www.01netpro.com

Nº 2069 - 27 janvier 2011

01 INFORMATIQUE BUSINESS & TECHNOLOGIES

11 000 recrutements prévus dans la mobilité P. 10

TV connectée et tablette vont-elles effacer le PC ? P. 33

Éviter les pièges d'une migration vers Windows 7 P. 23

La chasse aux coûts chez Honda Manufacturing P. 28

MARKETING FORCES DE VENTE

DOSSIER P. 38

Renouvelez votre CRM sans perdre vos clients

01 France Metro : 5 € - DOM : 6,20 €, Belgique : 5,50 €, Suisse : 9,50 FS, Canada : 8,50 $C, Luxembourg : 5,50 €.

M 02995 - 2069 - F: 5,00 €

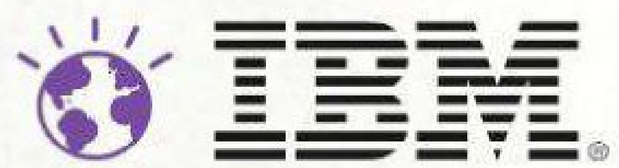
StoreMags

Des technologies plus intelligentes pour une planète plus intelligente :

Que signifie l'intégration des bases de données pour l'analyse d'une prise de sang ?

Cela signifie que des médecins en Éthiopie vont pouvoir comparer instantanément cet échantillon de sang avec un historique de plus de 41 000 traitements contre le VIH, et ainsi apporter aux patients les soins les mieux adaptés. EuResist Network aide des médecins à prévoir la réaction des patients à différentes thérapies anti-VIH avec une fiabilité supérieure à 78 % – dépassant les prévisions réalisées par 9 spécialistes sur 10, selon une étude récente. Cet outil de prédiction de EuResist repose sur une solution d'analyse IBM qui intègre les informations de bases de données disparates dans une plateforme flexible IBM DB2, traitant des métadonnées complexes avec de meilleurs résultats que n'importe quel autre système du marché. Une organisation plus intelligente nécessite des logiciels, des systèmes et des services plus intelligents.

Bâtissons une planète plus intelligente. **ibm.com**/hopital/fr



Visualisation d'un historique de données de 41 000 traitements contre le VIH.

EuResist Network est un consortium à but non lucratif qui comprend le Karolinska Institutet (Stockholm, Suède), le Max Planck Institute for Informatics (Sarrebruck, Allemagne), l'université de Sienne (Italie), Informa s.r.l. (Rome, Italie) et l'université de Cologne (Allemagne). Le projet Euresist est cofinancé par la Commission européenne. IBM, le logo IBM, ibm.com et l'icone planète sont des marques d'International Business Machines Corporation dans de nombreux pays. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à des tiers. La liste des marques IBM est disponible sur Internet à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Compagnie IBM France - 17 avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cedex - RCS Nanterre 552 118 465. © IBM Corporation 2010. Tous droits réservés.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

Des technologies plus intelligentes pour une planète plus intelligente :

Que signifie 1,3 million de transactions par seconde pour cette voiture ?

Cela signifie que l'acheteur probable de cette voiture a été identifié. Acxiom, l'un des leaders mondiaux des services de marketing et technologies, travaille avec IBM pour aider 9 des 10 plus grands constructeurs automobiles à extraire efficacement des informations de plus de 7 000 bases de données, afin de leur donner une connaissance approfondie de leurs clients. IBM System x, équipé de processeurs Intel® Xeon®, représente le cœur de la solution permettant à Acxiom de consolider 9 360 serveurs disparates sur seulement 264 serveurs eX5 sans sacrifier les performances. Une entreprise plus intelligente nécessite des logiciels, des systèmes et des services plus intelligents.

Pour en savoir plus : **ibm.com**/voiture/fr

Visualisation de données illustrant la propension de différentes catégories de personnes à acheter des modèles de voitures déterminés.

L'exemple de client mentionné est présenté à titre illustratif pour montrer comment ce client a utilisé des produits IBM et les résultats qu'il a pu obtenir. Les coûts environnementaux et les performances effectives peuvent varier en fonction notamment des configurations client et des conditions d'exploitation. Pour en savoir plus, contactez IBM. Acxiom Corporation est le fournisseur des données ayant fait l'objet de la simulation qui a permis de visualiser les performances des produits/services du client. Aucune information réelle relative à des consommateurs ou à des entreprises n'a été utilisée dans le cadre de cette simulation. IBM, le logo IBM, ibm.com, System x, et l'icone planète sont des marques d'International Business Machines Corporation dans de nombreux pays. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à des tiers. La liste des marques IBM est disponible sur Internet à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Intel, le logo Intel, Xeon et Xeon Inside sont des marques d'Intel Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. Compagnie IBM France - 17 avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cedex - RCS Nanterre 552 118 465. © IBM Corporation 2010. Tous droits réservés.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

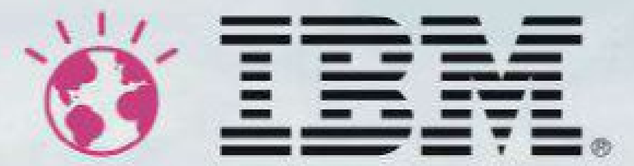
StoreMags

Des technologies plus intelligentes pour une planète plus intelligente :

Que signifient 3 millions de lignes de code pour une valise ?

Cela signifie tout simplement que l'aéroport d'Amsterdam Schiphol aura toute la capacité nécessaire pour gérer efficacement 70 millions de bagages par an, soit 20 millions de plus qu'auparavant. Grâce à une solution automatisée, l'aéroport d'Amsterdam va accroître sa capacité de gestion de 40 %. Ainsi, cette importante plateforme aérienne en Europe pourra répondre à une demande croissante et maintenir son rang. Cette solution repose sur les logiciels IBM Rational et Tivoli et fonctionne sur des serveurs Power Systems. Une entreprise plus intelligente nécessite des logiciels, des systèmes et des services plus intelligents.

Bâtissons une planète plus intelligente. **ibm.com**/bagage/fr



Visualisation des données sur les flux de circulation des bagages à l'aéroport d'Amsterdam Schiphol.

IBM, le logo IBM, ibm.com, Rational, Tivoli, Power Systems et l'icone planète sont des marques d'International Business Machines Corporation dans de nombreux pays. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à IBM ou à des tiers. La liste des marques IBM est disponible sur Internet à l'adresse www.ibm.com/legal/copytrade.shtml. Compagnie IBM France - 17 avenue de l'Europe - 92275 Bois-Colombes Cedex - RCS Nanterre 552 118 465. © 2010 IBM Corporation. Tous droits réservés.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Storekeep

LA RÉDACTION A...

IBM

défié le supercalculateur Watson d'IBM. En février, ce puissant ordinateur se mesurera aux champions américains du jeu télévisé Jeopardy, dont le principe est, à partir d'une réponse, de trouver la question. La difficulté réside surtout dans l'analyse sémantique du langage naturel. Watson écrasera-t-il les humains, comme naguère Deep Blue lors d'une partie d'échecs ?

ADMIRÉ le cinéaste Park Chan-wook. Ce Sud-Coréen (Grand Prix de Cannes en 2004) a réalisé un court-métrage de trente minutes en filmant uniquement avec des iPhones 4, pour un coût de production très faible (130 000 $). Le film sortira dans les salles sud-coréennes d'ici à fin janvier.

INVESTI sur des nouveaux jeux en ligne. Ceux qui imposent aux participants d'être inscrits sur des réseaux sociaux. Selon eMarketer, ce marché dépasserait la barre du milliard de dollars de revenus en 2011, issus surtout de la « *vente de biens virtuels* ». Ce qui s'appelle transformer du plomb en or.

soufflé les dix bougies d'anniversaire de Wikipedia avec Jimmy Wales. Avec 400 millions d'utilisateurs, 17 millions d'articles et des centaines de milliers de contributeurs bénévoles, l'encyclopédie en ligne est incontournable. Le millionnaire américain vise désormais le milliard d'utilisateurs, grâce aux pays émergents.

applaudi Thomas Roth pour sa performance. Le chercheur allemand a cassé une clé Wi-Fi WPA en quarante-neuf minutes, en s'appuyant sur le cloud d'Amazon pour tester 400 000 mots à la seconde. Prochaine étape ? Franchir le cap du million de mots de passe testés par seconde. Il est temps de les composer avec dix caractères !

LES MOTS CLÉS DE LA SEMAINE

Green IT
Applications mobiles
Relation client
Virtualisation
Carrière
Economie numérique
Décisionnel
Poste de travail
Contrefaçon
Emploi
Cloud
Sécurité
Médias sociaux

Poste de travail : p. 14, 23, 27, 33, 50
Economie numérique : p. 9, 12, 16, 19, 30
Applications mobiles : p. 10, 14, 34
Carrière : p. 31, 45
Cloud computing : p. 17, 43
Décisionnel : p. 37, 42
Emploi : p. 10, 46
Médias sociaux : p. 20, 35
Sécurité : p. 15, 21
Virtualisation : p. 27, 28
Contrefaçon : p. 32
Green IT : p. 18
Relation client : p. 38

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

ÉDITORIAL

N. STOLTENBORG

Frédéric Simottel
Rédacteur en chef

À table !

Déjà en campagne pour les élections présidentielles, Nicolas Sarkozy investit un à un ses terrains de chasse. Le numérique en fait partie. Le président de la République a ainsi organisé, mi-décembre, un déjeuner à l'Elysée. Mission de communication réussie. Quelques-uns des huit invités présents, figurant parmi les plus éminents blogueurs français, ont mis en avant sur leurs e-gazettes le vif intérêt du président pour le numérique. Si les plus optimistes ont senti dans cette initiative un espoir de voir enfin nos plus hauts gouvernants s'intéresser de près à ce domaine, de nombreux acteurs industriels absents au déjeuner ont enragé de ne pouvoir participer au débat. La fenêtre de tir était exceptionnelle pour exposer leur ressenti sur la situation préoccupante des technologies de l'information en France. Un sujet qui n'a visiblement pas été abordé. Les exemples ne manquent pourtant pas.

> « La jeune pousse Talend vient d'obtenir 35 millions de dollars de la part d'investisseurs californiens »

Talend, jeune pousse qui tient tête aux plus grands éditeurs dans son domaine, vient d'obtenir 35 millions de dollars de la part d'investisseurs californiens. Exo Platform, autre start up, a signé son premier grand contrat en 2008 avec le département de la Défense américaine. Avec l'avènement du cloud et des capacités de calcul à la demande, nous allons en outre assister à l'émergence d'une nouvelle génération d'acteurs logiciels. Que la France se donne les moyens de les accueillir est une priorité. Eric Besson y va pas à pas, avec l'appel à projet sur le cloud et aux aides aux sociétés du web 2.0. Il faut aller plus vite. La France peut redevenir un terreau fertile. Rien que dans l'univers des applications mobiles, 11 000 emplois pourraient être créés en cinq ans *(lire p. 10)*. Le potentiel dans la relation client, lui aussi, est immense *(lire p. 38)*. Autant de sujets à aborder dans un déjeuner avec les candidats pour 2012. ■

01 SOMMAIRE

TENDANCES

9. SERVICES Syntec numérique s'engage déjà dans la campagne des présidentielles
10. EMPLOI Les applications mobiles vont aider à créer 11 000 postes
12. INNOVATION Les start up victimes du chamboulement du capital-risque
14. TABLETTES L'iPad ouvre une nouvelle voie dans la maintenance
15. SÉCURITÉ La gestion des identités, priorité numéro un des banques et assurances
16. DÉCRYPTAGE Les marchés publics dématérialisés expliqués à votre directeur général
17. ÉTUDE Le secteur de l'édition s'est engagé dans une profonde mutation
18. GREEN TECH Les datacenters se construiront là où l'énergie est la plus verte
19. POLITIQUE Le petit commerce face à l'e-commerce
20. E-RÉPUTATION Quand les salariés critiquent (ou pas) leur SSII dans les réseaux sociaux
21. START UP Des données bien protégées grâce à la sauvegarde en ligne

EXPÉRIENCES

23. POSTE CLIENT Windows 7 : déjouer les pièges d'une migration inéluctable
27. VIRTUALISATION Des terminaux légers à la CCI de Lyon
28. INFRASTRUCTURE Honda France Manufacturing virtualise tous ses serveurs pour réduire les coûts
30. INTERVIEW Pascale Avargues, DSI de la mairie de Bordeaux
31. RENCONTRE Du projet de recherche informatique à la création d'entreprise
32. JURIDIQUE Affaire Systran : quand Commission rime avec contrefaçon

OPINIONS

33. POSTE DE TRAVAIL Quatre écrans, une seule vision ? Les nouveaux usages gagnent l'entreprise
35. HUMEURS Le web 2.0 a fait vaciller Ben Ali Avis de tempête sous les crânes
36. ON EN PARLE DANS LES BLOGS
37. CARTE BLANCHE À... Arnaud Delamare, directeur du Centre Innovation du Groupe Keyrus

DOSSIER

38. MARKETING-FORCES DE VENTE
39. CONNEXION AU SI Une relation client cohérente du marketing à la vente
40. CROSS-CANAL La même relation client sur internet, en agence et au téléphone
42. DÉCISIONNEL Etre plus réactif en analysant les données clients
43. CLOUD Le CRM s'accommode particulièrement bien du Saas

VOUS

45. MANAGEMENT Cinq conseils pour organiser au mieux sa succession
46. RH Comment calculer les heures supplémentaires
47. BUSINESS STYLE
48. AGENDA
50. FLASH-BACK Fin 2004, IBM se séparait de ses PC
53. PROCHAINEMENT DANS 01

Ce numéro comporte un courrier de réabonnement sur une diffusion partielle d'abonnés.

Abonnez-vous en ligne sur www.kiosque01.com

PHOTO DE COUVERTURE : GETTYIMAGES

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

MONITEURS LCD TACTILES, LIBÉREZ-VOUS DE LA SOURIS ET NAVIGUEZ DU BOUT DES DOIGTS !

Grâce à l'affichage tactile multi-touch, vous allez pouvoir vous débarrasser de la souris et du clavier pour interagir aisément avec votre écran. Utilisés comme des bornes multimédia, les moniteurs tactiles se révèlent être un outil d'information et de communication très pratique sur les salons professionnels ou les points de vente.

acer T230HBMIDH

Optez pour le 100% numérique avec l'HDMI

LCD 23" Tactile Multi-Touch
Multimédia - Argent/Noir

- Ecran LCD 23"
- Résolution Full HD 1080p
- Temps de réponse de 2 ms
- Haut-parleurs intégrés

247€46

Full HD 1080p

iiyama PROLITE T2250MTS-B1

Des couleurs plus vraies que nature

LCD 22" Tactile Multi-Touch
Multimédia - Noir

- Ecran LCD 22"
- Résolution Full HD 1080p
- Temps de réponse de 5 ms
- Haut-parleurs intégrés

217€36

Full HD 1080p

ViewSonic VX2258WM

Economisez deux fois plus d'énergie

LCD 21,5" Tactile Multi-Touch
Noir (garantie constructeur 3 ans)

- Ecran LCD 21,5"
- Résolution Full HD 1080p
- Temps de réponse de 5 ms
- Haut-parleurs intégrés (SRS Premium Sound)
- Faible consommation : 24 Watts

229€90

Full HD 1080p

WWW.LDLC-PRO.COM

+ DE 15 000 RÉFÉRENCES EN INFORMATIQUE ET HIGH-TECH

EXPÉDITION ÉCLAIR 24-48H* - MODES DE PAIEMENT ADAPTÉS - 30 EXPERTS À VOTRE ÉCOUTE

Prix affichés hors frais de port et incluant l'éco-participation. Offre dans la limite des stocks disponibles. Pour plus de détails, connaître les disponibilités et prix en temps réel, consultez les fiches produits sur notre site. Toutes les marques citées appartiennent à leurs détenteurs respectifs. Photos non contractuelles.
* Livré en moins de 24h pour toute commande passée avant 15h sur produits en stock - voir conditions sur le site www.ldlc-pro.com.

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

StoreMags

OFFRE DE LANCEMENT !

1 an d'abonnement au magazine print + numérique et SES SERVICES ONLINE

Abonnement PACK PRO

190€

au lieu de ~~484€~~*

1 an d'abonnement au magazine print + numérique et ses SERVICES ONLINE

- **L'hebdomadaire** (44n°) pour aborder avec recul les nouvelles tendances technologiques,
- **Un accès prioritaire à l'information** avant réception du magazine,
- **44 versions numériques** avec 3 accès (PC bureau, PC portable, PC personnel),
- **6 Newsletters thématiques hebdomadaires** (Développement, Sécurité, Réseaux, Télécoms & Mobilité, Logiciels et applications, Infrastructures, Economie numérique),
- **2 Newsletters mensuelles** : best practices,...
- **Accès privilégié aux journées 01**.

BON D'ABONNEMENT

Retrouvez cette offre en ligne !
www.abo-01informatique.com

01 INFORMATIQUE BUSINESS & TECHNOLOGIES

À renvoyer par courrier à 01 INFORMATIQUE - Service Abonnements - B 981 - 60732 SAINTE GENEVIEVE CEDEX

☑ **OUI**, je m'abonne au pack **Pro 01 INFORMATIQUE** Business & Technologies (1 an) pour **190€** au lieu de ~~484€*~~ soit **une économie de 294€ !**
44N° (print + web) + 6 newsletters hebdomadaires + 2 newsletters mensuelles + accès privilégié aux journées 01.

Je règle par :

❑ Chèque bancaire à l'ordre de **01 INFORMATIQUE**

❑ Carte bancaire (CB, EC, MC, VISA)

N° _____

N° de contrôle _____ Expire fin _____
(3 derniers chiffres au dos de votre carte bancaire)

Date et signature obligatoires

❑ Je souhaite recevoir une facture acquittée.
Si l'adresse de facturation est différente de celle de la livraison ci-contre, merci de nous le préciser.

Mes coordonnées : ❑ Mme ❑ Mlle ❑ M.

Nom _____
Prénom _____
Société _____
Fonction _____
Adresse _____
Code postal _____ Ville _____
Tél. _____
E-mail (pour bénéficier des services online) : _____
❑ J'accepte que mon e-mail soit transmis aux partenaires de Groupe 01

PPIL44

* Par rapport au prix du magazine au numéro, de la version digitale et des services online associés. Offre valable jusqu'au 30/06/11 pour les nouveaux abonnés en France métropolitaine uniquement. Il existe un droit de rétractation. Réception du magazine digital sous 1 semaine et du premier numéro sous 4 semaines à réception de votre règlement. En application de l'article L27 du 6.1.78 les informations ici demandées sont nécessaires à l'exécution de votre commande et aux services qui y sont associés. Les catégories de destinataires sont uniquement celles nécessaires à l'exécution de cet abonnement, aux services associés et partenaires du Groupe sauf opposition de votre part ❑. L'éditeur se réserve le droit de modifier le contenu, le titre ou le format de la publication objet du présent abonnement, dans le respect de son actuelle ligne éditoriale. Vous pourrez accéder aux informations vous concernant et procéder éventuellement aux rectifications nécessaires auprès du service Abonnements.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Storekeep

TENDANCES

Pourquoi l'entreprise doit gérer son informatique comme un business. Tel est le sujet de l'ouvrage d'Eric Baudson, Antoine Gourevitch et Vanessa Lyon.

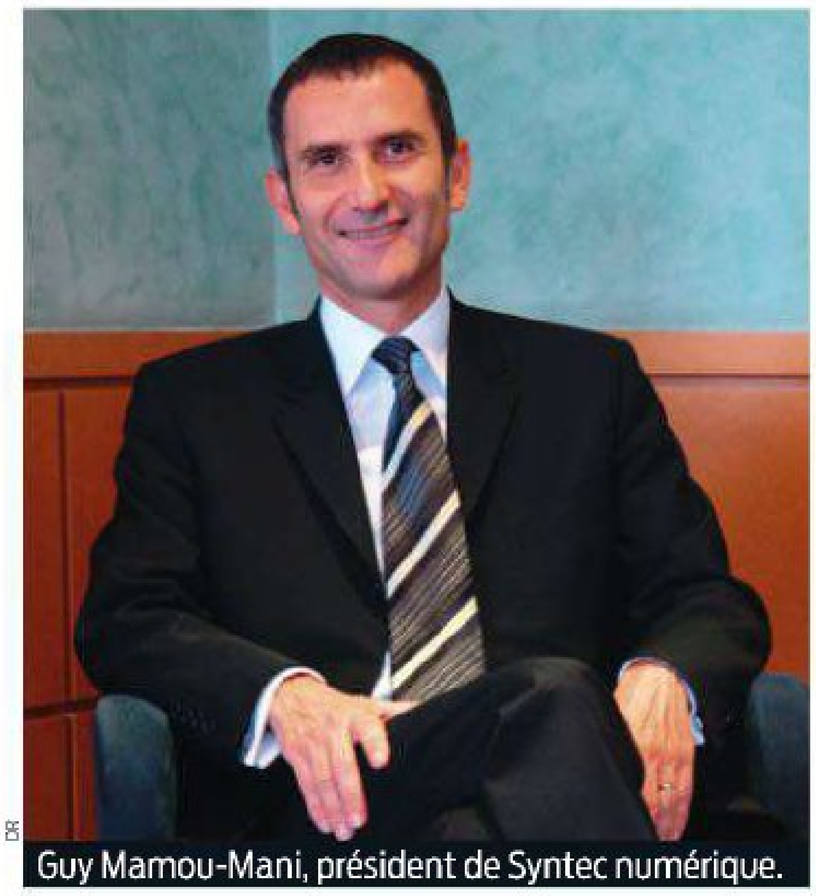
**16,6 Md$** Le marché des communications unifiées, qui pèse 8 Md$, doublera en quatre ans selon IDC. Les bénéfices en productivité et leur essor en PME expliquent cette croissance.

SERVICES La chambre syndicale a recruté un lobbyiste pour se faire entendre en haut lieu

Syntec numérique s'engage déjà dans la campagne des présidentielles

A nouveau président, nouveau cadre. Guy Mamou-Mani a choisi l'Alcazar, lieu branché des soirées germanopratines, pour sa première présentation des vœux. Un changement sur la forme, mais pas sur le fond. Reprenant les antiennes de son prédécesseur, Jean Mounet, il estime que la filière numérique est sous-estimée par les pouvoirs publics. Très remonté, il entend profiter de la campagne des présidentielles pour leur imposer Syntec numérique.

Le syndicat professionnel revendique 1 300 adhérents, dont 130 l'ont rejoint l'an dernier, principalement lors du changement de nom et de périmètre opéré en novembre. En ralliant le Geicet, le Groupement européen d'ingénierie et de conseil en technologies, et fort de 550 éditeurs, Syntec est bien le représentant de l'économie numérique, et non des seules SSII. Guy Mamou-Mani ironise au passage sur le déjeuner des blogueurs à l'Elysée. *« Le numérique n'était pas à la table du Président. Moi aussi, je tiens un blog qui fait 66 connexions par jour. »* Avant de lâcher, plus amer : *« Des courriers ont été envoyés, mais personne n'a pris le temps de nous recevoir. »*


DR
Guy Mamou-Mani, président de Syntec numérique.

Rencontre prévue avec Éric Besson

Pour ouvrir les portes, un lobbyiste a été recruté, en la personne de Damien Louvet, ancien responsable des relations extérieures de Sage. D'ores et déjà, des rendez-vous ont été pris. Syntec numérique recevra Benoît Loutrel, directeur du programme sur l'économie numérique au sein du Commissariat général à l'investissement. Il sera question du grand emprunt, bien sûr, mais aussi de la proposition d'organiser un G20 du numérique.

> « Lors du déjeuner des blogueurs à l'Elysée, le numérique n'était pas invité à la table du Président »

Guy Mamou-Mani devrait également rencontrer Eric Besson dans les prochaines semaines. Un ministre de tutelle qui, lors de ses vœux prononcés le même jour, a très peu évoqué le numérique. De quoi parleront les deux hommes ? Entre autres, des mesures d'incitation fiscale à l'innovation remises en cause lors de la dernière loi de finances. Le statut de la Jeune Entreprise innovante (JEI) et le Crédit d'impôt recherche (CIR) ayant été en partie rognés alors qu'ils représentent *« le facteur numéro un d'attractivité pour les entreprises. Ce n'est pas parce qu'il y a des abus que l'on doit pénaliser tous les acteurs. »*

Le coût du travail qualifié, un véritable enjeu

En revanche, le débat sur les 35 heures n'en est pas un pour le président de Syntec numérique, même s'il rappelle qu'elles ont entraîné pour le secteur une baisse de *« 5 % du chiffre d'affaires et de 20 à 30 % des résultats »*. Le vrai sujet, à ses yeux, porte sur le coût du travail qualifié. Il s'oppose ainsi au Medef et à la pensée unique sur l'allègement des charges sur les bas salaires. *« La France, depuis des années, déshabille les emplois du futur. »* En ligne de mire : la réforme de la taxe professionnelle ou la ponction sur le Fafiec, l'organisme paritaire en charge de la formation.

Guy Mamou-Mani rappelle au passage le poids social du secteur. Confirmant ses prévisions de croissance de 3 % en 2011, la chambre syndicale envisage de 30 000 à 40 000 recrutements cette année, dont au moins 5 000 créations nettes d'emploi. Il se félicite aussi de voir 17 SSII ou spécialistes de la R&D externalisée figurés dans le Top 50 des entreprises qui recrutent, du magazine *Challenges*, dont la sienne, Groupe Open. Dans un dernier vœu, le président de Syntec numérique formule le souhait d'une vraie relance du dialogue social, *« un peu endormi ces dernières années »*.

XAVIER BISEUL

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

Sur les 11 000 salariés que les fournisseurs prévoient de recruter, 8 000 travailleront en SSII, 2 000 chez les éditeurs et un millier dans les entreprises utilisatrices.

EMPLOI

Les applications mobiles vont aider à créer 11 000 postes

Editeurs et SSII vont recruter massivement d'ici à cinq ans pour répondre à la demande en matière de projets de mobilité numérique. Ils peinent toutefois à trouver les profils adéquats.

En 2009, les entreprises françaises ont dépensé 4,8 milliards d'euros en mobilité numérique (hors facture voix et SMS). Sur cette enveloppe, 50 % ont été consacrés à l'achat d'appareils, 30 % aux communications data et 20 % aux logiciels et services informatiques. Selon l'étude réalisée par IDC et le cabinet Akting pour le compte de l'Opiiec (Observatoire paritaire des métiers de l'informatique, de l'ingénierie, des études et du conseil), le marché du logiciel et des services atteindrait 1,3 milliard d'euros en 2014 (220 millions d'euros pour les éditeurs et plus d'un milliard pour les SSII). « *Ces perspectives de croissance sont supérieures à celles de l'ensemble du secteur informatique* », affirme Bruno Teyton, directeur conseil chez IDC. Le marché compte 5 400 éditeurs et SSII actifs, soit 32 000 salariés, ou 47 000 avec le personnel dédié à la mobilité dans les sociétés utilisatrices.

De fait, les outils liés au bureau mobile sont généralisés dans les entreprises de plus de 500 employés, et 28 % d'entre elles utilisent des applications métier connaissant de fortes perspectives de

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

ISTOCK

croissance, dans le domaine de la finance, de la santé, des systèmes d'information géographique, etc. Dans la perspective des projets de développement à cinq ans, les sociétés prévoient 11 000 recrutements, dont 8 000 en SSII, 2 000 chez les éditeurs et un millier dans les entreprises utilisatrices.

Pénurie de profils

A majorité cadres, les profils dans le secteur se répartissent principalement en trois catégories : 9 000 personnes dans l'assistance, 8 500 dans l'intégration et le déploiement, et 7 400 dans la conception et la réalisation. Ces trois groupes resteront dominants d'ici à cinq ans, car les éditeurs, les SSII ainsi que les entreprises utilisatrices annoncent le recrutement de 5 700 professionnels liés à ces métiers. Viennent ensuite les profils administration, conseil AMOA (assistance à maîtrise d'ouvrage) et architecture et vente, avec au total 3 300 embauches prévues. Cependant, selon l'enquête, un quart des éditeurs et des SSII éprouvent déjà des difficultés à recruter, notamment des cadres concepteurs réalisateurs.

En outre, un tiers des éditeurs et des SSII ne s'avèrent pas satisfaits des formations. Les premiers dénoncent la maîtrise insuffisante des langages de programmation, les seconds la méconnaissance des métiers des clients. « *Les formations initiales sont peu nombreuses dans le domaine, et l'offre de formation continue, quasiment inexistante* », souligne Bruno Teyton. Les DUT réseaux et télécoms et certaines licences professionnelles en systèmes informatiques et logiciels survolent la mobilité numérique. Rares également les écoles d'ingénieurs qui affichent une mention spécifique à cette problématique. Enfin, les organismes de formation continue comme Demos, Learning Tree ou Cegos ne se mobilisent guère non plus. D'où la conclusion un peu alarmiste de l'enquête : « *Il n'y a actuellement pas d'adéquation entre les besoins du secteur et l'offre de formation continue; on ne perçoit aucun signe d'amélioration de cette situation.* » C'est pourquoi le Fafiec (organisme paritaire collecteur de la branche) prévoit de créer un ou plusieurs Certificat de qualification professionnelle (CQP).

