnels

Cloudwatt

SFR Business Team
Faire équipe avec vous



claranet
hosting | networks | applications

colt
smarter / faster / further

EMERSON
Network Power

Energia

orange

Business Services

OVH.COM

Schneider Electric



C.E.S.I.T

creaTel

DFCG

OW2

Le rôle des ressources humaines (RH) dans la transformation et l'adaptation des entreprises aux nouvelles contraintes économiques est majeur. Et les technologies de l'information constituent des leviers importants pour elles, de la dématérialisation des processus RH aux réseaux sociaux d'entreprise, en passant par la gestion des talents et le BYOD.

Tendances RH

place à l'innovation

Par Benoît Herr

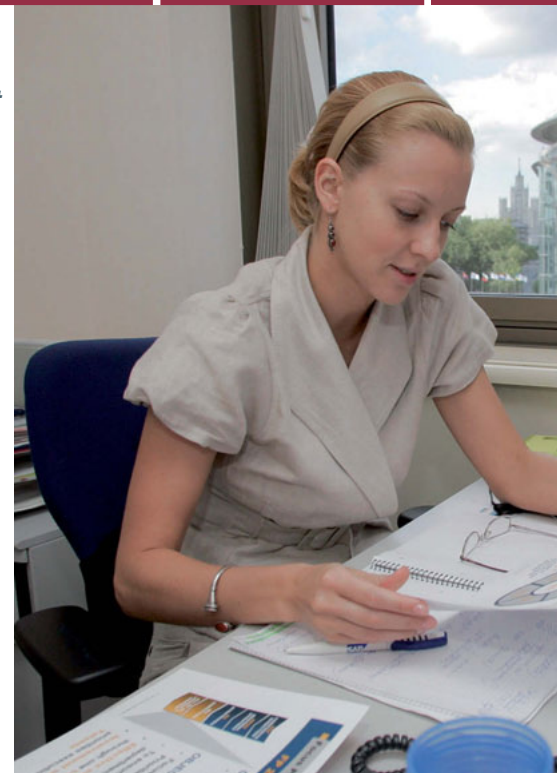
Les directions des RH sont en mutation permanente, une mutation que l'émergence de nombreux nouveaux outils et technologies ne fait qu'accélérer. En outre, les RH évoluent aussi à l'échelon européen, tant sur le plan législatif et réglementaire que de leur gestion. De nombreux chantiers sont ouverts, de la dématérialisation aux retraites, en passant par la retenue à la source. Ainsi l'étude 2012 de Northgate Arinso, effectuée en novembre et décembre 2012 auprès de 1 119 décideurs, essentiellement RH, du monde entier, montre-t-elle que 59,8 % des répondants déclarent que leur stratégie RH est révisée au moins une fois par an. Cette

stratégie est définie par la direction générale dans 86,5 % des organisations. Le numérique offre de nombreuses possibilités innovantes aux DRH (cf. schéma 1) : voici un point de la situation.

Mobilité et BYOD

Selon le Gartner, plus d'un milliard de smartphones et de tablettes seront acquis de par le monde en 2013, une tendance appelée à perdurer et confirmée par Forrester, qui estime que le nombre de possesseurs de tablettes en Europe Occidentale devrait quadrupler dans les cinq ans à venir. Les entreprises considèrent ce déferlement d'équi-

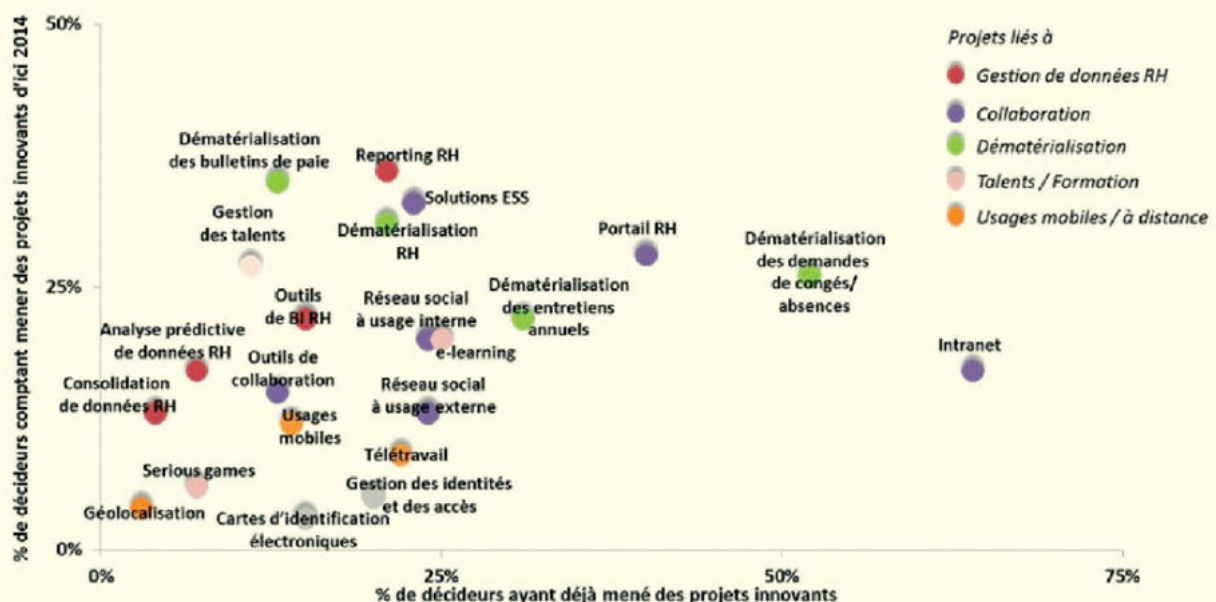
pements portables "intelligents" et personnels comme providentiel et selon Forrester, 37 % des organisations autorisent déjà leurs employés à utiliser leurs smartphones personnels sur le réseau de l'entreprise. C'est ce qu'on appelle le BYOD (Bring Your Own Device), ou "apportez votre appareil person-



Les projets « innovants » de la fonction RH d'ici 2014

France, 2012-2014

(liste suggérée – 25 items – multi-réponses – en % de décideurs)



Echantillon : 100 décideurs

Source : MARKESS International



nel", en français. Mais les utilisateurs n'ont pas forcément toujours la patience d'attendre le feu vert de leur direction générale ou de leur DRH : dans son étude intitulée "Solutions en réponse aux nouveaux enjeux RH - Référentiel de pratiques 2012-2014", le cabinet d'études Markess International constate que 67 % des collaborateurs interrogés déclarent utiliser des terminaux intelligents dans le cadre professionnel. Et, à défaut d'être équipés par leur entreprise, près de la moitié d'entre eux ont recours pour cela à leurs terminaux personnels.

Un accès permanent à l'information via un terminal personnel ouvre de nombreuses possibilités d'amélioration de la réactivité et du service fourni, mais permet aussi de gérer ses données en rapport avec les RH, comme les notes de frais, les demandes de congés ou les formations, une vague sur laquelle surfent de nombreux éditeurs mais aussi des start-up (cf. encadré "Flubber veut apporter la mobilité aux entreprises"). Le cabinet suédois Berg Insight évalue à 60,1 milliards les applications mobiles téléchargées en 2012, soit le double de 2011 et estime qu'en 2017, ce chiffre atteindra 108 milliards ! Le Gartner pense que d'ici 2014, de nombreuses entreprises vont fournir des applications mobiles à leurs collaborateurs.

