LE MAGAZINE DES DÉCIDEURS INFORMATIQUES

SOLUTIONS & LOGICIELS

N°9
OCTOBRE NOVEMBRE 2009
www.solutions-logiciels.com

Migrer vers Windows 7

Grippe
Les entreprises passent au
TÉLÉ-TRAVAIL

L'ERP s'ouvre au e-Commerce

se protéger des
FAILLES de SÉCURITÉ

HÉBERGEURS
Choisir son prestataire

Avec Open-Storage
Planet-Work
passe au serveur virtuel

EDITIQUE
L'envoi de documents

VoIP
Faire des économies ?

Prodware lance la P-Box

Toute l'informatique dédiée PME, avec Microsoft, dans une "Box" !

Alain Conrard,
DG de Prodware
et Hélène Auriol,
Directrice de la division PME-PMI
et Partenaires de Microsoft France.

© Franck Sauter Prodware

BIMESTRIEL N°009 OCT.-NOV. 2009
France METRO : 5 € BEL : 5,40 € - LUX : 5,40 €
CAN : 7,50 $ can - DOM : 5,80 € - TOM/S : 790 XPF
M 09551 - 9 - F: 5,00 € - RD

(PROTECTION)³

BeeBox | Avec la triple sauvegarde Beemo Technologie vos données sont réellement protégées

Vos données sont automatiquement sauvegardées, cryptées et répliquées en trois lieux distincts : sur la **BeeBox** au sein de votre entreprise et dans deux datacenters sécurisés de **Beemo Technologie**. Vous pouvez librement restaurer vos données 24h sur 24 et 7j sur 7, même sans connexion Internet. Si votre entreprise subit un sinistre, **Beemo Technologie** s'engage contractuellement à restituer toutes vos données sécurisées dans une nouvelle **BeeBox** sous 72h.

www.beemotechnologie.com - Tél. 0811 444 500

100% Sécurisée | 100% Automatique | 100% Compatible

Beemo technologie

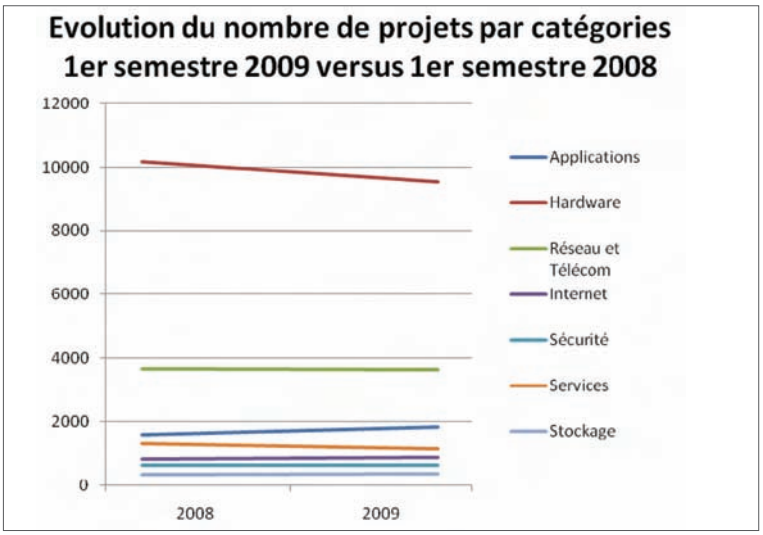
Baromètre

COMM'BACK ACCÉLÉRATEUR DE BUSINESS

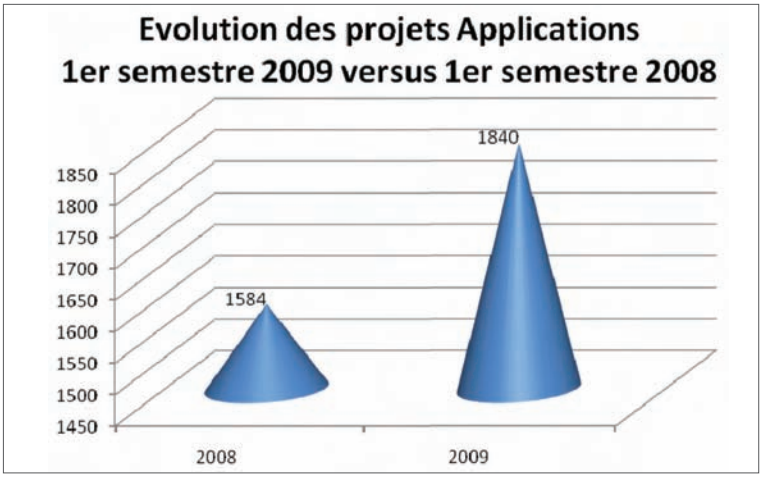
SOLUTIONS & LOGICIELS

Comm'Back interroge plus de 2500 entreprises d'au moins 50 salariés chaque mois, pour connaître leurs projets d'achats informatiques et télécom.

Moins d'investissements dans les infrastructures mais des projets applicatifs en forte hausse



L'embellie ne profite cependant pas à tous les marchés : les projets Hardware subissent, par exemple, une baisse sensible de leur nombre de projets déclarés de -6%, et si l'on combine les catégories Hardware, Réseau Télécom et Stockage, on constate une baisse de -4,4% d'une année sur l'autre pour les projets Infrastructures. Cette diminution s'explique en partie par les nombreux projets de renouvellement d'infrastructures de ces dernières années, qui ont hypothéqué les projets des entreprises dans ce domaine pour l'instant.

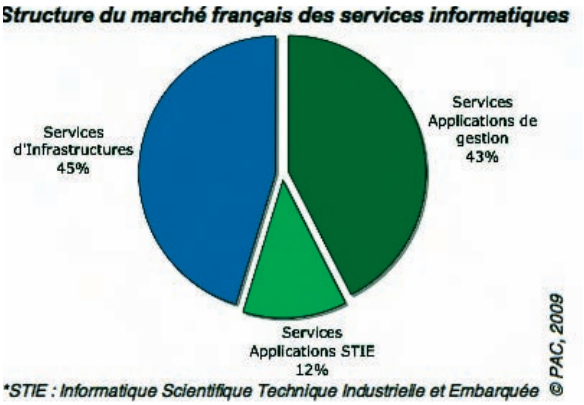


Par contre, on constate que la tendance qui s'amorçait fin 2008 / début 2009 se confirme avec une très belle vitalité des projets Applications (+16%). Il s'agit là de la confirmation de l'engouement porté aux projets à ROI rapide par rapport aux projets Infrastructures qui ne portent leurs fruits que sur le long terme. ■

Etude Pac : Les services d'infrastructures IT

Infogérance +6% en 2009.

Le marché des services d'infrastructures IT en France connaît de profondes transformations. Selon la dernière étude Pierre Audoin Consultants portant sur les services d'infrastructures, 2009 et 2010 apparaissent comme des années de transition avec des attentes de sourcing plus industrialisées et des évolutions technologiques portées par le cloud computing. Le marché reste en croissance avec l'infogérance pour principal moteur.



Avec un volume de plus de 11 milliards d'euros, ce marché devrait rester légèrement dynamique en 2009 selon l'étude PAC.

- Conseil, assistance et projets **-2%** à **-3%** en 2009)
- Infogérance d'infrastructures reste le principal moteur de croissance **+6%** en 2009. ■

REFERENCE DSI : des DSI en mission pour les PME.

En réponse à la montée en puissance des systèmes d'information des PME, matérialisée par la prise de part de marché de Microsoft, Sage, CEGID et SAP notamment, Référence DSI vient d'être créé pour proposer un nouveau type de service basé sur la délégation de DSI expérimentés auprès des PME.

"Impliqués sur le long terme et intervenant à temps partiel, leur mission est d'améliorer la valeur ajoutée du système d'information sans en augmenter nécessairement les coûts. L'équipe des directeurs informatiques de Référence DSI fédère l'ensemble des expertises utiles. Ils apportent donc une réponse globale aux PME, s'attachant à dépasser l'objectif de bon fonctionnement du système pour travailler sur l'amélioration de son taux d'utilisation, car c'est là que se trouvent les meilleurs Retours Sur Investissements" expliquent ses fondateurs, Jean-Marc Montels et Thibault Cornudet. ■

Une nouvelle opportunité de carrières pour des responsables informatiques ?

www@referencedsi.com et info@referencedsi.com

SOMMAIRE

SOLUTIONS & LOGICIELS

Directeur de la publication et de la rédaction : Jean Kaminsky
Conseiller de la rédaction : François Tonic

REDACTION :
Ont collaboré à ce numéro : François Tonic, Claire Remy, Solange Idrissi Zougari, Benoit Herr, William Bories.
Experts : Leif Kremkow, Philippe Gokelaere.
redaction@solutions-logiciels.com

Photo de couverture : Franck Sadia, Prodware

Maquette : Claude Marrel

PUBLICITE :
Tel : 01 41 77 16 03
jk@solutions-logiciels.com

Abonnements : En ligne www.solutions-logiciels.com ou Solutions Logiciels, Groupe GLi, 22 rue René Boulanger 75472 Paris cedex 10.
Tel : 01 55 56 70 55,
Fax : 01 40 03 97 79
Tarifs : 1 an, 5 numéros : 25€ (France métropolitaine)

Impression : Etc, 76198- Yvetot
Dépôt légal à parution
Commission paritaire : 0313 T 89341
ISSN :1959-7630

Editeur : K-Now sarl, 21 rue de Fécamp, 75012 Paris

TENDANCE

• Les indicateurs du marché 3

METIER

• Face à la grippe
Télétravail et Plan de continuité d'activité 6

• P-Box : une solution SaaS tout en un pour les PME 12

PROGICIEL

• CRM et e-commerce forcent la porte de l'ERP 22
• Un ERP pour votre GPAO : Piloter sa production avec un intégré 26
• Développement durable et logiciel 29

COMMUNICATION

• VoIP, les 6 questions clés avant de s'équiper 8

SECURITE

• Sécurité du site web : Beeware assure 35

• Votre entreprise est-elle infaillible ? Page 30
• Le Web 2.0 a t-il besoin d'une sécurité Web 2.0 ? 34

DOSSIER

Feu vert pour Windows 7

• XP Mode, faire cohabiter XP et Windows 7 15
• Systalians, 7 mois avec Windows 7 16
• Windows Server 2008 r2, plus qu'une simple évolution 18
• Migration d'un parc vers Windows 7 20

SOLUTIONS & LOGICIELS

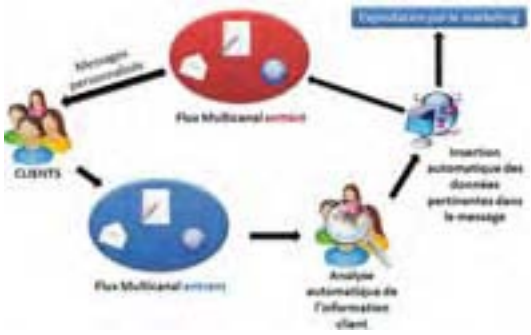
CHOISIR | DEPLOYER | EXPLOITER

ADMIN

- Avec Open Storage, Planet-Work passe au serveur virtuel 36
- Hébergement de serveurs, e-commerce et email : état de l'art 38
- Simplifier le web pour les PME : 1&1permet la création d'un site web en quelques minutes 43

GED

- Editique, automatiser l'envoi de documents 44



REGION

- Les PME dans la région de Bordeaux 50

LE MAGAZINE DES

DECIDEURS INFORMATIQUES

les logiciels en entreprise

EDITORIAL

EDITORIAL

CRISE de FOI

La crise financière, transformée en crise économique, reposait à l'origine sur une crise de confiance, la perte brutale de foi dans le système paralysant les investisseurs, puis les dirigeants.

Mais la crise représentait paradoxalement l'occasion pour le IT de démontrer sa capacité opportune à améliorer la productivité et la rentabilité de l'entreprise.

La récession laisse-t-elle à peine place à un début de reprise, qu'une nouvelle crise survient : la crise de toux. A l'heure où nous partons sous presse, la pandémie menace comme un gros nuage annonciateur d'orage imminent, avec les risques de désorganisation, d'absentéisme, de baisse de la consommation… Le paradoxe est le même : ce nouveau challenge qui menace les entreprises, et particulièrement les PME et TPE devrait leur faire découvrir les vertus des outils collaboratifs, de la visioconférence et de tout ce qui permet le télétravail.

L'entreprise virtuelle ?

Les sociétés qui se seront équipées pour le télétravail, avec les investissements et l'organisation que ce type de fonctionnement demande, n'en sortiront pas indemnes : le télétravail amène à réinventer l'entreprise. On avait virtualisé le serveur, le desktop, on va désormais virtualiser le bureau ! Après l'externalisation d'une partie du développement informatique et des centres d'appels vers des pays à bas coût de main d'œuvre, la généralisation du télé-travail - avec ses corollaires d'économies de temps de trajet et de dépenses en immobilier d'entreprises-, entraîne une révolution dans le fonctionnement de l'entreprise et dans la vie quotidienne des salariés.

Les entreprises sont d'ailleurs plus frileuses semble-t-il en France et dans les pays méditerranéens, par rapport au travail à distance : comment contrôler le travail d'un collaborateur distant ? C'est une question de processus, d'outils et de… confiance. On en revient aux basiques…

Service : le maillon manquant ?

Darty avait basé toute sa communication sur le "contrat de confiance". Le consommateur a besoin de disposer d'un bon prix, mais aussi de service, de l'assurance qu'on ne le laissera pas tomber après l'achat. Le distributeur le rappelle à propos de son offre d'installation et d'assistance pour sa "box".

Il vous est certainement arrivé, comme à moi, de maudire ces sociétés où il est impossible de joindre un humain au téléphone, pour avoir une réponse à un problème.

Des opérateurs de téléphonie au travers de leurs publicités radios hilarantes, redécouvrent la demande des consommateurs en matière d'intervention humaine. Le président de Prodware, champion de la fourniture de services aux PME, nous l'affirme à propos du lancement de la P-Box, avec Microsoft : "*jamais personne, dans l'informatique, n'avait admis qu'on pouvait vendre, service compris*".

Sacré challenge !

Jean Kaminsky - *Directeur de la publication* - ***jk@solutions-logiciels.com***

www.solutions-logiciels.com

✔ ***L'actualité quotidienne :***

développement, sécurité, internet, administration, etc.

✔ ***Les cas clients***

© istockphoto/ auteur : Günay Mutlu

A l'heure où nous partons sous presse, la pandémie de grippe H1N1 est annoncée, menaçant aussi le bon fonctionnement des entreprises. Quelles solutions le service informatique peut-il proposer ?

Face à la grippe Télétravail et Plan de Continuité d'Activité

Par François Tonic et Jean Kaminsky

Les entreprises ont intérêt à prendre des mesures de précaution pour se préparer à maintenir l'activité et le bon fonctionnement malgré les risques de quarantaine de collaborateurs, de restriction de déplacements, d'obligation de rester à son domicile à cause de la fermeture de l'entreprise, de l'école des enfants etc.

Dans ce contexte, le télétravail est remis au goût du jour. Intégrateurs et éditeurs se sont rués dans la brèche et proposent leurs offres. Ce sont des opportunités nouvelles qui s'ouvrent pour l'entreprise, des méthodes de travail et de collaborations différentes.

Le télétravail : le bureau distant et mobile

Pour assurer son fonctionnement, l'entreprise doit mettre en place un "Plan de Continuité d'Activité" (voir ci-dessous). Côté technique, plusieurs solutions : outils de collaboration, accès distant au réseau d'entreprise et à son poste de travail, communication unifiée, visioconférence. *"Le plus urgent est de trouver des solutions ne nécessitant pas d'équipement supplémentaire pour l'accès immédiat à la maison"* commente **Nicolas Aubé** (Celeste, fournisseur d'accès). Les entreprises ayant un reflexe de dernière minute doivent mettre en place des solutions en quelques semaines sans pour autant nuire à la qualité du travail, ni à la sécurité du réseau, des documents, de la connexion. L'un des points importants concerne le poste de travail. Sur ce point, il faut au minimum une solution VPN avec un bureau virtuel distant pour que le collaborateur utilise les logiciels et les données de son poste de travail interne.

Nicolas Aubé
Celeste, fournisseur d'accès

Plus largement, les solutions de virtualisation du poste de travail (VDI) répondent bien aux télétravailleurs temporaires ou définitifs. Car l'utilisateur accède de n'importe où à son espace de travail avec les données et les logiciels et un bon niveau de sécurité (VPN, authentification forte, cryptage…). La VDI s'adapte aussi bien aux portables qu'aux postes fixes. Contrairement au bureau distant, la VDI nécessite une modification de son infrastructure serveur pour un coût non négligeable. Si l'entreprise souhaite garder et développer le télétravail, la VDI apparaît comme la solution la plus efficace.

La communication unifiée est incontournable

Le travail à distance, implique des changements de méthode dans la communication, les conférences, voire la collaboration et le partage documentaire. La communication unifiée est le parfait outil pour que l'entreprise continue à travailler avec les télétravailleurs et assure la tenue des rendez-vous. Mêlant visioconférence, Volp, messagerie instantanée, gestion de la présence et des mobiles, messagerie voire outil de collaboration, la communication unifiée s'avère incontournable. La visioconférence permet d'organiser des conférences internes et interactives en affichant du partage documentaire et un tableau blanc virtuel, salle de réunion virtuelle. Les solutions sont nombreuses, que ce soit en déploiement local ou sous forme de service en ligne (Saas). Plus vous aurez des applications web ou accessibles via une interface web, moins vous aurez de problèmes d'accès distants.

© Microsoft

Visio-conférence avec Microsoft RoundTable

Si la communication unifiée se fait dans l'urgence, il est conseillé de prévoir une formation car cela change les habitudes et les procédures de fonctionnement.

PCA : arme magique du DSI ?

Un élément est incontournable pour les DSI et les entreprises : le Plan de Continuité d'Activité, ou PCA. En France, il apparaît après l'incendie du Crédit Lyonnais en 1996. Les banques mettent alors en place ce dispositif pour permettre la continuité des opérations, l'accès aux données et assurer le

Télétravail : aspects légaux

- Fourniture du matériel informatique ou indemnité si le matériel est celui du collaborateur
- Prise en charge des frais de communications (téléphone, voip, éventuelle ligne télécom supplémentaire, ADSL)
- Clauses d'assurances et d'organisation du travail. ■

fonctionnement de la banque, tout en prenant en compte la dimension humaine avec l'indisponibilité des collaborateurs. L'Etat possède aussi ses propres PCA dans les secteurs vitaux comme la santé, la sécurité, les transports.
Le PCA s'élabore bien entendu en collaboration étroite avec le DSI. Côté légal, il faut informer les syndicats et les salariés concernés (ces derniers ne doivent pas être contraints). Solution assez originale, BlueKanGo a mis en place un document permettant de déterminer le type de PCA selon son secteur d'activité et les éléments clés du plan.

Un SI adapté

Au niveau administration, il n'y a pas de réelle surcharge de travail hormis les politiques de sécurité, la charge réseau et la gestion des identités. Par contre, il faut un réseau capable d'absorber les télétravailleurs et la charge liée aux accès distants. Il faut aussi que l'utilisateur distant ait une connexion ADSL de bonne qualité et un débit suffisant pour supporter les flux de données et éviter une perte de productivité.

La grippe peut représenter une opportunité pour revoir le SI, son architecture, son fonctionnement. Elle peut aussi contribuer à accélérer certaines transformations (VDI, communication unifiée, télétravail, accès distant). Un mal pour un bien ? ■

TEMOIGNAGES

Comment les entreprises se sont préparées ?