Les perspectives de croissance de la mobilité sont supérieures à celles de l'ensemble du secteur informatique

JULIETTE FAUCHET

2 QUESTIONS À...

DR

Grégoire Lefèvre, chef de projet observatoire au pôle projets du Fafiec

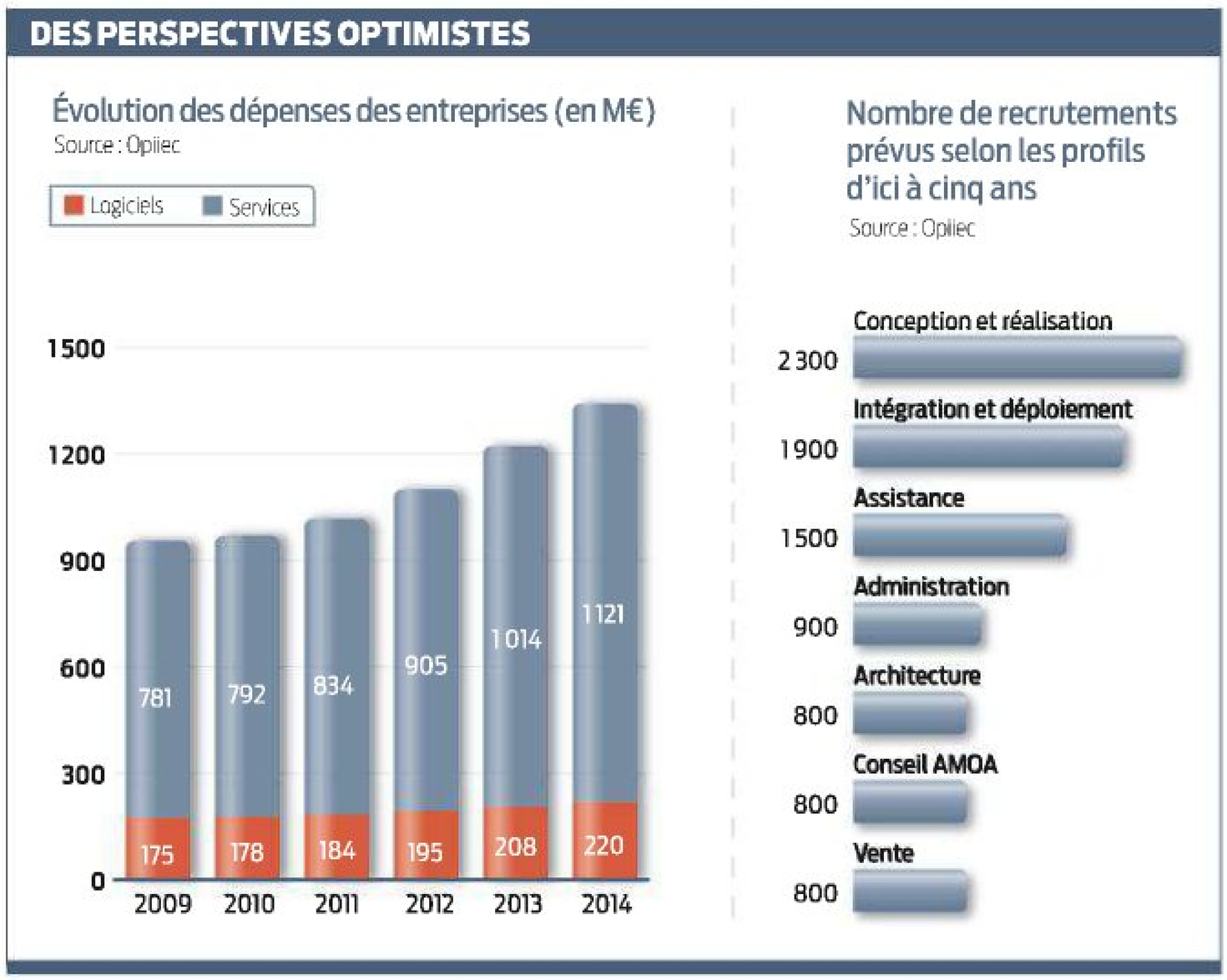
Comment répondre à la demande des compétences en mobilité numérique ?

Deux pistes sont ouvertes : d'un côté, des actions collectives de formation ; de l'autre, des CQP. Dans le premier cas, il pourrait s'agir d'une formation en sécurité informatique, et d'une autre en ergonomie des terminaux. Pour les CQP, il s'agit d'intégrer les spécificités de la mobilité numérique dans l'actuel CQP DNT (Développeur nouvelles technologies). Ensuite, nous étudions l'opportunité d'un CQP en informatique embarquée.

Ce marché offre-t-il une opportunité de reconversion ?

L'étude préconise d'engager des actions de reconversion pour des salariés dont l'emploi serait menacé par l'évolution des technologies vers les métiers de l'assistance dans la mobilité numérique. Il s'agirait aussi de développer, par le biais de la formation, le relationnel client chez des profils de techniciens.

DES PERSPECTIVES OPTIMISTES



StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

BAROMÈTRE

En hausse

Le décisionnel

La business intelligence va voir son champ d'application évoluer, selon Gartner. Ainsi, d'ici à 2013, un tiers des fonctions décisionnelles seront accessibles depuis un terminal mobile. Et 15 % des déploiements d'applications décisionnelles comprendront des outils de collaboration et de réseau social. Enfin, un tiers des applications analytiques disposeront de fonctions en mémoire vive pour accélérer les traitements, en 2014.

En baisse

Les ventes de PC

Aux Etats-Unis, les ventes de PC ont baissé au dernier trimestre 2010 par rapport au dernier trimestre 2009, de 4,8 % selon IDC et de 6 % selon Gartner. En cause : la concurrence accrue des tablettes et autres appareils numériques mobiles. Du coup, en 2010, les ventes mondiales de PC ont affiché moins de 14 % de croissance.

EN BREF

IBM titille les 100 Md$

Tout juste 99,9 Md$, tel est le chiffre d'affaires d'IBM pour son année fiscale 2010 (+ 4 % par rapport à 2009). Les bénéfices, eux, grimpent de 10 %, à 14,8 Md$. La croissance est tirée par la zone Bric (Brésil, Russie, Inde et Chine) et par les Etats-Unis. Les mainframes et les logiciels d'infrastructure se sont particulièrement bien vendus.

Test du nouvel adressage du net

Le futur système d'adressage IP v. 6 sera testé grandeur nature le 8 juin. Des géants américains du contenu (Google, Facebook et Yahoo), ainsi qu'Akamai (concerné par la gestion de l'adressage DNS), assureront un service IP v. 6 de bout en bout. Aux opérateurs et fournisseurs d'accès de s'assurer que les connexions entre les internautes et les sites de contenu fonctionnent.

INNOVATION Conjoncture et réformes fiscales pèsent sur le financement privé

Les start up victimes du chamboulement du capital-risque

Pour une jeune pousse spécialisée dans les technologies de l'information et de la communication (TIC), chercher un investisseur s'avère presque impossible. Depuis la crise financière, les robinets d'argent du capital-risque – un pilier du financement de l'innovation – se ferment. Les derniers chiffres de l'Association française des investisseurs en capital (Afic) le prouvent. Les montants investis en capital-risque s'élevaient à 758 millions d'euros en 2008, contre 587 en 2009. L'année 2010 ne devrait être guère meilleure, avec un premier semestre en baisse de 21 %. Et pourtant, tous les autres segments de l'investissement en capital sont repartis à la hausse (16 % pour le capital-développement, 38% pour le capital-transmission, etc.).

> La suppression de l'ISF risque d'assécher le financement lié aux business angels

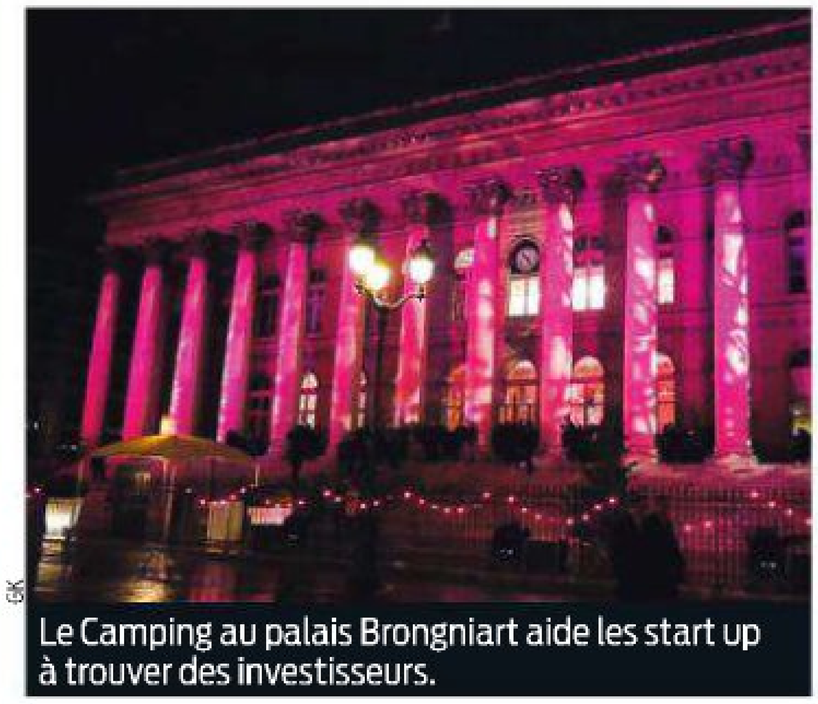
Que se passe-t-il ? « *Suite à la crise, les institutionnels – banques et assurances – réduisent leurs risques,* explique Hervé Schricke, président de l'Afic. *Quant à la collecte de l'argent des particuliers par les FCPI (Fonds commun de placement en innovation), elle est aussi en baisse pour les mêmes raisons, et alors que les réglementations changent.* »

Cette tendance a été contrebalancée en partie par une multiplication d'investisseurs privés fortunés (les business angels), qui cherchent à réduire leur impôt sur le revenu ou leur ISF. Ils sont aujourd'hui 4 000, répartis dans 80 réseaux. Mais leur puissance d'action se trouve limitée. L'investissement plafonne généralement à 500 000 euros. Par ailleurs, comme les réductions fiscales en question viennent d'être rabotées, cette source va probablement diminuer. A moyen terme, elle risque même de se tarir, avec la suppression programmée de l'ISF. « *Bientôt, il n'y aura plus assez d'argent pour financer l'innovation en fonds propres* », s'alarme Hervé Schricke. C'est pourquoi il préconise de nouveaux mécanismes de collecte de capitaux pour l'innovation. Il serait par exemple envisageable d'investir une fraction de l'épargne à long terme dans le capital-risque.

Une sélection plus dure en période de vaches maigres

Mais de tels dispositifs, s'ils sont votés, ne pourraient prendre effet qu'à partir de 2012-2013. D'ici là, les start up devront prendre leur mal en patience. Avec moins d'argent disponible, la sélection des projets n'en sera que plus forte. Les investisseurs vont privilégier les entrepreneurs expérimentés, ou les business models originaux et bien ficelés. Plus que jamais, les patrons de jeunes pousses auront intérêt à bien travailler l'aspect humain de leur projet : le style de gestion, la constitution de l'équipe, les moyens mis en œuvre, la capacité d'écoute, etc. Des initiatives récentes, comme Le Camping au Palais Brongniart, un programme d'incubation, cherchent justement à transmettre ce type de compétences.

GILBERT KALLENBORN



GK

Le Camping au palais Brongniart aide les start up à trouver des investisseurs.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

NAS *BUFFALO*, LE FABRICANT INTERNATIONAL DE SOLUTIONS DE STOCKAGE INNOVANTES !

NOS CLIENTS AIMENT

Simple et convivial pour bien débuter

BUFFALO LINKSTATION LIVE LS-CH1.0TL 1 TO

- Capacité 1 To
- Client BitTorrent intégré
- Serveur d'impression intégré
- Extension possible de la capacité de stockage par disque dur externe USB 2.0

112€87 HT

Mode économie d'énergie écologique

Une double sécurité pour la sauvegarde de vos données

BUFFALO LINKSTATION DUO 2 TO

- Capacité 2 To
- Raid supporté : 0,1
- Nombre de disques : 2
- Garantie constructeur de 2 ans

192€27 HT

OFFERT
Disque de remplacement 1To
pour tout NAS Terastation III acheté*

Une grande capacité dotée de fonctions puissantes

BUFFALO TERASTATION III RACKMOUNT 4 TO - RACK 1U + DISQUE DE REMPLACEMENT 1 TO

- Capacité 4 To
- Raid supporté : 0, 1, 10, 5
- Nombre de disques : 4
- Écran LCD et interface Web intuitive

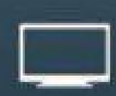
961€50 HT

RETROUVEZ TOUTES NOS MARQUES DE NAS SUR NOTRE SITE

WWW.LDLC-PRO.COM

+ DE 15 000 RÉFÉRENCES EN INFORMATIQUE ET HIGH-TECH

EXPÉDITION ÉCLAIR 24-48H** - MODES DE PAIEMENT ADAPTÉS - 30 EXPERTS À VOTRE ÉCOUTE



*Voir conditions sur fiche produit. ** Livré en moins de 24h pour toute commande passée avant 15h sur produits en stock – voir conditions sur le site www.ldlc-pro.com.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

TABLETTES Orange et Aéroports de Paris équipent d'iPad leurs agents d'intervention

L'iPad ouvre une nouvelle voie dans la maintenance

L'iPad ne sert pas qu'à présenter des catalogues. Il fait aussi office de carnet tactile pour les métiers de la maintenance. Chez Orange, l'appareil sert aux techniciens en intervention à lire confortablement les travaux à exécuter, et leur évite de revenir au bureau pour saisir leurs rapports. Le besoin n'est pas nouveau. Avant l'arrivée de la tablette d'Apple, Eric Barnier, directeur de l'informatique et des télécommunications chez Aéroports de Paris (ADP), avait déjà essayé d'équiper ses agents de maintenance avec des TabletPC. Mais cela ne leur convenait pas : « *Le matériel était trop lourd, peu ergonomique, pas assez performant et incapable de basculer automatiquement en 3G sur les zones sans Wi-Fi* », relate-t-il.

Alors, depuis septembre, il a lancé une phase pilote sur l'iPad avec, pour l'heure, une cinquantaine d'unités déployées. Son premier constat est positif, ses utilisateurs font cette fois-ci preuve d'un engouement sans faille. Le second est plus critique : « *L'iPad ne dispose pas de batterie amovible. Lorsqu'elle est à plat, il faut immobiliser l'appareil le temps de la recharge, alors qu'il suffisait, avec la TabletPC, de remplacer la batterie par une autre pour redevenir immédiatement opérationnel* », explique-t-il.

Des applications faciles à développer

Aéroports de Paris a testé l'iPad dans toutes les configurations techniques. Ainsi, l'usage de l'appareil pour travailler sur un bureau distant est possible, puisque l'éditeur Citrix fournit un logiciel pour accéder à un poste Windows via une connexion Wi-Fi ou 3G. Reste que l'utilisation se révèle, au final, médiocre : « *La consultation de documents est correcte. En revanche, la saisie d'informations n'est pas envisageable, car l'affichage est trop lent et peu ergonomique* », affirme Eric Barnier. Seconde possibilité, recourir à des applications web au travers du navigateur Safari de l'iPad. « *Nous avons été confrontés à des problèmes de compatibilité, car nos applications étaient spécifiquement écrites pour le navigateur Internet Explorer de Microsoft. Nous en avons résolu la plupart en quelques jours à peine, mais d'autres demeurent* », indique Eric Barnier. En l'occurrence, ADP avait utilisé des fonctions du moteur applicatif Silverlight qui, comme Adobe Flash, n'est volontairement pas reconnu par Apple. Les analystes conseillent aux éditeurs de privilégier à l'avenir le code HTML 5 dans leurs développements. Enfin, Eric Barnier a testé la conception d'applications propres à l'iPad. « *Ce n'est pas très compliqué, ça ne nous a coûté que quelques milliers d'euros, et nous déployons nos applications sur nos iPad sans passer par l'App Store. En revanche, il a fallu nous équiper de postes Mac* », souligne-t-il, en sous-entendant que la maintenance des ordinateurs d'Apple représente une charge cachée de l'équipement en iPad.

En 2010, ADP a lancé une phase pilote sur l'iPad et équipé une cinquantaine d'agents de maintenance.

Trop cher et non durci

Restent deux points sensibles : « *Le prix élevé de l'iPad et le fait qu'il ne soit pas durci apparaissent comme des obstacles dans les métiers de la maintenance et, au-delà, dans ceux qui ont besoin d'un terminal tactile pour intervenir, comme le contrôle dans les transports ou la gestion logistique* », juge Xavier Paulik, de l'éditeur Tiki'Labs, qui opère dans le domaine du web mobile. Pour lui, l'iPad, de par son attractivité, ne sert qu'à installer un marché dont profiteront par la suite des appareils conçus, eux, pour un usage professionnel.

YANN SERRA

2 QUESTIONS À...

DR

Damien Douani, directeur des communautés chez l'éditeur Bluekiwi

Peut-on sereinement adapter une application métier à l'iPad ?
Oui, car la rigidité d'Apple sur son système garantit la pérennité de l'outil, son évolutivité ainsi que sa stabilité technologique.
En revanche, cela suppose des contraintes assez lourdes, comme repenser l'ergonomie des applications à cause du multitouch, ou les intégrer au système d'information de l'entreprise sans que les développeurs aient accès aux couches du système d'Apple.

L'iPad n'est-il pas trop fermé pour les professionnels ?
Non, il est minimaliste, ce qui signifie qu'il est au contraire assez simple à maintenir par les DSI. Il incarne, pour eux, l'occasion rêvée de pousser le cloud et le Saas (Software as a service), ce qui apportera encore plus de flexibilité. Les produits concurrents, sous Android, se veulent plus ouverts, mais, en réalité, leur système n'est pas encore adapté au principe des tablettes et ils demeurent un peu trop « geek ».

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

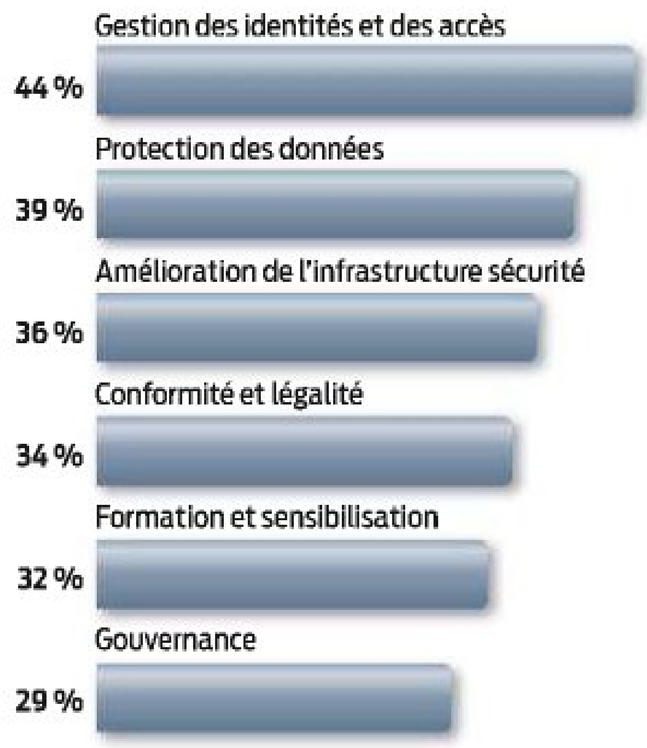
SÉCURITÉ Le cabinet Deloitte remonte les préoccupations des établissements financiers en termes de protection

La gestion des identités, priorité numéro un des banques et assurances

Qui accède à quelles données ? Et quand ? Deux questions qui doivent impérativement trouver une réponse dans le monde de l'informatique professionnelle. C'est en tout cas ce que déclare un établissement financier sur deux. Interrogées par Deloitte au sein de l'enquête « Financial Services Global Security Study », les banques et assurances (350 sondées) considèrent la gestion des identités et des accès comme une priorité. Deux tiers des répondants à cette étude sont des organisations de plus de 10 000 salariés, situées essentiellement aux Etats-Unis et au Japon. Pour ces établissements, la gestion d'identités est une contrainte incontournable en ces temps où règne la conformité. Tracer les agissements de chacun sur le réseau ne relève plus d'une simple mesure préventive adoptée par des dirigeants intrusifs, mais plutôt d'une volonté émanant de responsables sécurité soucieux de prévenir, ou de justifier, tous méfaits ou intrusions menaçant le système d'information. Car, à défaut d'empêcher techniquement l'accès à une ressource sensible, il faut, a posteriori, savoir qui est à l'origine de l'intrusion, et être en mesure de le prouver.

LES PRINCIPAUX AXES DE SÉCURITÉ

Priorités des banques et assurances
Source : Deloitte



Les métiers encore non impliqués dans la sécurité

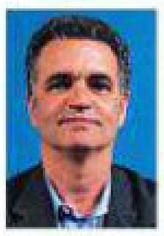
Dans son rapport, le cabinet Deloitte fait donc très justement remarquer que la gestion des identités est aujourd'hui un outil piloté par la gestion des risques et de la conformité. Elle est, en effet, la seule en mesure d'émettre, notamment grâce aux audits, les recommandations en termes de restrictions d'accès et d'en fournir la documentation. Car presque toutes les organisations interrogées reconnaissent « *que leur politique de sécurité ne se nourrit pas des évolutions issues des directions métier (DRH, directions financières, etc.), qui ne tiennent pas informés les responsables de la sécurité du système d'information* ».

Une capacité à se protéger peu rassurante

Plus inquiétant, selon l'étude, « *l'entreprise aurait perdu confiance en sa capacité à se protéger elle-même face aux menaces internes* ». Seul un répondant sur trois se dit confiant. Enfin, le principal frein à la sécurité reste le budget, même si le pourcentage de personnes l'affirmant a diminué depuis l'an dernier (36 % contre 56 %). La sécurité se doit donc de justifier un retour sur investissement, pas évident à démontrer. Pour illustrer cette contrainte, Deloitte a recueilli auprès des organisations une classification précise des dommages causés, par exemple, par une fuite de données. En tête, on trouve les coûts liés au temps passé pour l'investigation interne, la perte de productivité des salariés concernés, celle de revenus causée par la faille, les frais d'avocats, etc. ■ STÉPHANE BELLEC

NOMINATIONS

EN PARTENARIAT AVEC nomination



Jamal Labed, (ESC Rouen), directeur général et fondateur de Staff&Line, remplace Franck Delorme à la vice-présidence de **l'Association française des éditeurs de logiciels**. Une nomination qui fait suite au rachat de l'éditeur Sparus Software par Zenprise.

Antoine Henry, 46 ans (maîtrise de gestion et DESS informatique de gestion), est promu directeur général de **Sage France.** Il succède à Pascal Houillon. Entré chez l'éditeur en 1996 comme directeur marketing, il en était devenu le directeur général délégué, après cinq ans passés (2001-2005) au poste de président de Ciel.

Gérard Guerguerian, Paris II (droit international) et Sciences-Po, rejoint le **Groupe Infodis** en tant que directeur général. Avocat spécialisé en fusions acquisitions, il a codirigé, ces deux dernières années, le pôle corporate financement opérations internationales d'un grand cabinet parisien, après avoir été vice-président d'Atos Origin pendant dix ans.

Ewa Brandt, 50 ans (Sciences-Po Paris), est nommée DRH du **Groupe TDF.** Elle a exercé des fonctions similaires chez Bossard Consultants, Telecom Media Network SA, Capgemini, Calyon, Natixis Banque de financement et d'investissement, et groupe BPCE.

Bertrand Sicot, Arts et Métiers, est promu directeur général de **Solidworks** à la place de Jeff Ray, nommé directeur général adjoint Geographic Operations. Depuis 2007, il était vice-président exécutif des ventes de l'éditeur.

VOUS AVEZ CHANGÉ DE POSTE, FAITES-LE SAVOIR SUR WWW.NOMINATION.FR

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

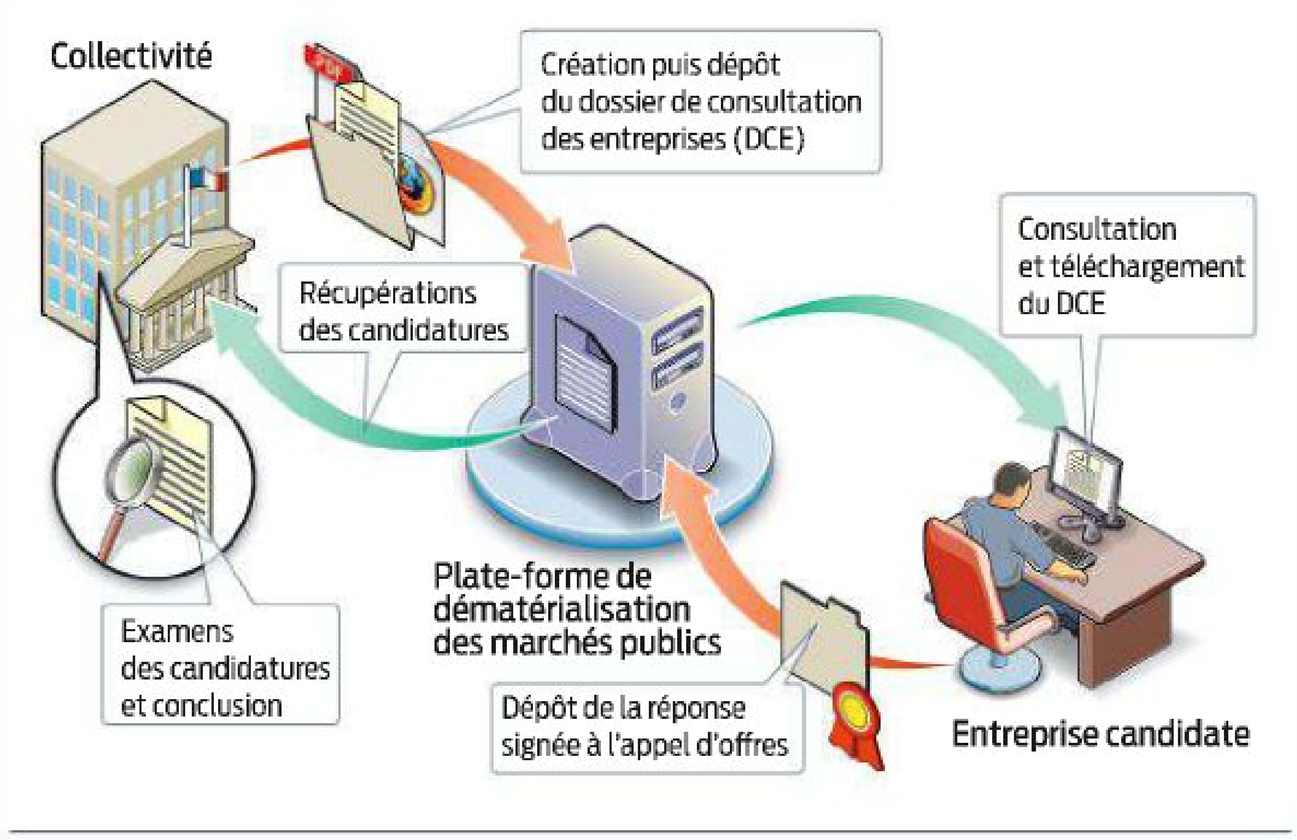
StoreMags

DÉCRYPTAGE

Les marchés publics dématérialisés expliqués à votre DG

POURQUOI S'Y INTÉRESSER ? L'administration s'est lancée depuis déjà quelques années dans la dématérialisation des marchés publics. Dans certains cas, il est donc possible, voire obligatoire, de répondre électroniquement aux appels d'offres.

ÉLIMINER LES ÉCHANGES PAPIER



Grâce aux alertes automatisées, les entreprises ne ratent aucun appel d'offres public.

Les gains

1. Une procédure de plus en plus incontournable. Le cadre réglementaire oblige les acheteurs publics à accepter les réponses dématérialisées dans le cadre de marchés formalisés, et les autorise à imposer une réponse dématérialisée. De plus, depuis janvier 2010, seules les réponses dématérialisées sont censées être acceptées pour les marchés supérieurs à 90 000 euros de fournitures de matériels ou de services informatiques. En 2012, cette obligation sera étendue aux achats de fournitures de services ou aux travaux.