Poussée par les utilisateurs, la mobilité et le BYOD sont des tendances lourdes, qui rendent la cloison entre l'univers professionnel

Flubber veut apporter la mobilité aux entreprises

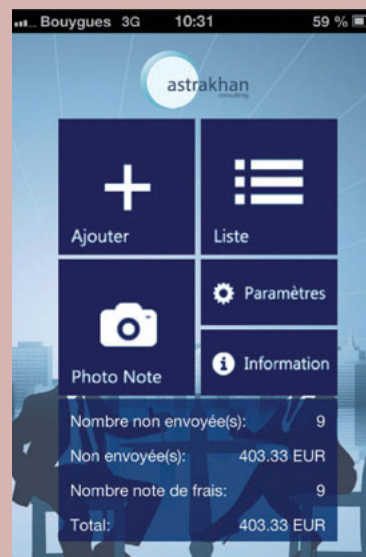
Jeune start-up née il y a à peine deux ans, Flubber propose depuis le 1^{er} janvier une application de gestion des notes de frais, disponible gratuitement, destinée aux smartphones.

Disponible sur iPhone, Windows 8 et Android, celle-ci est utilisable en standalone. Mais son principal intérêt est de permettre une synchronisation avec les serveurs de Flubber ou ceux de l'entreprise. Ainsi, l'utilisateur en situation de mobilité pourra-t-il saisir ses dépenses au moment où il le souhaite et les communiquer de manière asynchrone au serveur. Pour les entreprises de taille importante, il existe une possibilité de connecter Flubber au SI central de l'entreprise via une API privée.



Fabien Salicis, président de Flubber (à G) et **Julien Grimal**, DG (à D)

La start-up se positionne en plein dans le BYOD et la mobilité : "notre ambition est de nous développer à partir de cette application, avant de passer à d'autres processus de l'entreprise", commente **Fabien Salicis**, président de Flubber. "Notre mission est d'apporter la mobilité aux utilisateurs professionnels".



➤ L'application Flubber

L'entreprise est aujourd'hui en phase de recrutement d'équipes commerciales et de recherche de fonds. Pour l'heure, Flubber enregistre 120 entreprises inscrites sur son site et 150 téléchargements quotidiens depuis l'Apple Store ou le Windows Store. ■

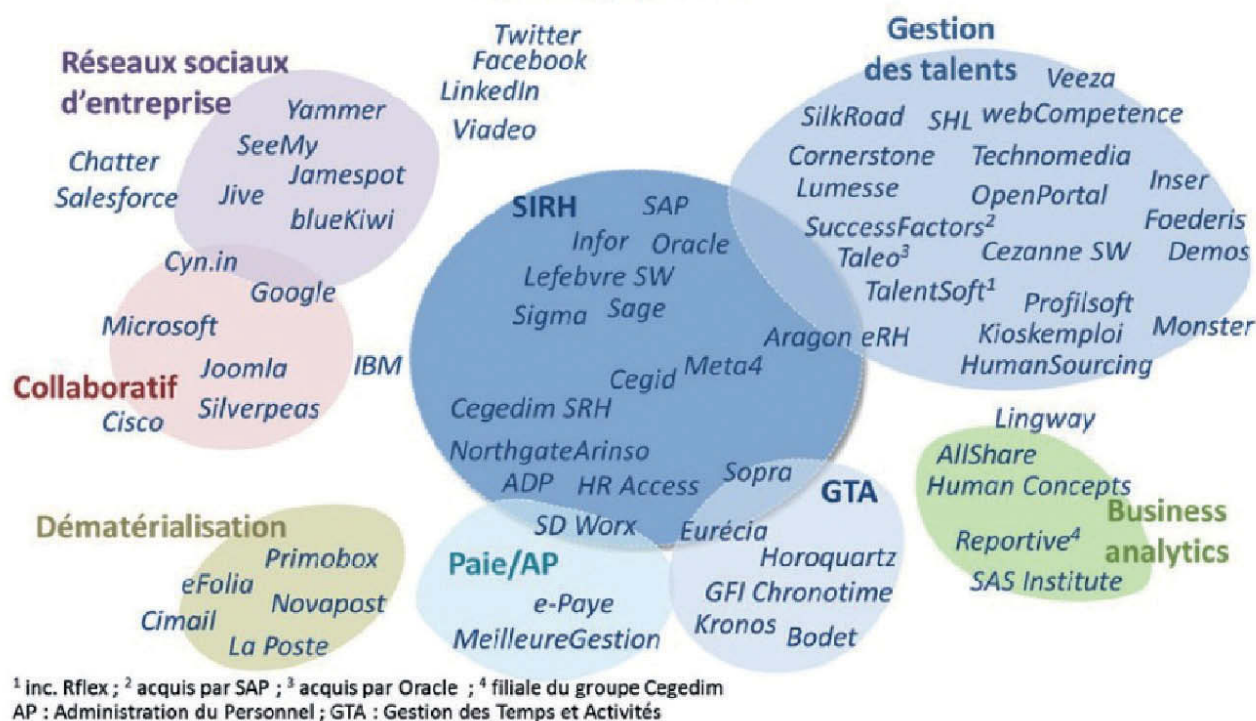
Le modèle économique de Flubber repose sur le freemium : l'application est proposée gratuitement jusqu'à 20 utilisateurs et devient payante ensuite (500 euros/an pour 20 à 50 utilisateurs, 1 000 pour 50 à 100 utilisateurs). "Au-delà, les entreprises disposent en général de leur propre SI et nous proposons alors de nous interconnecter avec celui-ci via notre API privée", précise Fabien Salicis qui, comme gage de pérennité de son application explique que son entreprise génère par ailleurs des revenus récurrents issus de son activité de services et que le nombre de ses clients ne peut que croître. Flubber est par ailleurs membre des programmes Microsoft BizPark Plus, Intel Software Partner et s'appuie sur l'accélérateur Dojoboost.

et la sphère privée de moins en moins étanche : tous les éditeurs prennent ce phénomène en compte et proposent désormais des applications mobiles, pour smartphones et/ou tablettes. De Lumesse (ex-StepStone Solutions) avec TalentLin à Cegid en passant par ADP et Bodet Software, tous y vont de leur offre d'applications mobiles. Celles proposées par SAP, par exemple, permettent de consulter un annuaire de salariés, d'approuver diverses demandes de collaborateurs, d'examiner les informations sur les candidats, de saisir des temps de travail ou en-

core de saisir des notes de frais. Ces applications s'adressent à différentes populations au sein de l'entreprise : managers, salariés et responsables RH. La plupart des domaines RH sont concernés, depuis le recrutement et la formation jusqu'au e-learning.

Mais Markess International, dans son étude citée plus haut, constate que le sujet est loin d'être prioritaire pour les 100 décideurs RH interrogés dans ce cadre. Ceux-ci estiment en effet ne pas être réellement concernés et que ces projets devraient être portés par

Mapping des offreurs sur le marché des solutions applicatives en réponse aux besoins RH France, mars 2012



Liste non exhaustive, pas de classement – hors cabinets de conseil et intégrateurs

Source : MARKESS International

d'autres directions de l'entreprise, notamment par la DSI. Seuls 14 % des décideurs RH interrogés voient dans la mise à disposition d'équipements mobiles intelligents un projet innovant déjà mené et 12 % l'envisagent prioritairement d'ici 2014. Cette étude a aussi interrogé 110 cadres managers et collaborateurs d'entreprise. De ce côté, les

attentes sont fortes, en particulier chez les collaborateurs et cadres fréquemment en déplacement. Un décalage certain, donc.

Les réseaux sociaux

Selon le Baromètre RH 2012 de CSC/TNS Sofres, 74 % des 182 responsables interrogés déclarent que la plus grande muta-

tion de l'entreprise depuis 10 ans est le développement des réseaux sociaux et du collaboratif. La cinquième édition de l'étude annuelle du cabinet de conseil en organisation et nouvelles technologies Lecko sur les réseaux sociaux d'entreprise pointe une très forte croissance de ce marché en 2012, à +170%, et estime que 2013 sera sur le même rythme. Le cabinet pense toutefois que le potentiel social de ces solutions est encore sous-exploité et note que pour l'instant la majorité des usages est proche de ceux existant sur les intranet collaboratifs. *"Beaucoup d'entreprises ont adopté les réseaux sociaux sans en voir toute la valeur ajoutée car elles sont convaincues de ce qu'ils apporteront sur le long terme"*, précise le rapport.