DEVOTEAM *"Le télétravail, grippe ou pas, est une question de confiance"*

***Christophe Merckens*, DSI de Devoteam**

"Cela se gère très bien, comme un projet. Nous avons planifié notre démarche selon différents axes : administration, échange de documents, accès aux applications ; en découle un plan d'action pour le niveau 6 (alerte officielle pour la pandémie). Par exemple, il faut identifier le personnel indispensable pour la continuité d'activité des métiers critiques de l'entreprise ou encore définir si le consultant peut continuer à travailler chez le client si ce dernier est d'accord. Dans notre SI, notre nouvelle messagerie Exchange est totalement accessible à distance par tous.
Pour notre ERP, 90 % des accès se font par une interface web, le reste étant des cas particuliers et pour ceux- là, nous avons un pool de machines avec accès VPN. Sur l'ensemble de notre SI, 90 % de nos applications sont web. En complément, depuis maintenant quelques années, nous tolérons le télétravail au sein de la DSI avec deux de nos collaborateurs travaillant 2 jours par semaine depuis la province. Le télétravail, grippe ou pas, est une question de confiance. C'est une démarche qui est aussi plus écologique, et qui permet des gains de temps pour tous". ■

DATAVANCE
Plan de continuité pour la plate-forme service

***Loïc Hervé*, Directeur technique de la plate-forme Datavance de Nanterre**

"Chez Datavance (700 ingénieurs) groupe Adecco, la plate-forme service de 100 ingenieurs de Nanterre qui gère la TMA et le support niveau 3 en 24/7/365 maintiendra la qualité du support .... Nous avons en effet redondé les firewall (CISCO) et le serveur de recettes DMZ (CISCO) sur laquelle nos experts ont développé un portail d'authentification robuste (LINUX, APACHE) et un VPN pour que la fermeture éventuelle de la plate-forme la transforme en site de rebond...sur lequel les 'trinomes' Datavance d'astreinte pourront travailler depuis leur domicile avec leur matériel mobile pendant une durée de 3 semaines." ■

© Antoine Schneck

PRODWARE
"c'est comme un exercice d'incendie"

***Anne Baer*, Chargée de mission Développement durable**

"Prodware dispose d'un réseau d'entreprise aux fonctionnalités accessibles à distance. Service par service, on a chargé chaque manager début septembre, de faire avec son équipe la check list avec ses collaborateurs : PC, accès internet, code personnel, afin de s'assurer que tout soit bien opérationnel. Il faut le voir comme un exercice d'incendie : c'est indispensable, et c'est là qu'on peut constater des bugs. Ces mesures prennent 15 jours, corrections incluses. Une fois le collaborateur connecté de chez lui, il dispose de tous ses documents et base de données, et des mêmes applications que s'il se trouvait au bureau".

Réseau et Visio : équation gagnante

"Pour une société de services informatiques comme nous, le réseau à distance c'est déjà 75% de la continuité assurée. Et pour les 25% de contact humain manquant, on a plusieurs solutions de visioconférence qui peuvent aider. Une entreprise peut mettre en œuvre réseau et visio, même dans l'urgence". ■

GENITECH : 90% des salariés pourront télé-travailler

Génitech a déployé en interne, début 2008, la suite qu'il édite, e-Entreprise (basée sur la solution e-Citiz). Le télé-travail y est partiellement pratiqué depuis lors. 90% des salariés pourront télétravailler, si la situation l'exige. La plate-forme de dématérialisation et de gestion à distance mise en place est un "Libre-Service Web", permettant la mise à disposition instantanée de l'information, de manière sélective et sécurisée. Le personnel peut, via le web, saisir les Clients et les contrats, émettre automatiquement les factures, saisir les encaissements, suivre les comptes etc.
La solution peut être déployée en trois jours chez un client. La formation se fait en 1 ou 2 journées .
De surcroît, chez Génitech, *"pratiquement tous les postes sont doublés. Il faudrait donc que les deux personnes soient malades pour que la fonction ne puisse pas être remplie"*, explique **Didier Plas**, son dirigeant. ■

La téléphonie sur IP peut représenter la meilleure ou la pire des choses. Un formidable poste d'économie ou le meilleur moyen de dégrader un service de relation client. Le résultat final dépend essentiellement des choix initiaux … deux doigts de bon sens face à des arguments techniques et commerciaux.

© Cisco

> *téléphone Cisco.*

VoIP, les 6 questions clés avant de s'équiper

Pour les TPE et petites PME, les offres téléphonie sur IP sont souvent réduites à une simple proposition commerciale d'opérateur ou aux arguments séduisants d'une brochure commerciale. Les offres VoIP devraient cependant systématiquement faire l'objet d'une étude préalable qui ne s'arrête pas au seul paramètre déterminant le prix d'achat ou encore les économies réalisées sur la facture téléphonique. Les questions que doivent se poser l'entreprise relèvent souvent du simple bon sens.

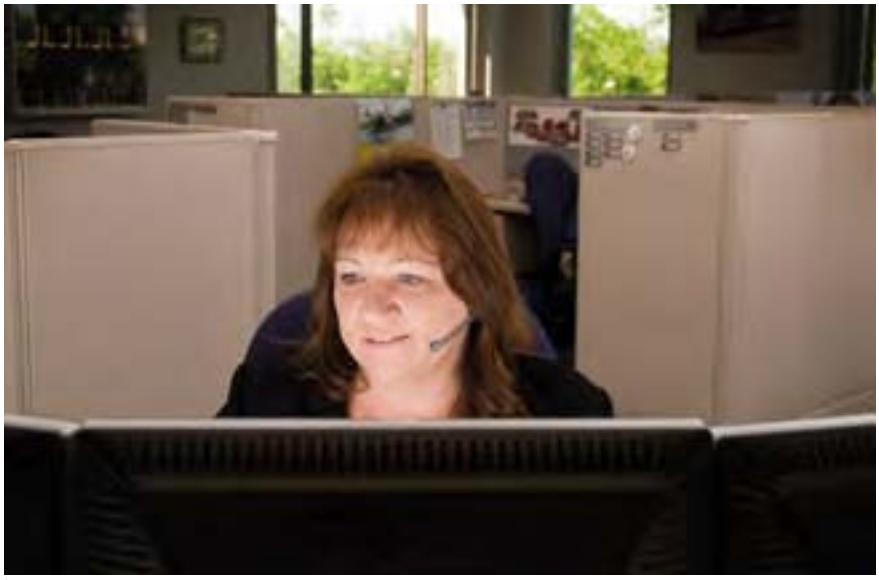
Quelle est l'importance du téléphone dans l'entreprise ? Entre les exigences d'une société dont le métier est d'effectuer des ventes par téléphone et celles d'un artisan menuisier, les différences sont énormes en termes d'impact sur l'image de marque. Ainsi une dégradation de qualité de ligne liée à une offre trop limitée n'aura que peu d'importance dans le second cas, mais s'avèrera catastrophique dans le premier. La "facture mensuelle" s'évalue également et surtout parfois sur des critères de qualité audio et d'appréciation clientèle.

© Linksys

> *Téléphone Linksys*

Quels équipements choisir ? Profiter de l'acquis informatique et de son infrastructure IP ou investir dans de nouveaux boîtiers ? Là, tout est une question de priorité et de capacité de trafic. La qualité du réseau local comme des accès Wan peut être bonne, et pourtant ce point n'est pas suffisant pour garantir une bonne transmission car le cœur du problème ici est plus une question de priorité des données pour certaines applications IP pouvant mener à un conflit avec la transmission de la voix. Ainsi, un site de e-commerce ne peut se permettre de dégrader la qualité de service de ses serveurs Web sous prétexte que le support "hot line" doit faire face à une montée en charge. Or les scénarii d'impact de la VoIP sur l'existant informatique peuvent se calculer simplement afin de mieux calibrer son réseau IP comme cela est démontré un peu plus loin afin d'éviter de tels conflits (voir *Maîtrise de l'impact pour mieux calibrer la VoIP*). Car en cas de risque de conflits évidents, une mise à plat du réseau IP et l'achat de nouveaux équipements pourraient bien rendre caduc tout espoir de rentabilité à court terme …

Ceinture et bretelles ? Lorsque la VoIP a fait son entrée en scène, il était de tradition de "*conserver les vieux PABX au cas où*". Si cette stratégie hybride se justifie souvent pour des entreprises de taille importante (la vision CTI ou Computer Telephony Integration), elle est paradoxalement plus douteuse dans le cadre d'une petite structure. Non seulement parce qu'elle est lourde à utiliser (qui a droit à la téléphonie "classique" en priorité, comment former le personnel à différencier les réseaux, comment administrer de manière unifiée les coûts et les communications), mais en plus elle est complexe à faire évoluer. Une augmentation par "tranche" d'une centaine d'utilisateurs doit être répartie de manière homogène. La mise à niveau d'équipements différents est également à prévoir. Plus le budget téléphonie doit être serré, moins il y a de place pour une installation à "double moteur". A ceci vient souvent se greffer un problème humain et hiérarchique rarement appréhendé par les responsables d'entreprise : qui détiendra les clefs de ce nouveau pouvoir téléphonique ? Les Services Généraux qui, par tradition, gèrent tout ce qui touche à la téléphonie traditionnelle, ou la DSI, qui ne voit là qu'une extension technique au réseau d'entreprise ?



© TruckPR

> *Les consommateurs les plus importants de VoIP sont avant tout les call centers, compléments indispensables de l'évolution du ecommerce.*

Pour votre informatique, prenez la bonne direction

P-box, la 1ère box d'entreprise proposée par Microsoft et Prodware

P-BOX

ERP	Bureautique	Conseil
CRM	e-Fax	Installation
Collaboratif	Sauvegarde	Formation
Décisionnel	Liaison sécurisée	Support

Tous les outils et services nécessaires à la performance de votre activité sont dans la P-box

0 investissement
+ 0 contrainte
+ 0 difficulté
+ 0 perte de temps
= 100 % de performance

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.p-box.fr

Microsoft Dynamics

P-box by Prodware
Drive your business

prodware
l'informatique maîtrisée

© Clayirving

> *Système de téléphone VoIP, une baie vue côté brassage.*

Pour que la VoIP reste économique

Quelles nouvelles habitudes de travail ? Avec la VoIP une multitude de fonctions nouvelles viennent enrichir la panoplie des usagers : fusion des annuaires et des carnets d'adresses bureautiques (Outlook au bout du fil en quelque sorte), aiguillage d'un appel vers un correspondant ou qu'il soit dans le monde (de son domicile ou en mission via son ordinateur portable) … Trop souvent, ces améliorations noient les réels avantages de la VoIP, le "gadget" n'a en définitive qu'une utilité restreinte et la formation du personnel à ces nouveaux modes de travail doit au bout du compte être ajoutée à la colonne des dépenses.

Quelle sécurité ? Chaque nouvelle application réseau apporte son lot de vulnérabilités et de failles dans le périmètre de l'entreprise. Et la VoIP (y compris celle offerte par les grands équipementiers) est "piratable"d'une manière ou d'une autre. Ce paramètre est à prendre en compte avec d'autant plus d'importance que les petites structures ne possèdent pas de Responsable Sécurité en titre et délèguent cette tâche à la DSI déjà souvent surchargée.

Quel standard adopter ? Un système téléphonique évolue avec l'entreprise. L'offre d'aujourd'hui sera-t-elle compatible avec celle de 2015 ? Cette question ne se posait, en matière de téléphonie traditionnelle, qu'une fois tous les 30 ou 50 ans… et encore. Dans le domaine IP, des équipements peuvent être dépassés et incompatibles en moins de deux ans. Certain standards ouverts –SIP principalement- garantissent un tronc commun pour une certaine pérennité. Ce n'est pas toujours le cas des "améliorations" très propriétaires et très peu pérennes que tentent d'imposer les vendeurs pour se différencier les uns des autres.

"Avec la téléphonie sur IP, votre première économie est celle que vous réalisez en équipements d'infrastructure, puisqu'il s'agit d'exploiter les mêmes installations que celles employées par les ressources IT". Ce genre d'argument fait partie des nombreux messages marketing que l'on entend et qui s'applique à tout nouveau service IP. On peut d'ailleurs utiliser la même phrase avec les mots "Iscsi", "IP-Storage", "Vidéo-Lan" (ou visioconférence, vidéosurveillance …), "IP-TV" etc. Mais la réalité est parfois décevante. Dans le cas de la VoIP par exemple, un médium qui utilise un protocole constitué d'une succession importante de petits paquets, des paquets guère encombrants lorsqu'ils sont considérés à part, mais qui, dès que leur volume a tendance à croître, finissent par provoquer des collisions sur le réseau ou tout simplement par souffrir de rétention en raison des mécanismes de gestion de bande passante et de priorité. C'est le prix à payer si l'on souhaite ne pas voir, pendant ce temps, s'effondrer les protocoles stratégiques (web, applications métier, SGBD…). Généralement, le phénomène se constate par de telles disparitions de paquets que les algorithmes de correction physiologique (les "lisseurs de voix") n'arrivent même plus à les compenser.

© VoIPman

> *Flagphone, exemple d'interface d'un téléphone logiciel bi-compatible SIP et Skype.*

La solution ? Un simple changement d'un ou deux routeurs à la constitution d'un réseau parallèle totalement dédié téléphonie, en passant par tout un éventail de mesures intermédiaires : multiplication des points d'accès, changement de codecs, souscription à un abonnement Wan un peu plus confortable … En ce qui concerne le réseau Wifi, 100 Mb Wifi ne seront jamais aussi performants que 100 Mb cuivre pour cette même raison. Il est donc parfois nécessaire d'augmenter la densité des points d'accès lorsque l'on ajoute une application VoIP, densité qui pose à son tour un autre problème : celui de la cartographie radio et du plan de répartition en fréquence des routeurs.

Maîtrise de l'impact pour mieux calibrer la VoIP

Mais avant d'aller chercher les solutions miracles, il est possible de modéliser et de prévoir l'impact de la VoIP sur un réseau existant, grâce à un certain nombre de "calculatrices VoIP" disponibles sur Internet. La plus simple est celle d'Erlang (*http://www.erlang.com/calculator/lipb/*), d'autant plus agréable à utiliser qu'elle existe en version "exécutable Windows" ne nécessitant pas un raccordement à Internet. Algorithme de codage utilisé, taille des paquets, bande passante effective : les données à paramétrer sont simples et limitées. BandCald, de Packetizer (*http://www.bandcalc.com/*) est un peu plus perfectionnée, puisqu'elle prend en compte également la nature du lien physique (802.3, Frame Relay, PPP…) en plus d'autres paramètres tels que les mécanismes de "suppression de silence". Connect802, pour sa part, est un prestataire spécialisé dans l'IP-téléphonie via les réseaux WiFi (*http://www.connect802.com/ voip_bandwidth.php*). Sa calculatrice prend donc en compte en plus le type de protocole sans-fil employé. Ce détail est important, car il ne faut pas oublier que WiFi n'est pas un réseau multiplexé, et que la bande passante de chaque point d'accès est plus ou moins divisée par le nombre de stations qui s'y inscrivent. Enfin, l'outil d'AsteriskGuru, un spécialiste du célèbre PABX open source sous Linux (*http://www.asteriskguru.com/tools/bandwidth_calculator.php*) : une calculette à bande passante VoIP qui distingue clairement les canaux entrants et sortants. Un détail d'autant plus important que l'entreprise utilisatrice emploie ou non des passerelles conduisant vers des extensions de nature différente. ■

Solange Idrissi Zougari

> *Téléphone VoIP.*

Forfait BUSINESS

9.99 €* HT /mois

soit 11.95 € TTC

*Offre soumise à conditions, plus de renseignements sur http://www.ovh.com

✓ Simple

Plug & Phone : Branchez et Téléphonez

Sans engagement de durée

✓ Pratique

Administration complète des téléphones à distance

Livraison du(des) téléphone(s) sous 48h**

✓ Economique

Appels illimités vers les fixes en France et 8 pays d'Europe***

2h de communication incluses vers les mobiles en France

Hors forfait : communication facturée à la seconde dès la 1ère seconde
(0,12€ TTC/min vers les mobiles en France)

SERVICES INCLUS

Portabilité des numéros - Conférence téléphonique Ecofax - «Click to call» - Double appel - Renvoi d'appels Musique d'attente personnalisable - Restriction d'appels - Choix de présentation du numéro - Carnet d'adresses - Répondeur vers email ...

Connectez sur votre Box/ADSL un téléphone "Plug&Phone" d'Ovh et pour 9,99 € HT/mois (soit 11.95 € TTC/mois), appelez sans limite vos interlocuteurs en France et dans 8 pays *** et profitez de 2 heures incluses vers les mobiles en France, avec une qualité numérique et des fonctionnalités simples et multiples.
** Après validation de votre inscription et de votre paiement
***Allemagne, Grande Bretagne, Belgique, Espagne, Italie, Pays Bas, Pologne et Portugal

Domaines • Emails • SSL • Hébergement mutualisé • Serveurs dédiés • RPS • Gameplan • Housing • Téléphonie • SMS • Fax

Solutions de téléphonie et d'hébergement de sites Internet

www.ovh.com *n°1 de l'hébergement Internet en France* N° Indigo 08 203 203 63 0,118 € / min

OVH.COM

OVH SAS au capital de 500 000 euros RCS Roubaix Tourcoing 424 761 419 00011 - 2, rue Kellermann 59100 Roubaix

Toute l'informatique de l'entreprise, intégrée dans une "Box" ! C'est simple, mais il fallait y penser. L'intégrateur Prodware, en association avec Microsoft, lance cette offre innovante, ciblant les PME. La P-Box, c'est tout Microsoft, et la prestation de services associée, selon le concept de Microsoft de "S+S" (Software + Services).

Une alliance Microsoft - Prodware

P-Box : Toute l'informatique de la PME, dans une boîte. Service Compris !

par Jean Kaminsky

***Alain Conrard**, Directeur général de Prodware*
***Hélène Auriol**, Microsoft France,*
Directrice de la division PME-PMI et Partenaires.

Une première mondiale

Il s'agit de la première "Box" donnant accès à une offre hébergée complète et packagée de logiciels et services informatiques pour les PME/PMI, en paiement mensuel par utilisateur, sans investissement de départ ni engagement de durée.
Dans ce partenariat, Microsoft a confié le rôle de pilote à Prodware, au niveau mondial.
Les entreprises bénéficient "de l'usage de tous les outils et services nécessaires à leur fonctionnement": la bureautique avec Microsoft Office, l'ERP et le CRM avec Microsoft Dynamics, l'infrastructure et la sécurité (antivirus, sauvegarde en ligne). Prodware commercialise cette offre et assure les services (installation, formation, paramétrage, maintenance, mise à jour).

La P-Box est adaptée à chaque entreprise au travers de 4 versions "métiers" pré-paramétrées, *"proposant les meilleures pratiques pour les activités de distribution, de service, de construction, et les entreprises industrielles. Parfaitement évolutive, l'offre est très flexible, l'entreprise pouvant ajuster à tout moment le périmètre de service utilisé ou le nombre d'utilisateurs."*

"*C'est une offre citoyenne par excellence. Dans un contexte économique incertain, les PME ont plus que jamais besoin d'agilité, de réactivité et d'outils nécessaires à leur performance ainsi qu'à leur développement"*, déclare **Hélène Auriol**, Directrice de la division PME-PMI et Partenaires de Microsoft France.

Une offre "anti-crise"

La cible est gigantesque : ces 3 millions d'entreprises, jusqu'à 100 salariés, parfois encore réticentes à l'investissement IT ! 50 000 entreprises, estiment Microsoft et Prodware, représentent le potentiel réel et Prodware espère conquérir effectivement *"plus de 2 000 entreprises à moyen-long terme – soit 15 000 utilisateurs - pour un chiffre d'affaires de l'ordre de 30 M€."*

Selon **Philippe Bouaziz**, Président du Groupe Prodware : *"La plupart des PME sont conscientes que leur développement repose sur un meilleur usage de l'informatique et des communications mais souvent elles ne savent pas comment s'y prendre. Grâce à*

Microsoft et Prodware : Un partenariat étroit

Cette alliance du 1er éditeur mondial et du premier intégrateur industriel pour les PME, repose sur une collaboration très forte : Prodware est le 6e partenaire de Microsoft au monde.

***Isabelle Saint-Martin**, Chef de produit Microsoft Dynamics*

"L'offre change la donne sur le marché de l'ERP"

"Conçue avec Microsoft, il s'agit d'une démarche originale, réservée d'habitude aux produits de grande consommation. Elle change la donne sur ce marché de l'ERP, qui était peut-être un peu statique sur le plan de l'innovation.

Cette offre est innovante. Elle est flexible grâce à sa logique locative, et permet des extensions. Elle répond point par point à la demande du marché. Basée sur une offre mature, Elle a vraiment du sens, elle offre toutes les ressources nécessaires à l'entreprise.

Prodware a la dimension qu'il fallait pour faire de cette offre un succès. Cette entreprise cumule toutes les compétences : expertise sur les PME, expertise des solutions verticales et de l'édition, de l'hébergement et des infrastructures. Ils ont toutes les cordes pour réussir !"