2. Un accès plus facile aux marchés. Grâce à des alertes automatisées, les plates-formes de marché public dispensent plus simplement des informations sur les appels d'offres. Par ailleurs, les DCE (Dossier de consultation des entreprises) sont téléchargeables en ligne. Ainsi, les appels d'offres sont plus aisément détectés et récupérés. A terme, il sera plus facile de répondre à des procédures dématérialisées au niveau européen (projet Peppol, pour Pan-European Public Procurement Online).

3. Economies et sécurité. Les échanges électroniques éliminent les frais d'impression et d'envois postaux des documents volumineux que représentent les réponses traditionnelles aux appels d'offres. Ils font gagner du temps, et sont plus sécurisés grâce au chiffrement. De plus, l'heure du rendu peut être encapsulée directement dans le dossier de réponse, ce qui réduit les litiges.

4. Possibilité de réaliser des tests. Les plates-formes disposent parfois d'espaces de tests dédiés aux procédures de réponse, ce qui permet aux entreprises d'éviter les refus. Une option qui n'existe pas avec les appels d'offres papier.

Les limites

1. Une technologie difficile à maîtriser. Malgré la mise en place, en 2007, du label dem@pe – qui certifie le respect des exigences techniques pour les marchés publics dématérialisés –, chaque plate-forme dispose de sa propre ergonomie. Comprendre et maîtriser la logique de chaque site s'avère indispensable pour répondre aux appels d'offres de collectivités différentes. Les informations sont parfois difficiles à trouver. De plus, les plates-formes n'acceptent pas toujours tous les certificats PRIS-v1 référencés, et les refusent s'ils sont étrangers. L'achat d'un certificat doit être planifié à l'avance, car son attribution n'est pas instantanée.

2. Une confiance modérée. Les entreprises ont parfois plus confiance dans le papier. Les procédures et les règles de marchés publics sont compliquées, et l'électronique n'est pas toujours considérée comme un facteur de simplification.

3. Une connexion haut débit indispensable. La taille des documents à télécharger sur les plates-formes est non négligeable. Une connexion haut – ou très haut – débit est indispensable pour répondre de manière dématérialisée aux appels d'offres publics. Pour éviter les problèmes de réponses liés à la défaillance des fournisseurs d'accès à internet, mieux vaut s'y prendre très tôt.

4. Une dématérialisation partielle. Le papier ne disparaît pas complètement du circuit. Les documents de l'appel d'offres sont parfois imprimés lors de l'élaboration de la réponse, et celle-ci le sera par la collectivité, pour faire signer les élus. Un bilan carbone pas si positif que cela.

MARIE JUNG

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

ÉTUDE PwC, en collaboration avec l'Afdel, publie sa première enquête mondiale sur le marché du logiciel

Le secteur de l'édition s'est engagé dans une profonde mutation

Identifier les leaders et les tendances du marché du logiciel. Tel est l'objectif de la première étude Global Software Leaders, publiée par Pricewaterhouse-Coopers en partenariat avec l'Afdel et d'autres associations d'éditeurs, à partir de données fournies par le cabinet PAC. Au-delà des classements habituels de sociétés d'édition, qui soulignent une nouvelle fois le poids écrasant des acteurs américains, le rapport rassemble les points de vue de 23 dirigeants du secteur sur les défis à venir. Car, marqué par de profondes mutations telles que le développement du cloud computing, l'explosion des technologies mobiles et la « consumérisation » croissante des technologies, le secteur reconsidère son modèle économique, et se concentre davantage sur les attentes des utilisateurs.

De nouveaux modèles qui déclenchent des débats

Concernant le cloud computing, il ne s'agit plus de savoir s'il émerge, mais à quelle vitesse il va se répandre et s'il coexistera avec d'autres modèles. Certains éditeurs prévoient qu'il deviendra dominant, sinon exclusif. D'autres perçoivent ce scénario comme encore éloigné, du moins tant que les problèmes de sécurité, de qualité de service et de localisation des données critiques ne seront pas résolus. Mais tous doivent préciser leur proposition de valeur entre ceux qui contrôlent les centres de données et ceux qui mettent en place leurs App Stores.

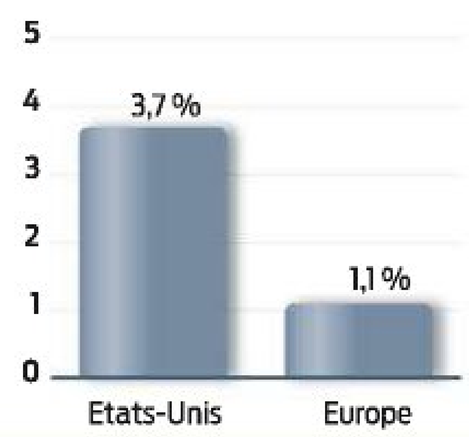
> Il ne s'agit plus de savoir si le cloud computing émerge, mais à quelle vitesse il va se répandre

En outre, la tarification en fonction de la valeur produite n'a pas fini de provoquer des débats entre fournisseurs de services et clients. *« La bataille sur le partage de la valeur ajoutée ne fait que commencer »*, estime Patrick Bertrand, directeur général de Cegid et président de l'Afdel. L'adoption rapide du Mobile Computing (smartphones, tablettes) représente une chance pour les fournisseurs de Saas (Software as as Service) ayant déjà bénéficié de l'émergence du travail nomade et à domicile avec les ordinateurs portables. Toutefois, les interfaces devront tenir compte des contraintes ergonomiques et des avantages propres à ces terminaux comme la géolocalisation.
Enfin, sur un marché de plus en plus concentré, la concurrence prend un nouveau visage, qu'il s'agisse d'acteurs de l'internet ou de sociétés issues du service, tels les cabinets de conseil. Mais bien que le mode de distribution direct sur la Toile se développe, la dimension de service, notamment sur site, restera un différenciateur clé pour les éditeurs, et un gage de fidélisation. Toutefois, l'étude prévient que les revenus issus des services pourraient aussi s'évaporer chez les fournisseurs qui n'étendent pas leurs prestations d'intégration, à travers le cloud, au-delà de leurs propres applications.

BORIS MATHIEUX

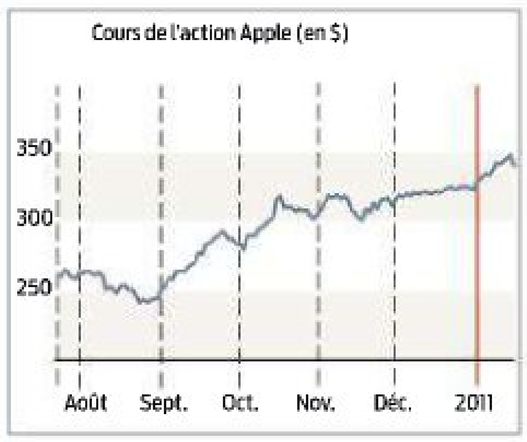
LE SAAS DÉCOLLE PLUS VITE AUX ÉTATS-UNIS

Part du chiffre d'affaires Saas chez les 100 premiers éditeurs
Source : PAC (2009)



VU DES MARCHÉS

Apple : frissons sur Wall Street



Le retrait, pour une durée indéterminée, de Steve Jobs de la direction d'Apple pour raison médicale pouvait faire craindre le pire quant au cours de l'action, actuellement au plus haut de son histoire, à près de 350 $. La nouvelle, annoncée la veille du Martin Luther King Day, n'a pas permis au Nasdaq de réagir dans l'instant, mais l'action chutait de près de 8 % à Francfort. Le lendemain, elle ne perdait que 2,5 % sur la bourse américaine. La publication d'excellents résultats financiers pour le premier trimestre, avec un chiffre d'affaires en hausse de 71 % et 6 Md$ de profit, avait de quoi rassurer les investisseurs sur l'avenir de la firme, sur le court terme en tout cas.

EN BREF

Trois nouveaux appels à projets

Dans le cadre du programme Investissements d'avenir, le gouvernement a lancé de nouveaux appels à projets dans trois domaines de l'informatique : le cloud computing, l'e-santé, et l'e-éducation. La date de clôture pour les candidatures est le 29 avril 2011. Chaque domaine recevra plusieurs dizaines de millions d'euros.

Cyberguerre : l'OCDE relativise

L'Organisation de coopération et de développement économiques relativise la probabilité d'une pure cyberguerre, menée avec des cyberarmes. Cependant, *« Il faudra compter sur le recours à des cyberattaques, en soutien aux attaques cinétiques classiques. »*

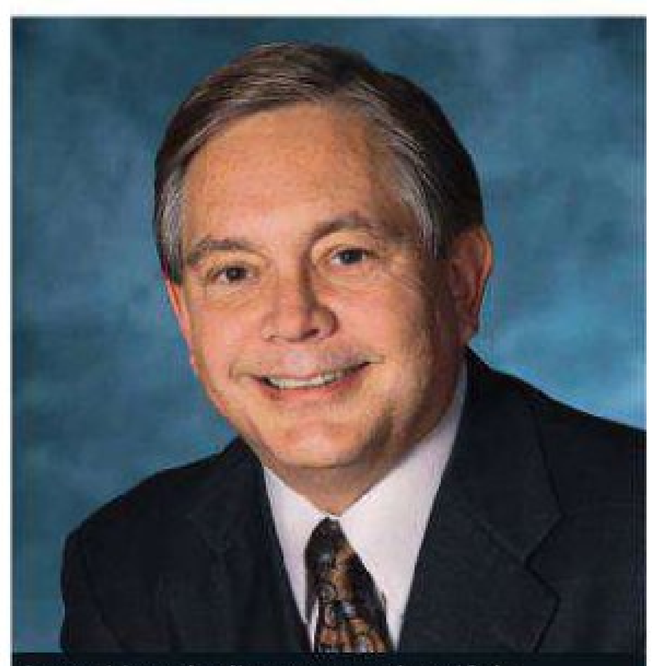
StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

GREEN TECH

« Les datacenters se construiront là où l'énergie est la plus verte »

LARRY VERTAL, directeur exécutif du Green Grid, cherche à définir et diffuser les bonnes pratiques écologiques dans l'informatique. Auparavant, il était le directeur de la stratégie chez AMD.



Larry Vertal, directeur exécutif du consortium The Green Grid. DR

Pour quelle raison proposez-vous deux nouveaux indicateurs écologiques pour les centres de données ?

LARRY VERTAL : Nous avions déjà élaboré le PUE (Power Usage Effectiveness), qui mesure l'efficacité énergétique d'un centre de données (ou datacenter). Soit le rapport entre l'énergie totale consommée par un centre et celle absorbée par les seuls équipements informatiques. Cet indicateur est déjà largement employé, mais il n'est pas suffisant pour évaluer la durabilité globale du datacenter. Nous avons donc mis au point deux nouveaux indicateurs : le CUE (Carbon Usage Effectiveness) et le WUE (Water Usage Effectiveness). L'un mesure l'efficacité au niveau des émissions de CO_2, l'autre s'intéresse à la consommation d'eau.

Sur quels critères avez-vous défini ces deux indicateurs supplémentaires ?

LV : Le CUE est le rapport entre la quantité de CO_2 générée par la consommation énergétique totale du centre de données et celle produite par les équipements informatiques. Contrairement au PUE, qui n'a pas d'unités, le CUE indique le nombre de kilogrammes de CO_2 émis par kilowattheure consommé. Par contre, en ce qui concerne le WUE, nous n'avons pas encore finalisé nos travaux normatifs, car la problématique est plus complexe. Pour l'eau, il faut tenir compte d'un degré de qualité : eau de rivière, traitée, recyclée, potable… En fonction de celle qui est utilisée, le coût n'est pas le même. Nous publierons nos documents relatifs à ce WUE d'ici à la fin du premier trimestre 2011.

Comment calculez-vous le CUE ?

LV : Le carbone émis par le datacenter est essentiellement créé, de manière indirecte, par le fournisseur d'électricité. Mais aussi, de façon directe, par les générateurs diesel, par exemple. Dans ce cas, il est possible d'installer des sondes de mesure, ce qui n'est pas très coûteux. Pour connaître les émissions indirectes, il faut aller chercher l'information. L'Etat de Californie, par exemple, fournit le mélange énergétique de chaque région : charbon, nucléaire, solaire, éolien, etc. La plupart des opérateurs électriques peuvent également délivrer ces données. Certains ne les diffusent pas. C'est regrettable, mais nous n'en sommes encore qu'au début d'un processus d'adoption.

Quels sont les moyens d'améliorer cet indicateur ?

LV : Pour un centre de données déjà existant, il n'est pas toujours simple d'améliorer le CUE. Une des possibilités est de négocier avec son fournisseur pour qu'il livre, audit à l'appui, une énergie plus verte. Ou de doter directement son installation de sources énergétiques renouvelables, tels les panneaux solaires. Mais le CUE servira surtout à améliorer le bilan carbone des futurs datacenters, en influençant sur le choix de l'implantation. A l'avenir, les hébergeurs devraient privilégier les endroits où l'énergie est la plus verte. A ce titre, certains pays seront particulièrement intéressants : l'Islande, grâce à sa température ambiante, sa géothermie et son énergie hydraulique, mais aussi la France, dotée d'un parc nucléaire conséquent. D'autres, au contraire, seront à bannir, comme la Silicon Valley, qui est une région semi-désertique.

Pourquoi un hébergeur devrait-il s'intéresser à son efficacité carbone ?

LV : Les Etats vont taxer de plus en plus l'émission de CO_2, que ce soit sous la forme d'une contribution directe ou en créant une place de marché du carbone, qui ne serait finalement qu'un impôt déguisé, mais politiquement plus acceptable. Pour les hébergeurs, il est important de s'y préparer, car cela va se répercuter sur leurs coûts d'opération, donc sur leur rentabilité. ■

PROPOS RECUEILLIS PAR GILBERT KALLENBORN

CALENDRIER

Février 2007 : naissance du Green Grid, groupement de 120 entreprises impliquées dans la création de datacenters (AMD, Intel, APC, Dell…). Il élabore des méthodes et des standards afin d'améliorer l'efficacité énergétique des centres de calcul.

Octobre 2007 : définition des premiers indicateurs, le PUE (efficacité énergétique) et le DCE (efficacité du datacenter). Ils sont affinés lors des colloques du consortium.

2009 : publication d'un outil en ligne afin de calculer, pour chaque ville en Europe et en Amérique du Nord, le potentiel de refroidissement par la technologie de free cooling.

2010 : partenariat avec le Français Gimelec, un consortium de 230 entreprises spécialisées dans l'électricité et l'automatisme.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

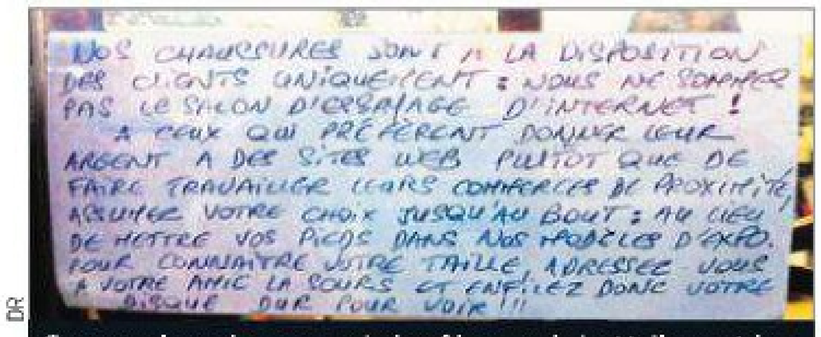
StoreMags

POLITIQUE Le secrétaire d'État à la Consommation souffle le chaud et le froid sur l'e-business

Le petit commerce face à l'e-commerce

Frédéric Lefebvre, secrétaire d'Etat à la Consommation, veut plus de régulation pour les ventes en ligne. Si, après avoir rencontré François Momboisse, président de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (Fevad), il s'était félicité des bons résultats enregistrés par l'e-commerce en 2010, Frédéric Lefebvre s'est aussi montré soucieux de protéger le commerce traditionnel. Son communiqué souligne sa détermination à ce « *que le développement d'internet et de l'e-commerce ne s'accompagne pas de pratiques trompeuses pour le consommateur ou déloyales vis-à-vis du commerce traditionnel* ».

Or, l'essor de l'e-commerce se poursuit à une cadence soutenue : en effet, selon les chiffres présentés par la Fevad, il a représenté 31 milliards d'euros de dépenses en 2010 (25 milliards en 2009). A titre de comparaison, le commerce de détail a réalisé un chiffre d'affaires de 457,2 milliards d'euros en France en 2009 (selon les chiffres de l'Insee). L'impact de l'e-commerce est globalement modeste, mais commence à être perçu par les marchands traditionnels, dans certains secteurs. Reste à voir comment le secrétaire d'Etat entend protéger le commerce traditionnel d'éventuelles pratiques déloyales venues du net.



DR

Ce marchand a compris le rôle que lui attribuent les acheteurs sur internet...

Une charte ou une taxe envisagées

La piste d'une nouvelle charte se profile, voire celle du retour d'une taxe à l'achat sur internet. La Tascoe (Taxe sur les achats de services de commerce électronique), qui se voulait l'équivalente de la Tascom, la taxe sur les surfaces commerciales du commerce traditionnel, avait été proposée fin 2010 par la commission des finances du sénat. Mais elle avait finalement été abandonnée devant la levée de bouclier des professionnels de l'e-commerce et des internautes. ALAIN CLAPAUD

VOUS RECHERCHEZ
UN MANAGER IT,
PENSEZ AU MANAGER
DE TRANSITION.

Systèmes et Technologies de l'Information

Tél : +33 (0)1 53 70 17 00 – web : www.mpiexecutive.com – email : mpiparis@mpiexecutive.com

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

E-RÉPUTATION De plus en plus de collaborateurs s'expriment sur les sites communautaires

Quand les salariés critiquent (ou pas) leur SSII dans les réseaux sociaux...

Aujourd'hui, 15 % des salariés parlent de leur entreprise sur les réseaux sociaux comme Facebook, Linkedin, Viadeo ou Twitter. Tel est un des enseignements du sondage réalisé en janvier 2011 par l'observatoire Hopscotch-Viavoice. Le phénomène touche bien sûr les sociétés de services informatique. « *Cette tendance devrait s'amplifier en SSII, car bon nombre de leurs employés sont issus de la jeune génération et ont un profil technique. Ils sont plus connectés que la moyenne des autres salariés* », explique Jérôme Lascombe, président d'Hopscotch. Selon l'étude, plus des deux tiers des collaborateurs parlent positivement de leur entreprise, un sur cinq est plutôt critique…

Des échanges disciplinés protègent l'image de l'employé

Sur des sites professionnels comme Viadeo, par exemple, les salariés de SSII ne se lâchent pas. Le plus souvent, ils s'expriment de manière encadrée, dans des hubs par exemple. Les échanges un peu vifs sur leur patron se font dans les coulisses, via la messagerie privée. Rien d'étonnant, car le turnover est plus élevé que la moyenne dans ces sociétés. « *Du coup, les employés ont tout intérêt à s'astreindre à une certaine discipline et à ne pas dénigrer leur entreprise sur Twitter ou Facebook. C'est risqué vis-à-vis d'un éventuel futur employeur* », précise Jérôme Lascombe. Certains collaborateurs de SSII n'hésitent pas, toutefois, à critiquer leur entreprise sur des sites communautaires comme Notetonentreprise.com, créé en 2008. Sur celui-ci, ces sociétés sont d'ailleurs les employeurs les plus notés par les internautes.

> « Contrairement à des sociétés d'e-commerce, les SSII participent peu au web social .»
>
> **Albéric Guigou,** cofondateur de Reputation Squad

La situation peut aussi déraper sur Facebook… En témoigne l'affaire Alten. En novembre dernier, trois salariés de la SSII ont été licenciés pour « *incitation à la rébellion* » et « *dénigrement de l'entreprise* » après avoir critiqué leur hiérarchie et leurs conditions de travail, en 2008, sur leur page Facebook. Pour Albéric Guigou, cofondateur de Reputation Squad, agence spécialisée en e-réputation, « *le cas d'Alten est typique des entreprises très peu actives sur internet. Contrairement à des sociétés d'e-commerce, par exemple, les SSII connaissent peu d'activités en ligne en dehors de leur site, et participent peu au web social. Ainsi, quand une crise surgit, elles sont tout de suite très exposées. Les commentaires négatifs de leurs salariés remontent vite dans les résultats des moteurs de recherche.* » Lorsqu'on saisit « Alten » sur Google on trouve, dès la première page, une trace de cette affaire… Mauvais pour l'image.

Sur le site Notetonentreprise, les SSII sont les sociétés les plus notées.

Anticiper les problèmes

Dans le domaine de l'e-réputation, il est important de bien évaluer l'impact d'une décision juridique sur l'image de l'entreprise, et la proportion de la réponse. Aujourd'hui, encore très peu de sociétés anticipent les problèmes. Comme le révèle l'étude Hopscotch, seulement 12 % des salariés interrogés ont été sensibilisés par une charte ou un guide de conduite. « *Les SSII n'ont pas encore, à mes yeux, réalisé l'enjeu que les réseaux sociaux représentent en termes d'image,* affirme Albéric Guigou. *Ce n'est pas en faisant régner la terreur qu'elles empêcheront les dérives, mais plutôt en accompagnant leurs collaborateurs à l'heure du web social, en édictant des chartes et en gérant leurs salariés comme des individus qui, un jour ou l'autre, s'exprimeront certainement sur les réseaux sociaux.* »

SANDRINE CHICAUD

L'AVIS DE LA SSII

DR

Pascal de Nervo, directeur marketing et communication de Devoteam

« Sensibiliser les collaborateurs à l'utilisation des réseaux sociaux »

Le métier de consultant s'avère dur et peut créer chez certains collaborateurs une animosité vis-à-vis de leur employeur. Un site comme Notetonentreprise.com, par exemple, est un bon défouloir. Lorsqu'un collaborateur de Devoteam est déçu, je m'efforce de répondre à ses commentaires, ou je suggère à d'autres personnes, attachées à l'entreprise, d'émettre leur avis sur le site. Sur les réseaux sociaux, mieux vaut occuper le terrain, rétablir la vérité quand c'est nécessaire, être transparent.

Cet été, nous avons publié une charte sur les réseaux sociaux. Elle propose dix conseils pour sensibiliser les collaborateurs à l'utilisation de ces outils (parler en son nom, citer ses sources, veiller à son image, être le premier à s'excuser lorsqu'on a commis une erreur…).

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

START UP EN PARTENARIAT AVEC OSEO

Des données bien protégées grâce à la sauvegarde en ligne

NOM : Axalot.

DATE DE CRÉATION : 2008.

DOMAINE : sauvegarde.

INNOVATION : simplification de l'installation et de l'utilisation des outils de back up.

Axalot – nom dérivé d'Axolotl, un batracien ayant pour particularité de régénérer ses organes et ses membres détruits ou abîmés – est une jeune entreprise spécialisée dans la sauvegarde en ligne. Elle propose ses services aussi bien aux particuliers qu'aux sociétés. « *Nous travaillons surtout avec les indépendants, les TPE-PME et certaines collectivités, telles des mairies* », précise Axel Dreyfus, président et fondateur d'Axalot.
Certes, des outils de sauvegarde, il en existe déjà, « *mais leurs interfaces restent complexes. Nous avons développé notre solution de sauvegarde en tentant de simplifier son usage* », explique-t-il. Quelques étapes suffisent pour installer le produit qui, par ailleurs, ne pèse que 2,2 Mo.

Des sauvegardes réalisées en toile de fond

Une fois installé, le logiciel crée un jeu de dossiers, organisés par types de fichiers, puis démarre un premier back up. Ensuite, des sauvegardes incrémentales automatiques sont opérées toutes les quarante-cinq secondes. Le logiciel calcule la signature unique de chaque fichier, afin de gérer la déduplication des informations. Les utilisateurs peuvent remonter dans le temps (jusqu'à une quinzaine de jours), et retrouver les différentes versions de leurs fichiers enregistrées. Par défaut, la bande passante allouée à la sauvegarde est limitée à 30 Kbit/s, un paramètre modifiable. En déplacement, l'utilisateur est en mesure d'accéder à ses données, même si sa machine est éteinte. Les documents son et vidéo sauvegardés sont accessibles en streaming. Il est également possible de retrouver l'ensemble de son contenu sauvegardé à partir d'un iPhone, d'un iPad ou d'un iPod, en téléchargeant l'application Axalot. Enfin, le service Cloud Data Backup aide les professionnels utilisant les Google Apps à sauvegarder leurs données présentes sur le cloud (webmail GMail, documents, etc.).

Les développements en interne favorisent des prix compétitifs

Les données sauvegardées via le logiciel d'Axalot sont stockées chez l'hébergeur Telehouse 3, dans les Yvelines. « *Nous fabriquons nous-mêmes nos serveurs, qui contiennent chacun 45 disques durs, et optimisons ainsi la consommation électrique* », indique Axel Dreyfus. Et il ajoute : « *Nous avons également conçu nos propres cartes PCI Express, associées à ces disques durs.* » Ces développements internes se traduisent par des coûts de structure très bas pour Axalot. La start up propose par conséquent des tarifs dégressifs et compétitifs à ses clients : de 9,90 euros par an pour 4 Go, jusqu'à 239 euros par an pour 250 Go.

EDDYE DIBAR

REPÈRES

Siège : Puteaux (92).
Effectif : 13 personnes.
Financement : aides à l'innovation et prêt participatif d'amorçage d'Oséo.
Les membres fondateurs :
Axel Dreyfus (41 ans), président.
Guillaume Picot (40 ans), directeur financier.
Cédric Hans (32 ans), directeur général.
Philippe Meriaux (34 ans), directeur des opérations.

DANS LES LABOS

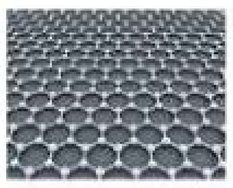
Vers un Cern des maths ?

L'ESF, fondation européenne consacrée à la science, propose la création de l'équivalent du Cern (organisation européenne pour la recherche nucléaire) pour les mathématiques. L'idée étant de lutter contre la dispersion qui existe dans ce domaine, avec des chercheurs éparpillés sur tout le continent européen. Objectif : créer un réseau d'équipes de mathématiciens, qui, ainsi, collaboreraient plus facilement avec l'industrie, notamment avec les PME. Cet institut pourrait également aider financièrement des start up travaillant dans le domaine des mathématiques appliquées.

Plus d'énergie solaire

Des scientifiques de l'université d'Akita (Japon) ont mis au point un matériau transparent capable de transformer le spectre visible en lumière bleue. Dès lors, en s'en servant pour recouvrir une cellule photovoltaïque, il est possible d'améliorer le rendement de celle-ci de 9 %. En outre, ce matériau organique n'est pas polluant et se révèle très résistant.

Supercondensateur en graphène



Des chercheurs américains viennent de concevoir un supercondensateur pouvant stocker autant d'énergie que les anciennes batteries NiMH (Nickel-Metal Hydride), mais capable de se charger beaucoup plus rapidement (quelques minutes). Ce condensateur s'appuie sur deux électrodes en graphène placées très près l'une de l'autre. Sauf que, justement, elles ont tendance à se coller l'une contre l'autre. Un problème que comptent résoudre les scientifiques en employant des feuilles de graphène... incurvées.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

LA FRANCE A ENFIN SA CHAÎNE ÉCONOMIQUE ET FINANCIÈRE

CANAL 24
(EN IDF SEULEMENT)

CANAL 80 OU 213

CANAL 149

CANAL 240

CANAL 95
(EN IDF SEULEMENT)

CANAL 100

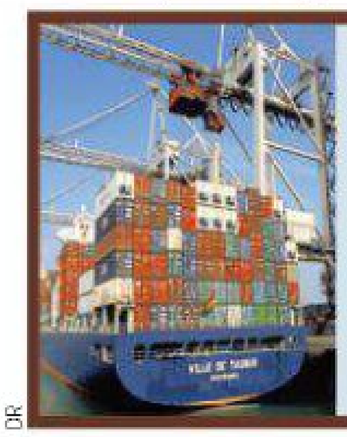
CANAL 64

N°1 sur l'économie.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
DeBonneville-Orlandini
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

EXPÉRIENCES



DR

Les professionnels du port du Havre se sont regroupés pour développer la suite Easyport qui assure la traçabilité et les formalités douanières des marchandises.

40 Md€ seraient économisés par an grâce à la généralisation de la facture électronique au sein de l'Union, selon une étude réalisée pour la Commission européenne.

POSTE CLIENT

Windows 7 : déjouer les pièges d'une migration inéluctable

Fin du support de XP en 2014, sécurité renforcée, lancement plus rapide : les raisons de passer au dernier système Windows sont nombreuses. Mais en prenant quelques précautions, comme les lecteurs de *01 Informatique* en témoignent.