Les réseaux sociaux professionnels comme LinkedIn ou son équivalent français Viadeo sont désormais souvent utilisés par les DRH pour leurs recrutements : ils fournissent de nombreuses informations sur les candidats et futurs collaborateurs potentiels. L'étude Markess pointe que les décideurs RH sont plus de 60 % à déclarer avoir déjà mené

Rachats : le mouvement se poursuit

Dernier épisode en date des rapprochements et consolidations opérés dans le monde des RH, l'annonce par Sopra Group de son rachat de 100 % du capital de HR Access. Selon Sopra Group, la finalisation de cette transaction devrait intervenir fin mars 2013. Cette acquisition s'inscrit dans le projet 2015 de Sopra Group, qui vise à renforcer son positionnement sur le marché de la gestion des ressources humaines mais aussi à réaliser 30 % de son chiffre d'affaires dans l'édition. À l'heure où nous rédigeons ces lignes, aucune confirmation n'a été fournie par HR Access. Ce qui paraît certain en revanche, selon plusieurs sources, c'est que des négociations sont bien en cours en vue d'un rachat de HR Access.

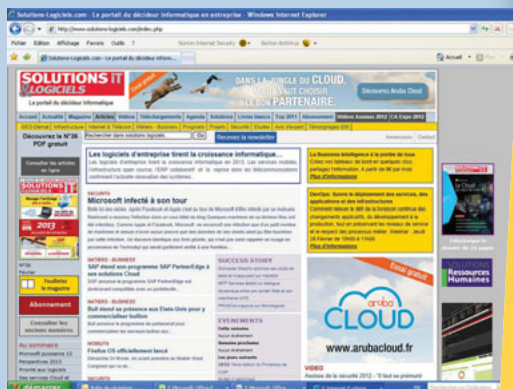
De son côté, Lefebvre Software vient d'étendre son savoir-faire et sa présence à la gestion des talents en acquérant l'éditeur spécialisé Cézanne Software. Les solutions de Cézanne Software (Connect, Enterprise et HR Charter) viennent compléter et apporter une nouvelle dimension à la gamme Talentia de Lefebvre Software et plus particulièrement aux offres de paie et de RH. Le nouvel ensemble européen ainsi constitué devrait générer un chiffre d'affaires de près de 60 M€ en 2014. ■

Les outils des Décideurs Informatiques

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

Cas clients
Actu triée par secteur

Avis d'Experts



Actus / Evénements / Newsletter / Vidéos

LE MAGAZINE DES DÉCIDEURS INFORMATIQUES

SOLUTIONS & LOGICIELS

MARS 2013
N°37
www.solutions-logiciels.com

Microsoft Office 365 Vs Office 2013

Office 365 La bureautique en ligne va-t-elle s'imposer en entreprise ? p.8

Vidéo-conférence

Elle se démocratise en entreprise p.22

"Aastra accompagne l'essor de la vidéocommunication en entreprise en réalisant la convergence des infrastructures et répondant ainsi à de nouveaux usages."

Bernard Etchenagucia
DG Aastra France

Smartphone

Supplantera-t-il le téléphone de bureau ? p.18

Gestion du DOCUMENT

Les tendances 2013 p.28

RH

Demat, RSE, BYOD... p.38

OFFSHORE

Les points clés de la réussite p.44

CYBERDEFENSE

p.12

MENSUEL N°37 - MARS 2013
France METRO : 6 € - BEL : 6,40 € - LUX : 6,40 €
CAN : 8,50 \$ - DOM : 8,50 \$

M 09551 - 37 - 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

❖ un projet de réseau social, interne et/ou externe, ou le considèrent comme prioritaire dans les 2 ans à venir.

Mais ce sont les réseaux sociaux d'entreprise (RSE) qui ont les faveurs des décideurs RH et 20 % d'entre eux y voient des projets innovants à mener d'ici 2014. Les RSE permettent de créer des communautés de collaborateurs regroupés autour d'un projet, d'expertises ou de centres d'intérêt communs, toutes choses qui vont dans le sens de l'évolution des méthodes de travail. Des éditeurs comme Jamespot, Yammer, Blue-kiwi, Seemy ou encore Jive et de nombreux autres ont aujourd'hui le vent en poupe.

La gestion des talents

Pierre angulaire des RH, la gestion des talents concerne trois grands axes : la détection des talents, qu'ils soient internes ou externes, la rétention des talents internes par la fidélisation et la motivation, et l'attrait de talents externes en mettant en exergue les valeurs et les qualités de l'entreprise. L'étude Northgate Arinso citée plus haut fait apparaître que 66,5 % des décideurs admettent que le rôle de leur stratégie RH est notamment de sécuriser les compétences pour garantir la réussite de l'organisation sur le long terme et 43,4 % d'entre eux affirment que cette stratégie est là pour compenser l'attrition des compétences. La gestion du capital humain, la fidélisation des collaborateurs et la séduction des nouvelles recrues font partie des défis majeurs des DRH.

Cornerstone, Stepstone, Halogen, OpenPortal et les français Cegid et Talentsoft surfent allègrement sur ce marché. De son côté, l'américain Silkroad vient d'annoncer une croissance record au quatrième trimestre 2012, avec 185 clients supplémentaires au niveau mondial sur le trimestre (pour environ 2000 en tout), soit un taux de croissance de 44 % par rapport au quatrième trimestre 2011. Mais le français Talentsoft n'est pas en reste : l'éditeur annonce une croissance de 60 % de ses prises de comman-

des et de 35 % de son chiffre d'affaires licence, ce qui correspond à une croissance double du marché.

Et les éditeurs ont encore de beaux jours devant eux : selon Markess, seuls 11 % des décideurs RH interrogés dans l'étude indiquent avoir déjà mené des projets de gestion des talents. Mais 27 % l'envisagent d'ici 2014, notamment dans les domaines de la gestion des entretiens annuels, du suivi des compétences, du benchmark salarial et de l'accès à des bourses de CV en ligne.

La dématérialisation des processus RH

Si elle fait partie du paysage depuis de nombreuses années, la dématérialisation des processus RH est toujours vécue par les entreprises comme un projet innovant. Elle répond à des enjeux d'optimisation des processus RH et de réduction des coûts, mais permet aussi de simplifier les flux et de sécuriser l'archivage des documents, grâce au coffre-fort électronique. De plus, le contexte d'évolution permanente des contraintes légales et réglementaires accentue la pression sur les décideurs, qui la mettent de plus en plus fréquemment en œuvre. L'étude Markess citée plus haut montre que 63 % des décideurs RH interrogés ont déjà mené des projets dans ce domaine et que 60 % d'entre eux en envisagent pour 2014, notamment pour dématérialiser les bulletins de paie ou pour étendre la dématérialisation à d'autres processus. Là encore, les domaines RH concernés sont nombreux et vont de l'administration du personnel à la gestion des temps et activités en passant par celle des talents.

Depuis le 12 mai 2009, l'article L.3243-2 du code du travail autorise l'employeur à remettre le bulletin de paie sous forme électronique, dans des conditions de nature à garantir l'intégrité des données et avec l'accord du salarié. Typiquement, le salarié bénéficie d'un coffre-fort personnel, dans lequel il réceptionne, archive et peut consulter depuis l'Internet 7 jours sur 7 son bulletin

de paie mais aussi l'ensemble de ses documents RH et peut même y placer ses documents personnels. Et il y a de la demande en la matière, puisque si selon Markess seuls 8 % des salariés recevaient début 2012 un bulletin de paie dématérialisé, ils sont 37 % à se déclarer intéressés mais n'ont pas encore eu de proposition dans ce sens.