Un service de proximité

Pour vendre à ces petits clients et surtout pour les conseiller, diagnostiquer la demande et assurer l'installation et le paramétrage, Prodware compte sur la vente par le web, sur ses agences locales, complétées, afin d'assurer un maillage fin, par un réseau de consultants. On est proche d'un modèle de vente aux particuliers… *"La crise que nous vivons va profondément modifier les habitudes de consommation des logiciels par les entreprises. Notre ambition est de fédérer plusieurs centaines de professionnels autour de nos offres hébergées, permettre la création de nombreux emplois et susciter des vocations entrepreneuriales"* déclare **Thibault Cornudet**, responsable des partenariats chez Prodware. ■

Un site web a été créé : http://www.oui-a-la-reprise.fr

Philippe Bouaziz, Président de Prodware

Prodware fête ses 20 ans

Créé en 1989, Prodware fête donc cette année ses 20 ans. Comptant 900 salariés, la société dispose d'un positionnement original. Elle combine les métiers d'éditeur, d'intégrateur et d'hébergeur de solutions informatiques pour les entreprises, notamment les PME : Prodware compte plus de 12 000 clients.

La vision qu'a le fondateur de l'entreprise pour le futur de celle-ci est clairement internationale : *"prendre une dimension mondiale, par la création d'un réseau de partenaires".* Prodware ouvre de nouveaux bureaux, comme celui de Shangaï.

"Nous voulons devenir une entreprise mondiale"

Prodware accompagne plus de 200 entreprises moyennes, ou filiale de grands comptes, dans leurs déploiements, en France et à l'International. Par ailleurs une dizaine de grands comptes ont confié à Prodware leurs déploiements, pour certains jusqu'à 40 pays.

Le Top 2009 de Solutions&Logiciels classe l'entreprise au 40e rang des SSII, et note sa forte croissance. Le CA 2008 s'élève à 94,6 M€, contre 69,4 l'année précédente. ■ www.prodware.fr.

Les offres P-Box : à partir de 590 € par mois pour 5 utilisateurs

Cette offre innovante, se veut agressive en termes de prix. Les 4 packs sont tarifés à partir de 5 utilisateurs. Coût mensuel :

- Offre "collaboration" : 590 € ;
- Offre "CRM" : 890 € ;
- Offre "Gestion", (ERP) : 1090 €
- Offre complète (CRM + ERP) : 1690 €

L'utilisateur supplémentaire coûte 130 €, pour l'offre CRM. ■

www.p-box.fr

Service compris !

Philippe Bouaziz le martèle *"Service compris".* cela inclut l'installation, la formation, la hot-line. Cet aspect représente à ses yeux la véritable révolution de l'offre : *"jamais personne, dans l'informatique, n'a admis à ce jour qu'on peut faire du* **service compris***".* Seul un industriel du service aux PME, également 1er fournisseur des technologies Microsoft aux entreprises, pouvait livrer une 'box' service compris. ■

la P-Box, elles vont pouvoir se doter, comme les grandes entreprises, d'un outil basé sur les meilleures technologies qui leur apportera les meilleures pratiques, et ce de la manière la plus flexible, grâce au mode SaaS"

Thomas Serval, Microsoft, directeur de la division Plateforme et Ecosystème, commente : *"sur la cible PME où le taux d'informatisation doit progresser, la Box, matérialise les services qu'attend l'entreprise".*

TÉMOIGNAGE

"La solution me simplifie la vie, est évolutive et nous a dispensé d'investissement !"

ULTIMA DISPLAYS France est la nouvelle filiale, créée cet été, par le spécialiste des matériels de stands et présentoirs. Le fabricant, britannique, distribue dans 56 pays. Rencontre avec un dirigeant comblé !

Philippe Bouffant, directeur général, démarre cette société de 6 personnes avec l'offre P-Box "Full ERP", comprenant l'ERP, le CRM, SharePoint et Office Pro.

"J'ai pris la décision très vite. Nous sommes sur un métier de services, il faut être très réactif. La Supply Chain est un élément clé de notre activité. J'ai fait le choix d'un ERP. Je voulais un produit totalement intégré. Je suis très partisan du tout-en-un. Je ne voulais pas un ERP d'une part, un CRM de l'autre. Et comme nous n'avons pas de ressource informatique interne, compte-tenu de la petite taille de l'entreprise, j'ai opté pour une solution hébergée.

Dans le passé, j'avais manié d'autres ERP plus complexes. Le produit Navision me convient. L'autre point fort de Navision est son CRM, très puissant.

L'agence de Nantes de Prodware est intervenue cet été. Début septembre, Ultima Displays France enregistrait les premières commandes et effectuait les premières expéditions. Le module finances-compta était en cours d'intégration au moment de l'entretien.

"La souplesse de l'approche est intéressante"

Philippe Bouffant apprécie la simplicité d'utilisation : *"c'est un vrai plus ! Avec ces menus déroulants, on a l'impression d'être dans Excel. Le personnel ne connaissait pas du tout, la prise en main a été aisée".* L'entreprise bénéficie d'une formation de 4 jours auprès de Prodware (incluse dans l'offre).

Le dirigeant est très satisfait du principe de la collaboration avec Prodware : *"C'est la souplesse de l'approche qui est intéressante. C'est évolutif : je pourrai migrer sur une autre offre Dynamics, si nécessaire. Nous ne sommes pas bloqués par le contrat, nous pouvons en sortir quand nous voulons. Il est possible que dans 24 mois, compte tenu de la croissance que nous prévoyons, nous achetions un serveur et réimplantions le logiciel, nous demeurons propriétaire de nos bases".*

La solution hébergée représente une des principales motivations pour cette solution :

"cela me simplifie la vie et évite tout investissement ! Quand vous êtes sur une jeune entreprise, comme la nôtre, cela vous permet de bénéficier d'un logiciel intégré, sans en avoir les contraintes d'infrastructure, de maintenance et de sauvegarde. Un serveur demande des ressources internes, et parfois, les capacités du serveur sont dépassées au bout de quelques mois. Et puis vous n'avez pas à vous soucier de la sauvegarde, assurée par Prodware, et qui nous demanderait du temps et des ressources". ■

Trois ans après le lancement de Windows Vista, Windows 7 est disponible pour les entreprises depuis début septembre (et pour le grand public, le 22 octobre). Vista a un bilan mitigé en entreprise. Les débuts furent laborieux : différents labels matériels, des incompatibilités de logiciels et de pilotes de périphériques, gourmand en ressources (disque dur, mémoire…). Jugé lourd, peu performant, Vista a cependant été assez largement utilisé par le grand public. Mais il n'a pas délogé les très nombreux parcs informatique Windows XP ou 2000. Et n'a pas pu devenir une alternative viable sur les netbooks, restés en Windows XP Home édition.

Feu vert pour Windows 7

Dossier réalisé par François Tonic

Avec Windows 7, Microsoft corrige les gros défauts de Vista. La nouvelle mouture demande moins de ressources en matériel que Vista. Dans les usages nomades il est performant dans la gestion de l'énergie. Il bénéficie d' une compatibilité optimale avec les logiciels et pilotes Vista, d'une couche optionnelle de virtualisation pour les logiciels anciens (XP Mode), d'une refonte de l'interface, d'une sécurité affinée et moins intrusive.

Largement testé durant les pré-versions et dans le programme d'adoption en avance de phase (programme TAP), Windows 7 connaît déjà une bonne image auprès des utilisateurs et des responsables informatique. Certains projets de migration vers Vista ont été purement et simplement arrêtés et réorientés vers Win7. Mais difficile, comme l'avoue Microsoft, de connaître l'importance de son adoption dans les premiers mois car il faut considérer les cycles internes. Il ne faut pas s'attendre à un déploiement massif avant le second semestre 2010. Même si Microsoft France a annoncé début septembre que 50 % des parcs entreprises étaient prêts pour le nouvel OS (soit une dizaine de millions, sur 20 millions, de postes XP et autant de postes Vista) et 80 % des professionnels du secteur auraient planifié une migration vers Win7. Surtout, afin de ne pas refaire les bourdes de compatibilité et les retards importants, Microsoft, et tout particulièrement la filiale France, a beaucoup travaillé avec les éditeurs et les développeurs pour vérifier de façon anticipée la bonne compatibilité des logiciels. On estime à 95 – 99 % des logiciels Vista fonctionnant sans problème (ou presque) sur les nouvelles versions de l'O.S. Les principaux obstacles concernent des logiciels spécifiques travaillant étroitement avec le matériel ou les couches basses du système (couche noyau) ou encore dans le domaine de la sécurité. L'écosystème a lui aussi été mobilisé très en amont pour former les consultants et formateurs.

Mais Windows 7 en entreprise n'est que la partie visible, car il forme un couple idéal avec Windows Server 2008 r2 et les prochaines versions d'Office, Sharepoint, SQL Server, Project, Viso, System Center, qui ouvriront de nouvelles perspectives. ■

Selon Microsoft, le taux de compatibilité des logiciels Vista fonctionnant sous Windows 7 devrait atteindre 90 à 95 %. Hormis des logiciels très spécifiques, les problèmes seront sans doute limités. Mais que faire des logiciels fonctionnant sur des postes Windows XP et qui n'ont pas été migrés vers Vista ? L'éditeur propose XP Mode, un outil gratuit.

XP Mode
Faire cohabiter XP et Windows 7

Il faut alors prendre en charge ce parc applicatif d'une manière spécifique avec des solutions de virtualisation. Pour les petits parcs, les indépendants, des postes très spécifiques, Microsoft propose XP Mode.

XP Mode est la réponse de l'éditeur aux nombreuses entreprises fonctionnant toujours avec Windows XP. Ces applications ne fonctionneront pas - ou bien difficilement- avec Windows 7. La migration des postes de travail nécessite donc un travail spécifique sur les logiciels utilisés.
Il existe plusieurs scénarios :
- le logiciel existe toujours, il est envisagé d'acquérir de nouvelles licences, des mises à jour.
- Le logiciel est un développement spécifique dont la migration ne peut être réalisée pour des raisons techniques ou de coût ou alors dans un délai de plusieurs mois
- Pas d'acquisition de nouvelles versions compatibles Vista / Windows 7

Pour pallier ces problèmes, il est possible de conserver des postes XP ou alors de déployer une solution de virtualisation. Pour aider les entreprises, les utilisateurs, XP Mode a été créé. Il s'agit en fait d'une édition modifiée et adaptée de Virtual PC, environnement de virtualisation de Microsoft.

"Microsoft ne doit pas essuyer un échec sur la compatibilité" avertit **Frédéric Cetlin** (en charge du programme Windows 7 TAP chez Devoteam).

XP Mode c'est quoi ?

XP Mode se décompose en deux éléments qu'il faut télécharger, car il n'est malheureusement pas inclus par défaut : Virtual PC et la couche XP Mode proprement dite. Il fonctionne uniquement avec les éditions Intégrale, Professionnelle et Entreprise. Il permet de disposer d'une virtualisation sur son poste de travail mais limitée à Windows XP, contrairement à des solutions comme Parallels ou VirtualBox. Contrairement à la concurrence, XP Mode inclut par défaut Windows XP SP3. Donc, vous n'avez pas à payer une licence ou à posséder une licence Windows ! Pratique dès l'installation, XP Mode est immédiatement opérationnel. Il prend en charge les périphériques USB, le mode plein écran. Attention tout de même, il fonctionne uniquement sur les processeurs équipés des technologies de virtualisation AMD-V et Intel VT. Comme les autres technologies de virtualisation, XP Mode nécessite une bonne machine : 2 Go de mémoire vive, 15 Go sur un disque dur.

Pour qui et quels usages ?

Comme le répète Microsoft, XP Mode est destiné en priorité aux utilisateurs, indépendants, aux petites et moyennes entreprises. Il est adapté à la majorité des applications XP. Contrairement à la solution MED-V qui est une virtualisation du poste de travail globale pour les entreprises, XP Mode ne peut être déployé à grande échelle sur des dizaines ou des centaines de postes : son déploiement se fait manuellement, sauf à le packager dans un master. Aucune administration centralisée n'est possible, ni provisionnement. Car chaque PC gère son XP Mode et le stocke. Cependant, rien n'interdit à une grande entreprise de déployer ponctuellement XP Mode ni que des utilisateurs nomades puissent l'utiliser. Autre avantage, l'outil est gratuit.

Cependant, depuis la disponibilité de XP Mode, il est difficile d'évaluer son impact sur les utilisateurs et encore moins son éventuel succès. Si Microsoft résout une partie des incompatibilités de migration XP-Windows 7, XP Mode sera-t-il un « succès » en entreprise ? Entre « intérêt limité » et « plutôt ciblé grand public », l'outil devra prouver son utilité, en dépit de ses limitations techniques. XP Mode bénéficie tout de même d'une bonne intégration à Windows 7, notamment sur l'accès direct des applications XP depuis la barre Démarrer Windows… ■

> ***"XP Mode vise à aider à réaliser une transition la plus simple, la plus rapide possible vers Windows 7 sans perdre les applications non compatibles."***

Systalians, groupement d'intérêt économique (GIE) informatique, se donne pour mission d'apporter son expertise dans la mutualisation des systèmes d'information afin de réduire les coûts et d'optimiser les services. Aujourd'hui, le Gie regroupe 180 personnes (180 internes et 300 prestataires), sur quatre sites en France (+ de 3000 utilisateurs clients sur une quarantaine de sites à travers la France). L'entreprise, sous Windows 2000, a migré sous Windows 7. Jean-François Neron, responsable systèmes, réseaux, télécoms et sécurité, nous expose le plan d'action autour du nouveau Windows réalisé depuis mars dernier.

Systalians

CAS CLIENT

7 mois avec Windows 7

J-F. Neron

Systalians scrute en permanence le marché informatique. Ce n'est donc pas un hasard si très tôt, Windows 7 a été expertisé.

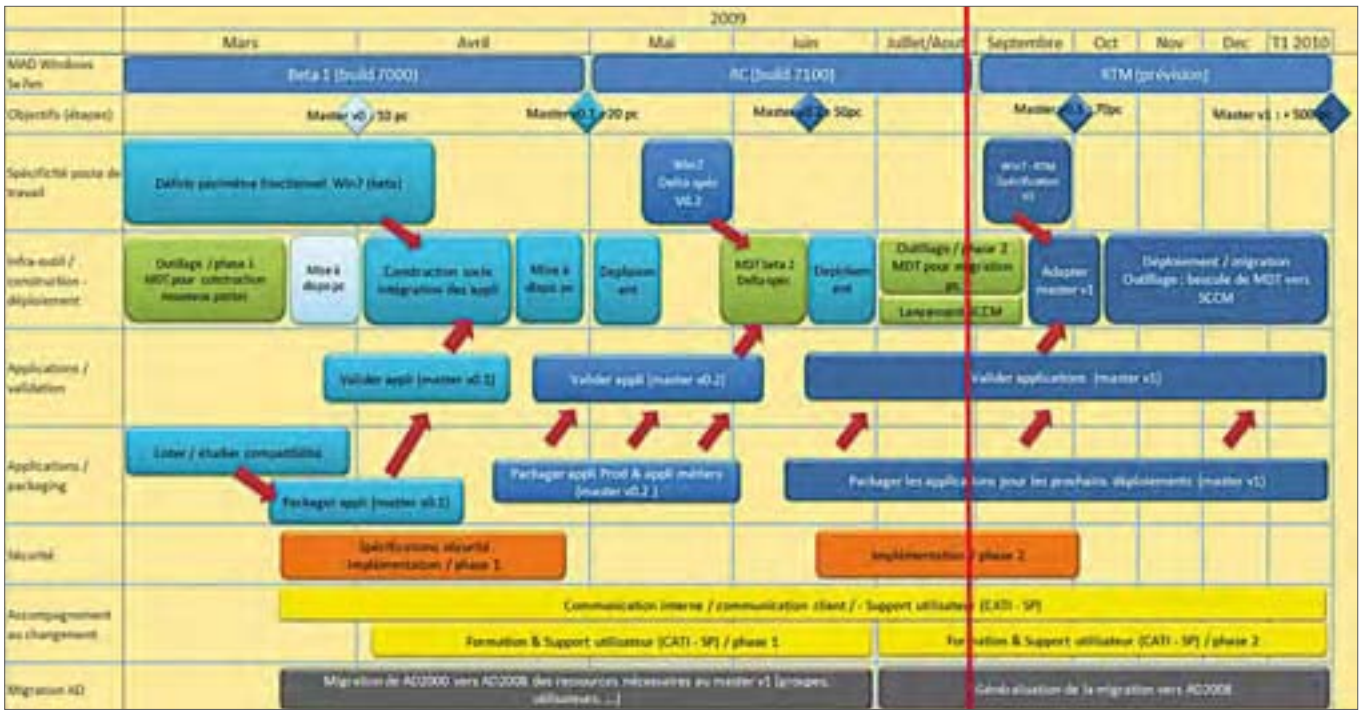
Historiquement, Systalians utilise un environnement Windows : Windows 2000, et Office 2000. *"En 2008, nous avons débuté un projet de migration et fait quelques tests sous Vista. Microsoft nous a alors proposé le programme TAP (permettant de tester en avant de phase les logiciels, ndlr). A l'époque, la publicité autour de Vista n'était pas bonne "*, résume J-F Neron. La question s'est rapidement posée : continuer sur Vista ou attendre quelques mois et passer directement à Windows 7 ? *"Nous avons alors décidé de comparer attentivement Vista et Win7"* précise-t-il.

Une compatibilité remarquable

Les premiers tests s'effectuèrent en mars 2009. Microsoft a à cette occasion fourni un effort important. L'éditeur via sa branche service MCS nous a aidés dans la démarche projet ainsi que dans la qualification des choix et scénarios de migration. *"Nous avons tout repris en interne pour revalider. Selon Microsoft, 95 % des applications fonctionnaient avec Windows 7. Nos tests ont montré qu'une seule application fonctionnant sous Vista n'était pas compatible, un outil de VPN. C'est notre seul gros problème"*, commente sereinement M. Neron.

Contrairement à l'image assez négative de Vista en entreprise, les utilisateurs, de leur côté, ont souvent une assez bonne appréhension de ce système. Et l'entreprise a pu le vérifier durant ses phases de tests et de validation. *"L'approche Windows 7 s'est faite plutôt naturellement envers les utilisateurs. Nous avons rapidement mis en place un pilote au sein du GIE. Cette phase concerne une cinquantaine de postes"* précise le responsable informatique.

> *Projet Se7en*



Une migration stratégique

La nécessité de migrer le parc Windows devenait indispensable. Avec Windows 2000 en fin de support, le projet était *de facto* stratégique pour l'entreprise. Il n'était pas question de passer à XP. L'option, comme dit plus haut, avait été mise sur Vista, mais Windows 7 s'est avéré plus stable, plus fluide. Le processus interne a été assez complexe. Systalians a suivi l'ensemble des préversions : Bêta, RC puis RTM. Avec, à chaque nouvelle version, la validation des applications, du master. En parallèle à la politique de déploiement, un vaste programme d'accompagnement au changement a été pensé.

Un déploiement facilité

Un des principaux chantiers fut de packager un master complet : système + applicatifs. *"Entre Windows 2000 qui nécessitait des scripts de connexion et Windows 7, c'est le jour et la nuit ! On a utilisé l'outil Configuration Manager, pour le package l'outil MDT. Les nouveaux outils de Microsoft pour le déploiement et l'installation facilitent grandement le travail des administrateurs, même si nous n'avons pas encore testé les fonctions de télédistribution"*, précise M. Neron.