L'arrivée de Windows 7 bouscule quelque peu les directions informatiques. Ayant fait – très majoritairement – l'impasse sur Vista, les entreprises ont (presque) perdu l'habitude de migrer leurs postes clients, qui fonctionnent avec Windows XP depuis presque dix ans. Aujourd'hui encore, ce système d'exploitation n'a pas perdu de son éclat. Non seulement il est installé sur les trois quarts des PC (d'après Forrester), mais en plus il joue les prolongations. « *Beaucoup de responsables informatiques achètent des machines sous Windows 7, puis les rétrogradent en Windows XP afin de préserver l'homogénéité et l'interopérabilité de leur parc, quitte à revenir vers Windows 7 plus tard* », explique Federica Troni, analyste au sein du cabinet de conseil Gartner.

Les nouvelles options d'ergonomie de Windows 7 en font un système plus facile à prendre en main. Se l'approprier demande un temps de formation limité.

Le train de la migration est en marche

Mais qu'on ne s'y trompe pas : la migration vers Windows 7 est inéluctable. Car, d'une part, la fin du support de XP est programmée pour 2014, et, d'autre part, les nouvelles applications seront de moins en moins compatibles avec ce système. A moins d'être coupé du monde et de n'utiliser que des logiciels faits maison, il faudra donc se pencher tôt ou tard sur cette problématique. D'ailleurs, un sondage réalisé par la rédaction de *01 Informatique* auprès de 76 DSI, en décembre 2010, a permis de constater que le train de la migration est bien en marche. Environ un tiers des responsables informatiques a commencé à déployer des postes sous Windows 7. Certaines petites et moyennes structures ont même fini de migrer l'ensemble de leur parc. « *Tous nos postes sont déjà sous Windows 7 depuis presque un an. Nous avons fait ce choix pour des raisons de performance, de fiabilité et de sécurité* », explique Daniel O'Hanlon, DSI d'Index Ventures, société d'investissement d'une trentaine d'employés.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

Hormis la fin annoncée du support de Windows XP, les motivations des DSI pour migrer s'avèrent très diverses. Beaucoup d'entre eux citent la performance, la stabilité et l'ergonomie du système (délai de démarrage plus court, interface plus réactive, nouvelle zone de recherche, widgets…). Certains mettent en avant les améliorations des fonctionnalités réseaux (fonction VPN avec Directaccess…), de sécurité (chiffrage du disque dur avec Bitlocker…) et d'administration (avec, notamment, une meilleure granularité dans l'administration centrale des machines). Pour d'autres, le passage en 64 bits rend plus performant le traitement des vidéos et des séquences 3D.

Sans compter qu'adopter Windows 7 est aussi une question de prestige. « *Les DSI sont tenus d'offrir des solutions récentes afin de maintenir une bonne image des postes de travail professionnels face aux ordinateurs personnels et aux smartphones* », explique Didier Venturini, DSI du conseil régional de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Préserver la compatibilité entre les produits de Microsoft

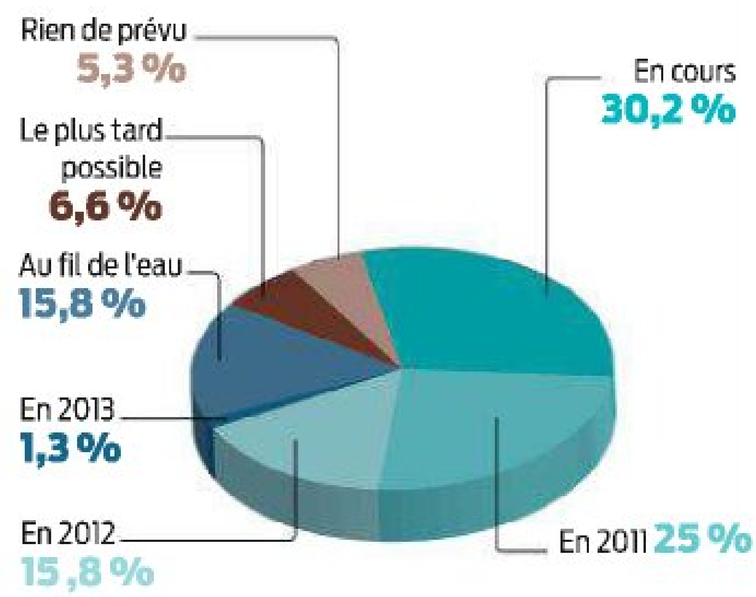
Enfin, la migration peut découler de la volonté de maintenir une cohérence entre les différentes suites logicielles de Microsoft. « *La fin du support de Windows XP et le besoin de nouvelles fonctionnalités nous orientent naturellement vers Windows 7. L'utilisation d'autres produits Microsoft nous encourage également à garder un ensemble homogène (Office 2007 et 2010, Sharepoint, Dynamics CRM, etc.) à des fins de compatibilité ou de facilité d'emploi* », résume ainsi Philippe Houplain, directeur des systèmes d'information et des télécommunications de la mairie de Versailles.

Avant de commencer cette opération, il convient néanmoins de vérifier que le nouveau système et le parc applicatif existant peuvent fonctionner ensemble sans problème. Cette étape – qui peut durer plusieurs mois –est vraiment essentielle et conditionnera les suivantes. Un haut degré de compatibilité permettra d'aller assez vite. Pour chaque logiciel qui ne réussit pas ce test, il s'agira alors d'évaluer les conséquences en détail : s'agit-il d'une application critique ? Si elle a été développée en interne, peut-on la modifier ? Sinon, l'éditeur a-t-il planifié une mise à jour ? Existe-t-il une alternative ? Combien de temps et d'argent coûtera une adaptation au nouveau système ?

Chez Air France, par exemple, le projet de migration a débuté en février 2010, mais le déploiement proprement dit ne pourra pas commencer avant avril 2011. « *La totalité de nos 56 000 postes de travail (80 % en XP, 20 % en Windows 2 000) sont concernées. La tâche est complexe, non pas tant par le nombre de PC que par celui des applications – 1 341 ! – touchées par l'introduction de Windows 7* », explique Hubert Cropsal, responsable du département ingénierie à Air France. Evidemment, plus les solutions ont évolué vers des versions pour le web, moins il y aura de problèmes au niveau de la compatibilité logicielle.

EN 2014, WINDOWS 7 ÉQUIPERAIT PRÈS DE 90 % DES PC D'ENTREPRISE

Prévisions de migration vers Windows 7
Source : 01 Informatique (76 répondants)



« La tâche est complexe quand elle concerne 56 000 stations de travail et 1 341 applications ! »
Hubert Cropsal, Air France

« *Nous avons d'ores et déjà effectué des tests de compatibilité au niveau du département informatique. Comme nous avons essentiellement des applications web, nous n'avons pas rencontré de réelles difficultés, mis à part un petit bogue avec Internet Explorer 8. Il nous reste maintenant à vérifier le déploiement. Pour cela, nous allons mettre en place un groupe d'une trentaine d'utilisateurs cobayes* », explique François Saule, chef du service informatique du conseil régional du Limousin.

A la DSI de la mairie de Versailles, on se montre plus prudent. « *La migration se déroule en deux phases,* précise Philippe Houplain. *La première, que nous avons entamée, touchera l'ensemble de la DSI (30 postes), afin d'étudier tous les problèmes pouvant survenir (réseau, pilotes, applications). Ayant beaucoup d'applicatifs métier, nous testerons ces derniers soit sur un Windows 7 pur, soit sur la version virtualisée d'XP sous Windows 7. Pendant cette étape, nous conserverons nos machines XP en doublon, à titre de comparaison et par sécurité.* »

Chez Ubifrance, la situation a été un peu plus compliquée. L'agence fran-

TÉMOIGNAGE

DR

Yann Danou, DSI d'Ubifrance

« La refonte de notre système d'information a limité, au final, le coût de la migration »

Depuis 2008, Ubifrance a intégré 65 sites, dans 44 pays, consacrés au commerce extérieur et gérés auparavant par le ministère des Finances. Afin de disposer d'un système d'information homogène, nous avons revu l'ensemble de notre infrastructure et décidé de refondre notre parc d'applications. Nous avons choisi de migrer directement sur Windows 7, pour bénéficier des avantages au niveau du développement .Net. Au final, seule une poignée de logiciels posait réellement des problèmes de compatibilité. Ils ont été soit redéveloppés, soit remplacés, soit virtualisés, soit laissés sur des postes XP. En particulier, nous avons remplacé une solution d'archivage pour les courriers électroniques, car l'éditeur n'avait pas encore mis à jour son logiciel.

Comme ce renouvellement global était planifié, le coût de la migration vers Windows 7 se limite aux tests de comptabilité, et aux développements ou aux adaptations spéciales. Ce qui est assez faible. De plus, notre système d'information est désormais entièrement revu pour fonctionner avec le web. Pour les prochaines migrations, nous aurons juste à prévoir le changement du navigateur.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

çaise pour le développement international des entreprises disposait de 75 applications, pour la plupart issues de développements internes. Or, les trois quarts ne fonctionnaient pas avec Windows 7. Il se trouve qu'au même moment, Ubifrance a décidé d'une refonte complète de son système d'information. Finalement, la majorité de ces applications ont été soit arrêtées, soit modifiées. Et la DSI en a alors profité pour les rendre compatibles avec Windows 7.

Une migration dépendante des mises à jour des applications

Au final, il n'en restait plus que cinq posant réellement problème. Pour l'une (la facturation), il était possible de procéder par émulation du système XP sous Windows 7. Pour deux autres (comptables), il a été décidé de préserver des postes sous XP. Et Ubifrance s'est résolu à redévelopper deux autres applications (des logiciels métier liés à l'agriculture). « *C'était lourd et cela nous a coûté plusieurs mois de travail. Si nous avions dû faire cela pour toutes les applications, nous n'aurions pas pu migrer* », souligne Yann Danou, DSI d'Ubifrance.

D'ailleurs, il n'est pas rare qu'une entreprise soit obligée de geler temporairement son processus de migration en attendant la mise à jour d'un éditeur. Philippe Hugues, DSI du groupe Ciat, fabricant de systèmes de climatisation, l'a vécu : « *Nous venons de changer une centaine de stations CAO, mais elles sont restées sous Windows XP car l'éditeur du logiciel utilisé (PTC) ne le certifiait pas sous Windows 7 64 bits.* » A partir du moment où tous les obstacles liés à la compatibilité logicielle sont levés, deux voies principales s'ouvrent aux DSI quant au déploiement : en douceur ou de façon radicale.

La première méthode est, de loin, la plus plébiscitée. Dans les entreprises, le système est généralement fourni avec le matériel, en licence OEM (Original Equipment Manufacturer). Le plus simple est alors de se caler sur le processus habituel de renouvellement du parc, programmé par le responsable informatique. « *Nous fonctionnons avec ce type de licences, car les acheter directement chez l'éditeur serait trop onéreux,* explique Hervé Talbot, responsable des systèmes d'information du club sportif Olympique de Marseille.

« Nos utilisateurs ont le choix entre migrer vers Windows 7 ou continuer avec XP. »

Mathieu Reynaud, LPG

Concernant le système d'exploitation, il précise : « *Dans le cadre du renouvellement classique de nos PC, tous les postes neufs sont équipés de Windows 7. Nous remplaçons un peu plus de 30 % de notre parc informatique par an. Ainsi, notre matériel est toujours récent. A priori, en 2014, nous n'aurons donc quasiment plus de postes en Windows XP.* »

Même son de cloche auprès de Yann Jouveneaux, directeur informatique chez Sakata, un semencier japonais : « *Pour des raisons d'optimisation des coûts, nous achetons nos licences en OEM avec nos machines, que nous changeons systématiquement tous les trois ans, site après site. Le volume d'achat, l'absence de vétusté, le fait de ne pas recourir aux contrats de licence open et la personnalisation en usine nous permettent d'économiser beaucoup d'argent sur l'année. Toujours dans une logique de gestion, et dans le respect du contrat OEM, nous ne renouvelons les systèmes d'exploitation qu'au moment du renouvellement.* »

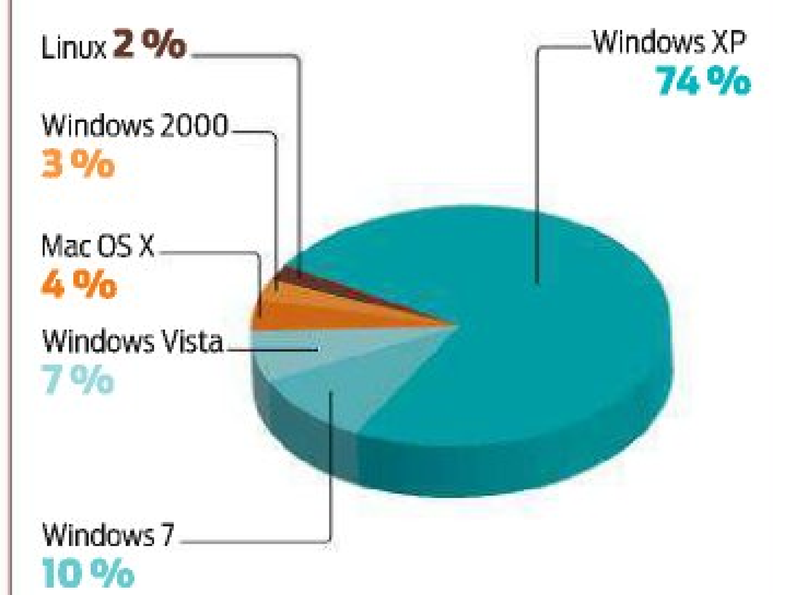
Certains poussent le bouchon encore plus loin et optent pour une migration ultradouce, en laissant un choix total à l'utilisateur. « *Nous avons réalisé les tests de compatibilité, mais nous ne voulons pas pousser à la consommation,* explique Mathieu Reynaud, responsable technologie des systèmes d'information chez LPG, fournisseur d'équipements de massage pour kinésithérapeutes et esthéticiennes. *Nous n'imposons rien pour le moment. Le déploiement se fait essentiellement auprès des utilisateurs qui veulent Windows 7. Pour cela, nous avons organisé un sondage par e-mail. Aujourd'hui de 20 à 30 % du parc sont passés au dernier système d'exploitation de Microsoft. L'année prochaine, nous pensons atteindre 70 %. Dans ce genre de situation, le bouche à oreille marche assez bien. Mais nous ne sommes pas pressés, car XP fonctionne bien.* »

Préférer le big bang pour éviter un parc hétérogène ?

Mais le changement en douceur a un inconvénient : il faut gérer un parc hétérogène. Pour certaines entreprises, ce n'est pas un problème majeur. Mais pour d'autres, cela peut être capital, surtout si l'arrivée de Windows 7 est concomitante avec celle d'autres produits Microsoft (Exchange et Offi-

FIN 2010, TROIS PC SUR QUATRE FONCTIONNAIENT SOUS WINDOWS XP

Systèmes actuellement déployés en entreprise
Source : Forrester (3e trim. 2010)



L'AVIS DE L'EXPERTE

DR

Federica Troni, analyste chez Gartner

Les entreprises vont surtout migrer en 2011-2012, car la maintenance de Windows XP expire en 2014. Sans cela, la sécurité du parc informatique devient risquée, à moins que les postes soient isolés du monde extérieur. Au-delà de 2014, Microsoft proposera une support sur mesure, mais il se chiffrera en dizaines, voire centaines de milliers de dollars par an. C'est donc plutôt réservé aux très grandes entreprises. Autre raison de migrer : beaucoup de logiciels ne seront plus compatibles avec XP.

Les migrations sont toujours longues et complexes. Il faut compter au moins de douze à dix-huit mois pour un parc informatique complet. Mieux vaut donc s'y prendre à l'avance. Généralement, l'opération se fait par un mélange de renouvellement de machines et de déploiements de licences. En moyenne, les entreprises renouvellent de 20 à 25 % de leur parc de PC chaque année.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

ce 2010, Windows Server 2008, etc.). La direction informatique peut alors être tentée de tout migrer d'un coup, afin que tous les utilisateurs bénéficient des mêmes avantages en même temps et, surtout, pour ne pas avoir à maintenir plusieurs parcs différents.
« *Le passage à Windows est une des composantes du complet renouvellement de notre parc de postes de travail (environ 2 500 au niveau mondial),* explique Guy Gbalabanian, responsable production au sein de la DSIO (direction des systèmes d'information et de l'organisation) du groupe de réassurance Scor. *Lors de ce processus de type big bang, réalisé tous les quatre ou cinq ans, nous changeons donc simultanément le hardware, le système d'exploitation et la suite bureautique sur une période d'environ trois mois. Nous en sommes à la cinquième opération de ce type à l'échelle du groupe.* »

Lier le changement de système et de certaines applications

Les liens de complémentarité entre les suites logicielles de Microsoft peuvent également inciter les responsables informatiques à choisir la manière radicale, car certaines fonctionnalités intéressantes ne sont disponibles qu'avec les dernières versions des logiciels. « *Office 2010 – nous utilisions toujours la version de 2003 – nous était devenu indispensable afin de disposer d'une intégration plus poussée avec Sharepoint, que nous venions de mettre à jour. Nous avons donc combiné son installation et celle de Windows 7* », souligne Olivier Schaeffer, directeur infrastructure globale chez Polypore International, fournisseur de filtres industriels.

> **« La compatibilité logicielle ne pose pas de réelles difficultés car nous avons essentiellement des applications conçues pour le web. »**
> **François Saule,** conseil régional du Limousin

Chez Ubifrance, la réflexion était similaire. « *En utilisant Office 2003, nous étions confrontés à plusieurs incompatibilités avec Windows 7, qui touchaient les macros ou la lecture de pièces jointes zippées. Par ailleurs, nous avions déjà adopté, pour nos applications .Net internes, une ergonomie proche d'Office 2010. Par souci d'homogénéité, nous avons donc décidé de migrer simultanément Windows et Office* », précise Yann Danou.
Mais quelle que soit la stratégie de migration choisie, la formation et la gestion du changement côté utilisateurs ne posent pas de problème majeur, reconnaissent la plupart des DSI interrogés. « *L'ensemble est bien accueilli, en particulier pour les améliorations de performances* », indique Guy Gbalabanian. En général, un quart d'heure ou une demi-heure de prise en main suffit, selon les cas. « *Les collaborateurs n'ont pas besoin de formation* », estime même Hervé Talbot.

GILBERT KALLENBORN

TÉMOIGNAGE

Maxime Duprez, responsable des systèmes d'information à l'Olympique lyonnais

« Comme notre parc est ancien, nous migrons lors du renouvellement des postes »

Nous avons complètement sauté l'étape Windows Vista et en étions restés à XP. Mais nous devions anticiper la fin de son support. Comme notre parc de 240 postes de travail était assez ancien, et inadapté pour accueillir Windows 7, nous avons donc décidé de ne migrer que lors du remplacement des postes de travail. Avec notre plan de renouvellement sur quatre ans, nous nous sommes fixés comme objectif une fin de déploiement en 2013. La bonne nouvelle est que nous avons un excellent taux de compatibilité de nos applications et matériels spécifiques avec Windows 7. Parmi nos 20 applications, seuls quelques logiciels comptables vont rester, pour le moment, sur Windows XP.

Une première vague d'utilisateurs a reçu, des PC neufs avec Windows 7. Dans l'ensemble, le fait d'avoir une nouvelle machine a facilité l'acceptation de Windows 7, les collaborateurs se sentent même privilégiés par rapport à ceux travaillant toujours sur des postes (et un système d'exploitation) plus anciens. Ce déploiement a été accompagné d'une formation accélérée d'un quart d'heure par poste de travail, avec, à la clé, un manuel utilisateur.

LES OBSTACLES

TROIS RAISONS POUR NE PAS MIGRER

- **« Mes applications ne sont pas compatibles. »** Si la solution qui pose problème est d'origine tierce, il faut attendre la mise à jour de l'éditeur ou acheter une solution alternative. Si elle est issue d'un développement interne, le processus peut être plus rapide : c'est l'entreprise qui décide de son éventuelle adaptation.
- **« XP fonctionne très bien, je n'ai pas besoin d'autre chose. »** Pour certaines applications spécifiques, on peut choisir de préserver des postes sur Windows XP jusqu'à la fin du support, voire au-delà s'ils sont peu exposés vis-à-vis de l'extérieur. Mais cette stratégie est risquée.
- **« Le coût de migration est trop élevé. »** Migrer peut coûter cher, en raison des incompatibilités ou des hétérogénéités éventuelles du parc informatique. En fonction de leurs priorités budgétaires, certains DSI préféreront donc passer un tour.

BONNES PRATIQUES

CINQ CONSEILS POUR BIEN MIGRER

- **Faire un test de compatibilité exhaustif,** d'abord interne à la DSI, puis au sein d'un groupe d'utilisateurs testeurs.
- **Chiffrer le coût de migration.** Tests, achats de licences, déploiements, formations, prise en main... Une migration n'est jamais à coût zéro.
- **Bien évaluer sa méthode de migration.** Que ce soit par renouvellement progressif des machines ou tout d'un coup, chacune a ses avantages et ses inconvénients.
- **Définir une priorité de migration.** Les VIP (PDG, directeurs généraux...) sont généralement à privilégier.
- **Ne pas oublier le plan de formation.** Il dépend des fonctions utilisées sur les postes. Certaines entreprises n'en font pas, d'autres proposent jusqu'à une demi-journée de formation par utilisateur.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

VIRTUALISATION Une reconfiguration des postes de travail simplifiée

Des terminaux légers à la CCI de Lyon

Lorsqu'on doit reconfigurer 80 PC tous les jours, on cherche un moyen d'alléger le travail. La Chambre de commerce et d'industrie de Lyon (CCIL) dispense des formations de quelques jours en micro-informatique à des employés de PME, des professions libérales, des commerçants et des artisans. Les exercices sont chaque jour différents et il faut repartir chaque fois d'une configuration propre. « *Avant, nous téléchargions les logiciels sur les PC pendant la nuit,* explique Albert Levigne, DSI à la CCIL. *Mais l'installation automatique échouait trop souvent sur plusieurs postes. Il fallait alors les reprendre manuellement.* » Après un an de veille technologique, Albert Levigne assiste à une démonstration du produit NDV de Neocoretech. « *J'ai compris que c'était la solution,* déclare le DSI. *Elle allie souplesse et simplicité.* »

Des configurations sur mesure

A l'issue d'une phase de tests plus approfondie, Albert Levigne achète 80 licences et investit dans sept serveurs Nec, dont deux sont des « brokers » stockant les configurations proposées aux utilisateurs. Les cinq autres hébergent les hyperviseurs exécutant des configurations sous forme de machines virtuelles. Dans la salle de formation, les PC sont remplacés par des terminaux Wyse. On peut ainsi conduire plusieurs types de stages en même temps, les terminaux se connectant aux machines virtuelles adéquates. Seul bémol, selon le DSI : « *L'éditeur est tenu de mettre à jour rapidement sa solution à chaque nouvelle version du système d'exploitation, par exemple celle de Windows 7.* » JEAN-PIERRE SOULÈS

L'ORGANISME

Activité : chambre de commerce et d'industrie.
Effectif : 380 personnes.

LE PROJET

Problème à résoudre : configuration automatique des postes de travail.
Solution déployée : NDV de Neocoretech. Terminaux Wyse.
Coût : 24 000 € (licences et serveurs).

IT for BUSINESS FORUM

7 au 9 avril 2011

3 jours pour comprendre les enjeux des technologies dans la transformation de son entreprise.

Cette manifestation de haut niveau réunira de nombreux dirigeants autour d'intervenants prestigieux du *7 au 9 avril 2011* à **Courchevel.**

Au programme :

- Diriger une **entreprise 2.0**
- À quand la prochaine **rupture** ?
- **Sécurité :** pilier fondamental de l'entreprise ?
- Stratégie "multicanal" et métamorphose de la **relation client**
- Web et innovations : décryptage du **savoir-faire français**
- **Distribution :** un secteur en pleine mutation
- **E-finance,** quelles opportunités ?
- L'avenir des **medias** et de l'Entertainment
- Crowdsourcing, crowdfunding, **cloud computing,** blogsourcing...

Avec notamment la participation de :

- **Rahaf Harfoush,** *responsable Communication nouveaux médias de la campagne de Barack Obama.*
- **Denis Payre,** *créateur de Business Objects et de Kiala, leader de la vente à distance.*
- **Gauthier Picquart,** *PDG et Fondateur de RueDuCommerce.*
- **Tan Le,** *créatrice de l'environnement contrôlé par la pensée.*
- **Anand Agarawala,** *inventeur du révolutionnaire bureau 3D BumpTop, racheté par Google.*
- **Jamais Cascio,** *futurologue américain le plus réputé, créateur du 2ème forum prospectiviste au monde.*
- **Liberty Verny,** *PDG et fondateur de Bazarchic.com*

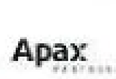
Liste complète des intervenants disponible sur le site internet du forum

PROGRAMME ET INSCRIPTION :
www.itforbusinessforum.com*

* Programme et conditions d'inscriptions sur www.itforbusinessforum.com / Dans la limite des places disponibles.

Tarif « Early Bird » jusqu'au 31 janvier 2011 minuit.

Partenaires stratégiques



Partenaires media

Produit par

En collaboration avec

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

INFRASTRUCTURE Consolider ses serveurs pour mieux exploiter la puissance des machines

Honda France Manufacturing virtualise tous ses serveurs pour réduire les coûts

La chasse aux coûts est devenue la règle dans l'industrie, et l'informatique n'y échappe pas. Ainsi, Honda France Manufacturing, qui assemble quelque 200 000 produits par an (tondeuses à gazon, motoculteurs, moteurs, etc.), a décidé de centraliser l'ensemble des serveurs exploités sur ses sites industriels. Forte d'une longue expérience en la matière, depuis 2004, l'entreprise a choisi la voie de la consolidation des serveurs dans un environnement virtualisé.

« *Nous avons lancé ce mouvement pour faire face à l'arrivée de nouvelles applications* », explique Benoit Perrussel, administrateur informatique et réseaux de Honda France Manufacturing. Les premiers déploiements de serveurs virtuels avaient été réalisés à l'aide de l'hyperviseur ESX 2.5 de VMware sur les baies HP EVA4000 alors en place. En 2007, à l'occasion de la fin du contrat de support et de financement de ces baies de stockage, Benoit Perrussel décide de rénover l'architecture technique. Il passe à la version 3.5 d'ESX et opte pour deux baies EMC Clariion CX4-120, beaucoup plus puissantes (6 To de capacité), qui lui permettent de transférer peu à peu l'ensemble des serveurs de la société.

L'entreprise a choisi de consolider ses serveurs dans un environnement virtualisé afin de faire face à l'arrivée de nouvelles applications

Aujourd'hui, tous les serveurs de Honda France Manufacturing ont été virtualisés sur cette plate-forme, soit une quarantaine de machines en production. Toutes les briques d'infrastructure (serveurs DHCP, d'annuaire et de fichiers) le sont, ainsi que toutes les applications de l'industriel : la plate-forme Cognos pour le volet décisionnel et planification d'activité, la messagerie Microsoft Exchange, l'application de gestion de la paie CCMX, la gestion des immobilisations Sage, ainsi que celle des temps Horoquartz.

DR

Benoit Perrussel a choisi de virtualiser également les applications critiques.

Autre système virtualisé, critique s'il en est dans l'activité d'une usine de production : la gestion de la production. L'activité de Honda France Manufacturing s'appuie sur un développement interne, une application sur mesure bâtie avec l'atelier de développement Magic Software.

L'application met en œuvre une base de données Oracle 9i. « *La migration de l'application a été réalisée sans casse dans l'environnement virtualisé. Bien au contraire, notre chef de projet a noté une amélioration très significative de ses performances* », ajoute Benoit Perrussel. L'application bénéficie en effet à plein des serveurs beaucoup plus performants déployés sur la plate-forme virtuelle.

Priorité à la sécurisation de la plate-forme

La criticité de la plate-forme a imposé la mise en place d'une architecture redondante : deux nouvelles baies ont été déployées dans une autre salle machine, à 150 m de la première. Les quatre nœuds ESX de l'architecture sont reliés de manière synchrone par fibre optique.

Autre volet visant à sécuriser les applications : la sauvegarde des données. Benoit Perrussel a fait le choix de déployer la solution Avamar d'EMC. « *L'outil s'adapte particulièrement bien aux environnements virtuels. On installe un simple agent sur chaque machine virtuelle et la solution réalise le back up et la déduplication au niveau du fichier* », explique-t-il. La solution précédente nécessitait une douzaine d'heures pour réaliser la sauvegarde du seul serveur de fichiers. Le délai a été réduit à une heure seulement. Cette amélioration spectaculaire des performances a permis d'élargir la couverture des sauvegardes à l'ensemble des machines virtuelles, et donc des applications de l'entreprise.