Les acteurs de la dématérialisation sont aujourd'hui clairement identifiés. Les plus connus parmi les spécialistes se nomment Novapost, Primobox, Primascan ou encore La Poste, mais nombreux sont les éditeurs qui proposent leur propre solution, qu'il s'agisse de spécialistes des RH comme Meta4, HR Access ou Cegedim ou d'éditeurs plus généralistes, comme Sage ou Cegid.

Vers une direction des réseaux humains ?

Les enjeux de la fonction RH en pleine mutation sont énormes et les technologies de l'information constituent une opportunité pour elle. Le mode d'utilisation SaaS et le Cloud s'imposent désormais comme une évidence dans bon nombre d'applications RH. Le collaboratif et les réseaux sociaux d'entreprise font une entrée fracassante dans le paysage. Les usages en mobilité par les collaborateurs, les managers et les responsables RH sont de plus en plus prégnants et la tendance à utiliser ses outils personnels pour accéder au SI de l'entreprise commence à s'imposer. Les collaborateurs reçoivent et stockent désormais leur bulletin de paie sous forme dématérialisée. Il faut de plus conserver les talents au sein de l'entreprise tout en attirant de nouveaux. Le directeur des ressources humaines ne peut plus rester dans sa tour d'ivoire et est en contact permanent avec ses collaborateurs comme avec l'ensemble de la société. C'est à lui qu'incombe de prendre en compte les évolutions majeures qui transforment le corps social des entreprises. Dans ce contexte, un concept commence à émerger : celui de "direction des réseaux humains", une notion vers laquelle la fonction RH semble se diriger. ■

✓ **L'actu quotidienne**
✓ **Les avis d'expert**
✓ **Les livres blancs**

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

www.solutions-logiciels.com

L'INFORMATION PERMANENTE sur le DEVELOPPEMENT

15^e
année

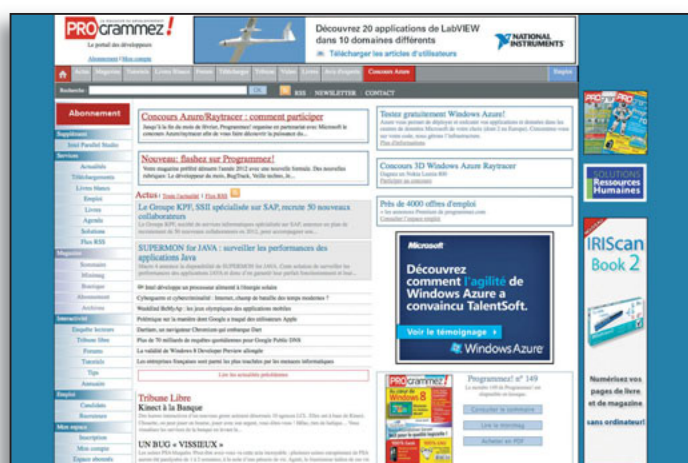


La formation permanente

*Technologie, Code, Architecture,
Méthodes, Carrières :*

*PROGRAMMEZ constitue la référence
des technologies et des métiers
de l'informatique.*

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



L'information permanente

www.programmez.com

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

ABONNEMENT classique ou au format **PDF**

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

L'offshore, pièce maîtresse des

L'offshore est devenue une composante essentielle de l'offre des groupes informatiques, pressés par des clients soucieux de rogner les coûts. Mais au-delà de l'aspect purement financier, la réussite de l'offshore passe par des méthodes rigoureuses.

Par Christine Calais

La tendance européenne à accepter l'offshore doit s'accroître et se généraliser en 2013, selon le cabinet de conseil Pierre Audouin Consultants (PAC). 2013 devrait être la pire période pour la zone euro depuis le début de la crise en 2008, poussant les entreprises à prendre des mesures plus drastiques pour sortir la tête de l'eau. L'offshore représente en France 6,1% du marché des services informatiques, soit 1,86 Md€ ; 61% des grandes SSII vendent en France des prestations réalisées en partie à l'offshore, pour 8% des PME, selon l'étude Syntec Numérique/IDC de septembre-octobre 2012. Les raisons principales sont l'optimisation des coûts et les disponibilités des compétences. Dans le conseil en technologies, l'offshore représente 1,2%, soit 100 M€, 64% des entreprises vendant des prestations réalisées à l'offshore, à 94% dans des centres de services en propre. C'est un moyen de conserver un niveau de marge face à la pression sur les prix et les exigences d'un nombre croissant de clients. Les grandes multinationales industrielles et bancaires, de par leur taille et leur envergure mondiale représentent des clients récurrents des prestations banalisées à moindre coût de l'offshore.

Guy Mamou-Mani, président du Syntec Numérique, analyse : *"Si le raz-de-marée attendu vers l'offshore ne s'est pas réalisé, il reste un sujet de discussion et de sélection dans les appels d'offres et référencements. Il constitue une pièce du processus industriel des professionnels de l'informatique répondant aux demandes et contraintes de leurs clients. De façon plus polémique, des professionnels français font appel à l'offshore parce qu'ils ne trouvent pas les bonnes ressources en France, au-delà de la question du prix. Également, un éditeur de logiciel racheté par une entreprise américaine, qui a perdu son Crédit Impôt Recherche, a offshoré sa R&D en Inde."*

Albert Cohen, secrétaire général du Groupement Professionnel National de l'Informatique (GPNI), repré-

➤ *L'équipe de R&D chinoise de l'éditeur Talend.*

sente les TPE et PME de l'informatique : *"Elles ont les mêmes motivations que les grandes et font de plus en plus appel à l'offshore/nearshore même si cela ne représente encore que quelques pour cent de leur chiffre d'affaires. Leurs grands clients les poussent à tirer les coûts vers le bas. Elles sous-traitent en offshore pour tenir les délais, pour la flexibilité et les coûts, et quand on ne trouve pas la compétence à cause de la pénurie d'informaticiens en France. La SSII française étant responsable de la qualité de la prestation délivrée, le client n'est pas toujours informé de la sous-traitance."*

Ce sont les tâches répétitives, et les compétences les plus

“ Les projets offshore, quand ils sont réussis, représentent une économie de seulement 20% à la fin, en incluant tous les coûts cachés. Et ils nécessitent une montée en puissance de deux ans pour en faire un succès. ”

Daniel Cohen-Zardi, Afdel

réseaux des SSII et éditeurs

banalisées, notamment de développement qui à l'origine ont été regroupées dans les services offshore. Les procédures de tests, la maintenance applicative, la gestion d'infrastructures, l'intégration de systèmes, l'externalisation de processus métiers (Business Process Outsourcing, BPO), et les centres d'appels sont communément transférés au nearshore (Europe de l'Est, Afrique du Nord) ou à l'offshore.

Les points clefs de la réussite

L'approche financière et industrielle promue par les acheteurs, centrée sur les coûts, prône d'aller vers des pays où le salaire est jusqu'à quatre fois moins cher. Dans les pays d'Europe de l'Est, le coût brut d'un développeur par exemple "n'est" que divisé par deux, toutefois la gestion culturelle est plus facile et les compétences plus pointues.

En effet, la réussite à l'offshore n'est pas donnée à tout le monde. Il est primordial de s'aligner sur le besoin client et de s'y tenir. Pour servir ses clients britanniques, belges et français, la filiale tunisienne de Business et Decision a adopté une façon de procéder en mode distant, qui requiert de la méthode et beaucoup de communication. En général, les clients des centres de services viennent les visiter.