Côté administration, le responsable n'a pas constaté de changements fondamentaux : *"Windows 7 rajoute quelques GPO supplémentaires. On dispose d'une meilleure granularité. Sur la partie serveur, nous migrons aussi de Windows 2000 au Server 2008 r2. Parallèlement à cela, nous mettons à niveau notre Active Directory"*.
Le responsable insiste sur la conduite de changement, qui a été prise en compte très rapidement dans le projet Windows 7 : *"Nous mettons en place du eLearning. Nous préparons aussi de la formation aux utilisateurs. Nous avons beaucoup investi, en collaboration avec Microsoft, pour calibrer les compétences de nos équipes."*

Après 7 mois de travail, le projet est globalement positif pour Systalians. *"C'est positif pour nous. On dispose de nouvelles fonctions comme l'accès distant avec Direct Access. Nous n'avons pas constaté de régressions durant le cycle projet"*, conclut M. Neron. ■

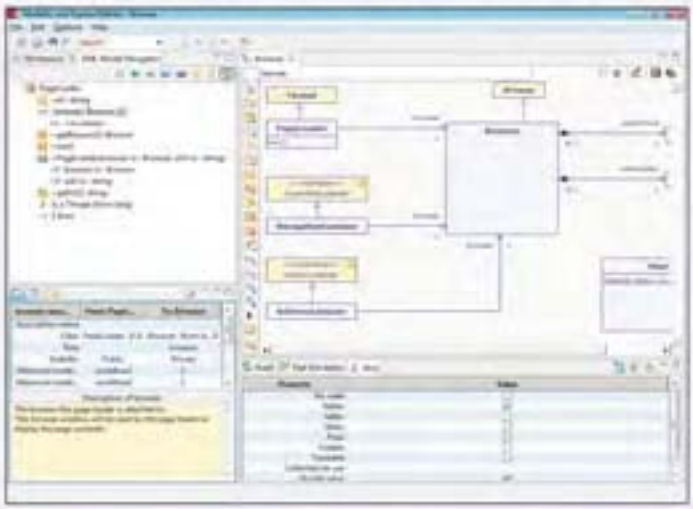
François Tonic

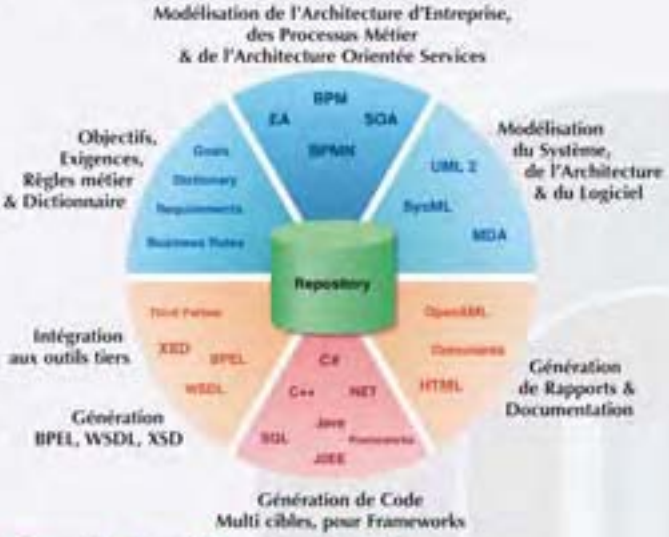
Modelio : une nouvelle génération d'outil

Modéliser n'a jamais été aussi simple et productif !

Modelio: une offre de modélisation unique !

- Ergonomie simple, productive et familière aux développeurs (RCP/Eclipse)
- Modélisation intégrée de UML2, BPMN, SysML, l'Architecture d'Entreprise, les exigences, le dictionnaire, ... dans un seul référentiel
- Travail de groupe distribué, intégré à SVN/Subversion
- Génération Java, C#, C++, SQL, XML, XSD, BPEL, WSDL, Hibernate...
- MDA simple et puissant - transformation, extensibilité et adaptabilité





Modelio est disponible en trois éditions

- **Free :** Un outil complet de modélisation gratuit !
- **Express Java :** Un outil de développement UML2/Java performant pour seulement 100 € !
- **Enterprise :** La solution de modélisation complète, supportant le travail de groupe, extensible avec une riche palette de modules de modélisation et de génération disponibles sur étagère

Téléchargez la nouvelle version de Modelio !
www.modeliosoft.com

sales@modeliosoft.com
Tél. : 01 30 12 18 40

On en parle peu. Mais parallèlement à la sortie de Windows 7, la partie serveur va subir d'ici les 9 prochains mois une profonde refonte. Tout débutera avec la disponibilité de Windows Server 2008 r2 (r pour release). Une évolution majeure du système serveur de Microsoft qui doit éviter une migration trop massive, vers Linux, des entreprises.

Windows Server 2008 r2 *plus qu'une simple évolution*

La synchronisation de sorties n'est pas un hasard car les deux fonctionnent ensemble. Et la r2 repose sur les fondations de Windows 7. On dispose ainsi d'une infrastructure front et back office harmonisées. Avec cette version, Windows Server adresse l'ensemble du marché : du serveur / Datacenter au cloud privé et public. Avec une important focus sur la virtualisation : serveur mais surtout sur la partie desktop avec le VDI. La r2 est aussi un changement de cap stratégique : pour la première fois le système serveur de Microsoft est disponible uniquement en version 64-bit ! Fini le 32 bits.

Les compagnons de Windows 7

L'un des focus pris pour cette version est le lien étroit entre le serveur et Windows 7. Deux fonctions illustrent l'étroite collaboration : DirectAccess et Branch Cache.

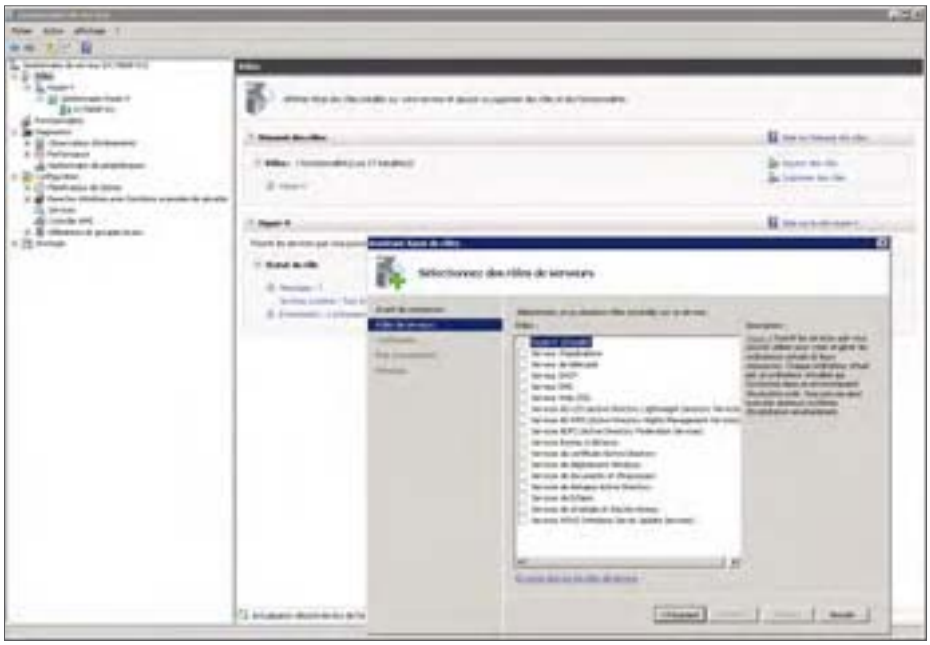
DirectAccess : *fini le VPN*

Avec cette r2, Microsoft veut redéfinir le nomadisme des utilisateurs en facilitant la connexion à son serveur d'entreprise que l'on soit à la maison, en déplacement avec un portable ou au bureau avec son poste de travail. Pour cela, Server 2008 r2 introduit la fonction DirectAccess. Pour faire simple, c'est un VPN sans VPN.

Le VPN nécessite parfois une infrastructure logicielle à déployer et des contraintes d'utilisation. Avec DirectAccess, l'utilisateur en télétravail, par exemple, se connecte à l'intranet d'entreprise au démarrage de sa machine Windows 7. L'authentification est sécurisée par l'utilisation d'IPSec et d'une authentification force (carte à puce). Bien entendu, l'administration définit les droits d'accès. L'ordinateur se connecte au serveur avant même l'ouverture d'une session. L'administrateur via DirectAccess peut administrer la machine à distance.

BrandCache : *limiter la saturation*

BranchCache a pour objet de limiter la consommation de la bande passante réseau. Cette fonction scrute et analyse les flux réseaux. Si un utilisateur veut récupérer un document et si un autre poste a fait la même demande, l'utilisateur sera dirigé non pas vers le serveur mais vers le poste ayant récupéré la donnée et en cas de coupure de connexion, BranchCache redirigera sur le serveur. On allège ainsi la charge serveur inutile pour les demandes redondantes. En fait, BranchCache met en place un cache distribué (un des modes de fonctionnement) présent sur les postes Windows 7. L'autre mode de fonctionnement étant le mode Hosted Cache.



La virtualisation : axe majeur

Difficile de ne pas aborder la virtualisation dans la r2. Beaucoup de changements sur l'administration des centres de données virtuelles, les performances des réseaux virtuels et sur les mécanismes de déploiement. La mise à jour de l'hyperviseur (Hyper-V 2) se voit sur plusieurs points : support de 64 processeurs logiques, flexibilité accrue sur l'allocation des ressources par machine virtuelle, prise en charge de la VDI.

Mais Microsoft ne perd pas de vue la concurrence de Linux sur la partie serveur web. Microsoft propose bien entendu son dernier serveur internet, IIS avec des ajouts de .Net, et travaille beaucoup parallèlement sur le support natif de la r2 par l'open source tel que le PHP. ■

valtech days

17 novembre 2009

E-Business & Web 2.0

- Quels outils pour construire votre site de **vente en ligne** ?
- Comment mettre en œuvre des **stratégies intéractives** efficaces ?
- Quelles techniques pour augmenter les revenus de votre site **e-Commerce** ?
- Un point sur les technologies : **Ajax**, **Flex**, **Silverlight**...

Valtech Days

Source d'innovation pour vos projets

Les nouveautés se succèdent, et parce que votre temps est précieux, nous vous proposons en une journée un condensé de notre lecture de l'actualité et de notre vision de l'avenir.

17 novembre 2009

Paris la Défense

www.valtechdays.fr

Agilité & Gestion de Projets IT

- La mise en place :
  - d'une démarche **Scrum** ?
  - d'une démarche **Lean** ?
- Où en sommes nous sur les tests ? Comment gérer des projets **multi- sites offshore** ?
- Quelle architecture choisir ? **SOA** ? Portail nouvelle génération ? Cloud Computing ?
- **La transformation Agile** ? La contractualisation Agile ? Qu'est-ce que cela implique ?

Retours d'expériences & Débats

Différentes sessions vous seront proposées simultanément : présentations par des experts, témoignages client, démonstrations.

En fonction des sujets qui vous intéressent, vous pourrez choisir vos séminaires et créer sur place votre parcours personnalisé.

Pour consulter le programme et obtenir votre badge, connectez-vous sur :

www.valtechdays.fr

delivering e-business agility

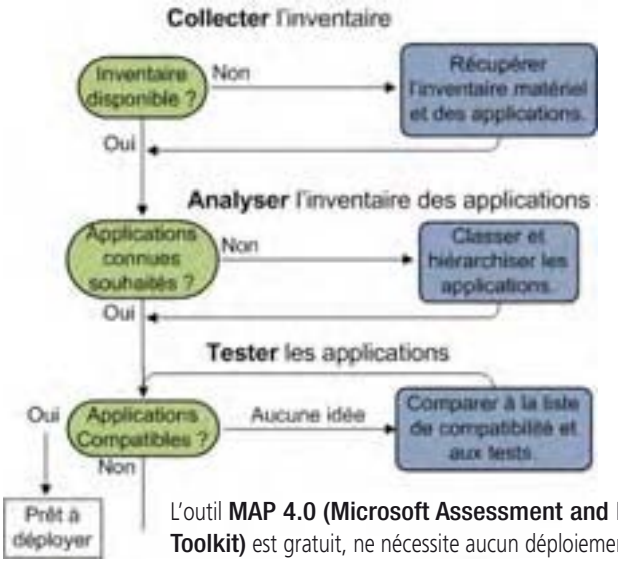
Les problématiques liées au déploiement sont multiples et complexes. Une étude approfondie des besoins de déploiement en entreprise est requise par les différents acteurs du système d'information afin de réduire au maximum les coûts et la marge d'erreurs dans le déploiement d'un parc très hétérogène.

Migration d'un parc vers Windows 7

L'arrivée de Windows 7 et Server 2008 R2 va faciliter la vie des IT avec plusieurs outils dont chacun a un rôle très précis à jouer. Prenons le cas concret d'un parc Windows XP que nous souhaitons migrer vers Windows 7.

Collecter, analyser et tester.

Avant tout déploiement, il est primordial de déterminer si votre matériel et vos applications sont compatibles avec Windows 7. Il faut commencer par établir un inventaire des machines et des applications. Pour cela, nous avons le choix entre plusieurs outils Microsoft qui ont chacun leurs avantages et leurs inconvénients.
Vous pouvez utiliser **SCCM 2007 (System Center Configuration Manager)** ou **SCE (System Center Essentials)**. Ils sont tous les deux payants, nécessitent la mise en place d'une infrastructure lourde et des compétences adéquates. Ils ne permettent pas de déterminer la compatibilité matérielle, le détail de l'inventaire des applications et nécessitent le déploiement d'agents sur les postes.



L'outil **MAP 4.0 (Microsoft Assessment and Planning Toolkit)** est gratuit, ne nécessite aucun déploiement d'agent sur les postes et est utilisable pour toute structure. L'inconvénient de MAP est qu'il ne collecte aucune information sur les applications. Cependant il intègre également un calculateur "Green IT", un calculateur **ROI (Return Of Investment)** lié à la virtualisation et d'autres fonctionnalités de collectes d'informations utiles à la sécurité, à la consolidation Hyper-V ou encore aux performances physiques des machines.

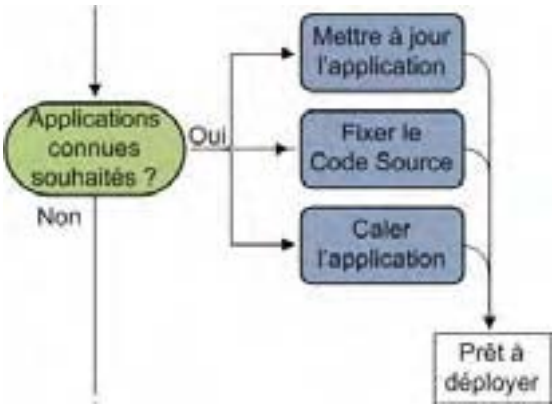
Un autre outil gratuit qui complète intelligemment MAP est **ACT (Application Compatiblity Toolkit)**. Il collecte l'inventaire des applications et du matériel. Ses inconvénients sont qu'il nécessite de déployer des agents sur les postes et un stockage assez conséquent pour les données recueillies.

Pour terminer, il existe encore 2 outils : **AIS (Asset Inventory Service)** si vous disposez d'un abonnement **MDOP (Microsoft Desktop Optimization Pack)** et donc de la **SA (Software Assurance)**. Cet outil nécessite le déploiement d'un agent sur les postes. Il collecte un inventaire détaillé des applications. Enfin, le dernier outil est **WUA (Windows Upgrade Advisor)**, gratuit, rapide et facile à utiliser. Cependant il est très limité car il indique seulement si le matériel et les applications sont compatibles ou non. Son utilisation doit être répétée sur chaque poste, c'est en fait l'outil pour le grand public.

Une fois l'inventaire des applications obtenu, il est judicieux de faire un bilan des applications afin de déterminer celles que vous souhaitez garder et continuer à maintenir. Vous pourrez alors investir votre argent dans la recherche et dans les tests des applications qui apportent une valeur ajoutée à votre entreprise. Ensuite il faudra déterminer les applications compatibles. L'ACT est l'outil parfait à cette tâche mais il est également possible d'utiliser le site Centre de Compatibilité Windows ou encore un fichier Excel contenant la liste des applications compatibles.

Remédier les applications – Fixer

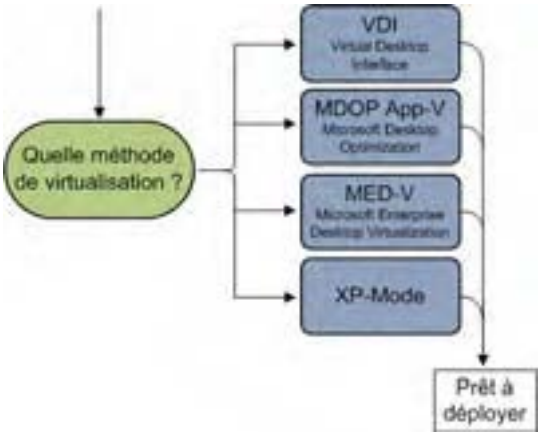
Si des applications ne sont pas compatibles avec Windows 7, on peut essayer de les fixer. La première option est la disponibilité d'une mise à jour de l'application la rendant compatible Windows 7. La deuxième possibilité est de fixer le code source. Microsoft a publié un guide appelé "**Application Quality Cookbook**" expliquant la majorité des problèmes de compatibilité et comment les fixer.



La dernière option est de "caler" l'application. Il s'agit d'un morceau de code qui se trouve entre l'application et le système d'exploitation qui permet d'intercepter comment l'application interagit avec le système. L'outil ACT contient des centaines de cales permettant d'assurer la compatibilité avec Windows 7.

Virtualiser les applications

Si les méthodes précédentes n'ont pas permis de rendre vos applications compatibles à Windows 7, la dernière solution est de s'appuyer sur la virtualisation.
Il est possible de faire de la **VDI (Virtual Desktop Interface)** en fournissant un bureau virtuel sous Windows XP contenant uniquement les applications incompatibles. Ce bureau virtuel sera accessible par bureau à distance (RDP).

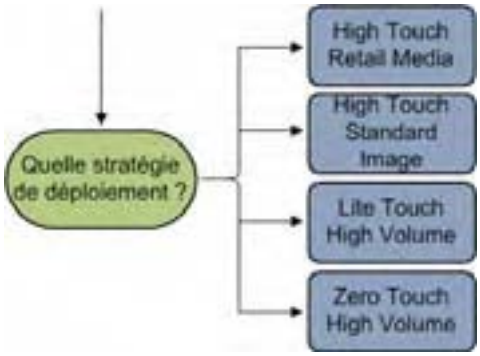


Une autre solution qui est totalement transparente pour l'utilisateur est d'utiliser une infrastructure **App-V** (du pack MDOP). Les utilisateurs se verront alors distribuer des applications virtualisées. Cependant cette solution ne résout pas les problèmes de compatibilité avec le système d'exploitation mais aide à atténuer les problèmes de version.
Il reste 2 méthodes garantissant la compatibilité de vos applications sur Windows 7. Il s'agit de **Med-V** (du pack MDOP) et de **XP-Mode**. Une infrastructure Med-V permet aux IT de distribuer des machines virtuelles Windows XP et cela de façon centralisée. XP-Mode est une machine virtuelle Windows XP faisant partie d'un Windows 7 Entreprise ou Intégrale. Il permet d'aboutir au même résultat que Med-V mais il faut le faire manuellement, poste par poste. Les applications installées sur la machine virtuelle XP-Mode seront alors disponibles directement dans Windows 7. Il faut retenir que XP-Mode est dédié à des petites structures alors que Med-V est dédié aux grosses structures.

Déployer le système d'exploitation

Le matériel et les applications ont été validés comme compatibles avec Windows 7. Il est temps de passer au déploiement et encore une fois nous avons différents moyens d'y parvenir. La première option est l'installation et la configuration de Windows 7 à partir du DVD. Cela est peu intéressant car le déploiement a besoin d'être automatisé.

La deuxième solution est l'automatisation du déploiement grâce au **WAIK (Windows Automated Installation Kit)**, à savoir la création d'une image de référence et d'un fichier de réponse. Il faut personnaliser son image (drivers, applications, mises à jour) et exécuter un SYSPREP pour la généraliser. Il faut ensuite redémarrer en **WinPE (Windows Preinstallation Environnment)** et capturer l'image avec l'outil **ImageX**. Enfin, il faudra remplacer l'image WIM par défaut du DVD d'installation par celle qui vient d'être créée et ajouter le fichier de réponse. La migration des profils ne sera pas automatisée, il faudra le faire manuellement avec **USMT (User State Migration Tool)**. Il est possible d'utiliser le serveur de déploiement Microsoft, **WDS (Windows Deployment Services)**, comme méthode de diffusion au lieu d'un DVD traditionnel.



Le déploiement **LTI (Lite Touch Installation)** permet d'aller beaucoup plus loin en termes d'automatisation grâce à l'outil **MDT 2010 (Microsoft Deployment Toolkit)** qui est désormais en version finale. MDT est gratuit et capable d'exploiter USMT pour automatiser la sauvegarde et la restauration des profils utilisateurs. C'est l'outil recommandé par Microsoft pour migrer vers Windows 7. Avec MDT il n'y a plus de problèmes liés à un parc de machines très hétérogènes car il intègre une gestion souple des drivers. Enfin la puissance de MDT réside dans ses séquences de tâches car on orchestre intégralement les étapes de déploiement.

La dernière stratégie de déploiement est la stratégie **ZTI (Zero Touch Installation)**. Le déploiement ZTI est entièrement automatisé et permet d'exploiter une infrastructure SCCM existante en combinant la puissance des séquences de tâches de MDT. C'est la stratégie à adopter pour les grosses structures.

Conclusion

La migration d'un parc est complexe mais Microsoft a fourni un ensemble d'outils permettant de répondre à ces besoins. En terme de ROI la combinaison MAP, ACT et MDT est intéressante avec une étude adéquate complète en amont. ■

William Bories

e-commerce et CRM constituent désormais le bras armé de nombreuses entreprises. Leur intégration et les échanges avec les systèmes de back-office, ERP en tête, sont absolument indispensables.