Au chapitre des bénéfices, une question se pose : l'architecture déployée, performante et redondée, est-elle réellement moins coûteuse qu'une approche traditionnelle ? « *Nous n'avons pas réalisé un calcul de retour sur investissement à proprement parler, mais une chose est sûre : si nous étions restés en architecture purement physique, nous n'aurions certainement pas réussi à gérer tous ces serveurs sans réaliser d'embauche* », répond Benoit Perrussel. Pour l'heure, celui-ci est seul pour administrer l'ensemble des machines virtuelles de l'industriel.

ALAIN CLAPAUD

L'ENTREPRISE

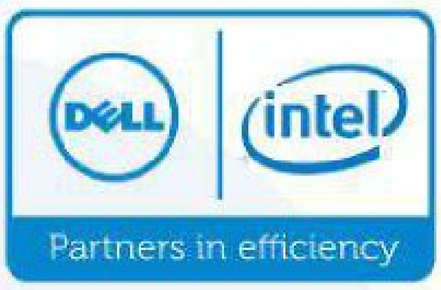
Honda France Manufacturing
Activité : fabrication de moteurs, de motoculteurs et de tondeuses.
CA 2010 : 92 M€.
Effectif : 144 personnes.
Siège : Ormes (45).

LE PROJET

Problème à résoudre : consolidation des serveurs sur une architecture unique, virtualisée.
Solutions déployées : quatre baies de stockage EMC Clariion CX4-120, hyperviseur VMware ESX 3.5, solution de sauvegarde EMC Avamar 4.1.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags



StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

1 milliard de personnes sont connectées sur les solutions Cloud Dell.

Les Entreprises Efficaces en font encore plus avec Dell.
dell.fr/entrepriseefficace

Dell, le logo Dell sont des marques déposées de Dell. Dell SA reconnait n'avoir aucun titre de propriété sur les marques de commerce et les noms de marques autres que les siens. Dell S.A. Capital : 1 676 939 €. 8 avenue du stade de France, 93218 Saint Denis cedex - France. N° 351 528 229 RCS Montpellier - APE 4651 Z.

Le pouvoir d'en faire plus

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

INTERVIEW

« Nous allons faire de Bordeaux une ville digitale d'ici à 2014 »

PASCALE AVARGUES, DSI de la mairie de Bordeaux, travaille activement à faciliter l'accès, par internet ou par mobile, aux services administratifs de la ville, ainsi qu'au développement des échanges entre élus et avec les citoyens.

Votre objectif est de faire de Bordeaux une ville digitale. Quels sont les axes de cette politique ?

PASCALE AVARGUES : Le maire, Alain Juppé, a choisi de faire de Bordeaux une ville digitale qui soit innovante, compétitive, attractive et sociale pour ses habitants, ses touristes et ses entreprises. Pour y parvenir, nous avons défini cinq axes d'actions autour des e-services et de la mobilité, de l'e-éducation, du renforcement du lien social et de la participation citoyenne, de l'internet pour tous et, enfin, du numérique au service de l'efficience des services municipaux.

Quels sont les grands projets ?

PA : Côté internet, le portail Bordeaux.fr (3 millions de visiteurs en 2010) confirme son rôle de point d'entrée de notre offre de services numériques à la population. Plus de 70 % des familles y paient en ligne leurs prestations de petite enfance et on y retrouve des démarches administratives comme l'inscription sur les listes électorales. Le site est interfacé avec Facebook et Twitter, et un magazine web est en cours de conception. Dans le domaine de la culture, des étiquettes communicantes dans la ville permettent d'accéder à l'agenda culturel et à des parcours touristiques. Nous travaillons à la refonte du portail d'accès aux fonds documentaires numérisés et multimédias des musées et des bibliothèques, et réfléchissons à recourir aux étiquettes RFID pour optimiser et sécuriser le prêt et le retour des ouvrages.

Quelles sont vos ambitions en matière de services mobiles ?

PA : Nos premières applications combinant mobilité, géolocalisation et réalité augmentée sont accessibles sur iPhone. Progressivement, un portail mobile multismartphone sera développé. Nous étudions aussi l'intérêt de proposer sur des téléphones NFC (Near Field Communications), les services de la carte multiservice de la ville et d'en créer de nouveaux. Sur les 30 000 Bordelais qui utilisent déjà cette carte, 200 volontaires vont pouvoir la remplacer par leur téléphone pour accéder à la piscine, à la bibliothèque, au paiement du stationnement…

Comment comptez-vous procéder pour impliquer les Bordelais ?

PA : Pour leur permettre de participer aux décisions de proximité, nous avons ouvert une plate-forme de consultations en ligne. Au menu : bâtir la ville cyclable de demain, les attentes des nouveaux arrivants, les initiatives pour favoriser le lien social…

Ces développements ont-ils un impact sur le fonctionnement administratif de la mairie ?

PA : Oui. Nous nous devons d'adapter nos processus internes métier aux exigences de qualité portées par notre plan de développement externe du numérique. Dans le cadre du projet Bordeaux cité digitale, un volet est consacré à la performance des services internes de la mairie et à la dématérialisation. Le nouvel outil de gestion des délibérations permet de dématérialiser l'ensemble du processus. Les élus consultent les délibérations depuis un iPad ou des portables. Par ailleurs, nos systèmes d'information (SI) de gestion interne s'adaptent aux exigences de gestion des collectivités avec le renouvellement du SIRH et la refonte de notre SI financier.

Comment cette politique de ville s'inscrit-elle dans un environnement plus global ?

PA : Afin de consolider une vision prospective de notre action à trois ans, un schéma directeur participatif et ouvert sera lancé cette année. Autre préoccupation : l'aménagement numérique du territoire vers le très haut débit doit être cohérent avec les schémas d'aménagement du département et de la région. C'est pourquoi nous participons à l'étude de schéma directeur d'aménagement numérique départemental.

PROPOS RECUEILLIS PAR JULIETTE FAUCHET

BIO EXPRESS

1983 : débute sa carrière à la Saft.
1985 : rejoint la Clinique mutualiste de Pessac.
1988 : diplômée du Cesi en informatique industrielle.
1992 : responsable des études de la mairie de Bordeaux.
1996 : directrice de l'organisation et de l'informatique de la mairie de Bordeaux.

PATRICK BERNARD

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

RENCONTRE JÉRÔME TOLLET, vice-président et directeur technique de Qosmos

Du projet de recherche informatique à la création d'entreprise

En 1998, Jérôme Tollet est en dernière année de magistère et commence à se poser la question de l'après. « *L'idée de rester dans la recherche ou de rejoindre une entreprise ne m'attirait pas,* se souvient-il. *L'environnement de la R&D m'apparaissait pesant, et l'entreprise, un lieu où il était difficile de sortir des rails.* » Titillé par l'entreprenariat et poussé par son directeur de recherche, Jérôme Tollet décide de fonder sa propre société avec un ami, Gautier Harmel, en basant son activité sur son sujet de DEA : l'optimisation du trafic du réseau internet.

« Il faut changer, se remettre en question, ne pas s'entêter, tout en persévérant »

Ensemble, les deux étudiants créent Qosmos, s'installent dans les locaux du laboratoire d'informatique de Paris VI, et rencontrent un entrepreneur, Yvon Leroy, directeur d'une entreprise de distribution de matériels informatiques. « *Nous avons beaucoup appris de lui, et il nous a aidés à trouver nos premiers clients* », raconte Jérôme Tollet. Mais très vite, c'est le début des désillusions : le marché de l'optimisation du trafic n'est pas mûr. « *Il faut changer, se remettre en question, réfléchir à un autre produit, innover, ne pas s'entêter, tout en persévérant…* », poursuit-il. Il se met alors à se passionner pour un autre sujet : la classification des flux pour faire de l'observation et de l'optimisation de réseau en temps réel. « *En quelques années, nous avons développé plusieurs technologies dans ce domaine et déposé six brevets* », affirme-t-il.

Une nouvelle rencontre va permettre à Jérôme Tollet de passer à la vitesse supérieure. Olivier Potard, associé chez Sofinnova, met 2 millions d'euros sur la table tout en expliquant : « *Votre technologie est intéressante mais il vous manque deux choses : une réflexion sur le positionnement stratégique de l'entreprise et un management capable de définir et de mener à bien cette stratégie.* » En 2005, après un an de recherche, Jérôme Tollet trouve le directeur général de ses rêves : Thibault Bechetoille. Ce dernier connaît les réseaux et l'entreprenariat, ayant été à l'origine de Maaiah, société qui a subi de plein fouet la crise des télécoms. Mais cela n'inquiète nullement Jérôme Tollet qui perçoit cette expérience comme un atout. « *Thibault est ce qu'on appelle "une vraie rencontre". Sa vision de l'entreprise, sa compétence en matière de stratégie, sa connaissance du marché et son caractère m'ont tout de suite convaincu* », explique-t-il.

JIM WALLACE

Pour créer son entreprise, Jérôme Tollet a su capitaliser sur sa forte expertise technique.

SES CONSEILS

- Savoir doser entre ses convictions et les opinions extérieures.
- Ne jamais se reposer sur ses lauriers.
- S'entourer de gens partageant la même vision.

SON PARCOURS

1995 : DEA d'informatique à Paris VI.
De 1996 à 1999 : magistère informatique à Paris VI/ENST.
De 2000 à 2004 : fondateur et directeur R&D de Qosmos, cogérant (20 personnes).
De 2005 à 2010 : vice-président et directeur technique de Qosmos, membre du directoire (50 personnes dont 25 en R&D).

Se réinventer constamment

Les deux hommes revoient alors le positionnement de Qosmos. « *Cette fois, ce n'est pas le produit que nous avons changé mais notre stratégie commerciale. C'est bien une remise en question qui nous a permis, une fois encore, de passer un nouveau cap* », insiste-t-il.

Aujourd'hui, Jérôme Tollet ne regrette en rien son aventure de créateur, qui l'oblige à se réinventer sans cesse pour s'adapter aux évolutions techniques et financières du marché. Directeur technique de l'entreprise depuis 2005, il parcourt aujourd'hui le monde pour commercialiser les produits et ouvrir des nouveaux bureaux à l'étranger.

JULIETTE FAUCHET

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

NUL N'EST CENSÉ...

Viré pour détention de fichiers défendus

Par un arrêt du 15 décembre 2010, la Cour de cassation a approuvé la décision de la cour d'appel de Metz, qui a considéré que le licenciement d'un salarié ayant conservé des documents à caractère pornographique sur son ordinateur était justifié par l'interdiction de tels agissements dans la charte informatique intégrée au règlement intérieur. La décision est disponible sur le site de Legifrance : http://goo.gl/oFFax.

Hausse de la TVA : les opérateurs surveillés

MAXPPP

Le secrétaire d'Etat à la Consommation, Frédéric Lefebvre *(photo)*, a demandé à la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) de contrôler les opérateurs qui ne prendraient pas en compte les demandes de résiliation des abonnés, suite à l'augmentation de leurs prix en répercussion de la hausse de la TVA. Ceux qui refuseraient les demandes de résiliation seront sanctionnés. Le communiqué est consultable sur le site www.economie.gouv.fr.

Condamnation d'un comparateur de prix

Le 21 octobre dernier, la cour d'appel de Grenoble a condamné, pour pratique commerciale déloyale et trompeuse, un comparateur de prix. Ce dernier avait omis de s'identifier en tant que site publicitaire, de mettre à jour les prix en temps réel, et d'indiquer les périodes de validité des offres, les frais de port, les conditions de la garantie des produits et leurs caractéristiques principales. Par ailleurs, le site avait indûment affirmé qu'un robot recherchait les meilleurs prix.

JURIDIQUE

DR

Christiane Féral-Schuhl,
avocate à la cour, et associée fondatrice du cabinet Féral-Schuhl Sainte-Marie

Affaire Systran : quand Commission rime avec contrefaçon

LE FAIT : La Commission européenne devra verser 12 M€ au motif qu'elle aurait violé les droits d'auteur et le savoir-faire détenus par le groupe Systran sur la version Unix de son logiciel de traduction automatique.

Afin de répondre à ses besoins spécifiques en matière de traduction automatique, la Commission européenne a demandé à Systran d'adapter son logiciel de traduction Systran Unix. En 2003, elle a lancé un appel d'offres pour la maintenance et le renforcement linguistique du système développé, baptisé EC-Systran Unix.
Systran a indiqué à la Commission que ces travaux risquaient de violer ses droits de propriété intellectuelle. Celle-ci a néanmoins considéré que l'éditeur ne pouvait pas interdire leur réalisation par un tiers. Systran a alors introduit, devant le tribunal de l'Union européenne (UE), une action en réparation contre la Commission.

Comportement illégal

Le tribunal a d'abord retenu que ce litige était de nature non contractuelle, les contrats conclus entre Systran et la Commission ne régissant pas les questions de divulgation d'informations protégées. Le tribunal était donc bien compétent, sans qu'il soit nécessaire de rechercher si cette compétence était expressément prévue dans les contrats. La responsabilité non contractuelle de l'UE est engagée si trois critères sont réunis : illégalité du comportement d'une institution, réalité du dommage, et existence d'un lien de causalité entre comportement et préjudice.
Le tribunal a estimé que la Commission s'était illégalement comportée en s'octroyant le droit d'effectuer des travaux entraînant une modification des éléments de Systran Unix qui se retrouvent dans EC-Systran Unix, sans accord de l'éditeur. Ce dernier ayant démontré l'existence de similitudes entre les deux versions, il pouvait se prévaloir des droits détenus sur Systran Unix pour s'opposer à la divulgation à un tiers de la version dérivée EC-Systran Unix.

Appréciation forfaitaire du préjudice

Les conséquences économiques subies par Systran étant difficiles à apprécier, le tribunal a fixé forfaitairement à 12 millions d'euros les dommages et intérêts : 7 millions au titre des redevances qui auraient été dues à l'éditeur pour utiliser ses droits de propriété intellectuelle, 5 millions au titre de l'impact du comportement de la Commission sur l'activité de Systran. S'y ajoutent1 000 euros à titre de préjudice moral. ■ CHRISTIANE FÉRAL-SCHUHL

CE QU'IL FAUT RETENIR

A l'occasion de ce litige, le tribunal de l'Union européenne rappelle que le fait de financer un développement informatique ne signifie pas que l'on en acquiert la propriété. Les cessions de droit ne peuvent être présumées. Elles sont interprétées restrictivement et en faveur de l'auteur.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

OPINIONS

DR

Jacques Antoine Granjon *(photo)*, Marc Simoncini et Xavier Niel créent une école des métiers de l'internet, afin que *« les jeunes qui veulent travailler dans le web sachent vers qui se tourner. »*

« J'ai l'ambition de renforcer les partenariats entre les grands groupes et les PME, de soutenir l'innovation et de contribuer à la compétitivité française. » **Fabrice Bregier,** d'Airbus et président du pacte PME

POSTE DE TRAVAIL JEAN-PIERRE CORNIOU, directeur général adjoint de Sia Conseil

Quatre écrans, une seule vision ? Les nouveaux usages gagnent l'entreprise...

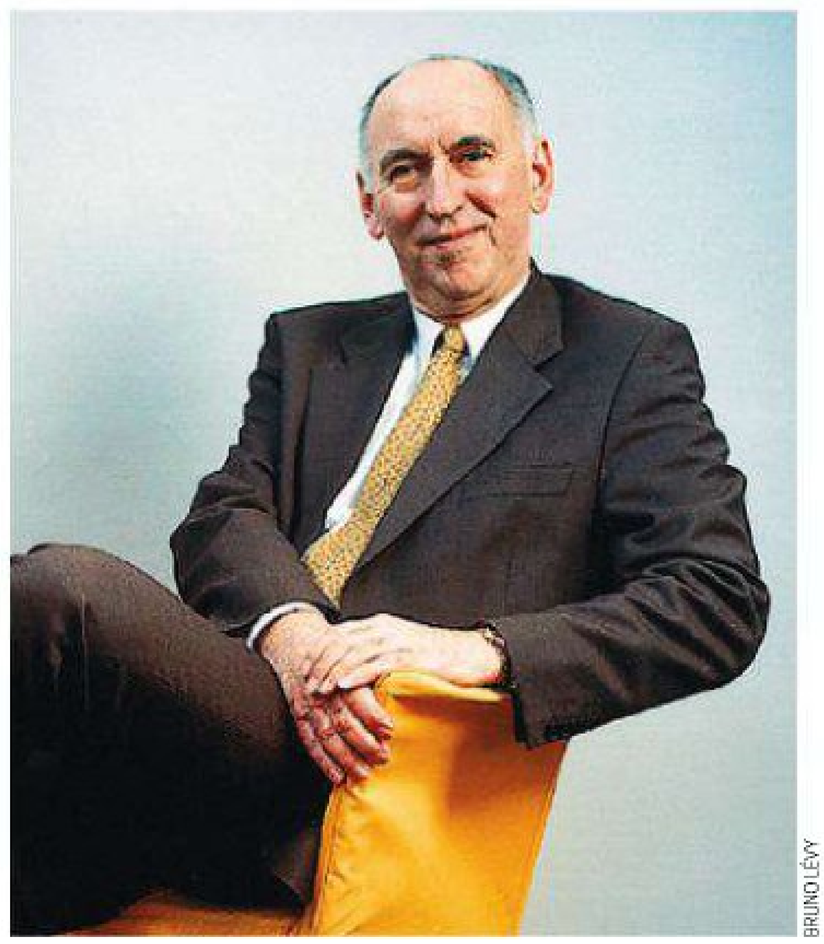
Le cauchemar des DSI confrontés à la multiplication des plates-formes d'accès à l'information ne fait que s'amplifier. En témoigne la consécration des tablettes, dont plus de 80 modèles étaient présentés au Consumer Electronic Show (CES), qui s'est tenu à Las Vegas du 6 au 9 janvier dernier. Naguère – comme l'a dit John Chambers, président de Cisco, lors d'une table ronde organisée pendant cet événement, *« dans notre métier, deux ans, c'est déjà de l'Histoire »* –, le paysage était simple. Les utilisateurs avaient le choix entre un poste fixe ou un PC portable. Ce qui donnait déjà lieu à des arbitrages parfois douloureux.

Le premier Blackberry a ouvert la brèche

Aujourd'hui, tout est bousculé. Les téléphones intelligents, qui ont fait leur première véritable apparition avec le Blackberry de RIM au début des années 2000, ont ouvert une brèche dans la politique de standardisation des parcs de PC et de téléphones des entreprises. Comme ils sont entrés par le haut, via le comité de direction, les DSI ont eu quelque peine à proscrire ces smartphones, puis à en cantonner l'usage à une population privilégiée. L'arrivée de l'iPhone, en 2007, a accéléré le phénomène en ouvrant un nouveau front dans la guerre PC contre Mac, celui de Blackberry contre iPhone, arbitré le plus souvent par une coexistence des deux plates-formes, aux mérites similaires.

Mais au-delà des flottes officielles de ces machines, les DSI ont dû se résoudre à accepter les pénétrations sauvages initiées par les utilisateurs qui, se dotant eux-mêmes de ces objets, désormais abordables, ont voulu les connecter aux systèmes internes de l'entreprise. Pour corser le tout, Google a lancé son ambitieux système Android, poussé par plusieurs acteurs innovants comme Samsung et HTC. Microsoft a rajouté sa touche avec son Windows Mobile 6.5.

Après les smartphones, le second coup de théâtre est intervenu (seulement) en mai 2010, avec l'apparition de la tablette d'Apple. Les lignes directrices des responsables de parc informatique à peine stabilisées ont connu un nouveau chambardement. Cette fois, ce sont les directions métier qui ont tout de suite compris l'intérêt de ces machines dans de nombreux usages et les ont tout aussi vite imposées. Le nombre de tablettes proposées sur le marché va d'ailleurs se multiplier, avec des sous-segments dans cette offre qui couvre déjà une large gamme de tailles, de systèmes d'exploitation – RIM vient d'y entrer avec sa Playbook – et donc d'utilisations.



BRUNO LÉVY

« De grandes entreprises autorisent leurs salariés à travailler sur leur propre machine. C'est le Bring Your Own Device. »

L'avenir menacé du PC ?

Face à cette rapide transformation du paysage, les DSI, à leur corps défendant, sont désormais conduits sinon à intégrer, tout au moins à prendre sérieusement en considération trois plates-formes distinctes – l'ordinateur personnel, le téléphone intelligent et la tablette – et leurs différents systèmes d'exploitation – Windows, MacOS ou iOS, RIM, Android 3.0… Face à l'inventivité des industriels et aux désirs des utilisateurs, le rêve d'une normalisation des OS et des matériels s'éloigne définitivement.

D'autant plus, qu'aujourd'hui, s'invite à ce modèle une quatrième couche, le « grand écran haute définition », auparavant appelé téléviseur, dont l'usage en entreprise devrait se développer à la fois pour projeter devant des auditoires élargis les informations et présentations, mais aussi pour servir de support à la visioconférence, de plus en plus exigeante en qualité d'image et

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

de son, ou encore de point de contact client pour l'e-commerce et la publicité personnalisée.
Le salon CES 2011 a ainsi consacré l'avènement de la télévision connectée à internet, aux utilisations multiples, qu'elles soient privées ou professionnelles. Elle devrait s'imposer comme une solution de continuité entre le monde des « vieux médias » et celui du web. En quelques trimestres, trois écrans supplémentaires ont donc trouvé leur place dans le paysage professionnel.
Tous aident à produire et à échanger des données, du son et des contenus multimédias. Et tous sont connectés au réseau internet. Face à cette offre, le traditionnel PC, lourd et pataud, devient moins attractif pour la consultation et les échanges. Mais il demeure incontournable pour des tâches de saisies importantes ou de calculs complexes, prenant pour cela la place des stations. Avec l'émergence des Apps (applications spécifiques aux smartphones) et la puissance de l'informatique en nuage, les autres plates-formes vont cependant aligner leurs caractéristiques sur celles des PC.

La généralisation des écrans de smartphones de tous types a ouvert la voie aux changements d'habitudes des utilisateurs, dans leur vie personnelle comme professionnelle.

La sécurité et les coûts, principaux soucis des DSI

Le DSI doit donc raisonner à partir d'un triple éclairage : la taille, et donc la portabilité, de l'écran, la nature de l'interface homme/machine (clavier, écran tactile…), la fonction. La politique du poste de travail doit devenir ouverte, flexible et appropriée aux usages des différentes communautés. Naturellement, se posent les problèmes classiques qui freinent la pénétration en entreprise des innovations issues du grand public, soit la sécurité et le coût. La solution n'est certainement pas une interdiction peu réaliste mais la pédagogie, l'incitation à la maîtrise des coûts (qui peuvent être répartis entre le collaborateur et l'entreprise) et la recherche systématique et partagée de l'efficacité opérationnelle. Des salariés participant à la dynamique de l'aventure numérique seront reconnaissants à leur employeur, plus motivés et certainement enclins à moins mesurer leur amplitude de travail. De nombreuses entreprises se sont d'ailleurs récemment engagées dans une politique totalement en rupture avec les visions antérieures. Plutôt que de mettre en place un catalogue toujours dépassé par l'innovation, elles proposent le BYOD. Comprenez Bring Your Own Device, apportez l'outil de votre choix, en français. Après tout, personne ne nous a jamais imposé de choisir entre Waterman et Parker pour nos stylos !

« La politique des DSI concernant les PC doit être flexible et s'ouvrir aux usages des communautés »

À SAVOIR

Les téléviseurs, aussi, se connectent à internet

MOTOROLA

Interface Wi-Fi, câble Ethernet… les téléviseurs de nouvelle génération n'ont plus rien à envier aux ordinateurs côté connectique. Sans remplacer les Mac et les PC, ils sont capables de proposer un ensemble de services en ligne et d'espaces communautaires sur un écran plus confortable et à partir d'une simple télécommande. Les entreprises devraient rapidement les adopter pour des opérations de communication dans leurs locaux comme sur les salons, ou encore pour la visioconférence.

L'effet « génération Y »

Pour promouvoir cette continuité numérique, qui est de toute évidence la nouvelle manière de fonctionner de la génération Y (et maintenant Z), de grandes entreprises autorisent leurs salariés à travailler sur leur propre machine. Il ne s'agit pas de PME aventuristes, mais de firmes établies, dont Kraft Foods, qui compte 97 000 collaborateurs, ou Procter&Gamble. Cisco, lui, offre à ses employés le choix entre PC et Mac. Ce qui implique de fournir une infrastructure de réseau robuste, de gérer la sécurité de façon dynamique en responsabilisant les acteurs, car c'est plus une affaire de management que de technique, et de trouver une base économique équitable.
Pour démentir Alan Carr, il faut ouvrir l'entreprise au monde foisonnant de la technologie. L'ère des mainframes est définitivement achevée. Inventons les stratégies qui permettront à tous les collaborateurs d'être moteurs de cette nouvelle ère, celle de la connaissance numérique. ■ JEAN-PIERRE CORNIOU

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

HUMEURS LE POINT DE VUE DES JOURNALISTES DE LA RÉDACTION DE 01 ET 01NETPRO

Le web 2.0 a fait vaciller Ben Ali

Xavier Biseul, grand reporter

Il ne s'agit pas ici d'évoquer une révolution virtuelle où les tweets auraient remplacé les balles. Mais de pointer l'apport des médias sociaux dans l'ouverture d'une société jusqu'alors privée d'expression. Dès le 7 décembre, *Le Monde* publie, via Wikileaks, un câble diplomatique américain décrivant la corruption au plus haut niveau du régime de Ben Ali. Ce mémo qualifie son entourage familial de quasi-mafia. Fin décembre, les premières vidéos des manifestations et de leurs répressions apparaissent sur Youtube. Puis le webzine *The Tech Herald* détaille comment le pouvoir tunisien se sert du fournisseur d'accès national, ATI, pour espionner les services de Gmail, de Yahoo et de Facebook. La cyberdissidence s'organise alors, rassemblant plus d'un million et demi de fans sur le réseau social pour un pays de dix millions d'habitants. Le portail Nawaat.org fédère ensuite les énergies, tandis que les hackers d'Anonymous lancent une attaque massive sur les sites proches du pouvoir. Mi-janvier, à peine libéré, le blogueur Slim Amamou est propulsé secrétaire d'Etat à la Jeunesse et aux Sports. Il l'annonce sur Twitter avant même que la composition du gouvernement d'union nationale soit officielle. Dans un autre tweet, daté du 18 janvier, il déclare ne pas vouloir démissionner « *comme les autres* ». Associé au cabinet Ernst & Young, Sami Zaoui se voit, lui, confier le portefeuille du numérique. Aujourd'hui, le gouvernement transitoire propose de faire connaître les candidats aux futures élections présidentielles sur Tunisie2011.com. Reste enfin la mémoire vive du web qui peut servir l'Histoire en empêchant qu'on oublie les errements de l'ancien parti unique. Comme cet appel pour un nouveau mandat de Ben Ali en 2014, signé par 65 personnalités de premier plan. Les commentaires, livrés pour la plupart sous une vraie identité, sont édifiants.

« Un million et demi de fans font entendre leur dissidence sur Facebook »

Avis de tempête sous les crânes

Boris Mathieux, chef d'enquête

On appelait ça un brainstorming, et c'était bien commode. L'entreprise réunissait quelques bonnes volontés dans une salle pour leur soumettre un problème et tout le monde discutait à bâtons rompus jusqu'à ce que le paperboard soit convenablement gribouillé. Personne ne savait plus vraiment qui avait institué cette méthode, ni si elle donnait des résultats probants. Pourtant, sa facilité d'accès en avait fait l'un des outils de management les plus populaires. Et patatras ! Un récent article de *Strategy+Business*, la revue du conseil en stratégie Booz & Company, démontre que la démarche de brainstorming est largement dépassée. Son auteur, un certain William Duggan, de la Columbia Business School, explique qu'elle repose sur des concepts vagues élaborés au début des années 80, à partir des travaux de Roger Sperry sur la différenciation entre les deux hémisphères du cerveau. Pour rappel, l'hémisphère droit, sensé être créatif et intuitif, et le gauche, davantage analytique et rationnel ! Problème, selon William Duggan, le brainstorming incite à recourir au côté droit, sans vraiment indiquer comment s'y prendre. Pire ! Le prix Nobel de médecine Eric Kandel a démontré, dès la fin des années 90, que cette modélisation du cerveau était tout à fait datée. Désormais, le neurologue Barry Gordon parle de mémoire intelligente pour désigner la manière dont les individus ventilent et stockent les informations (analyse), les rapprochent d'autres informations (intuition) et les combinent (pensée) dans leur cerveau. Dans l'entreprise, la matrice élaborée il y a une dizaine d'années par General Electric reprend cette modélisation du cerveau (analyse-intuition-pensée) dans une pratique de réflexion d'innovation en groupe. La recherche de combinaisons optimales entre des éléments existants (actions envisageables) se fait à l'échelle mondiale et sur une longue durée. On est donc loin du brainstorming partant de zéro pour trouver des idées créatives en moins de deux heures.