Installer une filiale permet de limiter la perte de contrôle liée à la sous-traitance, encore faut-il que la société informatique puisse atteindre une taille critique. Talend, éditeur de logiciels open source spécialisé dans l'intégration et la gestion des données depuis sa création en 2005, compte aujourd'hui 380 salariés, dont une soixantaine en France. **Cédric Carbone**, son DSI témoigne : *"Il faut au moins une équipe de dix personnes pour être rentable et faire des économies d'échelle. Il ne faut pas voir que la différence de salaire ! Car le travail d'organisation est important. Nous avons, dès fin 2006, contracté avec un partenaire chinois à Shenzhen, à côté de Hong Kong, que nous connaissons un peu. C'était une opportunité pour la recherche et développement. Passer par un partenaire au début permet de minimiser les risques, de régler les questions légales."* Fin 2008, Talend crée une filiale à Pékin : *"Si l'offshore est une question de coûts et de taxes, il nous a permis de nous développer plus vite. Nous sommes aujourd'hui 130 en R&D, dont 80 en Chine. Nos équipes sont mixtes sur tous les produits."* Depuis le rachat de l'allemand Sopera fin 2010 qui travaillait avec la Biélorussie et en Ukraine, Talend travaille avec six pays, dont trois avec des équipes internes : *"nous avons besoin de compétences spécifiques, que nous prenons où elles sont, comme en Irlande."*



les SSII indiennes se développent en France

Biswajit Banerjee, analyste senior de la société de conseil Pierre Audoin Consultants (PAC) basé en Inde, commente la position des SSII Indiennes, pour qui l'Europe est un marché émergent : *"De grandes SSII comme Wipro, Infosys, TCS, Cognizant ou HCL, se sont développées, en particulier depuis deux ans en Europe, notamment par des acquisitions locales. Elles se distinguent par leur pool de compétences en matière de Cloud Computing, de Big Data et d'analyse de données."*

Il relativise la position des SSII Indiennes en France : *"Leurs principaux marchés sont les Etats-Unis avant tout, devant le Royaume-Uni (plus de la moitié de leur chiffre d'affaires en Europe) puis l'Allemagne (5 à 6%),*

devant la France, pays qui ne représente pas plus de 0,5 à 0,75% de leurs revenus européens. Après avoir d'abord envoyé des informaticiens Indiens en France, elles commencent à embaucher des personnes locales, pour résoudre les problèmes de compréhension des clients." G. Mamou-Mani, président du Syntec Numérique, reconnaît en l'Inde *"un grand acteur informatique, comme quoi une volonté politique peut transformer un pays"*.

Tata Consulting Services (TCS), présent commercialement en France depuis 1992, vient d'ouvrir début février 2013 un centre de services à Lille. Le nouveau centre a pour l'instant comme client, Castorama, enseigne du groupe de bricolage britannique Kingfisher. Les collaborateurs du centre sont des salariés de KITS, l'unité IT de Kingfisher qui ont été repris, ou de prestataires qui travaillaient pour eux, et des salariés indiens de TCS venus en Europe, certains pour installer le centre, d'autres pour une durée indéterminée, en fonction des besoins clients. Il n'y a pas eu de création d'emplois à proprement parler...

Nicolas Sohier, directeur commercial de TCS France, indique : *"Il s'ajoute au centre de proximité en Hongrie. La part du chiffre d'affaires de TCS en Europe continentale est de 13%. Nous avons réalisé une croissance de 60% sur le marché français ces deux dernières années."*

Kumar Kaleeswaran, directeur de TCS France depuis trois ans, met en avant les atouts de TCS France : *"Pionnier du modèle de global delivery, premier à adopter les standards de qualité, nous avons un système de gestion intégrée de la qualité, unifié dans tous nos centres. Les processus standardisés dégagent du temps pour innover. Les salariés ont leur part variable reliée à des feuilles d'objectifs et de performance, où on leur demande d'apporter de nouvelles idées, de nouveaux processus."* Son expérience en France le pousse désormais *"à faire traduire les demandes métier des clients dans la langue d'arrivée par quelqu'un dont c'est la langue maternelle."* 80 centres de delivery de TCS sont situés en Inde, le noyau central étant Chennai, en Inde du Sud. ■



► Une partie de l'équipe du centre de services de TCS à Lille lors de l'inauguration officielle



Kumar Kaleeswaran,
et **Nicolas Sohier**, TCS France

CONSEIL & SERVICES INFORMATIQUES : PROGRESSION DE L'OFFSHORE

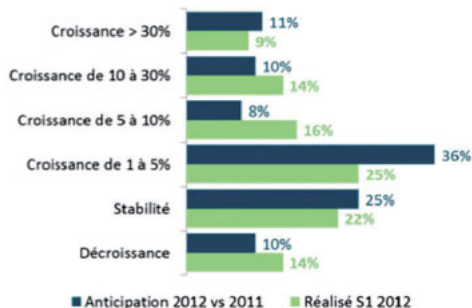
■ Poids de l'offshore : 6,1% du marché des services informatiques, soit 1,86 milliard d'euros

■ 35% des entreprises interrogées proposent des prestations de services vendues en France et réalisées en partie offshore (61% pour les grandes entreprises et 8% pour les PME)

■ Principales raisons du recours à l'offshore :

- Optimisation de coûts
- Disponibilité des compétences

Evolution de l'activité offshore



Enquête Syntec Numérique / IDC, septembre-octobre 2012

© Syntec Numérique

Prendre en compte les coûts cachés

Il est nécessaire de prendre en compte les nombreux coûts cachés, citons les frais d'encadrement – or le temps des managers est plus précieux et coûteux – de coordination, de déplacement, de communication. Les problèmes de langue et culturels sont largement évoqués par nos interlocuteurs. C. Carbone conseille : *“Il est important d'apprendre la culture à travers des voyages réguliers ; trois français travaillent en contrat local à Pékin. Les Chinois n'ont pas fait les mêmes études, n'ont pas les mêmes exigences ni le même raisonnement. Nous avons des chefs d'équipes chinois qui ont déjà travaillé ou étudié en Europe ou aux Etats-Unis. Nous cherchons à développer l'équipe chinoise. Il ne s'avère pas si évident de trouver des candidats à Pékin, bons techniquement, bons en anglais, et prêts à apprendre une nouvelle culture.”*

Laurent Gautier, HP, directeur commercial, division HP Enterprise Services, nuance : *“Le modèle industriel du global delivery limite les frais culturels, mais il faut simuler des exercices de gestion de crise, car la notion d'urgence est différente selon les pays.”*

Un petit poucet algérien pour les applis mobiles



Djamel Zahal, DzMob

Si de grands groupes internationaux qui ont recours à l'offshore via de grandes SSII ou éditeurs, de petites entreprises ont aussi recours à de petits prestataires informatiques étrangers. **Djamel Zahal** est ingénieur de l'ESGI, à Paris. Fin 2011, il crée DzMob à Alger, qui développe des applis mobiles et web, et bénéficie d'aides et d'exonérations d'impôts. Elle compte ainsi une structure d'insertion de Melun (77), le service en ligne de sauvegarde Seetch, le service d'achat groupé de voitures neuves Autoreduc parmi ses clients français. Djamel Zahal explique : *“Je souhaite monter un portefeuille de PME et de SSII, d'éditeurs de logiciels. Je dispose de 4 développeurs. Le tarif algérien est très compétitif, il n'y a ni décalage horaire ni problème de langue. Un ingénieur débutant en Algérie touche de 500 à 700 euros par mois, charges salariales et patronales comprises. Nous facturons 150 à 175 euros HT par jour. Et grâce à la plateforme de développement open source d'applications mobiles californienne, l'appcelerator Titanium, nous gagnons du temps et donc réduisons encore nos coûts”.* ■

© Christine Calais

La connaissance métier nationale est souvent très difficile à obtenir (les spécificités d'une Sicav française par exemple). Les limites de compétences peuvent se traduire par des solutions techniques non optimales. Il faut veiller à ce que le projet offshore ne devienne pas une usine à gaz. Les différents risques sont à évaluer. Albert Cohen, GPNI, prévient : *“Attention au risque politique ! Certains pays, comme le Maroc qui a investi dans des technopôles, paraît plus stable politiquement et juridiquement que ses voisins du Maghreb.”* Cédric Carbone, DSI de Talend, ajoute : *“Le risque de change est important, notamment avec le yuan.”* Les potentiels risques

légaux concernant la protection de la propriété intellectuelle ne sont pas à négliger.