CRM et e-commerce forcent la porte de l'*ERP*

En 2008, le nombre des acheteurs en ligne a encore progressé de 5% par rapport à 2007. 71 % des internautes français, soit 23,5 millions de personnes, déclarent avoir déjà effectué au moins un achat en ligne (contre 66 % en 2007, soit 19,5 millions de personnes). Ces chiffres sont issus d'un baromètre Carte Bleue établi avec l'institut CSA, dont les résultats ont été publiés le 23 juillet. De son côté, la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) enregistre une augmentation de ventes par internet de 26% sur le premier trimestre 2009. Certes, cette croissance est moindre que l'année précédente (+30%) mais toujours bien réelle et porte à 5,6 milliards d'euros le montant total des ventes réalisées sur internet au cours du trimestre. Cette tendance est confirmée par les chiffres de l'ACSEL (Association de l'économie numérique), qui évalue à 5,24 milliards d'euros le chiffre d'affaires des e-commerçants français au deuxième trimestre 2009, en progression de 30% par rapport aux deuxième trimestre 2008. Comme prévu, le e-commerce poursuit sa percée et devient désormais incontournable pour les entreprises.

S'agissant du CRM (ou GRC : Gestion de la Relation Clients), également devenu incontournable, il est aujourd'hui techniquement tiré par Salesforce et les autres éditeurs majeurs vers le SaaS et surtout le cloud computing, forme évolutive du SaaS. Commercialement, il faut préférer fidéliser les clients plutôt que d'en chercher de nouveaux. En effet, cela coûte 7 à 10 fois plus cher de conquérir un nouveau client que d'en fidéliser un. En outre, la longévité des clients fidélisés est plus importante : une augmentation de 5% du taux de fidélisation permet d'augmenter de 50% le nombre de ses clients en 8 ans. Ces raisons justifient à elles seules l'utilisation d'une solution de CRM. Tout ERP se doit aujourd'hui de proposer son module de CRM et rares sont ceux qui ne le font pas.

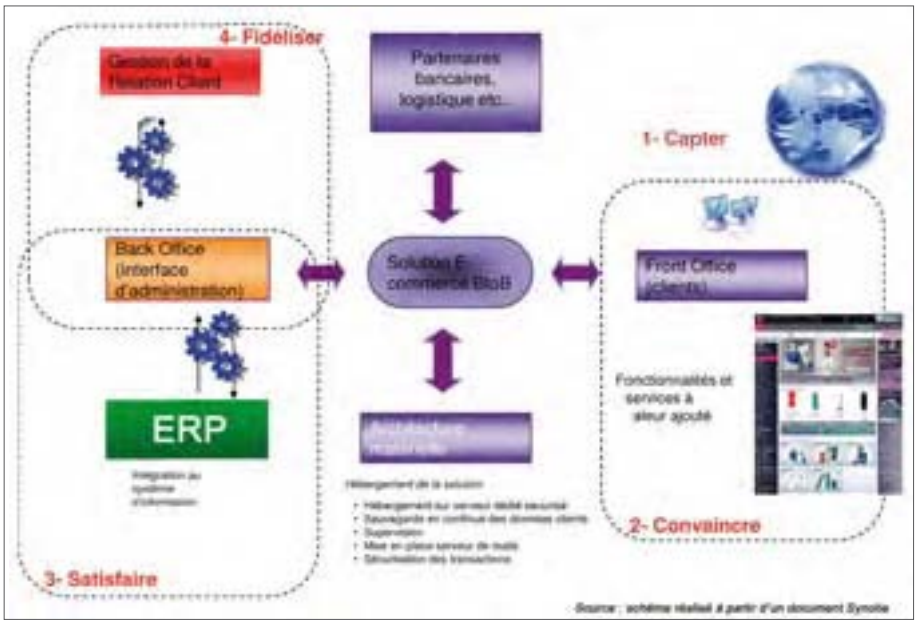
Pascal Brunel, ***Synolia***

À chacun son rôle

Le e-commerce constitue donc une source de chiffre d'affaires de plus en plus importante. En principe disponible 7 jours sur 7 et 24h sur 24, la zone de chalandise d'un site de e-commerce ratisse beaucoup plus large qu'un réseau de boutiques physiques. Sur le Net, pas de repos dominical, pas de frontières et des acheteurs venus du monde entier, à n'importe quelle heure du jour et de la nuit, forçant bien souvent les prestataires et les hébergeurs à assurer une disponibilité permanente du site. Véritable machine à générer du chiffre d'affaires, la principale fonction de la partie visible par l'internaute, ou front-office, du site de e-commerce est la passation de commandes. Le concept de CRM (Customer Relationship Management ou GRC pour Gestion de la Relation Client en français) est né au milieu des années 1970 avec celui de marketing relationnel : il s'agit d'une approche de la relation client sur le long terme, à opposer à celle de marketing transactionnel, plus axée sur le court terme, qui a longtemps dominé le paysage. Le Meta Group segmente le CRM en trois domaines :

- **Le CRM opérationnel**, qui consiste à automatiser des processus touchant aux ventes, comme le service commercial ou le marketing ;
- **Le CRM analytique,** qui se focalise sur l'analyse des données clients récoltées ;
- **Le CRM collaboratif,** qui s'appuie sur les technologies de travail de groupe pour mettre en place des actions de dialogue avec le client.

"Le CRM est une notion très vaste et couvre même une partie de l'ERP" affirme pour sa part **Pascal Brunel**, responsable de l'activité e-commerce chez Synolia, une société de services lyonnaise se spécialisant dans



> *Les quatre étapes clés de l'architecture d'un projet e-business global*

> ***L'avenir des solutions e-commerce est la convergence avec le CRM et l'ERP.***

les activités CRM et e-commerce et leur intégration avec les ERP. *"À la base, c'est tout ce qui est SFA (Sales Force Automation) ou gestion de forces de vente. Le service commercial doit traiter et historiser toutes les demandes qui lui sont faites par les clients et prospects. Aujourd'hui, sur une site de e-commerce, lorsque quelqu'un fait une demande d'information, celle-ci descend immédiatement dans le CRM, génère une tâche pour une personne en charge du sujet traité, le but étant que le client obtienne une réponse dans les meilleurs délais, pour ne pas dire quasi-immédiatement.*

Mais le CRM va encore beaucoup plus loin et inclut effectivement les aspects collaboratifs avec la gestion des échanges de mails, de projets, de contrats... ça peut aller jusqu'à la gestion de la facturation. Nous avons d'ailleurs développé un module complémentaire à Sugar CRM (une solution de CRM Open Source NdlR), qui inclut la facturation. Mais souvent, quand on inclut la facturation dans le CRM, on ne va pas fonctionnellement aussi loin qu'un outil ERP, dont les possibilités sont bien plus poussées et incluent la gestion des avoirs etc." La jeune société française Easiware, nouveau venu sur le marché, inclut quant à elle la facturation dans son produit easicrm ventes. *"Nombreux sont les outils de CRM du marché qui en font autant"*, ajoute Pascal Brunel.

D'une façon générale, les fonctions du CRM se traduisent par les outils logiciels suivants: automatisation du cycle de vente, du Marketing (campagnes marketing et collecte et traitement des informations clients), Gestion de la base de données marketing, etc.

L'intégration du module e-commerce avec l'ERP est vitale

Si les mondes du e-commerce et du CRM sont extrêmement mouvants, souples et flexibles, celui de l'ERP tend au contraire à une relative stabilité. L'ERP reste l'application centrale, métier, de l'entreprise, prenant en charge les fondamentaux comme la production, la logistique, la finance, les ressources humaines et le commerce. Les autres applications gravitent autour. La base de données de l'ERP sert de référence, recèle les données essentielles de l'entreprise, son cœur de métier. C'est aussi l'ERP qui génère le plus souvent, quoi qu'on en dise, les factures, documents à valeur légale, et tient la plupart du temps la comptabilité.

Vers une architecture globale

L'intégration du module de e-commerce avec l'ERP est vitale pour toutes les applications et pas uniquement pour l'ERP. En effet, un stock qui n'est pas à jour et c'est la vente d'un article qu'on ne possède plus, d'où problème. À l'inverse, une entrée en stock non répercutée sur le site de e-commerce et c'est une vente ratée. Par nature, l'ERP centralise les données vivantes telles que les stocks, les encours clients etc. Il est donc nécessaire de connecter l'application de e-commerce le plus possible en temps réel avec l'ERP.

Cette connexion concerne :

- Le catalogue produits, exporté depuis l'ERP vers le logiciel de e-commerce ;
- La mise à jour des stocks à partir des stocks virtuels de l'ERP ;
- La liste des catégories et des subdivisions produits ;
- Les commandes clients passées depuis le site de e-commerce vers l'ERP. Il convient de n'importer que les nouvelles commandes. À ce niveau, il faut également identifier les clients déjà existants dans l'ERP, les mise-à-jour éventuelles de ces clients existants (nouvelle adresse de livraison par exemple) ;
- Les lignes de commandes correspondant à la commande doivent comporter les remises et promotions éventuelles, qui doivent être rapatriées également dans l'ERP, pour permettre d'établir la facture client. De même, les quantités serviront à décrémenter le stock théorique évoqué plus haut et à éventuellement déclencher une commande de réapprovisionnement ;
- Enfin, en cas de blocage de la commande au sein de l'ERP pour une raison quelconque (produit référencé par erreur ou avec un stock inapproprié, par exemple), les informations de back-order doivent être communiquées en sens inverse à l'application de e-commerce.

Chez Synolia, on a mis au point une solution baptisée OscXchange. Plus qu'un simple connecteur, celle-ci intègre la solution de e-commerce en elle-même, de la création de la charte graphique au pdf téléchargeable. *"Si, pour une raison quelconque, la synchronisation ne peut se faire (coupure des com-*

CAS CLIENT

Barco International s'appuie sur le cloud computing pour la satisfaction de ses clients

Barco est une société d'envergure mondiale basée à Kortrijk, en Belgique, concevant et développant des outils de visualisation destinés à toute une palette de marchés verticaux (imagerie médicale, médias, divertissement, transports...). L'entreprise est présente dans plus de 90 pays et compte quelque 3300 collaborateurs pour un chiffre d'affaires 2008 de 725 millions d'euros. Elle éprouvait des difficultés à fournir un support client adapté, fiable et cohérent en raison de systèmes cloisonnés et disparates. Un autre problème de taille était le manque d'intégration avec le système ERP de la société, ce qui créait des doublons.

Barco a retenu salesforce.com après avoir mené une étude comparative de l'offre CRM du marché, notamment du fait de sa capacité d'intégration avec une plate-forme ERP. L'entreprise a déployé la solution de Salesforce à l'échelle mondiale : 270 collaborateurs sont concernés et prennent en charge la gestion des demandes de service de manière unifiée au niveau international. Les clients peuvent désormais, en libre-service, gérer leurs requêtes via le portail Client Salesforce ; ils ont la possibilité de déposer, visualiser, modifier et clôturer des requêtes sur le Web.

Au final, on estime chez Barco que *"la solution de CRM Salesforce a apporté ce qu'aucun autre système n'avait fourni auparavant : un moyen de rapprocher l'entreprise des clients et de leur offrir un service complet, gratifiant et professionnel."* Outre les avantages directement liés au CRM, Barco peut désormais fournir des informations clients opportunes, basées sur des données issues de sources variées, partager des applications créées sur la plate-forme à la demande de salesforce.com et permettre à d'autres services (notamment les ventes et les opérations) de communiquer en ligne avec les clients. ■

CAS CLIENT

Music Office intègre son site de e-commerce et sa gestion commerciale

"Afin de pouvoir être très réactif à la préparation des commandes et centraliser tous les documents de vente dans notre système de gestion, le point crucial de notre cahier des charges était d'avoir une interface capable de gérer le flux d'informations entre le back-office d'un site e-commerce et notre programme de gestion" déclare **Dominique Wyckhuys**, PDG de Music Office SA.

Groupe spécialisé dans la commercialisation d'instruments de musique (une douzaine de magasins en Europe), Music Office était parti à la conquête du marché européen et souhaitait se doter d'un outil de e-commerce permettant de mettre en avant ses produits et son large panel de services à valeur ajoutée. Il s'agissait de réaliser une solution capable de synchroniser Sage Ligne 100 avec l'outil de gestion interne de Music Office, de rapatrier plusieurs milliers de références produits, de gérer les commandes, les clients et de mettre à disposition de ces derniers l'ensemble des documents de vente générés par l'application de gestion commerciale Sage.

Architecturée autour de la solution de synchronisation des données entre e-commerce et ERP OscXchange, *"la solution était pour nous un challenge technique de par la problématique d'internationalisation du site, qui venait se greffer sur celle de l'intégration, mais aussi la personnalisation nécessaire par rapport aux profils clients, la quantité de produits proposés (des milliers) et les contraintes internes du client au niveau des échanges de données"* commente Pascal Brunel, responsable e-commerce chez Synolia, le prestataire ayant mis en place le projet.

> *Music Office - Page d'accueil du site Music Office*

La synchronisation avec la gestion commerciale Sage ligne 100 est aujourd'hui complète et intègre la gestion BtoB, BtoC et la gestion des catégories tarifaires. S'y ajoutent une gestion multicatalogues et les contraintes associées (un produit vendu ou non en fonction du pays) et celle des modes de paiement spécifiques à la Belgique et les Pays Bas.

OscXchange équipe aujourd'hui entre 20 et 30 clients de Synolia, dont notamment aussi les chaussures Veja, une gamme de chaussures proposée sur le modèle du commerce équitable. ■

munications, par exemple, parce que la synchronisation passe forcément par une connexion internet), le site continue à vendre des produits en fonction de la dernière synchronisation qui a été faite, c'est-à-dire qu'il va écouler son stock et lorsque les communications sont rétablies, les modifications sont prises en compte dans les deux sens" précise Pascal Brunel.

Les stocks peuvent être synchronisés en quasi-temps réel. Cependant, la mise en œuvre d'une synchronisation de ce type nécessite des architectures très lourdes et coûteuses et la plupart du temps elle n'est pas forcément nécessaire. Si le temps réel n'est pas indispensable, la synchronisation se fait à intervalles réguliers, par exemple toutes les semaines pour un catalogue de produits, toutes les 5 minutes pour les commandes et une fois par jour pour les tarifs.

Hébergement extérieur

Le site de e-commerce est généralement hébergé à l'extérieur de l'entreprise, lorsque ce n'est pas sur le "cloud", ce qui d'un point de vue conceptuel revient au même : *"il est très rare que le client héberge son propre site e-commerce, parce qu'une ligne ADSL professionnelle n'est pas assez performante pour servir des clients par centaines voire par milliers en simultané dans toute la France ou dans le monde entier"*, commente Pascal Brunel.

Lorsque le projet est global, les échanges se font en général depuis le e-commerce vers les deux autres applications. On remonte la fiche client et les informations de commande, afin d'avoir dans le CRM le détail complet des actions ayant été menées par rapport à un client, un compte ou une affaire. *"En revanche, les échanges ne vont pas forcément toujours aussi loin que le partage des informations d'encours client ou de plafond d'encours, par exemple. Techniquement c'est tout à fait possible et fait souvent partie des cahiers des charges mais les entreprises doivent gérer des priorités et ce niveau de détail ne fait pas partie des premières priorités des projets"* explique Pascal Brunel.

Techniquement, les échanges se font via des Web Services et des technologies SOAP (Simple Object Access Protocol) ou REST (Representational State Transfer). La solution "entrée de gamme" est l'échange de fichiers plats, que l'on met encore en place avec des systèmes de type AS/400, sur lesquels on n'a pas beaucoup de solutions de communication. La solution passe par un fichier plat contenant les informations nécessaires, fourni par l'AS/400, fichier qui sera traité et renvoyé. *"Nous avons encore fait cela sur un projet récent dans une société centenaire du monde du textile. Il s'agit de la société Hype Cie, qui a une activité de vente de vêtements dont tout le système de production est basé sur AS/400"*, explique Pascal Brunel. *"Nous rapatrions quotidiennement toutes les informations produit (stocks, tarifs etc.)"*

CRM et e-commerce sont donc de plus en plus liés et s'intègrent forcément avec l'ERP (cf. schéma "Les quatre étapes clés de l'architecture d'un projet e-business global"), d'autant que les clients e-commerce sont de plus en plus nombreux et que donc les besoins d'analyse de leurs comportements sur le Net se font de plus en plus sentir. *"Nous sommes aujourd'hui sur un projet regroupant du CRM sur une base Sugar CRM et du e-commerce avec Magento, une autre solution Open Source, plus un ERP de type Sage ou Divalto"* explique Pascal Brunel. *"C'est véritablement ce vers quoi nous tendons aujourd'hui, c'est-à-dire de proposer une solution globale, avec la partie e-commerce en frontal et derrière une plate-forme ERP pour la gestion des commandes et une plate-forme CRM pour la gestion du relationnel clients (SAV, ouverture d'incident, demandes de remboursement etc...). L'avenir des solutions e-commerce est la convergence avec le CRM et l'ERP"* conclut-il. *"Nous avons de nombreux clients qui souhaitent évoluer à terme vers une solution globale e-commerce-CRM-ERP".* ■

Benoît Herr

L'INFORMATION PERMANENTE sur le DEVELOPPEMENT

10e année

La formation permanente

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

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

L'information permanente

www.programmez.com

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

ABONNEMENT classique ou au format PDF

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

La gestion de production est au cœur de tout système d'information d'une entreprise industrielle. Dans le contexte de crise actuel, le besoin d'intégration de ces systèmes est plus aigu que jamais.

Un ERP pour votre GPAO

Piloter sa production avec un *intégré*

Gestion des données techniques, prévision de la demande, plan directeur de production, calcul des besoins, gestion des ventes, des stocks, des achats… tous ces pans fonctionnels d'une application de gestion de production sont aussi essentiels les uns que les autres pour une entreprise industrielle, qu'il s'agisse de production manufacturière, continue, batch ou à la commande : la Gestion de Production Assistée par Ordinateur (GPAO) est assurément au cœur du métier de ces entreprises, notamment des PMI. Aux fonctionnalités listées ci-dessus s'ajoutent celles, très liées, de gestion logistique, des stocks et de la facturation. D'une façon générale, la GPAO prend en charge tout ce qui touche à la conception, à la planification des ressources matérielles, financières et humaines, à l'ordonnancement, au contrôle et à l'historisation des activités de production.

Pourquoi choisir un intégré ?

Le terme même d'ERP (Enterprise Ressource Planning) est en réalité dérivé de la méthode et des systèmes MRP (Materials Requirements Planning), nés dans les années 1960, et surtout du MRP II (Manufacturing Resource Planning), concept plus large que le MRP, datant quant à lui des années 1970 et intégrant la gestion de l'ensemble des ressources de l'entreprise. C'est dire si ces concepts et donc les solutions qui en découlent sont liés.

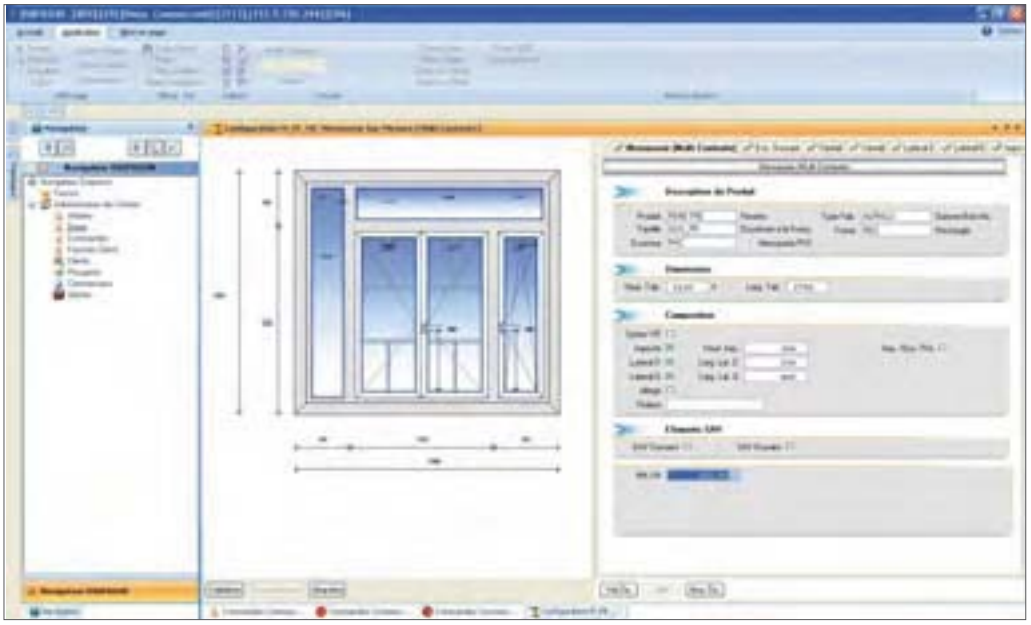
Comment choisir sa solution en temps de crise ?