« Le modèle neurologique justifiant le brainstorming est trop daté »

PHOTOS NIELS STOLTENBORG

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

ON EN PARLE DANS LES BLOGS

L'art de la fuite selon Julian Assange

La synthèse. Pour comprendre la philosophie de Wikileaks, rien de mieux que de se pencher sur les écrits de son fondateur, Julian Assange. La revue *Contretemps* a traduit un mémo qu'il a rédigé en 2006, au moment de la création du site. Titré « La conspiration comme mode de gouvernance », ce texte éclaire rétrospectivement la visée stratégique de Wikileaks. En bon informaticien, Julian Assange décrit ce qui pourrait être une organisation en réseau permettant des « fuites » massives de données sensibles. Avec, pour finalité, de changer radicalement le comportement des régimes autoritaires. En s'appuyant sur *« les mutations technologiques susceptibles de nous doter de moyens d'action dont nos prédécesseurs ne disposaient pas »*.

Une humeur (traduite) de Julian Assange, fondateur de Wikileaks

http://goo.gl/rl85p

Pourquoi il faut libérer les données publiques en France

La synthèse. L'année 2010 a constitué une étape importante dans le développement de la libéralisation des données publiques en France. Après New York, San Francisco, Londres ou Vancouver, Rennes puis Paris ont décidé de s'engager dans cette voie. Baptisée « open data », elle consiste à mettre à la disposition des citoyens – et sous une forme exploitable – un grand volume d'informations. Et notamment des données issues du système d'information géographique (SIG) : voirie, déchets, espaces verts, transports… A partir de ces données, *« la communauté des développeurs peut inventer des services numériques innovants »*. Du côté des collectivités locales, cette ouverture *« permet d'initier une meilleure gestion de leur patrimoine numérique »*.

Une analyse de Renaud Euvrard, chef de projet web et mobile

http://goo.gl/iPnEb

Architecture : les DSI doivent s'inspirer des géants du web

La synthèse. Ce billet est un appel à la simplicité en termes d'architecture. S'en prenant aux serveurs d'applications – et notamment à Websphere d'IBM –, le « Touilleur Express » estime que les solutions en entreprise ont tout à gagner à se rapprocher de ce qui fait le succès des ténors du web. *« Nous ferons ce que font Google, Yahoo ou Flickr : chaque équipe métier proposera une API web très simple, avec une architecture de type Rest sans état. »* Les DSI utiliseront des petits serveurs web avec une base relationnelle ou des données dans le cloud. Pour autant, *« le vrai cloud sera dans l'entreprise, pas chez Amazon »*. La majorité des entreprises continueront à exploiter des serveurs… au moins pour les dix années à venir.

Un billet de Nicolas Martignole, développeur freelance Java-Java EE

http://goo.gl/JLGYD

LE BUZZ SUR 01 NET PRO

01netPro.

Tour du monde des projets d'e-santé

Télémédecine. Alors que la nouvelle mouture du dossier médical personnel (DMP) est officiellement lancée, cet article propose un tour du monde des projets de télémédecine et de gestion de dossiers électroniques des patients. Entre les résultats mitigés enregistrés en Grande-Bretagne et la suspension du projet de carte à puce nationale en Allemagne, la France n'est pas si mal lotie. Un « 01naute » rappelle les progrès accomplis par la Belgique, oubliée de ce panorama. Un autre appelle à la distinction entre le pari à la française d'un dossier centralisé alimenté par les seuls professionnels de santé et d'un système partagé où *« le patient est réellement acteur de sa santé »*.

http://goo.gl/fu6zi

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

CARTE BLANCHE À...

Les utilisateurs reprennent en main la business intelligence

ARNAUD DELAMARE, directeur du Centre Innovation du groupe Keyrus, s'interroge sur les outils d'analyse de nouvelle génération : vont-ils détrôner la business intelligence traditionnelle ou la régénérer en lui apportant souplesse et réactivité ?

Dès l'origine, une des promesses majeures de la business intelligence (BI) a été de mettre la manipulation et l'analyse de données à la portée des non-spécialistes. Avec une quinzaine d'années de recul, force est de constater que ce n'est pas le cas : la BI s'est effectivement démocratisée, mais en tant qu'outil de reporting et de diffusion d'informations – informations dûment contrôlées et validées, ce qui n'est pas le moindre apport de la BI traditionnelle face à la marée informationnelle qui frappe toutes les entreprises. Dans le domaine de l'analyse, le moins que l'on puisse dire est que les utilisateurs n'ont pas suivi la voie fixée par les éditeurs.

Des contraintes incompatibles avec la réactivité et la créativité

Trois facteurs expliquent en partie le relatif insuccès de ces outils auprès des utilisateurs. Tout d'abord, ils ne s'avèrent pas aussi simples qu'on a bien voulu le dire ! Ils exigent de l'utilisateur un investissement considérable, et en particulier une bonne compréhension des données sous-jacentes et de logique de la plate-forme elle-même. Ensuite, les grands systèmes de BI adoptés par les entreprises comme standard sont structurellement rigides. Enfin, même les utilisateurs chevronnés, capables de modéliser des requêtes plus ou moins sophistiquées, sont rapidement dépendants du département informatique qui, dans la majorité des entreprises, reste le point de passage obligé pour toute nouvelle demande liée au système décisionnel.

De telles contraintes s'avèrent incompatibles avec la réactivité, la créativité et l'autonomie que l'on attend aujourd'hui des managers et des opérationnels.

DR

Conséquence, le taux d'utilisation des plates-formes qui font référence dans le monde de la business intelligence a tendance à stagner, voire à diminuer. Ce recul se fait au profit d'une nouvelle génération d'outils d'analyse qui, aux yeux des utilisateurs, concrétisent la promesse initiale de la BI : faciliter et fiabiliser la prise de décisions grâce à la possibilité d'explorer et d'analyser rapidement les données disponibles. La percée de solutions comme Qlikview, Tableau ou encore Spotfire s'explique aisément.

> « Faciliter et fiabiliser la prise de décisions grâce à la possibilité d'analyser rapidement les données »

Ces produits possèdent nativement les qualités qui font défaut aux plates-formes plus anciennes : pour l'utilisateur, l'intuitivité et l'interactivité qu'offre une approche très graphique des données ; pour les directions métier, une rapidité de déploiement et une plus grande indépendance vis-à-vis de la direction informatique. Les bénéfices rapides de ces nouveaux outils poussent les utilisateurs à s'en faire les promoteurs enthousiastes.

Face à cet engouement, les DSI sont pris entre deux feux. Ces nouveaux outils d'analyse et de dashboarding sont incontestablement porteurs d'une rupture attendue, qui bénéficie tant aux utilisateurs métier qu'aux équipes informatiques dont ils allègent, a priori, la charge de travail. D'un autre côté, les DSI s'inquiètent de voir se multiplier des projets départementaux dispersés qui, s'ils satisfont les utilisateurs, sont susceptibles de porter atteinte à la cohérence globale du système décisionnel de l'entreprise. Ce qui va à l'encontre d'un des fondamentaux de la BI, à savoir faire en sorte que toute la société parle le même langage.

Jouer la carte de la synergie plutôt que celle de la concurrence

Comme il est illusoire d'espérer voir reculer la popularité de ces technologies, les DSI ont intérêt à jouer la carte de la complémentarité plutôt que celle de la concurrence avec l'environnement décisionnel existant. Une autre stratégie consiste à retarder l'échéance et à s'appuyer sur les partenaires éditeurs historiques, car les grands acteurs de la BI ne comptent pas laisser passer le train. Ainsi Microsoft à largement communiqué sur Powerpivot, ou encore SAP peut faire valoir Xcelsius et les technologies liées à l'acquisition de Sybase.

Les DSI qui veulent renforcer les synergies entre ces deux générations d'outils, peuvent donc engager deux types d'actions : d'une part, réaliser un audit de l'utilisation du système décisionnel afin d'identifier ce qui n'est pas employé et comprendre pourquoi ; d'autre part, construire le cadre méthodologique et de gouvernance dans lequel les directions métier développeront leurs initiatives sans réduire à néant les années d'efforts et d'investissements en BI qui ont permis de normaliser et de fiabiliser les informations de l'entreprise. ■

ARNAUD DELAMARE

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Storekeep

« La crise a accentué l'utilisation des outils de CRM à des fins de conquête de nouveaux clients. »

Fabien Bartolomucci, responsable de l'offre CRM au sein de Capgemini

PHOTOS DR

EN CHIFFRE

58 % des entreprises françaises avaient recours à au moins un éditeur de solution de CRM fin 2009.

Source : Markess International

À CONSULTER

L'ouvrage Gestion de la relation client rédigé par Ed Peelen, Frédéric Jallat, Eric Stevens et Pierre Volle (ed. Pearson) aborde la gestion de la relation client en croisant la stratégie relationnelle, le CRM analytique et les outils pour soutenir cette stratégie.

Marketing-forces de vente

RENOUVELEZ VOTRE CRM SANS PERDRE VOS CLIENTS

Pour mieux cibler leurs clients, les acquérir, puis les retenir, les entreprises connectent leur solution de CRM avec le reste de leur système d'information. Cette démarche améliore la productivité des collaborateurs et rapproche les canaux d'interaction. L'afflux de données et la complexification des modèles influent également sur la combinaison des outils décisionnels et des fonctions CRM traditionnelles. Enfin, le Saas est en passe de devenir le choix par défaut pour de nombreux projets CRM.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

DOSSIER RÉALISÉ PAR
BORIS MATHIEUX
ET YVES GRANDMONTAGNE

TENDANCE

Les nouveaux canaux (web, e-mail et mobile) devraient représenter 58 % des interactions avec les clients en 2012, selon les entreprises interrogées par Markess International.

EN CHIFFRE

53 % des entreprises considèrent la flexibilité et l'adaptabilité comme les principaux critères de sélection de leur système de CRM. Source : Forrester Research

« Proposer la même chose en même temps sur tous les canaux, c'est du MRM (matraquage à résultat plus que mauvais). »

Gérard Oliver, AID (Omnicom)

Connexion au SI UNE RELATION CLIENT COHÉRENTE DU MARKETING À LA VENTE

La quête d'une vision à 360° du client et l'automatisation des processus imposent une meilleure intégration du système de la gestion de relation client (CRM) au système d'information.

La partie technique reste cependant problématique, tant les applications manquent d'interface de communication standard.

L'optimisation des processus de relation client passe par une intégration réussie des solutions de CRM au système d'information. « *Cette opération, quand elle est bien menée, a pour intérêt de soulager l'entreprise des contraintes techniques lorsqu'elle souhaite interconnecter plusieurs de ses processus clients*, lance Fabien Bartolomucci, responsable de l'offre CRM chez Capgemini. *Mais, surtout, elle concrétise un besoin fondamental pour la société, celui d'avoir une vision à 360° du client.* » Il constate également que cette intégration est synonyme de gains de productivité pour les équipes et qu'elle débouche sur une relation client bien plus performante. Edouard Druenne, directeur de l'offre système d'information du cabinet Provadys, observe qu'il en résulte une meilleure connaissance des contacts, « *ce qui permet de cibler de façon plus précise la communication et d'assurer la continuité dans la succession des cycles marketing, commercial et administration des ventes* ».

Au final, c'est tout le système d'information qui doit pouvoir tirer profit de cette intégration. « *Le CRM devient de fait une sorte de couche d'abstraction, au-dessus d'une base de données contenant toutes les informations sur les clients. Mais il ne se suffit plus à lui-même* », analyse Vincent Marlard, directeur général de K2 France. En pratique, la solution s'utilise en front office, puis les applications ou les processus métier prennent le relais pour le back office avant, une fois leurs tâches effectuées, de revenir mettre à jour le CRM. Selon Vincent Malard, ce sont donc les projets de workflow qui se trouvent étroitement imbriqués avec le reste du système d'information. Pourtant, les solutions de CRM, aussi récentes soient-elles, ne s'intègrent pas encore toutes seules. En effet, si elles savent toutes dialoguer avec les suites bureautiques standards et échanger des données dans le même langage que celui des logiciels métier – la plupart du temps configurés à façon –, elles demandent encore trop souvent un déploiement au cas par cas.

À SAVOIR

LES PRESTATAIRES DE LA RELATION CLIENT

- **Conseil :** Bearingpoint, Colombus Consulting, Ernst & Young, KPMG, PwC.
- **Services IT :** Accenture, Atos, Business & Decision, Capgemini, IBM, Logica, Micropole, Soft Computing, Sopra, SQLI...

Source : Markess International (2010)

Éditeurs d'applications métier, encore un effort...

Pour Stéphane Calimodio, responsable CRM chez l'intégrateur Synolia, la faute incombe aux éditeurs d'applications métier, et non pas aux fournisseurs des solutions. Il interpelle les entreprises pour qu'elles forcent ces éditeurs à employer des formats d'échange standards, qu'il s'agisse de XML, de services web, voire d'interfaces de programmation (API) ouvertes. Et, bien entendu, de doter leurs logiciels métier d'outils simples d'accès pour configurer les communications. Un avis que partagent d'autres acteurs du CRM. « *C'est encore loin d'être systématiquement le cas* », se désole Frédéric Canevet, chef de marché CRM chez Sage. Qui illustre ainsi l'étendue du problème : « *Lorsque les connecteurs ne sont pas livrés en standard, l'entreprise doit commander un développement spécifique pour intégrer son CRM à son application métier. Une démarche coûteuse, compliquée à refaire lors de chaque changement de version et, en fin de compte, jamais réussie à 100 %.* »

Cette situation fait bien l'affaire d'Oracle, qui propose de résoudre le problème en allant chercher toutes les briques dans son propre catalogue ; elles seront ainsi forcément interconnectables. Virginie Croiset, directrice du conseil en

GETTYIMAGES

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

CRM chez cet éditeur, défend cette position : *« La problématique d'intégration n'est plus uniquement une question de communication entre un CRM et un ERP ou un outil de facturation. Elle demande une collaboration avec un fournisseur de solutions capable de proposer à la fois l'expérience métier, au travers de ses applications, et la technologie (architectures orientées services, bases de données communes, réplication, portails, services, performance). »*

Vers une hégémonie d'Oracle et IBM

Virginie Croizet va jusqu'à assurer que ces conditions sont indispensables pour que l'intégration permette de porter le CRM vers le mobile, le self-service, le point de vente, ou encore les applications de pilotage de l'entreprise. C'est dans cette perspective que le cabinet américain Nucleus prédit qu'Oracle et IBM devraient finir par dominer le marché des technologies de l'information d'ici à un an. Même si d'autres analyses estiment que résoudre le problème technique en ne travaillant qu'avec un seul fournisseur ne fait que reporter les problèmes à l'attention des directions des achats.

CAS UTILISATEUR

Un CRM difficilement intégrable chez Porgès

Pour Sylvain Laquiche, DSI du groupe Porgès, un CRM intégré, donc unique et global, est difficilement envisageable : *« La variété de nos produits ainsi que notre position transversale entre prestataires et utilisateurs commanderaient l'intégration et le croisement de nos données clients. Mais les contraintes réglementaires locales des marchés que nous ciblons en complexifient la conception et le coût »*, analyse-t-il. Il a donc multiplié les plates-formes CRM locales, autonomes en paramétrage, en interface utilisateur et en calendrier produit. Mais il ne désespère pas de faire converger les données : *« Nous cherchons comment consolider les informations via une plate-forme de référence commune de gestion de données (MDM). Nous pourrions ainsi identifier des clients internationaux avec qui lier des partenariats et l'utiliser comme moteur pour lancer de nouveaux produits. »*

DR

Ce spécialiste de produits d'urologie, présent dans 70 pays, a multiplié les plates-formes CRM locales.

Cross-canal LA MÊME RELATION CLIENT SUR INTERNET, EN AGENCE ET AU TÉLÉPHONE

La multiplication des canaux de communication avec le client impose de faire des efforts sur la cohérence de leurs informations et sur leur complémentarité.

Cette intégration reste difficile à réaliser car les solutions techniques sont généralement organisées en silos.

À SAVOIR

LES SPÉCIALISTES

- **Généralistes :** Neolane, IBM Unica, Rightnow, Selligent.
- **Interactions entrantes :** Akio, Eptica.
- **Analyse des interactions :** Nice Systems.
- **Communications :** Genesys Labs, Avaya, Cisco, Vocalcom.

Source : Markess International (2010)

L'e-mail, le web et le mobile ont pris une telle place dans la vie quotidienne des consommateurs qu'il leur est fréquent de recourir à deux ou trois canaux d'interaction pour un même processus d'achat. C'est le multicanal, avec un enjeu de taille : le cross-canal, soit l'interconnexion des canaux. Les consommateurs attendent une continuité entre les différentes voies commerciales qu'ils empruntent. Un client qui reçoit un SMS indiquant une promotion sur un produit doit pouvoir retrouver le même avantage en se connectant sur le web. Puis, s'il démarre une procédure d'achat et qu'il fait appel à un téléconseiller, celui-ci aura besoin d'accéder instantanément à l'étape du processus en cours ou de lui suggérer une offre complémentaire en fonction de son profil. *« Hélas, la plupart des entreprises qui pratiquent le multicanal ne connaissent pas le cross-canal »*, lance Mouloud Dey, directeur stratégie et nouvelles technologies de l'éditeur SAS. Selon lui, elles n'ont pas intégré entre eux les nouveaux canaux, pas plus qu'elles ne l'ont fait avec les anciens (centre d'appels, courriers, conseillers, etc.).

Une information centralisée et accessible

En cause ? La manière dont l'entreprise s'organise en interne : en silos, avec des bases de données et des applications qui ne sont pas synchronisées et qui ne permettent donc pas d'obtenir une vue unique du client. *« Cette information centralisée, accessible par tous les services, est pourtant une condition préalable pour faire du cross-canal »*, conseille Mouloud Dey aux entreprises. Virginie Croiset, directrice du conseil en CRM chez Oracle, estime que les fournisseurs (a priori certains de ses concurrents) n'aident pas non plus les entreprises à réussir cette intégration : *« Une expérience cross-canal du client est quasiment impossible à obtenir avec des outils qui s'intègrent par réplication des données. L'état de l'art de l'intégration*

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

entre différents canaux est de la réaliser en temps réel, en utilisant des technologies de services web ou Rest qui ne partagent qu'un seul référentiel. »

Un modèle de partage des données

Chez Sopra Group, François Ducrot, directeur du pôle spécialités (CRM, business intelligence, solutions agiles et collaboratives), a un plan : modéliser le partage de l'information et les règles d'accès selon trois grandes catégories de données. En premier lieu, le partage de l'offre de produits et services – avec toutes les conditions particulières liées à la période (promotion, soldes), à l'offre (volume, packages) et au client (segmentation) – nécessite la mise en place d'un référentiel, voire d'un système élaboré de gestion afin de répondre au mieux à la demande. Ensuite, les services commerciaux et marketing adoptent des processus communs de relation avec les clients, quelles que soient la raison (marketing, vente ou service) et l'origine du contact (l'entreprise ou le client lui-même). Dans des organisations multiples ou complexes, cette démarche peut être facilitée par la mise en œuvre d'un BPM (Business Process Management).

Enfin, François Ducrot recommande la mise en œuvre d'un référentiel unique de partage de la connaissance client : *« Avoir une vision à 360°, c'est rassembler toutes les informations possibles qui peuvent être utiles au déclenchement d'une interaction (choix du canal et du contenu à échanger). Il s'agit de partager un système de gestion d'événements et des règles de réaction associées, ainsi qu'une base de connaissances clients (datamart marketing, historique de relations). »* Une fois ces dispositifs en place, l'entreprise propose au consommateur, en temps réel et de façon homogène, une offre personnalisée, de manière proactive ou en réaction à un événement.

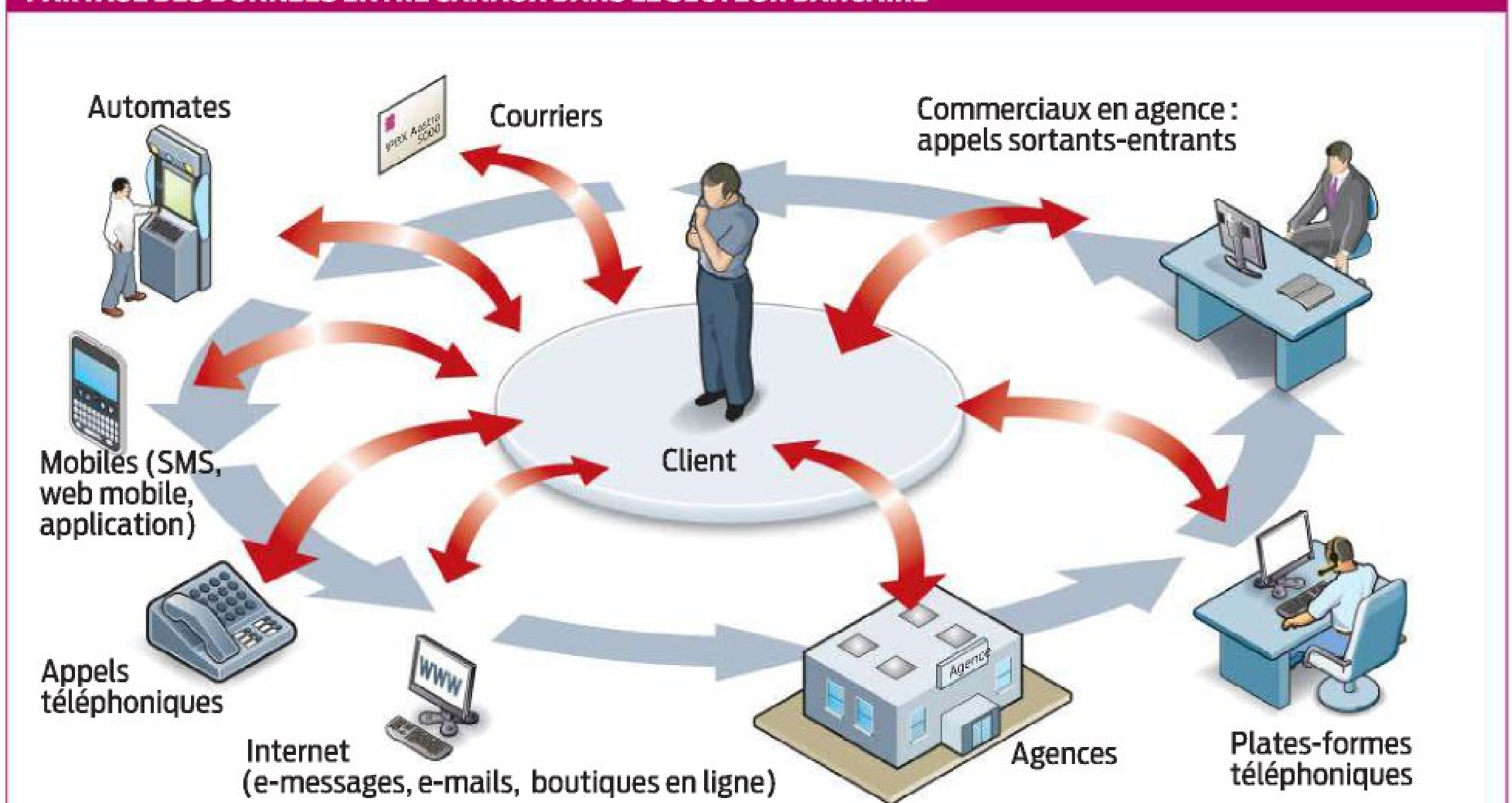
L'AVIS DE L'EXPERT

DR

François Laxalt,
responsable marchés et innovations chez Neolane

Dans les interactions cross-canal, le contact se fait aussi bien à l'initiative de l'entreprise qu'à celle du client. Les solutions de CRM ne gèrent souvent que l'un ou l'autre de ces cas. D'après une étude de Forrester Research, 90 % des consommateurs disent ainsi recevoir des communications non personnalisées en fonction de leurs besoins et 65 % se plaignent qu'on leur envoie trop de messages. Or, il est possible d'intégrer ces deux situations dans un même CRM et de faire des propositions cohérentes aux clients présents sur différents canaux avec une base de données marketing unique, connectée à un datamart. L'entreprise doit également proposer un catalogue d'offres accessible par tous les canaux, en temps réel.

PARTAGE DES DONNÉES ENTRE CANAUX DANS LE SECTEUR BANCAIRE



Toute la difficulté réside dans la création d'une cohérence entre les différents circuits.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

Décisionnel ÊTRE PLUS RÉACTIF EN ANALYSANT LES DONNÉES CLIENTS

Connecter une solution de business intelligence (BI) au CRM sert à raccourcir la prise de décision en s'appuyant sur des données plus riches et des modèles plus complexes.

Avec un moteur de BPM, la solution de gestion de la relation client aide les métiers d'une entreprise à être plus réactifs.

Les solutions de CRM proposent aux entreprises de capter toutes les informations relatives à leurs clients (particuliers ou entreprises) afin de mieux les connaître. Les processus dits analytiques entrent ainsi en jeu pour déterminer les actions en amont. Sauf que, comme le dit Frédéric Canevet, chef de marché CRM chez Sage, *« saisir des données, même dans un but d'analyse, n'est pas une finalité. Il vaut mieux avoir un outil informatique en plus pour exploiter les informations là où elles se trouvent. »*

Oracle propose en la matière le nec plus ultra : sa suite analytique Oracle Business Intelligence Enterprise Edition. Celle-ci se connecte automatiquement à son CRM Business Intelligence Applications. *« A partir du moment où l'entreprise veut passer de l'analyse à l'action, les solutions de business intelligence conçues pour être associées à celles de CRM deviennent des pivots de la réussite des projets de relation client. Elles aident à soutenir les processus analytiques sans compliquer le déploiement, puisqu'elles sont intégrées »*, avance Virginie Croiset, directrice du conseil en CRM chez Oracle.

Un avis que ne partage pas Alexandre Stantina, responsable du service clients chez Hi-media : *« Ces suites sont de vraies usines à gaz. Avec la solution d'Easiware, nous pilotons depuis une même interface l'intégralité du service clients grâce aux outils de reporting avancé directement intégrés dans le logiciel. »* S'il se félicite de la simplicité de cette application, qu'il a adoptée en mode Saas (Software as a Service), il concède néanmoins n'avoir pas encore l'utilité d'une solution de business intelligence complète : *« Ces applications sont plutôt destinées à de grosses structures. En ce qui nous concerne, nous voulons juste suivre le comportement de nos clients et mieux les connaître. »* Problème : les solutions de CRM d'appoint ayant leur propre module de business intelligence intégré fournissentt des fonctions analytiques souvent cantonnées à un domaine particulier.

Face aux CRM d'Oracle et d'Easyware, Sage propose également son système, qui dispose d'un outil de pilotage permettant la visualisation du prévisionnel pour les commerciaux, des ventes effectuées pour la comptabilité, ou encore, à l'attention des RH, de l'efficacité des commerciaux en comparant le nombre de leur rendez-vous au chiffre d'affaires effectivement généré.

À SAVOIR
LES FOURNISSEURS DE BUSINESS INTELLIGENCE

- **BI autonomes pour grandes entreprises :** IBM Cognos, Information Builders, Microstrategy, Oracle, SAP Business Objects, SAS.
- **BI autonomes d'appoint :** Qlikview, Tableau BI Suite, Tibco Spotfire.
- **BI spécifique au CRM du même éditeur :** Cegid, Infor, Microsoft Dynamics, Oracle, Qualiac, Sage, Salesforce.com, SAP.

Privilégier les modules séparés pour améliorer les processus

Selon Mouloud Dey, directeur stratégie et nouvelles technologies chez l'éditeur de solutions décisionnelles SAS, ces applications de CRM tout en un n'ont pas un grand intérêt : *« Avoir une vue unique du client, c'est bien. Mais ce n'est qu'un premier pas. Il faut ensuite la valoriser et anticiper. La véritable connaissance consiste plutôt à analyser la valeur de ce client, à connaître ses comportements, à les prévoir et les anticiper tout au long de son cycle de vie. »* Il va même plus loin. Pour lui, les solutions de CRM, en plus d'être liées à une solution de business intelligence externe, doivent être connectées à une plate-forme de BPM : *« Elles sont d'autant plus utiles à l'efficacité de l'entreprise si leurs données servent également à améliorer les processus. Elles donnent ainsi la possibilité aux divers services clients de réagir rapidement, de rester compétitifs. »*

Et Mouloud Dey de conclure qu'une telle utilisation du CRM serait même une piste pour organiser la communication entre les différents services d'une entreprise ! François Bonnet,

L'AVIS DE L'EXPERT

DR

Vincent Decugis, directeur général de la SSII Axones

« Les solutions de CRM seules fournissent des rapports trop génériques »

Les entreprises attendent souvent d'un CRM les moyens d'analyser en aval les ventes passées ou en cours. Ce qui est le cas lorsque les processus de vente sont complexes, découpés en étapes. La procédure consiste alors à évaluer ce qui a transité par les différents tuyaux. Les outils de CRM montrent là leurs limites. Leurs rapports sont standards, rarement adaptés aux besoins spécifiques du management commercial. Intégrer de la business intelligence est donc nécessaire.