Et Albert Cohen de conclure : *“Avec tous les coûts cachés, on ne peut pas gagner plus de 50% dans le meilleur des cas sur le coût total de la prestation.”*

Daniel Cohen-Zardi, président de la commission R&D de l'Association Française des Éditeurs de Logiciels et Solutions Internet (AFDEL), et fondateur de Softfluent, explique que la mesure des résultats du développement logiciel ne peut se réduire à une unité de temps passé de type mois-homme (en 1975 déjà, le livre du “mythe du mois-homme” l'évoquait) : *“Si la majeure partie des coûts de développement, activité chronophage, correspond au salaire des développeurs, la réussite de l'offshore, pour dépasser les problèmes de distance, de langue et de culture, repose sur une alchimie complexe de méthodes bien structurées, documentées et rigoureuses, d'outils et d'hommes. Car l'offshore signifie encore souvent un manque d'agilité et de réactivité, le temps de développement étant au final plus long. Animateur d'une session de partage d'expériences à propos de l'offshore avec des responsables de départements R&D, nous avons abordé les nombreux échecs, et les projets réussis ne parlent que d'une économie de 20% à la fin, incluant tous les coûts cachés, et la nécessité d'une montée en puissance de deux ans pour en faire un succès.”*

M. Cohen Zardi regrette à titre personnel : *“l'offshore a asséché les marchés locaux de l'emploi, le développeur est devenu une commodité qui dévalorise ce métier en France. Même pour des tests, on gagne plus à automatiser qu'à prendre des ingénieurs en batterie.”*

L'offshore pièce majeure des grands réseaux

Pour les acteurs de l'IT, installer une entité juridique offre un meilleur contrôle que la sous-traitance. Les grands acteurs le font dans le cadre de leurs réseaux de “global delivery”. **Laurent Gautier**, HP, directeur commercial, division HP Enterprise Services, explique : *“C'est un modèle industriel et automatisé souple et de bout en bout, avec un mode de travail à distance et des outils collaboratifs. Le Cloud est un accélérateur qui ôte des barrières psychologiques. C'est un modèle évolutif. Si l'offshore se*

prête bien à "l'usine de tests", il peut aussi l'être pour l'infogérance de datacenters. HP travaille en infogérance par tiers : sur le site client, sur le site nearshore de Rabat au Maroc, et en offshore. Notre centre chinois est spécialisé dans la mobilité. Ce sont des infogérances de 2^e ou 3^e génération, avec des parcs d'infrastructure et applicatifs déjà rationalisés." HP Enterprise Services a initié 50 démarrages de clients français au Maroc. La division vise des entreprises de plus de 500 M€ de CA.

Le réseau d'Accenture compte plus de 50 centres de services onshore, nearshore et offshore comprenant 167 000 salariés. Les plus importants sont les centres offshore en Inde (plus de 80 000 collaborateurs), aux Philippines, où le premier centre a été ouvert en 1985, à l'île Maurice et en Argentine, et en nearshore le Mexique et le Maroc. **Yves Bernaert**, Directeur des centres de services d'Accenture en France et en Europe, explique : "La stratégie repose sur les développements de différents types de centres qui travaillent ensemble pour livrer le projet :

- du pur offshore qui travaille en anglais, afin d'atteindre la taille critique ;
- de centres à proximité des clients et parlant leur langue, en Europe comme le centre de Nantes, et celui spécialisé dans la mobilité de Riga en Lettonie ;
- de centres d'innovation comme celui de Sofia-Antipolis"



© Christine Calais

➤ Centre de services de TCS France à Lille

Les centres de delivery sont spécialisés par industrie : par exemple distribution, ou transport... Plus de 80% des salariés des centres sont spécialisés, et répondent à un management matriciel par industrie, technologie et localisation. Aussi les centres, à l'origine très techniques (code, développement, specs...) prennent-ils de plus en plus de responsabilités dans les projets clients, en termes de conception et d'intégration fonctionnelle. Des formations à la gestion des différences culturelles sont là pour une meilleure communication.

Y. Bernaert poursuit : "L'offshore représente des risques si le projet se focalise sur la baisse des coûts sans voir l'intérêt business. Des managers dans chaque centre, plus des équipes d'audit et de processus qualité mesurent la qualité, l'efficacité des équipes. En outre, les processus, outils et normes qualité et RH sont les mêmes dans tous les centres ; cette industrialisation évite le surcoût de contrôles supplémentaires. Les centres sont des "usines à solutions" où les plateaux travaillent pour plusieurs clients, permettant de gérer les pics au cours de l'année. Sous certaines conditions, nous pouvons garantir en moyenne 10 à 20% de réduction sur le service facturé au client ; ça peut varier de 5 à 40%. Au final, la mutualisation des solutions et des équipes, au-delà du coût, peut permettre d'accélérer le démarrage d'un projet."



SOLUTIONS INTRANET & COLLABORATIF



**L'intranet 2.0 et les Réseaux Sociaux d'Entreprise
au service de la Stratégie et de la Performance
de l'Entreprise !**

**Intranet 2.0, Usage 2.0 et Entreprise 2.0 !
Réseaux Sociaux d'Entreprise, RSE !**

**Travail Collaboratif, Communication
Interne et Unifiée !**

**Social Innovation et
Social Business !**

**Espace Participatif,
Collaboratif et
Communautaire !**

**Innovation
Participative et
Intelligence Collective !**

**Partage
Documentaire
et Gestion des
Contenus !**

**Plate-Forme
Web Collaboratives !**

**Organisation de
l'Information !**

Blogs Projets !

En parallèle :

**SOLUTIONS
Ressources
Humaines**

**elearning
expo**

**26*, 27 et 28 MARS 2013
PORTE DE VERSAILLES
PARIS - Pavillon 5**

* à partir
de 14h00

Sponsor Conférences

MICROPOL

www.salon-intranet.com

Steria : zoom sur la Pologne et l'île Maurice

Steria possède des implantations principalement dans trois pays en nearshore et offshore : au Maroc depuis 2007, essentiellement pour l'intégration de systèmes de clients français, en Pologne depuis 2007 également,

pour les clients européens, et trois centres de service en Inde pour tous les clients du groupe.

Karine Brunet, directrice des lignes services industriels, Steria, indique : "Par secteur d'activité, l'industrie est plus mature en matière

d'offshore, mais la banque-finance et les opérateurs télécoms sont de plus en plus friands.

Dans les appels d'offres, l'offshore représente 10 à 50% de notre solution de delivery intégrée, qui comprend des services sur site client, dans un centre onshore, et en offshore. Ensuite, au cours du projet, sachant que les écarts de coûts entre Centre de Services Partagés onshore et offshore vont de 10 à 30%, la proportion peut évoluer, selon la maturité, les enjeux du client et son arbitrage. Le pilotage de nos centres nearshore et

offshore se fait surtout par des managers locaux, parfois par des Français. Les clefs du succès sont que tous les centres sont alignés sur des processus industrialisés et que les

équipes sont mutualisées et évoluent. Un salarié change de poste tous les un à deux ans."