Dans le choix d'une solution de production, une règle domine : le métier. Le contexte actuel n'a fait qu'exacerber les besoins et les objectifs existant antérieurement. Avec en point de mire une réduction des coûts, de tous les coûts, ceux-ci concernent la rationalisation des opérations logistiques, l'optimisation de la planification, l'amélioration des résultats opérationnels, l'accélération et la rationalisation de la circulation des informations, notamment avec les tiers comme les fournisseurs. Les entreprises doivent aujourd'hui améliorer leur réactivité, réduire les délais de mise sur le marché de leurs produits, anticiper les demandes clients, rationaliser leurs processus en ayant recours à l'externalisation et améliorer la visibilité qu'elles ont de leur performance, toujours dans le but de réduire les coûts et améliorer la productivité.

Dans les industries de process, comme la chimie ou l'industrie agro-alimentaire, la conformité aux réglementations, toujours plus contraignantes, et la gestion de la qualité viennent s'ajouter à la maîtrise des coûts au chapitre des préoccupations majeures des entreprises. Dans les industries manufacturières, c'est la concurrence internationale, la mondialisation qui s'ajoute à la pression sur les coûts. Quant aux entreprises de fabrication à la commande, elles doivent apporter toujours plus de satisfaction à leurs clients tout en, là encore, assurant rentabilité et production au meilleur coût.

"On ne peut pas exceller en tout", dit l'adage. C'est pour cette raison que de nombreux éditeurs spécialisés tirent aujourd'hui encore leur épingle du jeu, face à des mastodontes internationaux que sont des SAP, Oracle et autres Infor ou Lawson. En fait, ces Clipper, Isia et autres Aposys, pour en nommer quelques uns, sont des éditeurs métier.

Prenons le cas d'Isia, qui commercialise l'ERP Diapason : même s'il affiche officiellement comme vocation d'apporter une solution logicielle complète, souple et pragmatique aux entreprises industrielles, il se spécialise tout de même essentiellement dans la menuiserie industrielle. Pourquoi ? Parce que les menuiseries industrielles fabriquent à la commande et que l'atout majeur du logiciel Diapason est son configurateur, à la fois technique et commercial.



> *Un exemple d'écran du configurateur de Diapason*

André Laurent, leader européen dans l'assemblage mécanique, passe à la gestion de production intégrée

Basée en région Rhône-Alpes, André Laurent est une PME industrielle générant un chiffre d'affaires de 20 M€ pour un effectif de 150 personnes. Certifiée EN 9100 et ISO 14001, l'entreprise est un fournisseur de rang I ; elle assure l'ensemble des prestations consistant à concevoir, réaliser, et assurer les projets d'assemblage mécanique de ses clients.

Alors équipée d'une GPAO isolée, l'entreprise s'est en 2003 posée la question de la refonte de son système d'information. *"Nous avions à l'époque beaucoup de ressaisies à faire"*, explique **Éric Batarson**, responsable informatique chez André Laurent. *"Il nous manquait également des pans fonctionnels entiers, comme le CRM ou la GED. D'autres faisaient l'objet de traitements rudimentaires, souvent basés sur l'utilisation de tableurs".* André Laurent a alors fort logiquement opté pour l'intégration. *"Nous travaillons avec une clientèle très exigeante (nucléaire, aéronautique, énergie…), ce qui nous a conduits à faire le choix de mettre en place un ERP"*, poursuit Éric Batarson. *"Notre choix s'est porté sur l'ERP ProAlpha car il intégrait bien les contraintes liées à notre organisation industrielle, notamment sur le module production, qui gère de manière probante les gammes de fabrication. ProAlpha présente l'avantage d'être totalement intégré, avec en plus une GED et un module de workflow très performant qui a renforcé notre efficacité au quotidien."* ProAlpha est un ERP global, destiné aux entreprises industrielles de taille moyenne. Son éditeur est allemand et la structure française d'intégration et de services est implantée dans l'est, à Schiltigheim, près de Strasbourg.

"Grâce au code source ouvert au client de la solution, nous avons pu mettre en œuvre nos propres développements et faire véritablement 'coller' l'outil informatique à la stratégie de l'entreprise. Le configurateur livré avec l'ERP a été utilisé pour mettre en place notre outil de gestion des données techniques (devis, génération des gammes de fabrication spécifiques, intégration de règles métier) et de gestion de la connaissance. Autour de l'ERP nous avons pu construire tous les indicateurs nécessaires à la bonne gestion de l'entreprise, afin de nous aider dans la prise de décisions. Enfin, nous avons mis en place le calcul des besoins (MRP II), qui nous a vraiment rendus plus efficaces dans la gestion de nos marchés et nous a aidés à améliorer encore notre taux de service (aujourd'hui proche des 90%) en intégrant complètement les prévisions de nos clients dans l'ERP. C'était à n'en pas douter le plus gros morceau, mais aujourd'hui il nous permet d'anticiper sur les pics de charge et de prendre les mesures appropriées", ajoute Éric Batarson.

Éric Batarson
responsable informatique chez André Laurent

"Aujourd'hui, toute notre gestion est centralisée dans un seul outil. ProAlpha a contribué à l'évolution de l'entreprise via la remise en cause de nos processus internes et nous réalisons aujourd'hui 25% de CA en plus qu'en 2003" conclut Éric Batarson. ***BH***

Il s'agit là d'une fonction essentielle pour les entreprises travaillant sur des produits personnalisables (essentiellement menuisiers industriels, mais aussi les standistes ou fabricants de structures modulaires). Le configurateur exploite des données techniques uniques pour traiter trois typologies de commandes : pick-to-order (PTO), assemble-to-order (ATO) et configure-to-order (CTO).

De son côté, Clipper, de Clipper Industries est une solution elle aussi totalement intégrée. Elle met l'accent sur la simplicité de déploiement et de maintenance, essentiellement imputable à son préparamétrage. Ce logiciel se destine notamment aux chaudronniers, mécaniciens, fabricants, tôliers, producteurs de petites, moyennes et grandes séries etc. En d'autres termes à un nombre impressionnant de PMI. Si aujourd'hui Clipper est l'un des logiciels de gestion de production les plus utilisés dans les PME industrielles françaises, c'est du fait de sa spécialisation, bien différente toutefois de celle de Diapason, mais aussi des tarifs pratiqués par l'éditeur, en grande partie imputables au préparamétrage.

On pourrait ainsi multiplier les exemples à l'infini : de Silob à Qualiac, de Cegid à Divalto, tous les éditeurs hexagonaux sont concernés à des degrés divers par la spécialisation de leurs solutions. Et que dire des ERP internationaux ? Là encore, les solutions se verticalisent de plus en plus afin de répondre aux besoins spécifiques de tel ou

tel secteur d'activité. Il est donc fondamental pour l'industriel d'adopter une solution véritablement en adéquation avec son activité et sa taille d'entreprise.

Autre critère d'importance : l'ouverture et l'évolutivité. La solution adoptée sera en effet en place pour de nombreuses années. En cours d'exploitation, la production va évoluer, les spécifications se modifier et les volumes produits augmenter (on l'espère, en tout cas). L'outil devra être capable de s'adapter. Idéalement aujourd'hui, la solution adoptée sera construite sur une architecture SOA, capable à la fois d"évoluer et de s'intégrer avec les systèmes existants.

Au delà de la GPAO

Rares sont les entreprises industrielles dépourvues de toute solution informatique de gestion. Le système adopté devra donc nécessairement être capable de s'intégrer aux systèmes d'information existants, qu'il s'agisse d'applicatifs, comptables, par exemple, ou d'infrastructures matérielles existantes. Souplesse et adaptabilité de la solution sont là encore de rigueur.

Quel que soit son périmètre, la gestion de production s'intègrera dans les systèmes d'information globaux de l'entreprise. Elle se fond dans l'ERP lorsqu'il y en a un. Mais malgré son nom et sa vocation, l'ERP ne gère pas tout. Il gère certes l'entreprise dans son ensemble, à un niveau global, mais son temps de réaction est celui de l'entreprise. Les systèmes de type MES (Manufacturing Execution System ou Systèmes d'exécution des fabrications) en revanche, souvent décrits comme un lien entre l'ERP et les systèmes de contrôle commande, sont conçus pour optimiser l'atelier de production : leur temps de réaction est plutôt celui de l'atelier de production, où la réactivité nécessaire se chiffre en minutes et non en heures ou en journées. Un MES va bien au delà d'un simple lien entre le contrôle commande et l'ERP : il assure l'exécution effective de la production des fabrications. Selon la classification du MESA (Manufacturing Enterprise Solutions Association), une organisation à but non lucratif américaine dont l'objectif est l'amélioration des opérations de production grâce à l'optimisation des applications, aux outils informatiques et aux bonnes pratiques de gestion, il prend en charge onze fonctions (collecte et acquisition de données, analyse des performances, traçabilité produits et généalogie, ordonnancement, gestion des documents, cheminement des produits et lots, gestion du personnel, gestion de la qualité, gestion de la maintenance préventive et curative, gestion des ressources et gestion des procédés). L'intégration de façon native d'un MES à l'ERP est possible dans la grande majorité des cas. Pour en savoir plus sur les MES, reportez-vous aux travaux du MESA (HYPERLINK "http://www.mesa.org/").

Dans un autre registre, la maintenance assistée par ordinateur (GMAO) et la gestion de la qualité assistée par ordinateur (GQAO) prennent également de plus en plus d'importance et se connectent à l'ERP de production en amont.

Quelle maturité pour les solutions Open Source ?

Y a-t-il une place pour les solutions Open Source dans la gestion de production, systèmes extrêmement sensibles et stratégiques s'il en est ? On peut être sceptique de prime abord, compte-tenu des spécificités mêmes du modèle Open Source, mais la réalité est toute autre. Une offre comme Openbravo, par exemple, intègre un module de gestion de production très complet, s'adaptant aux spécificités de la structure de production de chaque organisation. Dans le cas particulier de cette offre, le module de GPAO est plutôt orienté production discrète. Mais d'autres ERP Open Source proposent également un module de gestion de production. Ainsi Compiere, le plus usité des ERP Open Source à travers le monde, propose-t-il depuis peu un module de GPAO alors même qu'au départ il se destinait plutôt à des applications de négoce et de distribution. C'est tout récemment, début juin, que Compiere a révélé sa gestion de production, qui inclut les achats, la planification et l'ordonnancement, la gestion matières, des ordres de de fabrication et même la finance. Citons encore Neogia, qui comporte un module de GPAO assez complet, de même que ERP5 et OpenERP (ex-Tiny ERP), dont le module de gestion de production permet de mettre en œuvre toutes les bonnes pratiques des entreprises industrielles.

Rappelons que Open Source n'est pas synonyme de gratuité : au delà des économies réalisées immédiatement sur les licences logicielles, c'est surtout au modèle Open Source qu'adhère l'entreprise qui fait ce choix, parce qu'à terme un ERP Open Source permet une meilleure couverture fonctionnelle de par son adaptabilité naturelle. L'ERP s'adapte aux besoins de l'entreprise et non l'inverse et ce que l'on gagne en licences peut être investi dans des développements spécifiques. Parallèlement, on peut affirmer que les solutions ERP Open Source sont globalement arrivées à maturité aujourd'hui et qu'il convient au minimum de s'y intéresser lorsqu'on envisage la mise en place d'une solution de GPAO, quelle que soit la taille de l'entreprise, mais surtout lorsqu'on est une PMI.

Les solutions "on demand"

Là encore, cela peut paraître étonnant puisque les freins à l'adoption d'un modèle de type "on demand" sont nombreux dans les activités industrielles, mais la plupart des grands ERP de production sont disponibles en mode ASP ou SaaS (Software as a Service). De Sage à Cegid, apôtre de ce mode de fonctionnement en France, l'offre SaaS existe, même pour les ERP Open Source d'ailleurs. Si les Clipper et autres Diapason évoqués plus haut ne sont toutefois pas encore proposés avec cette technologie, certains éditeurs se spécialisent dans le SaaS. C'est le cas de Cestia et de son ERP Sinex, nativement conçu pour le mode hébergé dès 1995. Certains de ses clients, comme la société MPI, utilisent l'ensemble de ses fonctionnalités depuis 1998 en mode ASP (on ne parlait pas encore de SaaS à l'époque !). Ce foisonnement de l'offre ne doit toutefois pas nous induire en erreur, les freins demeurent pour l'heure plus forts que les avantages du modèle SaaS et rares sont pour l'instant les entreprises qui font le pas. Le SaaS est cependant une tendance de fond, qui – toutes les études concordent là dessus – devrait connaître une croissance constante et soutenue dans les prochaines années.

Signalons enfin pour conclure que les salons Solutions, ont ressuscité le salon GPAO pour l'édition 2009 du bouquet de salons de la rentrée, les 6, 7 et 8 octobre, ce qui en dit long sur l'importance de ce type de progiciels. ■

Benoît Herr

> ***“Les entreprises doivent rationaliser leurs processus et améliorer leur visibilité, dans le but de réduire les coûts et améliorer la productivité.”***

© Source : SAP

Les éditeurs de logiciels engagés sur la voie du développement durable sont de plus en plus nombreux. Parmi ceux-ci, SAP fait figure de précurseur.

Développement durable et *logiciel*

l'exemple SAP

"La pollution informatique représente 2% des émissions globales de gaz à effet de serre" note **Lorraine Gevrey**, SAP EMEA Business development, sustainability.

Monique Ventura, Consulting manager, Global field services SAP, GRC et développement durable, ajoute : *"la tendance est à la hausse, de 6% par an environ"*. Les éditeurs de logiciels peuvent agir sur la pollution en concevant des solutions permettant de limiter ou de réduire le recours aux ressources serveurs et d'infrastructure.

"L'entreprise SAP pour son propre compte, émet quelque 500 000 tonnes de CO_2 par an" constate Lorraine Gevrey. *"L'empreinte carbone des solutions mises en œuvre chez nos clients, c'est-à-dire de l'infrastructure nécessaire à leur utilisation, représente en revanche cent fois plus. C'est pourquoi nous sommes très impliqués dans le 'Green IT'. Notre objectif est d'avoir une démarche de réduction de l'ensemble des productions de nos clients."*

Au delà de l'effet de mode

"Il est évident que l'effet de mode existe, d'autant plus qu'il est tiré par des tactiques et des processus générant un retour sur investissement financier et faciles à mettre en œuvre, comme la réduction de la facture énergétique", poursuit Lorraine Gevrey. *"Mais la démarche dépasse le cadre du retour sur investissement financier et touche au positionnement stratégique de l'entreprise sur le long terme. Sans la dimension développement durable, une entreprise n'a pas d'avenir à l'heure actuelle".*

"C'est aussi et surtout une question de conformité avec des réglementations de plus en plus nombreuses et contraignantes", poursuit Monique Ventura, *"et donc aussi une question de coûts pour l'entreprise : BASF annonçait par exemple déjà il y a 3 ans que son alignement sur la réglementation REACH représentait 500 millions d'euros d'investissement."*

Et l'homme

"Le développement durable ne concerne pas uniquement les produits et l'environnement, mais comporte une dimension humaine" poursuit Lorraine Gevrey. *"Ce sont les fameux 3 piliers : 'people, planet, profit'. 'People', c'est non seulement s'engager à ne pas faire travailler les enfants, mais aussi mettre en œuvre une certaine équité. Une entreprise est aujourd'hui dans l'obligation de se mettre dans une démarche de reconnaissance de l'Homme, d'éducation et de développement.*

Peter Graf
SAP

L'aspect environnemental du développement durable se complète également d'un aspect profitabilité pour l'entreprise, qui consiste à conduire ses affaires de manière éthique, en ayant une traçabilité et une auditabilité des processus financiers, en gérant les risques et en séparant les tâches". SAP répond à l'ensemble de ces besoins et a mis en place une organisation dédiée, placée sous la direction de Peter Graf. *"**Léo Apotheker**, CEO de SAP, qui est lui-même extrêmement impliqué au niveau personnel depuis de nombreuses années, a annoncé dès l'an dernier une volonté extrêmement forte d'impliquer SAP dans une véritable stratégie de développement durable"* précise Lorraine Gevrey. *"La nomination de **Peter Graf** signe une vraie évolution".*

Charité bien ordonnée...

SAP donne l'exemple, affirme Monique Ventura : *"Nous avons redessiné notre datacenter de Walldorf pour qu'il consomme moins. Certains immeubles SAP à travers le monde ont une énergie dite propre, des sites comme Palo Alto ou Walldorf sont équipés de panneaux solaires, nous recyclons l'eau, nous avons des projets externes de compensation carbone... Il y a depuis un an une réduction drastique des déplacements en avion, la liste des voitures de fonction ne comporte que des véhicules émettant moins de 100 grammes de CO_2 au kilomètre... on pourrait ainsi multiplier les exemples".*

Une animation interne très forte a été mise en place, afin d' 'éduquer' les collaborateurs : l'organisation se base sur des relais locaux appelés "champions" (au nombre de 5 en France, de 250 dans le monde), dont la rémunération est fonction des résultats de la filiale au niveau du développement durable.

Une proposition exhaustive

SAP propose à ses clients une démarche "Green" complète, concernant tous les aspects, depuis les consommations jusqu'au recyclage en passant par la santé, toute la chaîne de valeur opérationnelle, l'éco-conception des produits (cf. schéma de la cartographie du développement durable). *Les risques -pour la biodiversité, pour l'économie etc.- et les performances sont associés aux mesures et autres indicateurs en vigueur sur le développement durable dans un module dédié."* ■

Benoît Herr

Les risques pour la biodiversité, font partie des indicateurs, dans un module dédié.

Rien de ce qui est humain n'est infaillible. Et cela concerne aussi -surtout- les logiciels et systèmes d'exploitation qui innervent l'entreprise. Ces défauts de fabrication, les "failles de sécurité", sont l'objet d'une guerre sans fin. D'un côté les éditeurs et les usagers, qui cherchent à protéger leurs biens, de l'autre, les producteurs industriels de malwares.

Votre entreprise est-elle INFAILLIBLE ?

Protéger l'entreprise contre les failles de sécurité. Mode d'emploi

Qu'est-ce qu'une faille ? Généralement une faute d'inattention d'un programmeur, une bévue, un oubli. C'est, par exemple, l'absence de contrôle dans un champ de saisie, qui autorise un "nom". Ou bien un "numéro de téléphone" de 257 caractères qui fera immanquablement exploser le logiciel et ouvrir grandes les portes donnant accès à la mémoire centrale du serveur qui stocke les données entrées par l'internaute remplissant le formulaire en question.

Ce peut être également un défaut déjà présent dans l'un des outils qu'utilisent les programmeurs. Un compilateur, un éditeur de liens, une bibliothèque de fonctions (une DLL du commerce) … bref, n'importe quel outil "fabriqué de la main de l'homme". La faille peut même se cacher au fin fond d'un Bios, voire dans la mauvaise conception du jeu d'instructions d'un processeur, comme le chercheur Joanna Rutkowska en découvrit très récemment sur les derniers processeurs d'Intel.

Les outils anti-faille

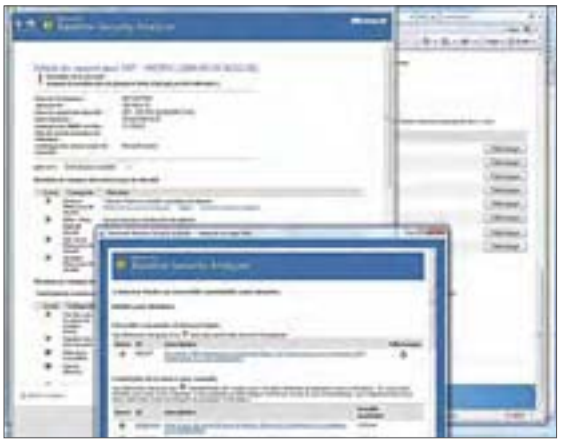
Dans la sphère Microsoft, les outils ne manquent pourtant pas. Les petits groupes de travail ont "**Microsoft Update**" installé par défaut dans toutes les versions de Windows. Les PME et TPE peuvent, si elles possèdent un serveur, concentrer et gérer leurs mises à jour avec WSUS, Microsoft Windows Server Update Services (***http://technet.microsoft.com/en-us/wsus/default.aspx***), un serveur "tampon" spécialisé dans le déploiement de correctifs. Il évite à l'administrateur de voir ses accès Internet paralysés par cinquante demandes simultanées de téléchargement d'un Service Pack ou d'une grosse rustine.