Il n'est pas indispensable de choisir une solution de grande envergure. Une application de reporting suffit pour avoir une connaissance basique de son client. En revanche, pour l'analyse marketing en B to C ou le traitement des données de type market research, mieux vaut opter pour des suites plus poussées de business intelligence, mêlant ETL (Extract, Transform, Load), entrepôt de données et solution analytique multidimensionnelle (cube Olap).

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

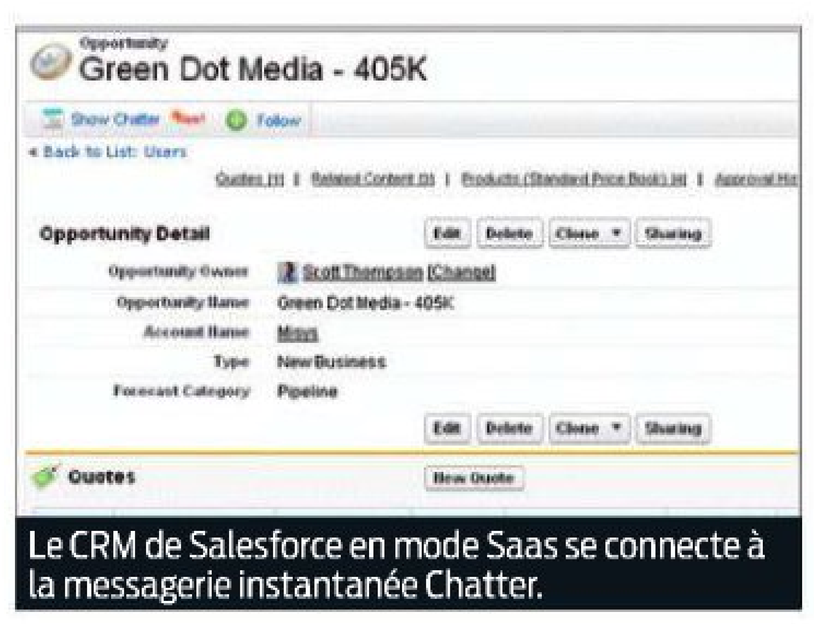
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

responsable marketing chez l'éditeur W4, témoigne ainsi que son client Barclays France a mis en œuvre un portail d'opérations bancaires capable de rapatrier automatiquement vers les agences les informations provenant de différentes sources (mainframe central, AS/400 local, GED, bases métier). « *Cela dégage 10 % du temps des conseillers de clientèle* », relate-t-il. Point particulier dans ce cas précis, les clients de W4 partent d'abord de sa solution de BPM, Business First, puis bâtissent autour des applications de CRM sur mesure.

Cloud LE CRM S'ACCOMMODE PARTICULIÈREMENT BIEN DU SAAS

Les solutions hébergées complètent souvent les logiciels existants en mode licence, quand ils ne les remplacent pas complètement.

Mais des appréhensions demeurent autour de l'intégration, de la sécurisation des échanges et de la personnalisation.



Le CRM de Salesforce en mode Saas se connecte à la messagerie instantanée Chatter.

Temps de déploiement réduit, lissage des dépenses, externalisation de la maintenance, mutualisation des infrastructures... Comme dans d'autres domaines applicatifs, les avantages du Software as a Service (Saas) sont appréciés dans les projets de gestion de la relation client. Pour certains, le CRM trouve même un intérêt particulier à être accessible en ligne. « *Ce mode favorise le déploiement rapide d'un outil nomade pour les forces de vente sans avoir à construire une infrastructure spécifique (VPN)* », souligne Edouard Druenne, directeur de l'offre système d'information du cabinet de conseil Provadys. D'autres insistent sur l'aspect collaboratif et sur la maturité de ce type de solutions applicatives.

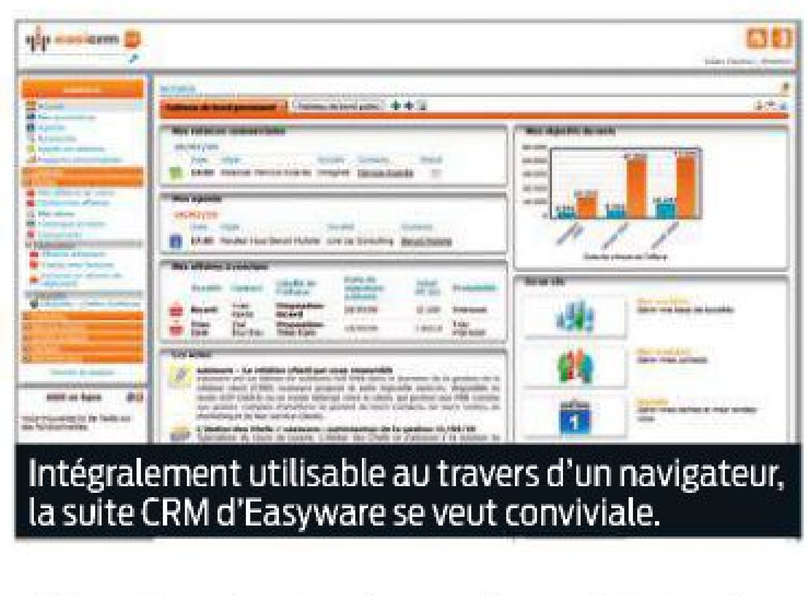
De fait, le CRM est l'un des domaines fonctionnels les plus avancés sur le marché du Saas. « *Mais cet engouement ne doit pas cacher des pratiques [...] combinant le recours à des solutions en mode licence et à d'autres en Saas,* souligne Markess International dans une récente étude. *Seule une minorité des organisations favorables au Saas déclare l'avoir adopté pour l'ensemble des fonctionnalités CRM.* » Le traitement de la gestion des courriels, le partage de contenu et les fonctionnalités permettant aux internautes d'être rappelés par un conseiller seront ainsi celles les plus demandées en 2011.

À SAVOIR

LES SOLUTIONS CRM EN MODE SAAS

- **Etendues :** Salesforce.com, Selligent, Eudoweb, Ines, Cegid, E-Deal, Sage, Microsoft, Oracle, SAP, SugarCRM, CDC Software, Coheris.
- **Interactions multicanals :** Akio, Eptica, Helitis, Neolane, Eloquant, App-Line.
- **E-mail marketing :** Dolist, Emailvision, Experian, Mailperformance.

Source : Markess International (2010)


Intégralement utilisable au travers d'un navigateur, la suite CRM d'Easyware se veut conviviale.

Attention à la sécurité des données

Cependant, quelques points sont à examiner avant l'adoption d'une telle application en mode Saas. A commencer par les développements spécifiques, en contradiction avec un modèle économique fondé sur une approche standardisée. « *La solution recherchée devra répondre au besoin immédiat, mais également présenter suffisamment de souplesse [...] afin d'éviter les développements spécifiques* », prévient Edouard Druenne. Il appelle également à être vigilant quant à la réversibilité et à la propriété des bases de données.

Beaucoup d'entreprises se montrent soucieuses des possibilités d'intégration au système d'information et de la qualité de réseaux. Mais c'est sur la sécurisation des échanges que les craintes sont les plus justifiées. Notamment avec la vulnérabilité liée aux API difficilement auditables, le non-respect de conformité ou encore la malveillance éventuelle dans l'administration. L'étanchéité logique des données mutualisées est également à mesurer. Ainsi, l'analyse des besoins internes et l'évaluation technique (sécurité, intégration) feront l'objet d'un travail approfondi si l'entreprise veut bénéficier des bénéfices reconnus du Saas.

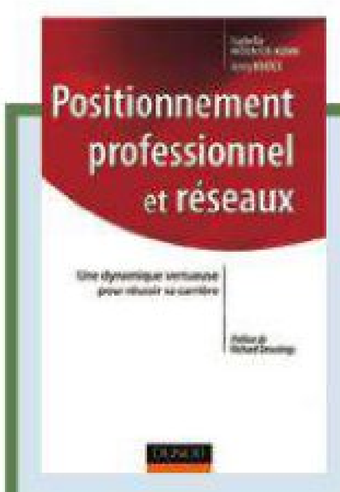
StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Store/Kaff

VOUS



Rédigé par Isabelle Mounier-Kuhn et Jerry Knock, cet ouvrage évoque les réseaux sociaux et l'e-réputation. Il offre aux dirigeants des conseils pour optimiser leur carrière.

1 803 correspondants informatique et libertés ont été déclarés à la Cnil et sont en activité dans les entreprises en ce début d'année 2011.

MANAGEMENT Quitter son poste de manager IT et passer le relais ne s'improvise pas

Cinq conseils pour organiser au mieux sa succession

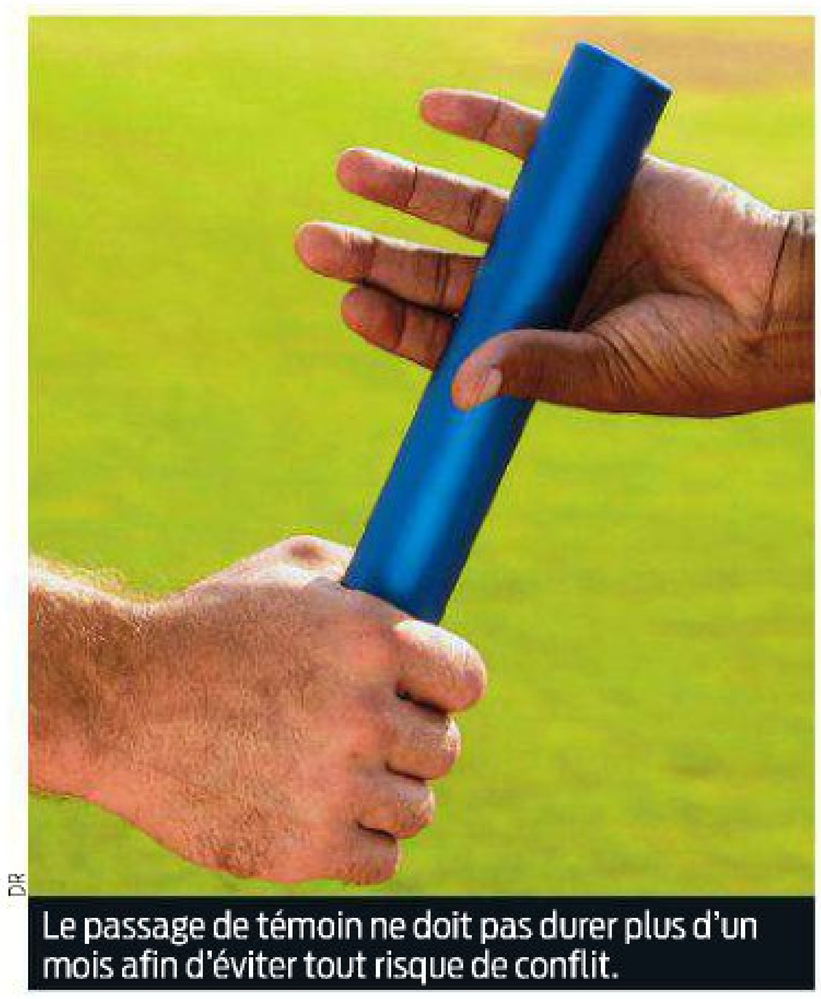
Lorsqu'un manager IT quitte son poste, il a souvent pour mission de coacher son successeur. Un passage de flambeau qui, pour Thierry Bonnet de la Borderie, directeur associé du cabinet de recrutement et de conseil en ressources humaines Solic, ne doit généralement pas durer plus d'un mois, notamment lorsque le remplaçant vient de l'extérieur. Ceci afin d'éviter tout risque de conflit entre l'ancien et le nouveau DSI.

1. Expliquer le schéma directeur du SI à son successeur

Les actions de la DSI s'inscrivent dans le cadre d'un schéma directeur pluriannuel collant à la stratégie de l'entreprise. A titre d'exemple, dès que son successeur sera recruté, Dominique Vallet, actuel responsable informatique des filiales française, luxembourgeoise et irlandaise du groupe pétrolier canadien Vermilion, et sur le point de partir à la retraite, reviendra pour lui expliquer certains points clés de ce document.

2. Aider son remplaçant à tisser son réseau relationnel

« Lorsqu'un nouveau directeur des systèmes d'information est recruté à l'extérieur, la direction générale lui demande souvent de construire son poste et d'être force de proposition », précise Thierry Bonnet de la Borderie. Du coup, il n'est pas rare – surtout au sein des grandes entreprises – que l'ancien et le nouveau DSI ne se croisent pas. En revanche, dans les PME, où les relations personnelles entre le DSI et les clients internes sont fortes, l'ancien DSI doit davantage accompagner son remplaçant et l'aider à se constituer un carnet d'adresses en interne, même s'il a déjà rencontré les principaux directeurs métier lors de son recrutement. En outre, en fournissant à son successeur une synthèse des derniers entretiens annuels des membres de son équipe, l'ancien manager permet au nouveau de repérer plus rapidement les collaborateurs sur lesquels il peut s'appuyer.


DR

Le passage de témoin ne doit pas durer plus d'un mois afin d'éviter tout risque de conflit.

Les procédures, les dossiers techniques et les projets doivent être classés, documentés et, surtout, accessibles facilement

3. Clôturer le maximum de projets

Le DSI sur le point de quitter son poste avise également son remplaçant des dossiers et projets finalisés ou en cours. Dans les entreprises où un véritable passage de témoin est possible, le manager IT doit faire en sorte de mener à leur terme, avant son départ, le maximum de chantiers qui étaient en cours d'achèvement. L'objectif étant de ne pas laisser à son successeur des projets à risques. Enfin, il veillera à ce que les chantiers lancés récemment soient bien sur les rails.

4. Informer le successeur des attentes des utilisateurs

Pour les managers qui, comme Dominique Vallet, ont toujours eu à cœur de bien gérer leur succession, mener une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs avant leur départ s'avère particulièrement utile pour le nouvel arrivant. Elle constitue en effet un excellent moyen d'identifier les actions à lancer en priorité vis-à-vis des utilisateurs.

5. Anticiper en permanence cette transmission

« Durant toute sa carrière, il faut en permanence se mettre en situation d'être prêt à partir », indique Dominique Vallet. *Les procédures, les dossiers techniques, les projets réalisés et ceux en cours, tout doit être référencé, classé et documenté. »* En outre, qu'elle soit numérique ou papier, la documentation doit être accessible facilement.

CHRISTINE PERESSINI

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

EN BREF

Améliorer les conditions de travail

REVUE L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact) propose tous les deux mois la revue *Travail & Changement* en téléchargement libre sur son site (www.anact.fr). Seize pages consacrées à des sujets de fond sur les conditions de travail : la prévention des risques psychosociaux, les TMS (troubles musculo-squelettiques), la gestion des compétences, le maintien dans l'emploi des seniors... Dans le dernier numéro, un article passionnant sur la révolution numérique qui brouille la frontière entre vie privée et vie au travail.

Exit le marketing de grand-papa !

LIVRE Géolocalisation, réalité augmentée, e-réputation... *Internet marketing 2011* analyse la rupture générationnelle qui s'est opérée avec l'explosion des réseaux sociaux et la multiplication des terminaux mobiles. Publié par l'EBG, communauté professionnelle, ce guide décrypte 70 campagnes marketing. Le tout accompagné de 277 pages de théorie. Des extraits en ligne sur http://goo.gl/shllC.

La première web TV dédiée à la formation

WEB Puisant dans son fonds de production audiovisuelle – plus de 400 heures de programmes –, l'Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (Afpa) lance sa web TV. Parmi les fiches métier en vidéo, une dizaine concerne l'informatique (www.webtv.afpa.fr).

RH Ce levier auquel les entreprises peuvent recourir en cas de surcharge d'activité est soumis à un cadre strict

Comment calculer les heures supplémentaires

Dans quelle limite une entreprise peut-elle demander à ses salariés d'effectuer des heures supplémentaires ? Par définition, une heure de travail est dite supplémentaire quand elle est effectuée par le salarié, à la demande de l'employeur, au-delà de la durée légale de 35 heures par semaine ou de la durée considérée comme équivalente. En principe, ces « heures sup' » se décomptent par semaine civile (du lundi 0 heure au dimanche minuit) et s'imputent sur un contingent annuel. La convention collective Syntec fixe ce plafond à 90 heures pour les salariés dont l'entreprise a fait le choix de l'annualisation du temps de travail, à 130 heures autrement.

« *Dans le cas où les heures n'excèdent pas le contingent, l'employeur se contente d'informer au préalable le comité d'entreprise ou, à défaut, les délégués du personnel,* rappelle Nathalie Godard, juriste spécialiste en droit du travail. *Tout dépassement nécessite l'avis des représentants du personnel.* » L'autorisation de l'inspection du travail est également nécessaire.

Nathalie Godard, juriste spécialiste en droit du travail.

Le paiement des heures peut être remplacé en tout ou partie par un repos compensateur

Que le contingent soit fixé par accord collectif d'entreprise, de branche ou par décret, l'employeur doit respecter les durées légales maximales du temps de travail : 10 heures par jour, 48 heures par semaine, avec au minimum 11 heures de repos quotidien. Des dérogations sont prévues dans les cas et limites stipulés par le code du travail. La rémunération est de 25 % de plus que le taux horaire pour les huit premières heures – au-delà de 35 heures et jusqu'à la 43e heure incluse –, et de 50 % pour les suivantes. « *Un accord d'entreprise ou de branche peut prévoir des taux différents sans qu'il puisse être inférieur à 10 %* », précise Nathalie Godard. Le paiement peut être remplacé en tout ou partie par un repos compensateur. En cas de désaccord sur le paiement des heures, l'employeur devra démontrer qu'il n'avait pas demandé leur exécution. Ce qui sera difficile à prouver si elles découlent d'un travail explicitement spécifié. Le salarié peut fournir des relevés de travail, des décomptes de pointage, voire des notes de frais ou la facture détaillée d'un téléphone mobile professionnel.

Attention aux refus illégitimes

Un salarié refusant les heures supplémentaires alors que l'employeur a respecté toutes les dispositions applicables pourra être sanctionné. « *Selon les tribunaux, le refus d'effectuer des heures supplémentaires par abandon de poste sans motif légitime peut constituer une faute grave pouvant donner lieu à un licenciement* », prévient Nathalie Godard.

JULIETTE FAUCHET

POUR ALLER PLUS LOIN

- Convention collective Syntec et modalités d'application des heures supplémentaires : http://goo.gl/kd7zf.
- La défiscalisation des heures supplémentaires introduite par la loi Tepa (01netPro) : http://goo.gl/11BDR.

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Storekeep

BUSINESS STYLE LA SÉLECTION HIGH-TECH DE LA RÉDACTION

Minitaille, maxicontenance

Ce n'est pas la première clé USB conçue par un fabricant de couteaux suisses. Mais la capacité de ce modèle plutôt riquiqui est époustouflante : 256 Go !

Housse et chargeur à la fois

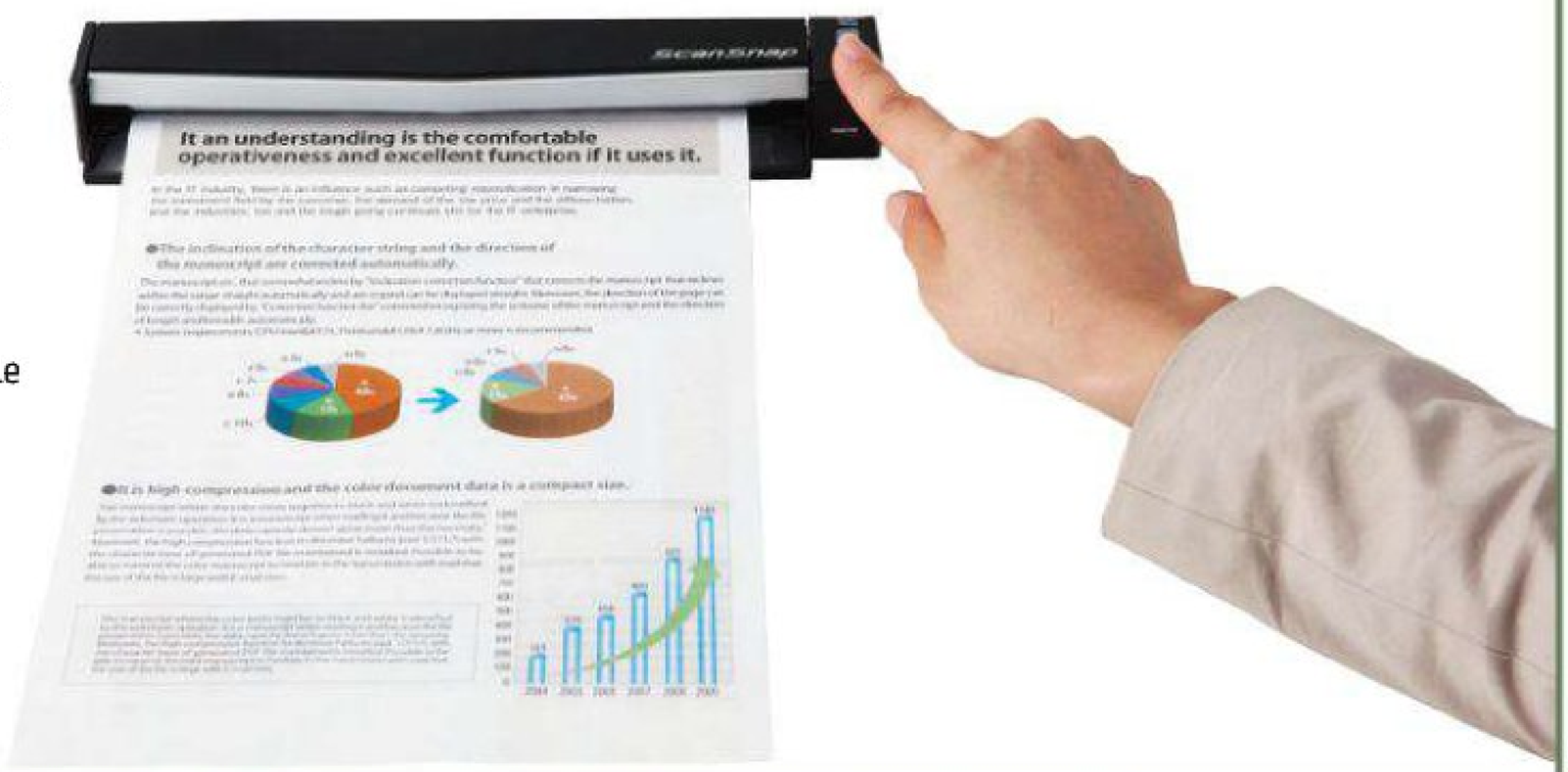
Non seulement la housse Powermat offre 50 % d'autonomie supplémentaire à l'iPhone, mais, en plus, elle permet de le recharger sans fil par induction. Malin.

Du mobile au fixe

Le TX 100 de Telefunken est un téléphone pas comme les autres : il est le seul à récupérer, via Bluetooth, tous les contacts d'un mobile directement sur le fixe.

Scanner cloud

Fujitsu crée la surprise avec ce scanner S1100 portable, qui envoie automatiquement les informations numérisées vers des services comme Google Docs ou Evernote.



PHOTOS : DR

PLUS D'INFOS SUR 01NETPRO.COM, RUBRIQUE ACTUALITÉ

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

AGENDA

RETROUVEZ TOUS NOS ÉVÉNEMENTS SUR WWW.01NETPRO.COM

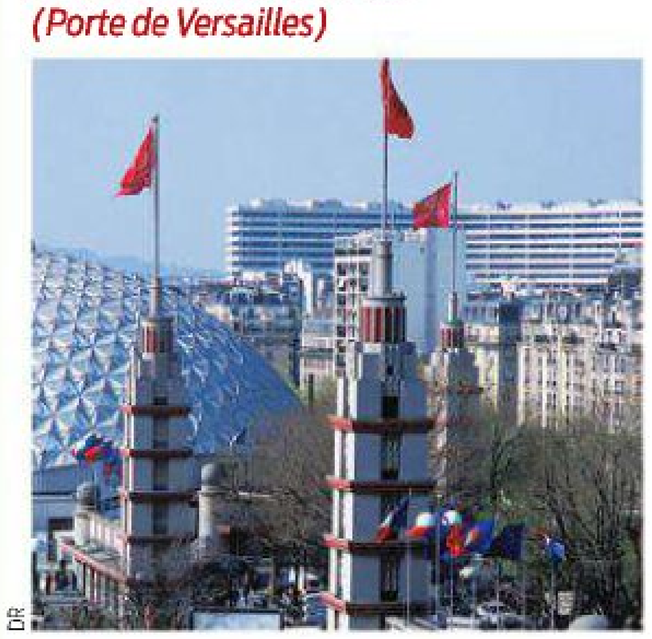
Université des correspondants informatique et libertés

Le 28 janvier à Paris-Montparnasse (chez CNP Assurances)

Organisée par l'Association française des correspondants à la protection des données à caractère personnel (AFCDP), au siège de l'un de ses membres, cette journée abordera des problèmes concrets rencontrés par les Correspondants informatique et libertés (CIL). Par exemple, qui est responsable des données traitées quand le système est l'œuvre de plusieurs partenaires ?
www.afcdp.net

Salon spécial Informatique et multimédia

Les 28 et 29 janvier à Paris (Porte de Versailles)



DR

La quatrième édition de ce salon organisée par l'Etudiant comportera un cycle de conférences.
www.letudiant.fr/etudes/salons/salon-letudiant-informatique-multimedia.html

Lotusphere 2011

Du 30 janvier au 3 février à Orlando (Etats-Unis) (Walt Disney World Swan & Dolphin Resort)

Cette année encore, les développeurs et administrateurs d'outils collaboratifs IBM Lotus, ainsi que les partenaires de Big Blue, trouveront dans cette conférence des bonnes pratiques et de la prospective.
www-01.ibm.com/software/lotus/events/lotusphere2011

La Tentation du Saas

MATINÉES 01

Le 1er février 2011 à Paris (Hôtel Intercontinental)

Le Saas (Software as a Service) confère aux utilisateurs une autonomie nouvelle, mais peut aussi affaiblir l'influence des DSI. Cette matinée de débats, organisée par le Groupe 01, se propose de donner aux décideurs des technologies de l'information les clés de la réussite d'un tel projet. Au programme : la révolution du Saas, une table ronde, des retours d'expériences et des avis d'experts, dont un sur le thème de la sécurité.
http://01netpro.com

DR

Agility Business

MATINÉES 01

Le 15 mars à Paris

DR

Cette matinée, organisée par le groupe 01, se propose de donner aux DSI et aux directeurs informatiques des pistes qui les aideront à rendre le système d'information, et donc leur entreprise, plus agile. Deux tables rondes aborderont le problème de l'application du Lean IT et des méthodes agiles, et celui des leviers à actionner. Elles seront complétées d'avis d'experts, dont un sur le pilotage et la mesure de la performance.
http://01netpro.com

iLearning Forum Paris 2011

Les 1er et 2 février à Paris (Espace Champerret)

Cet événement, dévolu aux technologies au service de l'apprentissage tout au long de la vie, confirmera la maturité de l'e-learning dans les entreprises.
www.ilearningforum.org

IT Partners

Les 1er et 2 février à Disneyland Paris (Chessy-Marne-la-Vallée)

La sixième édition de ces rencontres d'affaires rassemblera un grand nombre d'acteurs de la distribution informatique, revendeurs, constructeurs et grossistes.
www.itpartners.fr

Nouveautés du monde du progiciel

Le 10 février à Paris (siège social Demos)

Cette rencontre gratuite, sous forme de petit-déjeuner, est la première manifestation du récent partenariat CXP-Demos en matière de formation sur les progiciels. Au programme : Saas, Cloud... : toujours plus ; l'avenir de l'ERP dans un monde SOA ; la contribution des progiciels à la réduction de l'empreinte environnementale.
www.demos.fr/fr/chaines-thematiques/espace-informatique

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

Forum des télécommunications

Le 10 février à Paris (Porte de Versailles)

Cette rencontre, consacrée au recrutement de jeunes diplômés ou de professionnels dans les secteurs des TIC, de la finance et de l' industrie, sera organisée par les étudiants de Télécom ParisTech, Télécom Sud Paris et Télécom Ecole de management.
www.forumdestelecommunications.fr

Cebit 2011

Du 1er au 5 mars 2011 à Hanovre (Allemagne)

Le plus grand salon informatique et télécoms du monde aura pour thème : travailler et vivre avec le cloud. Il réunira environ 4 000 entreprises d'une soixantaine de pays, dont la France.
www.globalfairs.fr/-CeBIT-.html

Solutions ressources humaines, eLearning Expo et Ludimat Expo

Du 8 au 10 mars à Paris (Porte de Versailles)

Le salon des outils et services, consacrés aux dirigeants d'entreprises et aux responsables RH ou formation, se tiendra en synergie avec celui de la formation à distance et en ligne et celui du jeu dans la formation et la communication. eLearning Expo intégrera un nouvel espace et des conférences consacrées aux serious games.
www.solutions-ressources-humaines.com

IT for Business Forum

Du 7 au 9 avril à Courchevel (Centre des congrès)

La première édition de cette rencontre, organisée par NextradioTV et le Groupe 01, devrait réunir 300 dirigeants de grandes entreprises et des acteurs du secteur IT, des fondateurs de start up, des chercheurs, etc. Ils aideront les décideurs à comprendre les enjeux des technologies dans la transformation de leurs entreprises.
www.itforbusinessforum.com

DR

12, rue d'Oradour-sur-Glane
75015 Paris
Directeur de la publication : Alain Weill

POUR CONTACTER LA RÉDACTION
E-mail : redaction@groupe01.fr
Web : www.01netpro.fr
Tél : 01 71 18 54 48
Fax : 01 71 18 52 50
Pour joindre directement au téléphone votre correspondant ci-dessous, faites précéder ses quatre chiffres de 01 71 18

RÉDACTION

Vous pouvez joindre l'ensemble des membres de la rédaction par e-mail de la façon suivante : «première lettre du prénom.nom@01informatique.fr».