Des collaborateurs diplômés bac+5 en Français et en informatique

Ainsi, la supervision d'infrastructures de clients français se fait en partie en France, en partie en Pologne, dans un centre ouvert il y a cinq ans, comprenant de jeunes collaborateurs diplômés bac+5 en Français et en informatique. "Sur le marché nearshore, la Pologne est en forte expansion, grâce aux qualités de rigueur, de faible absentéisme et d'engagement des Polonais. La Roumanie est plus orientée dans le développement, l'intégration de systèmes et la R&D. L'Inde dispose de personnel compétent et engagé, mais ne parlant qu'anglais, ce qui peut poser pro-

offshore de Steria a permis de gagner des contrats d'infogérance de 3 à 5 ans."

K. Brunet précise : "Chez Steria, si le turnover dans les centres est de 9% en France, celui de l'offshore est à 6%, en Pologne notamment car le marché est plus tendu, et que nous sommes plus généreux que la moyenne du marché local ; Ils disposent d'avantages :

en Pologne, les collaborateurs ont accès au programme d'actionnariat salarié comme dans toutes les filiales du groupe. Ils ont également une couverture médicale via l'entreprise, ont des aides pour investir dans un logement, bénéficient de formations. Aussi en France, nos besoins RH s'orientent sur la compréhension des besoins clients et la gouvernance."

Simon Ahchinkow a monté la filiale de Business & Decision à l'île Maurice en 2007, qui réalise de la sous-traitance pour le groupe : "Aujourd'hui le marché est structuré, avec des centres de delivery, des centres d'appels et du BPO. L'informatique est la 3^e source de revenus du pays. Malgré la hausse des salaires, les charges sociales très faibles sont un atout." ■



© D.R.

➤ Centre de services partagés polonais de Steria

blème pour certains clients, même si l'industrie ou les opérateurs télécom français y sont habitués. Le marché offshore va continuer globalement à se développer. La capacité

de delivery, des centres d'appels et du BPO. L'informatique est la 3^e source de revenus du pays. Malgré la hausse des salaires, les charges sociales très faibles sont un atout." ■

A l'attaque de nouveaux marchés

Mais installer une entité juridique offshore peut aussi être l'occasion de conquérir de nouveaux marchés émergents. **Neila Benzina** a créé la filiale tunisienne de Business & Decision en 2000, qui adresse les marchés du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, "qui arrivent aujourd'hui à maturité : datawarehousing, CRM pour des banques et opérateurs de la région. Le Qatar est une cible prometteuse." Si l'île Maurice est moins mature, l'Etat pousse à adresser les marchés d'Afrique Australe, de l'Océan Indien. A Maurice, le problème était l'absence d'école d'ingénieurs en informatique, aussi un centre de formation commun à plusieurs entreprises se crée en 2013.

Mme Benzina, qui fait partie d'une association en charge de l'offshoring en Tunisie, TACT, met en avant le rapport

qualité/prix de la Tunisie : "Il y a 50 000 étudiants dans les nouvelles technologies, avec des cours en français. Et Business & Decision a son centre de formation intégré."

Au final, il revient au DSI d'arbitrer entre réduction de coûts et charge organisationnelle et risques d'autre part. Entre prestataires proches des utilisateurs et vision industrielle et financière, l'équilibre à trouver est variable, en fonction de chaque projet, la prudence ou le gain financier prévaudra. L'onshore est aussi possible ! Ainsi le groupe Open dont M. Mamou-Mani est le co-président a recours à l'onshore français en Province, car elle est déjà moins chère, tout en réalisant des économies au niveau de la compréhension des attentes des clients. ■



Neila Benzina,
Business & Decision

Si votre organisation accepte les cartes de crédit en ligne, c'est que vous êtes probablement très familier avec la norme PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard). Depuis fin 2004, ce standard de sécurité des données des cartes de paiement – incluant la prévention, la détection et la réponse aux incidents – évolue.

Conformité PCI-DSS

Etes-vous paré aux derniers changements ?

AVIS D'EXPERT

Les domaines couverts par le PCI-DSS sont étendus et vont de l'installation et la maintenance d'une configuration de pare-feu à la surveillance des accès aux ressources du réseau, et inclut même des tests des applications Web, le tout pour protéger les données du titulaire.

Un élément clé des exigences de la norme est l'analyse trimestrielle des vulnérabilités; à la fois pour détecter et signaler les menaces potentielles. Depuis le 1er Janvier 2012, la version 2.0 de la norme PCI-DSS, met fortement la mise en place de scans pour éradiquer les différentes failles et vulnérabilités. Depuis le 30 Juin 2012, les conditions 6.2 et 6.5.6, considérées jusque-là comme de bonnes pratiques, sont désormais obligatoires.

Bonnes pratiques

La condition 6.2 demande qu'une organisation "établisser un processus pour identifier et assigner un classement des risques aux nouvelles vulnérabilités de sécurité découvertes" affectant l'environnement des titulaires de cartes (*Cardholder Data Environment* ou CDE). Les procédures d'évaluation précisent que les classements des risques doivent se baser sur les bonnes pratiques de l'industrie. Pour les organisations qui élaborent le classement des risques et le système de classification, ces bonnes pratiques se traduisent par une approche qui établit des priorités de correction des vulnérabilités; comme un modèle à trois niveaux (Elevé-Moyen-Faible) ou une échelle décimale (de 5.0 à 1.0). Par exemple, les critères de classement des vulnérabilités à 'haut' risque peuvent comprendre un score CVSS (Common Vulnerability Scoring System, système de notation de vulnérabilité commun) de 4.0

ou plus, et/ou un correctif proposé par le fournisseur classé comme 'critique,' et/ou une vulnérabilité affectant un composant essentiel du système. Implémenter ce système de classement des risques au sein du processus de gestion des vulnérabilités de votre organisation est important; le scan n'est pas un programme de gestion des vulnérabilités en soi.

Pour les applications développées en interne et déployées dans l'environnement CDE d'une organisation, la condition 6.5.6 rend



Graeme Nash,
Directeur de Solutions Stratégiques
chez Fortinet

obligatoire le test des vulnérabilités classées à 'haut' risque dans le cadre du processus de développement d'applications sécurisées. Les applications doivent toujours être développées sur la base des directives de codage sécurisées telles qu'elles sont définies par la condition 6.5. Cela inclut les vulnérabilités de codage les plus courantes définies dans les sous-conditions 6.5 ainsi que les bonnes pratiques de l'industrie telles que le Top 10 OWASP. Depuis le 30 Juin, les organisations doivent également s'assurer que les directives de codage sécurisées se chargent de "toutes les vulnérabilités 'Elevées' identifiées dans le processus d'identification des vulnérabilités (tel que cela est défini au point 6.2 du PCI DSS)."

Etre plus proactif et préventif face aux vulnérabilités

Pour les fournisseurs d'outils de scan, le PCI exige d'être plus proactif et préventif face aux vulnérabilités. Historiquement, les fournisseurs certifiés PCI n'étaient pas tenus d'avertir automatiquement le client de leur vulnérabilité (après découverte d'une telle vulnérabilité); avec la condition 6.2 qui devient obligatoire, ces mêmes fournisseurs doivent désormais également mettre à jour leur logiciel pour veiller à ce que les problèmes soient détectés dans les futurs scans. La composante de classement est en partie dépendante de chaque fournisseur ainsi que de la manière dont ils mesurent les différents résultats, mais cela signifie que plutôt d'attendre qu'une autre organisation assigne le niveau de gravité d'une vulnérabilité spécifique, les fournisseurs doivent désormais lui attribuer au moins un classement provisoire lors de son identification.