Chaque mois également, est mis à jour l'un des outils les plus utiles de la famille sécurité : HFNetChk (prononcer '*Hachefnetchèque*'), plus connu sous le nom de **MBSA**, Microsoft Baseline Security Analyzer (***http://technet.microsoft.com/en-us/security/cc184924.aspx***). C'est un "chercheur-détecteur de failles", un utilitaire gratuit capable de découvrir, dans le dédale des mises à jour, le ou les bouchons qui n'auront pas été installés, les failles encore béantes. A chaque problème découvert, une solution est proposée, orientant généralement l'usager vers un lien de téléchargement de correctif. Mais MBSA est autiste. Il ne connaît que le monde Microsoft, et peut donc procurer un sentiment de fausse sécurité.

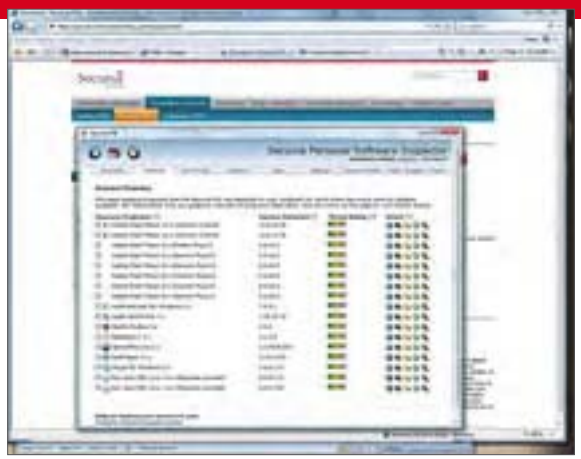
> *F-Secure*

Depuis moins d'un an, deux programmes concurrents viennent compléter l'action de MBSA. Ils sont enfin capables de tester l'étanchéité de tous les programmes et utilitaires installés sur un ordinateur. L'un est édité par Secunia, l'autre par F-Secure.

Celui de F-Secure, **Health Check**, pare au plus pressé, et, un peu à l'image de l'antivirus Housecall de Trend Micro, vérifie "en ligne" la salubrité d'une machine (***http://support.f-secure.com/enu/home/onlineservices/fshc/front.html***). Cet outil possède les "avantages de ses inconvénients" : consultable uniquement via Internet, il est inexploitable "hors ligne"… Lapalissade ? Pas tout à fait. Car de plus en plus souvent, les virus modernes cherchent à rendre impossible l'accès aux domaines de leurs ennemis, à savoir les Symantec.com, F-Secure.com, Kaspersky.ru, McAfee.com… même avec un accès ADSL qui paraît opérationnel certains sites salvateurs peuvent disparaître. L'une des versions de Conficker, par exemple, bloque tout accès aux serveurs F-Secure, et par conséquent à son outil de vérification "en ligne".



> *MS-MBSA*



> *Secunia*

Secunia offre également un "scanner" en ligne, mais il est préférable d'exploiter l'une de ses deux versions logicielles de PSI, le Personal Software Inspector (*http://secunia.com/vulnerability_scanning/personal/*), La première version est gratuite, destinée à être utilisée par des particuliers, l'autre est plus orientée entreprise (CSI, pour Corporate Software Inspector), balaye la totalité du réseau local, dresse un tableau de bord, supervise des plages d'adresses… Chaque faille découverte est accompagnée du lien Internet à partir duquel on peut télécharger la mise à niveau. Du pilote réseau à la dernière version d'Acrobat, presque rien n'échappe à l'œil du PSI. Par la suite, un peu à la manière d'un antispyware, le programme se met en sommeil et ne s'éveille qu'au moment de la publication d'un correctif concernant l'un des programmes installés. A de très rares exceptions, l'utilisation du logiciel se limite à "cliquer sur le lien indiqué", et à désactiver la multitude de robots résidents installés par les différents logiciels (Adobe, Apple etc.) Passée cette panoplie d'outils gratuits et simples, il existe également des programmes plus techniques, généralement payants, et offrant tout le confort des systèmes haut de gamme : console d'administration, scrip-

Veille techno, arme incontournable …

Mais point d'inquiétude, les trous de sécurité les plus importants sont généralement communiqués directement et discrètement à l'éditeur responsable, et seulement dévoilés au public une fois le problème corrigé par une rustine. Excepté si l'éditeur refuse de reconnaître l'existence de la faille ou tarde à la corriger. Dans ces conditions, il n'est pas rare que l'inventeur (celui qui découvre la faille) lâche l'information sur un site public ou cherche à vendre sa trouvaille. Certains hackers ont tenté de vendre des failles sur eBay. D'autres utilisent les canaux plus officiels du ZDI, Zero Day Initiative orchestré par TippingPoint (*http://www.zerodayinitiative.com/about/benefits/*) ou du laboratoire iDefense (*http://labs.idefense.com/vcp/*).

On a même, durant une brève période, vu apparaître une entreprise Italo-Helvète, WabiSabi-Labi, qui devait jouer le rôle de "place de marché" de la faille. Sans grand succès d'ailleurs. Mais pour certains, la majorité des failles doit être divulguée gratuitement, pour couper court à toute tentative de spéculation mafieuse ou de camouflage.

Les résultats de ces publications se lisent chaque jour sur la mailing list du Full Disclosure (*https://lists.grok.org.uk/mailman/listinfo/full-disclosure*), les colonnes du Bugtraq (*http://www.securityfocus.com/archive/1*), le journal quotidien du Danois Secunia (*http://secunia.com/advisories/*) ou les archives de Milw0rm (*http://www.milw0rm.com/*).

Chez Microsoft, les bulletins publiés sur le Technet ne concernent que les failles découvertes sur les noyaux Windows et applications bureautiques et serveurs (*http://www.microsoft.com/technet/security/Current.aspx*).

Cependant, les sources d'information les plus fiables demeurent, pour les vulnérabilités, la liste Common Vulnerabilities and Exposures (CVE) dressée par un organisme de recherche gouvernemental Américain, le Mitre (*http://cve.mitre.org/data/downloads/allcves.html*).

Les problèmes de configuration sont répertoriés sur le Common Configuration Enumeration (CCE) (*http://cce.mitre.org*), les indices de dangerosité sont consultables sur le site du Common Vulnerability Scoring System (CVSS) (*http://www.first.org/cvss/*) et le dictionnaire des familles de failles se compulse sur le Common Weaknesses Enumeration (CWE) (*http://cwe.mitre.org/*).

En France, le site d'information le plus clair et le plus synthétique sur le sujet est celui du "Cert Industrie" (*http://www.cert-ist.com/*). C'est l'équivalent du Cert US (*http://www.us-cert.gov/*), autrement dit un observatoire objectif et dépassionné capable d'apporter un avis pondéré sur la dangerosité réelle de telle ou telle faille. Ces lectures peuvent, le cas échéant, être accompagnées du suivi de certains blogs de laboratoires. Celui de l'Avert Lab de McAfee (*http://www.avertlabs.com/research/blog/*) ou celui du Cert Lexsi Français (*http://cert.lexsi.com/weblog/index.php/fr*). ■

Bug business is big business

Un observateur aguerri pourra constater, à la lecture des "bulletins d'alerte" publiés chaque premier mardi du mois par Microsoft, que certains codes corrigent 2, 3 voire 4 générations différentes d'un même programme. Ce qui signifie que certains problèmes sont latents depuis plusieurs générations, que des trous de sécurité "traînent" ou sont passés inaperçus pendant parfois plus de 3 ans. Soit parce que l'éditeur considérait le problème comme mineur tant qu'il était le seul à en connaître l'existence, soit parce que personne n'avait officiellement fait cette découverte. Corriger un défaut peut parfois coûter très cher, tant en développement qu'en tests de non-régression (incompatibilités ultérieures avec des programmes qui ne sont plus "bug compatibles").

Insistons sur le mot "officiellement", car détenir une faille non répertoriée constitue, pour certains, un trésor inestimable. A commencer par les services de police et les agences de renseignements, qui utilisent ces trous pour mieux espionner leurs adversaires. Richesse également pour les diffuseurs de spywares, de virus divers, qui cherchent à rentabiliser au mieux ce genre de connaissances, afin qu'elles servent le plus longtemps possible. Fortune, surtout, pour "l'inventeur" du trou, qui négocie sa trouvaille au plus offrant. Entre 500 $ et 3000 $ pièce, selon la discrétion de l'exploit, la popularité du programme, la "puissance" ou la latitude d'accès qu'offrent la vulnérabilité, l'offre et la demande sur les marchés officiels ou underground. A ce "prix à la pièce" doivent s'ajouter les gains dérivés, tel que l'argent qui sera rapporté par une campagne de phishing ou de spam fructueuse, le chiffre d'affaires d'un éditeur d'antivirus et autres outils de protection (firewalls) ou d'inventaire de failles… Certes, certains gains sont plus honorables que d'autres, plus légitimes. Mais il faut bien admettre que sans défauts logiciels, des pans entiers de l'industrie informatique, des dizaines de milliers d'emplois viendraient à disparaître du jour au lendemain. ■

GS Days
JOURNÉES FRANCOPHONES DE LA SÉCURITÉ - 1er DECEMBRE AU PACI
Des conférences sur la sécurité des SI exclusivement en français
Contact Marc Brami - 01 40 92 05 55 - marc.jacob@globalsecuritymag.fr - www.gsdays.fr

ting des tâches, parfois même test d'intrusion… (voir encadré : l'inventaire des inventaires de failles).

La vulcanisation des rustines

Mais comment se fabrique le correctif destiné à colmater une faille ? De mille manières… mais généralement jamais en éliminant et réécrivant la partie malade du programme. Le défaut est laissé en place, et une petite opération chirurgicale binaire se contente de "ponter", d'intercepter les appels du logiciel à cette partie corrompue (un "hook" en langage technique). La section "propre" est donc simplement ajoutée au programme originel, masquant sans la remplacer la partie défectueuse. C'est la raison pour laquelle elle prend le nom de "patch" ou de "rustine", pièce rapportée chargée de cacher le trou et non de le boucher au sens technique du terme. Parfois, certaines rustines, écrites par des humains, donc susceptibles d'erreur, masquent imparfaitement le défaut, qui demeure exploitable. Parfois encore, ces rustines apportent leur propre lot de vulnérabilités ou d'incompatibilités avec d'anciennes applications.

Les *Service Pack* : de super-méga-rustines

Quelle idée Microsoft, acteur majeur de par sa prédominance dans cette lutte contre la faille, se fait-il de l'application des "rustines" ? Deux, trois, voire quatre fois dans la vie de ses produits, l'éditeur diffuse des correctifs cumulatifs qui permettent de faire le point et de corriger massivement une collection de trous de sécurité et de petits défauts de conception, ou de simples détails ergonomiques. Ces rustines géantes s'appellent les "Service Pack", ou SP. La politique anti-piratage de l'éditeur a conduit les concepteurs de ces SP à n'autoriser leur installation que sur des noyaux légalement acquis, des licences réputées originales. Par conséquence, Microsoft se retrouve dans une position cornélienne : en protégeant ses propres intérêts, il encourage et favorise le développement de certains exploits qui tireront parti des vulnérabilités laissées béantes sur les machines possédant des noyaux détectés comme "non officiels". A cela s'ajoute une frange, parfois importante, d'usagers qui refusent d'installer ces fameux "SP" pour des raisons d'incompatibilité constatée avec d'anciens programmes applicatifs. Enfin, il est fréquent que des erreurs se produisent dans les outils de gestion des numéros de licences octroyés aux grands comptes. Ces erreurs peuvent avoir pour effet de considérer les logiciels installés comme des "copies pirates", et provoquer, par la suite, des problèmes de déploiement de ces fameux "S.P.".

> *UAC1*

Et la dangerosité, dans tout çà ?

Toutes les failles ne sont pas dangereuses. Une vague erreur d'interprétation qui provoque un mauvais affichage, un trou de sécurité qui nécessitera un accès direct à la console sont des erreurs regrettables, mais non "critiques". Un bug pouvant conduire au non renouvellement d'une base d'antivirus ou d'accès à Internet (déni de service), une exploitation à distance, un accès direct à la mémoire ou à certains fichiers et répertoires sont indiscutablement des trous dangereux. Cependant, la guerre des communiqués qui oppose Microsoft et d'autres éditeurs conduit les professionnels du logiciel à dévaluer certains problèmes. Sous Windows, une possibilité d'attaque en déni de service n'est jamais considérée comme "critique". Une exploitation à distance (un programme injecté à partir d'Internet) obtiendra le niveau de criticité le plus élevé, particulièrement s'il est déjà exploité par un virus connu. ■

Solange Idrissi Zougari

Inventaire des inventaires de failles

- Nessus Network Vulnerability scanner, éditeur Tenable ***http://www.nessus.org/nessus/***
- Retina Scanner, éditeur Eeye ***http://www.eeye.com/html/Products/Retina/index.html***
- GFI languard, éditeur GFI, ***http://www.gfi.com/lannetscan/***
- ISS Internet Scanner, éditeur ISS/IBM ***http://www.935.ibm.com/services/us/index.wss/offerfamily/iss/a1029097***
- NetIQ Secure Configuration Manager, éditeur NetIQ ***http://www.netiq.com/***
- Cybercop scanner, éditeur NAI ***http://www.mcafee.com/fr/***
- Nmap, editeur Insecure.org ***http://nmap.org/5/***
- Patchlink, éditeur Lumension ***http://www.lumension.com/landing.spring?contentId=139655&rpLeadSourceId=623&origin=patchlink***
- Symantec Enterprise Security Manager ***http://www.symantec.com/business/solutions/enterprise.jsp?solid=sol_security***
- Un outil atypique est à signaler : VirtualShield de BluLane, éditeur VMware, système de "gestion de patch virtuel", à mi-chemin entre l'IPS et la coquille filtrante. La commercialisation de ce produit totalement novateur est actuellement suspendue, suite à la récente intégration de l'entreprise au sein de VMware

On peut également citer des outils considérablement plus techniques : les outils de test de pénétration (pentest). Metasploit, open source (***http://www.metasploit.com/***) intégré dans la suite de sécurité Backtrack (***http://www.remote-exploit.org/backtrack.html***), et les deux produits phares, Canvas, d'Immunity Inc (***http://www.immunitysec.com/***) et Core Impact de Core Security (***http://www.coresecurity.com/content/core-impact-overview***). ■

ESET

La Protection rapprochée de votre réseau

ESET NOD32 Antivirus 4
ESET Smart Security 4

Les plus rapides et légères des protections pour PC

Protégez efficacement votre réseau contre les virus, vers, chevaux de Troie, logiciels espions et publicitaires, rootkits, phishing, et autres menaces évolutives grâce à la nouvelle version 4 des solutions ESET.

Antivirus, Antispyware
Pare-feu
Antispam
Facile à déployer et à administrer

Téléchargez une version d'évaluation sur
www.eset-nod32.fr

AV comparatives
Tests AV-COMPARATIVES*
Meilleure détection proactive en 2008
Meilleures performances en 2008
Meilleur antivirus en 2006 et 2007

vb 100 VIRUS virusbtn.com
RECORD DE RECOMPENSES 57 VB100%
Tests VIRUS BULLETIN*
Record de récompenses depuis 1998

*Sources : www.virusbtn.com et www.av-comparatives.org.

Monaco du 7 au 10 octobre 2009

lesassises

Participez à l'Atelier ESET
Vendredi 9 octobre 2009

eset

© 2009 ESET. Tous droits réservés.

Le Web 2.0, la deuxième génération de développement et de conception Web, est en plein essor, tout comme les applications qui s'appuient sur cette technologie. Des sites interactifs comme LinkedIn, Twitter, voire des sites Web d'entreprise, sont de plus en plus populaires. Les entreprises doivent donc réajuster leurs pratiques de sécurité face à l'univers du Web 2.0.

AVIS D'EXPERT

Le Web 2.0 a-t-il besoin d'une sécurité Web 2.0 ?

par Leif Kremkow, Directeur Technique, Qualys France

En règle générale, les failles de sécurité potentielles, ou vulnérabilités, ciblent les informations personnelles et économiques créées et stockées dans certaines applications Web 2.0, notamment Google Docs et Mobile Me. À l'aide de programmes JavaScript évolués spécifiquement développés pour capturer des données, les pirates peuvent rediriger les utilisateurs vers une parfaite copie du site qu'ils souhaitent visiter. Ensuite, une fois les informations d'identification saisies, elles sont transmises à leur insu aux pirates qui disposent ainsi des informations nécessaires pour accéder à des informations métier sensibles.

Les attaques sur Twitter

De nouvelles méthodes d'attaques sont régulièrement utilisées par les pirates. Prenons l'exemple de Facebook qui permet à des tiers d'héberger leurs propres applications sur le site sous la forme de jeux ou de quizz. Le code nécessaire est exécuté indépendamment de Facebook. En permanence, les pirates tentent de contourner les systèmes de sécurité déployés sur le site et d'accéder aux informations via le code exécuté sur le navigateur Web d'un tiers.

Le simple fait de remplir des formulaires en ligne permet à un pirate opportuniste d'obtenir des informations détaillées. En effet, même si le site est sécurisé, la technologie en arrière-plan qui suggère de saisir des informations déjà entrées auparavant peut être interceptée ainsi que les données concernant un particulier ou une entreprise.

Cependant, tous les pirates n'opèrent pas de la même manière. Certains choisissent d'exploiter des applications Web, notamment Twitter qui a essuyé une attaque en janvier 2009 ayant conduit au piratage de comptes de membres très actifs vers lesquels du contenu grotesque et choquant a été téléchargé. L'autre stratégie consiste à exploiter le navigateur Web. Dans ce cas, les pirates essaiment du code JavaScript sur un grand nombre de sites Web pour collecter au final des données sur les personnes visitant ces sites. Plutôt que de cibler des applications Web spécifiques, c'est le navigateur Web qui sert de vecteur à des liens qui permettent de rediriger les utilisateurs vers d'autres sites "bidon" ou de charger du contenu offensif depuis d'autres destinations.

Key logger et Backdoor

La méthodologie de ces attaques évolue parallèlement à la motivation des pirates. Au temps des premières attaques Web, il s'agissait uniquement de "défacer" un site en éditant son contenu et en y ajoutant des messages ou des images choquantes. Désormais, il est important de ne pas être démasqué pour que le propriétaire du site ne sache pas que sa sécurité a été compromise. Grâce à JavaScript, les pirates utilisent ces attaques pour obtenir de l'argent plutôt que pour nuire par principe. En 2007, le site Web du Dolphin Stadium, stade où se déroule la finale du championnat de football américain (Super Bowl XLI), a été attaqué et du code JavaScript malveillant avait été déposé sur l'en-tête de sa page d'accueil. Un programme enregistrant les saisies au clavier ("key logger") ou un fichier de "backdoor" était téléchargé sur l'ordinateur de l'internaute qui visitait ce site, permettant ainsi au pirate d'accéder à l'ensemble de la machine infectée. L'acte de piratage est passé inaperçu jusqu'à ce qu'une société de sécurité parcourt le site dans le cadre d'une analyse globale. Même si le site du stade a probablement été piraté en raison de sa popularité et parce qu'il faisait l'actualité à ce moment-là, ce piratage s'inscrivait dans le cadre d'une attaque plus vaste qui visait 25 000 sites Web.

On associe souvent à tort le piratage et la fraude à la carte de crédit et à la fraude bancaire. En effet, toute information recèle toujours une certaine valeur pour quelqu'un. Le vol d'un identifiant par exemple permet non seulement de dépenser l'argent d'autrui, mais aussi d'ouvrir des comptes crédits chez des fournisseurs ou d'ouvrir de nouveaux locaux, le tout aux dépens d'un tiers. Les données des clients et des employés peuvent également avoir de la valeur pour certaines entreprises.

Liste d'actions

Plusieurs outils peuvent aider à prévenir de telles attaques, notamment l'analyse des applications Web, processus automatisé qui recherche les vulnérabilités logicielles sur les sites Web en lançant ses propres attaques afin d'en analyser les résultats. En s'appuyant sur ces données, l'analyse propose une liste d'actions à exécuter pour empêcher les pirates d'accéder à leurs systèmes. Elle s'avère tout particulièrement utile pour les PME au sein desquelles la sécurité Web pose problème, mais pour laquelle il n'y a pas toujours de ressources en termes de personnel et de coût pour l'administrer en permanence.