Directeur des rédactions Pôle Pro-Groupe 01 et rédacteur en chef : Frédéric Simottel (5505).

Rédacteurs en chef adjoints : Pierre Berlemont (5366), Pierre Landry (5449), Anicet Mbida (5468).

Grands reporters : Vincent Berdot (5364), Frédéric Bergé (5365), Xavier Biseul (5369), Yann Serra (5502).

Chefs de service : Sandrine Chicaud (5391), Alain Clapaud (5393), Gilbert Kallenborn (5447).

Chefs d'enquête : Olivier Discazeaux (5421), Juliette Fauchet (5426), Boris Mathieux (5467), Pierre Tran (5509).

Rédacteurs : Stéphane Bellec (5363), Eddye Dibar (5420), Marie Jung (5446), Christine Peressini (5481), Armelle Siccat (5503).

Assistante de rédaction : Fatima Lacombe (5448).

Rubriques : Pierre Berlemont (Tendances) ; Frédéric Simottel (Opinions) ; Pierre Landry (Expériences) ; Yann Serra (Dossier) ; Sandrine Chicaud (Vous Management), Xavier Biseul (Vous RH) ; Anicet Mbida (Web/01netpro).

Domaines

Infrastructures logicielles, décisionnel, SGBD : Vincent Berdot, Alain Clapaud, Boris Mathieux.

Progiciels, relation client, supply chain : Alain Clapaud, Juliette Fauchet, Boris Mathieux.

Collaboratif, gestion de contenus, dématérialisation : Vincent Berdot, Alain Clapaud, Marie Jung.

Développement : Alain Clapaud, Pierre Tran.

Infrastructures matérielles, cloud, réseaux, télécoms, mobilité, stockage, virtualisation : Frédéric Bergé, Alain Clapaud, Eddye Dibar, Gilbert Kallenborn, Yann Serra.

Sécurité : Stéphane Bellec, Gilbert Kallenborn.

Emploi, RH, recrutement, formations, juridique, relations sociales : Xavier Biseul, Sandrine Chicaud, Juliette Fauchet, Christine Peressini, Armelle Siccat.

SSII, VAR, distributeurs : Xavier Biseul, Olivier Discazeaux, Armelle Siccat.

Economie numérique, start up, R&D, investissements : Pierre Berlemont, Xavier Biseul, Gilbert Kallenborn.

Banques-assurances : Vincent Berdot, Xavier Biseul, Boris Mathieux.

E-commerce, e-marketing : Alain Clapaud, Boris Mathieux.

Grande distribution, retail, transports-logistique : Boris Mathieux.

Industries : Alain Clapaud.

Santé : Vincent Berdot, Christine Peressini.

Secteur public : Vincent Berdot, Xavier Biseul, Marie Jung, Christine Peressini.

Directions des achats : Vincent Berdot, Armelle Siccat.

RÉALISATION

Rédactrice en chef technique adjointe : Christelle Denis.

Secrétaires de rédaction : Hélène Brusetti, Christine Simha (iconographie).

Première rédactrice-graphiste : Isabelle Fouin.

Rédactrice-graphiste : Adriana Delettieres.

Infographie : Marc Robert.

Couverture : DBO.

Conception graphique : Rampazzo & Associés.

DOCUMENTATION ET AGENDA

E-mail : documentation@groupetests.fr.

ÉVÉNEMENTS 01 (www.evenements01.com)

Directeur des événements et conférences : Alexandre Nobécourt

Responsable éditorial : Olivier Coredo

Responsable relation audience : Patricia Sciarrino

Marketing et organisation : Laurence Amouroux, Marie Rousseau, Bénédicte Le Foll

Développement commercial et relations partenaires : Didier Verbeke, Tristan Ougier.

COMMERCIAL - MARKETING

Publicité Tél. : 01 71 18 53 08 - Fax : 01 71 18 53 01

Pierre-Henry Medan, directeur général ; Valérie Fénéon (53 09), directrice commerciale - Pôle Print ; Sylvia Besse (53 08), assistante de direction ; Fatma Boulila (53 10), assistante commerciale.

Pôle Annonceurs

Katia Nony (53 31), directrice de publicité ; Stéphany Barret (53 03), directrice de clientèle ; Valérie Soulhol (53 37), directrice de clientèle ; Appolinaire Houssou-Montvert (53 22), responsable exécution.

La direction se réserve le droit de refuser toute insertion sans avoir à justifier sa décision.

Pôle Agences Média

Laurent Laventure (53 24), directeur de publicité ; international; Farida Mérabet (53 27), directrice de clientèle ; François Rincel (53 33), chef de publicité ; Appolinaire Houssou-Montvert (53 22), responsable exécution.

La direction se réserve le droit de refuser toute insertion sans avoir à justifier sa décision.

Publicité internationale

Jérôme Callu Mérite (53 14), directeur de la publicité international ; Caroline Gilles (53 21), directrice de clientèle ; Stefane Bartlett (3200), responsable marketing international.

Marketing-Etudes-Promotion

Tél. : 01 71 18 53 00 - Fax : 01 71 18 53 01
Guillaume Vasse, directeur marketing & Revenue Management (53 40), Patricia Mosnier (53 28), chef de groupe marketing.

Régies internationales :

BENELUX : Huson European Media, James Clayson, tél. (44) 19 32 564 999 - Fax : (44) 19 32 564 998 (j.clayson@husonmedia.com).

ALLEMAGNE : DS Media, Dominique Schall, tél. (49) 7844 47 001 - Fax : (49) 7844 47 003 (d.schall@dsmedia.info).

GRANDE-BRETAGNE : GCA, Greg Corbett, tél. : (44) 207 730 6033 - Fax : (44) 207 730 6628 (gca@gca-international.co.uk).

ISRAEL : Talbar Media, Asa Talbar, tél. (972) 77 562 1900 - Fax : (972) 77 562 1903 (talbar@talbar.co.il).

ITALIE : Medias International, Jean-Pierre Bruel, tél. (39) 31 751 494 - Fax : (39) 31 751 482 (medias@pcbrianza.net).

JAPON : Shinano Co., Kazuhiko Tanaka, tél. (81) 3 3589 4667 - Fax (81) 3 3505 5628 (scp@bunkoh.com).

ETATS-UNIS : Huson International Media, Ralph Lockwood, tél. (1) 408 879 6666 Fax : (1) 408 879 6669 (Ralph@husonusa.com).

ANNONCES CLASSÉES

Régie : EmploiPro,
Tél. : 01 77 92 92 92 - Fax : 01 77 92 98 64.
Sébastien Olszanski, directeur emploi (93 93) ; Stéphane Beaudoin, directeur commercial agences grands comptes (93 78) ; Marie Caland, responsable pôle direct (93 77) ; Laurent Beslier, directeur de clientèle formation (94 21).

FABRICATION

Serge de Kilkhen, chef de fabrication.

DIFFUSION

Laurence Vassor, responsable diffusion ; Cécile Guerin, chef de produit ; Géraldine Mongay, chef de marque.

Abonnements : web : www.abo-01informatique.com
Mail : abonnement-01informatique-pi@team-partners.com

Tél. : 03 44 62 52 38 (du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h) ; fax : 03 44 12 57 67 ;

Abonnement France, 1 an, 44 numéros (magazine seul) : 144 € (dont TVA à 2,10 %)
Abonnement France, 1 an, 44 numéros (papier + version numérique) + 6 newsletters hebdomadaires + 2 newsletters mensuelles :228 € ttc (dont TVA 2,1 %)
Abonnement France Etudiants, 1 an, 44 numéros (papier + version numérique) + 6 newsletters hebdomadaires + 2 newsletters mensuelles : 114 € ttc (dont TVA 2,1 %) sur justificatif d'une carte d'étudiant en cours de validité.
Abonnement étranger : www.abo-01informatique.com

Service des ventes réservé aux dépositaires et marchands de journaux.

01 Informatique est édité par

Président-directeur général : Alain Weill.
Directeur général : Vincent Buffin
Directrice déléguée Print : Sylvie Guichot

GROUPE 01 - SA au capital de 199 272 euros.
Siège social : 12, rue d'Oradour-sur-Glane, 75015 Paris. Tél. : 01 71 18 54 00.
Immatriculation RCS : 311 243794 PARIS - Code APE 5814Z - Siret 311 243794 00139 - TVA intracommunautaire FR 82 311 243794
Principal actionnaire : NextRadio TV

Toute reproduction, représentation, traduction ou adaptation, qu'elle soit intégrale ou partielle, quelqu'en soit le procédé, le support ou le média, est strictement interdite sans autorisation du Groupe 01, sauf les cas prévus par l'article L.122-5 du code de la propriété intellectuelle.

©2007 GROUPE 01 - Tous droits réservés.

Commission paritaire : n°0714K85185 - ISSN 0298-2285.Dépôt légal : à parution.
Imprimerie :Maury Imprimeur, route d'Etampes, 45330 Malesherbes.

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

FLASH-BACK

Il y a six ans, IBM se séparait de ses PC

Fin 2004, *01 Informatique* en parle : les PC IBM deviennent chinois, avec le rachat de la division micro de Big Blue – PC de bureau, portables Thinkpad, imprimantes – par Lenovo, ex-Legend. IBM entend ainsi se concentrer sur les services, l'ordinateur personnel devenant peu rentable.

Depuis six ans, celui qui était le numéro un mondial de l'informatique – dépassé depuis par HP – ne vend plus de PC. Enfin, pas tout à fait : en allant sur le site d'IBM, on peut acheter des ordinateurs personnels d'occasion. Mais pour des Thinkpad neufs, c'est désormais vers le fabricant chinois Lenovo qu'il faut se tourner.

Révolution informatique

En décembre 2004, celui-ci achetait la division micro d'IBM pour 1,75 milliard de dollars, et devenait numéro trois du marché sur ce secteur, loin toutefois derrière HP et Dell. Aujourd'hui, Lenovo est en quatrième position, Acer occupant la place de numéro deux grâce au succès des ordinateurs portables.

A l'époque où il a lancé son premier compatible PC – en 1981, Big Blue commercialisait pour la première fois un PC exploitant des composants standards, à savoir des processeurs Intel et non plus ses puces maison –, IBM considérait déjà le PC comme non stratégique, contrairement à ses gros systèmes propriétaires. Pourtant, s'il y a eu une révolution dans l'informatique, c'est bien celle de la micro, et c'est IBM qui l'a initiée. Il n'empêche : la vente de sa division PC, en 2004, n'est qu'une demi-surprise, même si le symbole est fort : il se sépare de sa micro-informatique, et c'est un fabricant chinois qui la récupère.

Début 2005, IBM et Sanyo présentaient un Thinkpad avec une pile à combustible.

DR

Selon IBM, cette division n'était pas rentable (1 milliard de dollars de pertes cumulées). Les constructeurs ont du mal à gagner de l'argent avec ces machines, Apple étant un cas à part. En outre, vendre des PC, à l'époque, c'était rester pieds et poings liés au duopole Intel/Microsoft. Cela est moins vrai aujourd'hui, avec la petite concurrence d'AMD et la progression d'Apple, du moins dans le grand public. Pour rentabiliser la vente de PC, tout le monde s'accorde à dire qu'il faut faire des économies d'échelle, et pour cela vendre aux seules entreprises est insuffisant : il faut investir le marché grand public. Ce qu'IBM n'était pas capable de faire, contrairement à Lenovo qui était présent sur ce secteur, du moins en Chine.

PIERRE BERLEMONT

DATES CLÉS

Décembre 2004 : IBM annonce avoir vendu sa division micro à Lenovo.
Mai 2006 : Lenovo commercialise son premier ultraportable sous sa marque.
2008 : le logo IBM disparaît des machines Lenovo.

LA SEMAINE DE MILON par Jean-Michel Milon

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

angers loire métropole
communauté d'agglomération

recrute pour sa Direction du Système d'Information Communautaire (DSIC)

Un Ingénieur Intégrateur Système

(Ingénieur territorial - Recrutement par mutation, détachement, ou inscription sur liste d'aptitude)

Contexte :

La Direction du Système d'Information Communautaire (DSIC), composée de 46 agents gère pour les 70 services et directions d'Angers Loire Métropole, de la Ville d'Angers et du Centre Communal d'Action Sociale :

* Un réseau raccordant plus de 150 sites répartis sur le territoire d'Angers Loire Métropole, les principaux étant raccordés par fibre optique.
* Près de 2500 postes de travail informatiques sous Windows.
* Un parc serveur Windows et Linux composé d'une centaine de serveurs physiques et de 50 machines virtuelles.
* Environ 170 applications métiers différentes.
* Les équipements téléphoniques.

Missions :

Rattaché à l'équipe Intégration composée de 5 personnes, et en étroite collaboration avec l'ensemble des secteurs de la DSIC, vous serez chargé :

- de la mise en place et de l'administration avancée de solutions systèmes basées sur les technologies Microsoft, à la fois sur les aspects serveurs et ceux relevant des postes de travail,
- du support technique relatif à ces deux domaines, en relation avec les autres secteurs de la DSIC,
- de l'intégration et du passage en production de nouveaux outils et applications métiers, dans le cadre des projets applicatifs et techniques conduits par la DSIC,
- de la contribution à l'élaboration du référentiel technique.

Profil :

Vous disposez d'une formation et d'une expérience significative autour des technologies Microsoft, notamment pour ce qui concerne l'outillage lié aux postes de travail et au domaine collaboratif.

Au cours de votre parcours vous avez mis en place des architectures basées sur la virtualisation (serveurs et/ou postes de travail) et réalisé la publication d'applications (idéalement sur la base des technologies des éditeurs VMware et/ou Citrix).

Une expérience autour des technologies web est souhaité : connaissance des serveurs web IIS et Apache HTTP Server, ainsi que des composants logiciels tels que ASP.Net ou encore Apache Tomcat.

Vous êtes soucieux de la qualité du service apporté aux utilisateurs : disponibilité, fiabilité et sécurité des outils mis en place.

Votre sens de l'organisation, une capacité à gérer les priorités, et des qualités relationnelles vous permettent de piloter efficacement vos activités tout en vous insérant facilement dans une équipe.

Curieux des progrès dans votre spécialité, vous savez être force de proposition pour l'introduction et le déploiement des nouvelles technologies.

Les candidatures manuscrites accompagnées d'un curriculum vitae, d'une photo d'identité sont à adresser à :
Monsieur Le Président d'Angers Loire Métropole - 83 rue du Mail - BP 80529 - 49105 ANGERS Cedex 02.
ressources-humaines@angersloiremetropole.fr

Avant le 12 février 2011

Poscom

Nous recherchons

10 ingénieurs projets H/F

Lieu de travail : installations clients à Toulouse

Le travail se développera dans les installations de nos clients à Toulouse (secteur spatial). Embauche immédiate.

Langues requises pour les 4 références : Français et anglais
Connaissances techniques requises (Ref. 10/035) :
Programmation orientée objet (Java), connaissances en validation fonctionnelle, gestion de configuration (Clearcase), connaissances en logiciel embarqué ou temps réel (souhaité)
Connaissances techniques requises (ref. 11/002-1- développeurs) :
Programmation C et ADA, gestion de la configuration (Clearcase), validation et vérification de systèmes (RTRT), conception, intégration logicielle, systèmes opératifs Unix et Linux, XII Motif, True color, Réseau, X25, Couche basse système, middleware, multicast, Simulation, plan de vol
Connaissances techniques requises (ref. 11/002-2- testeurs) :
IHM, tests de performance, gestion des spécifications fonctionnelles (DOORS, Reqtify) et gestion des exigences, simulation, ATM, Plan de vol, supervision SNMP, Asterisk
Connaissances techniques requises (ref. 11/003) :
Programmation C++ et Qt, méthodologie UML

1 Ingénieur projet Logiciel Embarqué H/F

(Ref. 10/032) - Lieu de travail : Barcelone

Connaissances techniques requises : Programmation en C, méthodologie UML, connaissances en validation, connaissances en techniques spatiales (satellites, logiciel embarqué, senseurs, etc.)
Langues : Français, anglais, espagnol

Le travail se développera dans nos installations de Barcelone. Embauche immédiate.

Les personnes intéressées devront envoyer leur CV à rrhh@gtd.es en indiquant la référence correspondante.
GTD Sistemas de Informacion - www.gtd.es

Le groupe Delfingen, 1000 collaborateurs dans le monde, coté à Euronext Paris (Eurolist, compartiment C), équipementier automobile et leader mondial de la protection du câblage électrique et des solutions de transfert de fluides, implanté dans 12 pays au niveau mondial et intervenant également dans le domaine des services à la personne recrute

Trois Développeurs Java / Linux H/F

Au siège du groupe international à Anteuil (25), vous intégrez une équipe développement de 4 personnes, au sein d'un plateau informatique composé de 12 personnes qui développe le système d'information à destination des 25 sites du groupe et en assure l'assistance utilisateur.

Vous participez à l'étude, la conception et la réalisation des modules du système d'information de l'entreprise.

Chaque projet étant organisé en itérations courtes, vous aurez une vision globale sur le cycle de production, de son étude à sa mise en place.

Vous avez de bonnes connaissances des langages Java et SQL et des technologies web (HTML, Javascript, Tomcat) ainsi que des projets opensource.

Des connaissances sur l'utilisation et la gestion des systèmes Linux seraient un atout.

Vous êtes force de proposition et d'innovation. Disponible et investi(e), vous êtes reconnu(e) pour votre force de travail. Votre motivation et votre sens des responsabilités ainsi que vos capacités d'adaptation dans un environnement exigeant et réactif vous permettront de réussir et d'évoluer rapidement dans votre mission.

Vous bénéficierez d'un cadre de travail agréable (poste basé à Anteuil dans le Doubs) au sein d'un groupe en pleine évolution.

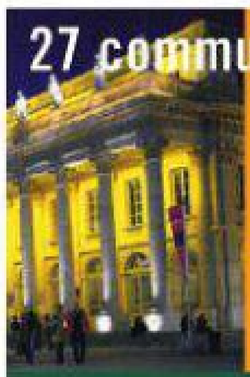
Contact : DRH (sous ref : DEV JAV2) - people@delfingen.com ou par courrier : DRH DELFINGEN - Zone Industrielle – 25340 ANTEUIL
tél : 03.81.90.73.00 - www.delfingen.com

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

Storekeep

ANNONCES



27 communes solidaires et dynamiques

pour la 7e agglomération de France !

La Communauté urbaine de Bordeaux regroupe 27 communes et mobilise 2 800 collaborateurs autour de 3 objectifs : réaliser les grands équipements d'agglomération, moderniser les services urbains et développer l'économie locale. En d'autres termes, relever les défis d'une grande métropole qui figure parmi les plus attractives grâce à son cadre de vie exceptionnel.

La CUB recrute par voie de mutation, détachement ou concours au sein de la Direction des Systèmes d'Information

un Technicien en Informatique dédié gestion des déploiements, interventions sur site et gestion des demandes

Cadre d'emplois des techniciens territoriaux (h/f)

Vous assurerez le pilotage de projets de déploiement d'équipements informatiques, de stratégie d'impression et d'autres projets liés aux postes clients. Vous interviendrez également sur sites pour des prestations d'installation de matériels, de déménagement d'équipements et de support technique au delà du helpdesk interne et assurerez la gestion des urgences. Vos autres missions porteront sur la gestion quotidienne des demandes utilisateurs, la gestion des prêts de matériels, l'assistance sur les équipements audio visuels et lors des séances du conseil de la CUB, du bureau et autres manifestations organisées par la CUB. Vous exercerez aussi une mission d'assistance technique auprès du support interne (helpdesk) et serez l'intermédiaire avec les autres départements et directions.

De formation informatique (Bac+2) vous possédez une expérience de 5 ans minimum (connaissances techniques en informatique - poste client, serveur, sécurité, base de données) ainsi qu'une expérience confirmée concernant la gestion de projet, le déploiement d'un parc micro-ordinateurs important (plus de 1 500 postes clients) et l'assistance utilisateurs. Vous maîtrisez les outils de déploiement (Microsoft SMS ou autre) pour la télédistribution, la prise de main à distance et l'inventaire ainsi que les outils de mastérisation, de préparation et de dépannage des postes. Vous possédez également une expérience des systèmes d'exploitation Microsoft (Windows XP...) et LINUX, des logiciels bureautiques Microsoft (PackOffice), OpenOffice, logiciels libres ainsi qu'une expérience clients de messagerie de Microsoft Exchange (Outlook) et des clients d'accès Internet (Internet Explorer, Firefox, client Proxy).

Vous connaissez les réseaux locaux et la sécurité informatique.

Merci d'adresser votre candidature (lettre de motivation et CV), avant le 11/02/2011, à M. le Président de la Communauté urbaine de Bordeaux, Esplanade Charles-de-Gaulle, 33076 Bordeaux Cedex

Safari-rh.fr

InfoPro Communications, 800 collaborateurs, 120 M€ de chiffre d'affaires, est un groupe leader d'information et de services professionnels en France. Nous couvrons cinq univers clefs de l'économie : l'automobile, l'industrie, l'assurance, la finance, la distribution, le tourisme. Le groupe propose aux acteurs de ces univers une gamme complète de médias et de services : logiciels, bases de données, web, magazines, salons et événements..., avec des marques telles que LSA, l'Usine Nouvelle, l'Argus de l'assurance...

Nous recherchons pour accompagner la croissance de notre pôle R&D un :

Un Développeur Java/J2EE (H/F)

CDI

Poste basé à Antony – RER la Croix de Berny – 92

Sous la responsabilité du Chef de Projet, , vous aurez pour mission d'assurer la conception et le codage des projets en cours.
A ce titre, vous serez chargé de de rédiger les documentations afférentes, telles les spécifications techniques, le dossier de réalisation et/ou d'architecture (si applicable), la procédure de validation et le dossier de transfert de compétences.
Vous serez tenu de respecter les objectifs du service : livrer à l'heure et dans une qualité irréprochable la documentation et le code.

De formation supérieure, vous avez une expérience significative de minimum 3 ans en tant que Développeur.
Vous maîtrisez impérativement les technologies Java /J2EE, Hibernate, Struts, Spring.
Doté d'un excellent relationnel, dynamique et curieux, vous appréciez le travail en équipe.
Des qualités rédactionnelles ainsi qu'une bonne pratique de l'anglais sont requises à ce poste.

Transmettez nous votre candidature par mail sous référence MRH/CPI/PR :
recrutement@infopro.fr

CONTACTS ANNONCES CLASSEES

Marie Caland :
01 77 92 93 77
mcaland@emploipro.fr

Stéphane Beaudoin :
01 77 92 93 78
sbeaudoin@emploipro.fr

France Botte :
01 77 92 98 73
fbotte@emploipro.fr

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

01 PROCHAINEMENT...

TENDANCES Le 3 février dans le nº 2070

MANAGEMENT

Les défis à relever pour les DSI de 2015

ISTOCK

Comment la direction des systèmes d'information s'organisera-t-elle face au cloud, à la Green IT et à la mobilité ? Sans oublier la consumérisation du poste de travail et le management de la génération Y…

EXPÉRIENCES Le 3 février dans le nº 2070

OPEN SOURCE

Passer au logiciel libre a un coût

Linux, OpenOffice, Android et autres font partie du paysage dans les entreprises. Les économies sont-elles au rendez-vous ? Se replonger dans la technique ne représente-t-il pas un recul et une perte de temps pour laDSI ? Les lecteurs de *01 Informatique* témoignent.

DOSSIER Le 3 février dans le nº 2070

MONDE

Doit-on craindre la Chine ?

L'empire du Milieu a fait de l'innovation technologique l'un des fers de lance de sa croissance économique. *01* analyse l'impact sur l'Europe et les opportunités pour nos entreprises.

EXPÉRIENCES Le 10 février dans le nº 2071

GESTION DOCUMENTAIRE

N. STOLTENBORG

Daniel Hervouet, contrôleur général des armées.

Le Contrôle général des armées se dote d'une base de connaissance

Finances, équipements, santé, patrimoine… Pour faciliter les audits, documents et rapports sont rassemblés au sein d'un référentiel unique et collaboratif, Spinoza.

DOSSIER Le 17 février dans le nº 2072

STRATÉGIE

L'innovation en France

Les start up les plus prometteuses, les nouvelles méthodes pour innover, les secrets des labos, les circuits de financement, les pôles de compétitivité et les projets les plus extraordinaires… Tour d'horizon.

01NETPRO.COM

Quel navigateur choisir pour l'entreprise

Avec HTML5, une nouvelle génération de navigateurs arrive. Mais sauront-ils faire fonctionner les applications métier développées pour Internet Explorer 6 ? Car, en 2014, le support de Windows XP s'arrêtera, et avec lui celui d'IE 6. Il reste donc moins de quatre ans aux sociétés pour choisir un autre navigateur et migrer.

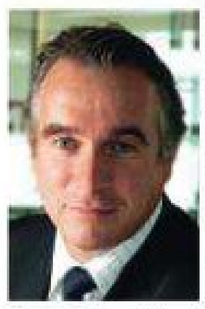
Nouvelle page d'accueil

Début 2011, le site 01netPro va évoluer. Il se dotera d'une page d'accueil plus simple, plus conviviale, qui mettra en avant nos différents dossiers et les guides pratiques. De nouveaux services feront aussi leur apparition.

01BUSINESS BFM BUSINESS

29 janvier :

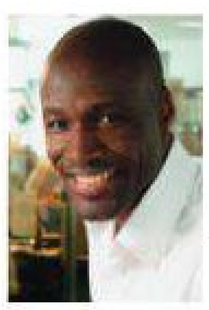
Le renouveau d'Apple en entreprise



Tous les samedis à 23 heures, retrouvez Frédéric Simottel, rédacteur en chef de *01 Informatique*, dans l'émission « 01 Business, les nouvelles technologies au service de l'entreprise » (en podcast sur bfmradio.fr).

CULTURE GEEK BFM TV NEWS 24/7

Chaque jour, le rendez-vous high-tech de la TNT



Retrouvez Anicet Mbida, journaliste à *01 Informatique*, pour une vision décalée de l'actualité high-tech, tous les soirs à 21 h 50 et 23 h 50.

PHOTOS : N. STOLTENBORG

StoreMags - Free Magazines Download In True PDF format
Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All

StoreMags

© 2011 Accenture. All rights reserved.
* La haute performance. Réalisée.

Les opportunités ne sont pas toujours servies sur un plateau.

Vous essayez de débloquer votre potentiel dans la situation économique actuelle ? Les principes à suivre : 1. L'innovation est déterminante si elle est structurée et vise des résultats tangibles. 2. Il ne sert à rien de penser plus vite que vos concurrents. Mieux vaut passer plus vite à l'exécution. 3. Il n'y a pas de place pour l'erreur et l'hésitation : les gagnants sont ceux qui réussissent du premier coup. Contactez-nous et nous vous révélerons comment transformer un simple potentiel en performances concrètes.

• Conseil • Technologies • Externalisation

accenture

*High performance. Delivered.**

StoreMags - Free Magazines Download in True PDF format

Release: StoreMags & Fantamag. Magazines for All