Comme on pouvait s'y attendre étant donné la complexité et la confusion associées autour de la conformité PCI, il y a des conditions supplémentaires à la fois directement et indirectement posées par les exigences 6.2 et 6.5.6 qui deviennent obligatoires. Elles incluent la vérification que les bases de sécurité minimum exigée par la condition 2.2 soient mise à jour et qu'un scan soit effectué de manière répétée jusqu'à ce que toutes les vulnérabilités classées comme 'Elevées' et obtenant un score supérieur à 4.0 par le CVSS tel qu'il est défini au point 6.2 du PCI DSS soient résolues. En outre, lorsqu'un évaluateur de sécurité qualifié (QSA) est engagé, des documents supplémentaires liés aux conditions 6.2 et 6.5.6, incluant la politique de gestion des vulnérabilités, le classement des risques ou la méthodologie de classification des risques seront attendus. ■



Il est donc plus approprié de distinguer les Big Data stratégiques comme des paquets de données petits par la taille mais stratégiques par le contenu dont l'existence-même exige une gouvernance.

Parlons des **Big Data** vraiment stratégiques

AVIS D'EXPERT

Par Susan Feinberg, Directrice Développement des solutions de services financiers, Axway

Le concept de Big Data, un terme relativement récent, est depuis quelques années un sujet incontournable dans le monde de la technologie. Si les données volumineuses ont toujours existé, le terme de Big Data a été créé initialement en tant que concept marketing puis est rapidement devenu le thème phare de nombreuses conférences, articles et blogposts d'analystes. Mais aujourd'hui, ce terme n'aborde pas les Big Data réellement stratégiques pour l'entreprise.

Pourtant un récent article sur Forbes.com constate que les Big Data sont principalement "des données dupliquées ou synthétisées", c'est-à-dire des données non décisionnelles ou critiques pour la plupart des activités de l'entreprise.

Prenons l'exemple du secteur des services financiers qui fut l'un des premiers à exploiter d'importants volumes de données et à mener ce type de projets bien avant la mise en lumière du concept. Ces projets de Big Data comprenaient la segmentation, les offres marketing et la lutte contre la fraude.

Hormis dans le cadre d'opérations de détection de fraudes, où des millions de transactions étaient analysées et les profils anormaux détectés, la gestion des Big Data concernait principalement des problématiques stratégiques plus larges, abordées au plus deux fois par an lors du conseil d'administration, plutôt que des opérations quotidiennes. Ce secteur est toujours resté très attentif aux nouvelles sources de données, en provenance des médias sociaux ou autres données publiques, pour mieux les appréhender et les analyser, mieux comprendre les attentes des clients et donc mieux adapter ses offres aux besoins du marché.

Face au défi que représente le traitement de ces informations considérées comme non structurées, la gouvernance des données

redevient une priorité bien que celles-ci ne soient presque jamais de véritables Big Data stratégiques.

Ce type de données doit être constamment gouverné

Qu'elles soient statiques sur les bases de données contrôlées, en mouvement entre les applications internes ou se déplaçant d'une application vers un dispositif employé ou client, ou lorsqu'elles transitent de ces dispositifs vers Internet, la gouvernance est de rigueur.

Il est donc plus approprié de distinguer les Big Data stratégiques comme des paquets de données petits par la taille mais stratégiques par le contenu dont l'existence-même exige une gouvernance. Nous pouvons considérer trois catégories de données, nécessitant une attention, un investissement et un contrôle permanents de la part des établissements de services financiers : les données purement transactionnelles, les données de reporting pour les clients et les données de reporting réglementaire.

Les données purement transactionnelles

On peut affirmer, sans exagérer, que ce type de données est intrinsèque au développement du commerce mondial. Rien qu'aux États-Unis, les établissements de services financiers transfèrent des trillions de dollars chaque jour pour le compte de leurs clients, ce qui représente une très grande valeur dans de très petites quantités de données. Lors de la panne survenue à la RBS en juillet dernier *en Angleterre, où une mise à jour logicielle avait échoué, le traitement de quelques cent millions de transactions de paiements avait été retardé, affectant de fait des millions de clients. Cet exemple illustre bien la nature stratégique que peuvent avoir des données purement transactionnelles.

Les données de reporting pour les clients

Le reporting des données financières, notamment pour les clients commerciaux et institutionnels, présente autant d'intérêt - sinon plus - que le traitement des transactions. Un reporting fiable et en temps voulu, fourni par les établissements financiers leur permet d'optimiser leurs opérations financières quotidiennes.

Les données de reporting réglementaire

La multiplication des réglementations complexifie la gestion des données d'entreprise. La rapidité, la qualité des données et la possibilité de les intégrer, bien qu'elles soient issues de sources différentes, constituent sans conteste des leviers de performance.

En donnant libre cours à son imagination, que se passerait-il si à partir des données client, collectées par une entreprise d'un secteur particulier, une autre entreprise, d'un autre secteur, pouvait en extraire des informations utiles et les exploiter ? Les entreprises possédant de vastes banques de données personnelles pourraient-elles différencier les données qu'elles considèrent cruciales de celles que d'autres considèrent comme telles, puis vendre ces dernières aux plus offrants ?

Mais, alors que ce sujet trouve encore sa place dans les médias et les conférences, les établissements de services financiers devraient accorder moins d'attention à cette spéculation et veiller à assurer la sécurisation de leurs Big Data stratégiques - pour leurs clients et pour eux-mêmes. Ils devraient maintenir les flux financiers critiques, assurer une conformité réglementaire et garantir que le spectre des sanctions et restrictions opérationnelles ne plane pas au-dessus d'eux. ■

*<http://www.bbc.co.uk/news/business-19120628>

DÉVELOPPEZ 10 FOIS PLUS VITE

WINDEV®

ATELIER DE
GÉNIE LOGICIEL
PROFESSIONNEL



DÉVELOPPEMENT D'APPLI POUR TABLETTE*: RECOMPILÉZ VOTRE APPLICATION WINDOWS ACTUELLE, ET HOP, ÇA MARCHE**

VERSION
EXPRESS
GRATUITE
Téléchargez-la !

* IPAD, ANDROID, WINDOWS 8 & RT

** : L'APPLICATION WINDOWS DOIT SIMPLEMENT AVOIR ÉTÉ
DÉVELOPPÉE AVEC LE NUMÉRO 1 DES AGL EN FRANCE, WINDEV.
VOUS ÉCONOMISEZ DES MOIS DE DÉVELOPPEMENT

(il faudra peut-être retailer quelques fenêtres...)
Et ça marche également avec les applis Mac et Linux
développées avec WINDEV.



« WINDEV 18 »

Atelier de développement
multi-plateformes: Windows 8,
RT, 7, Vista, XP..., Linux, Internet,
Android, iPhone, iPad...

WINDEV Mobile 18 compile les applications mobiles.
WINDEV 18 compile les applications Windows, Mac et Linux.
WEBDEV 18 crée les sites Internet et Intranet.

Votre code source est unique

**DEMANDEZ VOTRE
DOSSIER GRATUIT**

260 pages - 100 témoignages - DVD
Tél: 04.67.032.032 info@pcsoft.fr

www.pcsoft.fr

Fournisseur Officiel de la
Préparation Olympique



Microsoft



GRÂCE À WINDOWS SERVER 2012, VIRTUALISEZ VOS RÉSEAUX EN TOUTE SIMPLICITÉ

Injectez toute l'agilité du Cloud computing⁽¹⁾ dans votre datacenter⁽²⁾ grâce à Windows Server 2012, le seul système d'exploitation *Cloud par essence*. Son architecture réseau vous permet d'héberger, à partir d'une seule infrastructure physique, de multiples réseaux virtuels ainsi que leurs machines virtuelles, de manière totalement isolée. Selon vos besoins.



Windows Server 2012

CLOUD PAR ESSENCE

Microsoft France - RCS Nanterre B327 733 184

(1) l'informatique en nuage - (2) centre de données