Une analyse du code source et une supervision permanente du site sont également de précieuses méthodes pour se protéger contre les attaques de pirates. ■

L'entreprise lance la première assurance juridique et technique, à l'intention des entreprises. Elle couvre les risques causés par le web, et est couplée à une offre en SaaS.

Sécurité *du site web :* Bee Ware assure

Le fondateur et président de Bee Ware, **Christophe Guyard**, estime que la confiance des utilisateurs en Internet a fait un pas en arrière : *"Internet avait mis beaucoup de temps à persuader les utilisateurs que leurs données et paiements étaient protégés. Avec la prolifération de la cyber criminalité, nous sommes revenus à l'étape antérieure : celle de la méfiance"*

Bee Ware créé en 2001 à Aix, veut pourtant permettre aux entreprises de "contrôler tous les flux", au travers de sa suite de protection des sites et applications web. Le module i-Sentry est un firewall applicatif web et Xml, i-Trust, une solution de web SSO.

Conscient que la technique ne peut pas garantir la sécurité absolue, l'entreprise lance une offre inédite : un package incluant une assurance. Le contrat Pro Web Serenity est la première assurance juridique et technique conçue spécifiquement pour la couverture des risques liés aux activités web.

Bee Ware édite à cette occasion un livre blanc, *"L'Entreprise et son site Web, quelles nouvelles responsabilités ?"*, dont l'auteur est l'avocat spécialisé Olivier Itéanu. Celui-ci explique : *"Pour ne pas être inquiétée, il est important que toute entreprise qui exerce une activité sur le Web mette au point des moyens tant juridiques que techniques pour contrecarrer des attaques dont le nombre ne cesse de croître".*

"Le fait que 90% des sites web soient hébergés renforce leur vulnérabilité"

Les risques de procès sont omniprésents, dans une réalité de l'entreprise de plus en plus complexe, analyse le juriste: *"aujourd'hui, juridiquement, on peut à la fois être victime et responsable. Les responsabilités sur le réseau ne sont pas toujours claires. Le web a donné naissance à de nouveaux paradigmes, où s'imbriquent le droit de la consommation et le droit de la communication".*

"Le fait que 90% des sites web soient hébergés renforce leur vulnérabilité. Parmi les attaques de hackers les plus fréquentes, l'utilisation du site web pour attaquer le poste client, via des mouchards qui récupèrent les carnets d'adresses" remarque Christophe Guyard. Une étude Kpmg chiffre l'origine des infections via les sites web à 63%.

Bee Ware a une clientèle traditionnelle orientée grands comptes, et se tourne également aujourd'hui au travers de sa nouvelle offre, vers un potentiel que ses dirigeants estiment à 1,5 million environ de sites web en France, dont 500 000 sites pros. L'objectif serait d'atteindre rapidement 50 000 sites. "*Le marché est jeune, nous estimons que 35 000 entreprises e-commerce ont été créées en moins de deux ans"*, déclare Christophe Guyard.

> *L'Appliance Bee Ware*

Technologie + Assurance en SaaS

L'entreprise prend à cette occasion le virage du Saas. Il avait annoncé l'offre en début d'année sur un salon e-Commerce, mais il la promeut véritablement cet automne, couplée à son assurance juridique.

Pour s'adresser à cette cible élargie de PME, Bee Ware constitue un réseau de partenaires spécialisés (hébergeurs, web agencies, éditeurs etc.)

Pro Web Serenity regroupe donc des solutions de Prévention, de Protection et de Garantie.

Le contrat d'assurance responsabilité civile a été monté en partenariat avec AON, numéro 1 mondial du courtage. Il est souscrit auprès de Hiscox, groupe d'assurances britannique. La garantie "Cyber" est dédiée aux sites web, et protège l'entreprise en cas de réclamations de tiers, notamment en matière de violations de droits de propriété intellectuelle et artistique, droit des marques, publicité illicite, atteinte à la vie privée, virus, dénigrement injures etc. Elle couvre notamment les frais de défense, et s'applique au monde entier.

"Trusted Aplication", pour rassurer les clients

L'offre est exclusive, réservée aux clients Bee Ware. Le tarif mensuel prend en compte le trafic du site (nombre de visites par jour), le chiffre d'affaires du site et le montant garanti.

Ainsi, le tarif minimum s'élève à 48,5 € par mois, regroupant technologie et assurance.

Dans les détails, le coût annuel de 463 € TTC inclut une garantie de 150 K€, et s'applique à un site web de type e-services avec 60 visites/jour et un CA annuel de 70 000 €. Pour un site de e-commerce de 7000 visiteurs/jours et avec un CA annuel de 5 millions d'euros, le coût s'élève à 4397 € pour une garantie de 500 000 €.

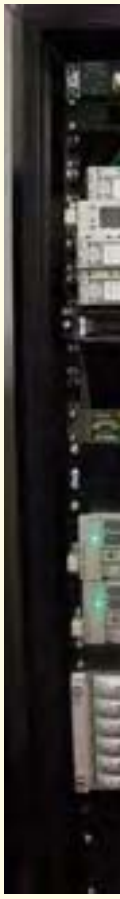
Pour couronner le tout, Bee Ware lance en parallèle le label "Trusted Aplication", dont l'objectif est de rassurer les clients finaux. *"Le succès d'un site dépend de sa e-réputation"*, insiste Christophe Guyard.■

Jean Kaminsky

Avec Open Storage, Planet-Wor

par François Tonic

L'hébergeur français Planet-Work va dans les prochaines semaines bouleverser l'ensemble de son infrastructure de stockage et serveur sans pour autant perturber ses 3000 clients. La solution Sun Open Storage aura pour mission de supporter l'ensemble du stockage et du trafic réseau des serveurs infogérés. Frédéric Vannière, directeur technique de Planet-Work revient sur ce projet stratégique.



TEMOIGNAGE

Plus de 8000 sites hébergés

La gestion d'un Datacenter n'est pas une sinécure. *"La gestion et le maintien d'un Datacenter reviennent de plus en plus cher, le coût de l'électricité augmente avec la nouvelle grille tarifaire. Il faut aussi considérer la sécurité des serveurs, des données"*, précise Frédéric Vannière. L'infrastructure actuelle pose aussi un problème car si le serveur (Xen) tombe, la production s'arrête. Il fallait donc investir dans un nouveau modèle de sécurité et de flexibilité serveur. Actuellement sur les 3000 clients, 150 sont sur des serveurs infogérés. Tout le reste est une infrastructure mutualisée.

Frédéric Vannière

"Chez nous ce projet existe depuis longtemps. L'objectif est de virtualiser tous nos serveurs. Nous avons alors regardé les différentes offres du marché. Mais des solutions comme EMC ou NetApp ont un coût trop élevé pour une société comme Planet-Work. Nous avons alors opté pour Sun Open Storage." explique F. Vannière. *"Le but est de basculer en machine virtuelle. Pour la mise en production, l'infrastructure est calibrée pour 100 à 150 serveurs mais l'objectif est de monter à 500 ou 600 machines virtuelles"* commente-t-il.

Avant d'acheter Open Storage, l'hébergeur a voulu tester grandeur nature la baie et les serveurs. Grâce à l'offre *"Try and Buy"* (essayer et acheter) de Sun, il a éprouvé la solution pendant plusieurs jours.

Une gestion en temps réel des ressources

La partie virtualisation reste sous Xen. Et 80 serveurs, sur les 150 serveurs infogérés, sont d'ores et déjà virtualisés. Il est possible de mettre en production un serveur très rapidement pour des événements ponctuels. Planet-Work a ainsi récupéré, "en catastrophe" l'hébergement du site de la Techno-Parade, suite à un problème serveur.
Planet-Work assure pleinement la réplication, la montée en charge en allouant dynamiquement les ressources. Le *provisionning* est un mécanisme crucial. Car si l'hébergeur alloue 200 Go à un client, il ne peut en réalité utiliser que 100, et en cas de besoin, le système alloue dynamiquement de l'espace disque. Bref, on fait du stockage utile et non statique qui ferait perdre en efficacité, par l'immobilisation inutile de ressources. Sur la sécurité, tout est redondant (disque, switchs, alimentations, réseau, hôtes Xen) en N+N. Le tout sur du iSCSI en InifiniBand.

La robustesse des outils

Les raisons du choix d'Open Storage furent pour Planet-Work aussi bien financières que technologiques. Frédéric Vannière estime que si le coût d'acquisition de la solution Sun est supérieur à des serveurs physiques classiques, sur le long terme, c'est un choix pérenne. *"OpenStorage est évolutif ! Il est possible de mettre à jour la baie, les serveurs, de rajouter des disques, d'ajouter de nouvelles fonctions, sans changer de matériel comme c'est le cas avec d'autres constructeurs. Nous ne sommes donc pas bloqués."* explique le Directeur Technique.

La partie logicielle a été un élément moins important pour le choix, mais Frédéric Vannière apprécie la qualité des technologies incluses dans l'hébergement, comme ZFS qui est désormais un standard, largement utilisé et reconnu comme très fiable, reconnaît-il. Il est même enthousiaste sur l'outil d'administration et de monitoring "Analytics" : *"l'outil est génial ! On peut rapidement voir quel serveur consomme trop d'Entrée / Serveur et intervenir !"*

Migration : machine par machine

Mais changer d'infrastructure n'est pas simple, surtout pour un hébergeur. *"Nous effectuons la migration chaque soir. On migre en fait machine par machine. Cela prend du temps car il faut créer la machine virtuelle et transformer l'ensemble des données et paramètres."* précise le Directeur Technique. ■

Créée en 1999, Planet-Work héberge plus de 8000 sites internet. Alliant 3 compétences complémentaires (conseil, ingénierie informatique et créativité graphique), l'entreprise est *"devenue la première agence de communication sur Internet, spécialisée aussi bien dans la création et l'hébergement professionnel de sites, dans l'hébergement de serveurs virtuels ou dédiés infogérés que dans la promotion interactive (référencement web, positionnement, e-mailing, etc.). Elle se place parmi les hébergeurs leaders auprès des PME et des grands comptes"* selon **Arnaud Gauthier**, Directeur général, fier que l'entreprise figure depuis 3 mois en tête d'un Indicateur des hébergeurs. ■

Configuration Open Storage

- *1 baie Sun S7310 en cluster*
- *5 serveurs de type Sun Fire X4170 2 processeurs et 48 Go de mémoire vive*
- *capacité de stockage totale : 10 To utile (SATA et SSD)*

k passe au serveur virtuel

Les baies de stockage constituent un marché important et en pleine croissance. Si aujourd'hui le SAN domine largement ce marché (70 %), le NAS, de plus en plus en vogue, devrait faire inverser la tendance rapidement, et le dominer dès 2011 ! Avec l'explosion des données, la nécessité d'être de plus en plus flexible et adaptable aux demandes (montée en charge, redondance, réplication, nettoyage des données, sécurité), Sun a conçu des baies Open Storage capables d'adresser à la fois le marché du NAS et celui du SAN.

Sun Open Storage
une solution de stockage clé en main et pérenne

Open Storage, de Sun, conjugue une architecture matérielle évolutive, capable de supporter de nouvelles fonctions et des mises à jour, et une partie logicielle open source. Car Open Storage, contrairement à la concurrence, mise sur son ouverture, l'accès aux librairies de développements et spécifications. Autour de ces solutions, une forte communauté s'est constituée. Elle contribue au code source, aux tests. C'est aussi plus de 38 projets disponibles. Le matériel aux normes de l'industrie est tout aussi ouvert.
La gamme Sun Storage 7000 comprend aujourd'hui quatre modèles : Sun S7110, S7210, S7310 et S7410 accessibles en NAS ou en SAN.

ZFS, OpenSolaris : la tour de contrôle

Les baies Sun Open Storage, pour la partie logicielle, s'appuient sur deux softs reconnus pour leur fiabilité et robustesse : ZFS pour le système de fichier critique et sécurité et OpenSolaris pour le système serveur et de virtualisation.
Le principal avantage est que ces logiciels ne nécessitent pas de s'appuyer sur des technologies serveurs ou disques propriétaires. Conséquence immédiate : un prix moindre et un coût par Go plus faible ! Open Storage permet d'intégrer aussi bien des disques SATA que des disques flash (de type SSD).

La gestion des fichiers, leur intégrité, est prise en charge par ZFS. Capable de supporter une volumétrie allant juqu'à 16 exaoctets, il intègre des gestions RAID, un contrôle d'intégration des données de bout en bout, la capacité de créer à la volée des snapshots, de compresser les données et d'assurer leur réplication.

Tous les services de données, embarqués dans les baies S7000, sont donc présents sur l'ensemble des modèles de la gamme, et ne nécessitent donc pas d'acquérir des licences spécifiques.

Des performances stables, même en cas de forte charge de trafic

L'une des originalités d'Open Storage est de mêler des disques SATA relativement lents (7200 tours), mais extrêmement capacitifs (souvent de plus d'1To), à des disques SSD beaucoup plus rapides, mais aujourd'hui peu capacitifs, pour optimiser les performances en Entrée / Sorties. Cette approche hybride autorise des performances stables, même en cas de forte charge de trafics. La gestion du placement des données sur les différents supports est assurée par ZFS (fonctionnalité « Hybrid Storage Pool »), de façon transparente pour l'administrateur de la baie.

Selon Sun, par rapport à une architecture SAS traditionnelle, cette approche est non seulement plus économique, mais apporte un gain d'un facteur 3 sur la lecture des données, d'environ 10 % sur les écritures et surtout d'un facteur 5 sur la consommation électrique de la baie. Une approche classique sur des disques SAS de très grandes capacités autorise effectivement de hautes performances mais est plus onéreuse et demande une consommation énergétique plus importante.

Analytics, un logiciel magique

Pour administrer tout cela, Open Storage incorpore un logiciel magique : Analytics. Cet outil est capable de détecter le moindre problème dans un des serveurs, de mesurer la charge CPU, la mémoire, les disques. Cette finesse d'analyse permet de gérer de façon très « pointue » chaque baie, et d'allouer à la volée de nouvelles ressources pour ajuster en temps réel la charge de la baie. ■

Les 5 premiers de la classe en France détiennent à eux seuls près de 70 % du marché de l'hébergement. Marché encore quasiment vierge, si l'on considère que 70% des PME et TPE françaises ne sont pas encore présentes sur Internet. Quelles sont les armes de séduction que nos "premiers de classe" déploient pour les faire tomber dans leurs filets ?

Hébergement de serveurs
e-commerce et email : Etat de l'Art

Portraits d'hébergeurs

Ils sont quelques uns en France à se partager le marché de l'hébergement de serveurs. Des pionniers locaux aux rouleaux compresseurs internationaux en passant par les "petits" hébergeurs, tous se battent pour s'imposer auprès des entreprises. Des entreprises demandeuses de solution d'externalisation pour ce type de service, principalement pour des raisons de budget… et de crise. Comment faire la différence ? En enquêtant sur l'origine de l'hébergeur, une origine qui explique bien souvent le pourquoi des infrastructures proposées.

Amen est l'une des premières sociétés spécialisées dans l'hébergement à lancer un nouveau modèle de business en 1999. Un "paquet" incluant nom de domaines, hébergement et emails personnels. La société a commencé par les services mutualisés puis, peu à peu, s'est dirigée vers l'hébergement de serveurs privés voire dédiés, pour finir par proposer des offres de plus en plus verticales comme un package ecommerce (création web, référencement, formation …) Historiquement Amen est une société qui a changé plusieurs fois de mains : Via Networks, Claranet et pour finir le groupe européen Dada.pro

L'hébergeur vise le marché Soho/ TPE, soit 80% de sa clientèle, 150 000 entreprises et 300 000 sites web. C'est le cinquième hébergeur européen avec la gestion de 1,5 million de noms de domaines en affrontement souvent avec des acteurs tels OVH, 1&1 ou Gandi sur le territoire français.

Hébergeurs depuis 10 ans

Mais les "petits" de la taille d'un **Online.net**, spécialiste de l'hébergement mutualisé depuis 1999, ne sont parfois pas si esseulés que cela. Souvent ils appartiennent à des groupes autrement plus importants aux multiples activités. Ainsi Online.net appartient au groupe Iliad qui possède, entre autres, Dedibox pour l'hébergement personnalisé et Free pour citer une marque plus médiatique. Tout comme ses concurrents, le groupe est *registrar* suite au rachat en 2002 de Bookmyname et possède 113 000 clients sur cette activité. Un autre cas d'acteur sur le même créneau depuis plus de 10 ans,

Baies de serveurs

Nouveau !

En tant que leader mondial de l'hébergement, nous nous devons de vous proposer des produits à la hauteur de vos attentes. C'est pourquoi nous avons décidé d'offrir le trafic illimité dans tous nos packs d'hébergement !

1&1 Hébergement ILLIMITÉ

Désormais, trafic illimité dans tous les packs !

Durée limitée : offre valable jusqu'au 31/10/09 !

PACKS HÉBERGEMENT

Des solutions tout en un adaptées à tous les budgets !

Exemple : 1&1 Pack Pro Standard

- 3 domaines inclus
- Trafic ILLIMITÉ

6 mois à -50 %*

~~9,99 € HT/mois~~

4,99 € HT/mois
5,97 € TTC/mois*

Durée limitée : offre valable jusqu'au 31/10/09 !

SERVEURS PRIVÉS

Votre serveur au prix du mutualisé !

Exemple : 1&1 Serveur Privé Virtuel XL

- 2 Go de mémoire dynamique
- Trafic ILLIMITÉ

6 mois à -50 %*

~~19,99 € HT/mois~~

9,99 € HT/mois
11,95 € TTC/mois*

Offre spéciale : domaine en .fr à 4,99 € HT/an (5,97 € TTC)* !
Consultez toutes nos offres du moment sur notre site Internet.

*Offre « 6 mois à -50 % » soumise à un engagement de 12 mois. Frais de mise en service : 11,95 € TTC. A l'issue des 6 premiers mois, les produits concernés sont aux prix habituels (Pack Pro Standard à partir de 11,95 € TTC/mois et Serveur Privé Virtuel XL à partir de 23,91 € TTC/mois). Offre domaine applicable la première année uniquement au lieu du prix habituel de 6,99 € HT/an (8,36 € TTC). Conditions détaillées sur www.1and1.fr. Offres sans engagement également disponibles.

Pour plus d'infos ou pour commander :
0825 080 020 N° Indigo 0,15 € TTC/min
www.1and1.fr

Infrastructure dedibox

Online.net et Dedibox

Les offres sont toutes mutualisées sans possibilité d'hébergement à la carte car c'est Dedibox, filiale du même groupe, qui assure cette partie du business. La gamme s'échelonne en 6 "tailles", XS, S, M, L XL et XXL, du gratuit à 150 euros par an, tailles différenciées par l'espace de stockage, nombre de boîtes emails (de 3 à 50), sous-domaines (à partir de S, de 3 à 50) et la SGBD (PHP5 /MYSQL5 à partir de M). Le seul point commun concerne le trafic : illimité pour tous. ■

ASPServeur. Les activités de base sont du même acabit que celles de ses concurrents, à savoir *"de l'hébergement mutualisé, de l'hébergement de serveurs virtuels et de la location de serveurs dédiés soit à 'petit' prix soit haut de gamme pour les professionnels. Viennent s'ajouter les traditionnelles variantes optionnelles comme le load balancing ou les clusters, la location de baies, de suites privatives ou de bureaux …"* décrit **Sébastien Enderlé**, fondateur et Directeur technique et commercial au sein de cette société. Mais pour S. Enderlé, la société a de quoi se démarquer de ses concurrents notamment en termes de compétences (voir comment choisir son prestataire).

Gandi a une position particulière car il est l'un des challengers du peloton de tête créé par un pilier historique de l'hébergement (**Valentin Lacambre**). Il a bâti sa réputation sur le fait qu'il a activement participé à la démocratisation de l'achat des noms de domaine, encore onéreux aux alentours de l'an 2000. Depuis 2005, la société passe aux mains de **Stefan Ramoin** et c'est en 2006 que Gandi se lance à son tour dans l'hébergement en poursuivant son principe de base : ne pas être traditionnel dans son approche. *"Nous avons donc poursuivi sur notre lancée de l'opensource et nous nous sommes appuyés sur XenSource (virtualisation des serveurs) pour mutualiser intelligemment les ressources. Ce qui était totalement original à l'époque. Nous avons donc construit une infrastructure de type Cloud avec des ressources dynamiques et interchangeables. Si un cluster tombe en panne, il ne faut que quelques minutes pour relancer le tout sans rien perdre car il suffit de ré-instancier les machines virtuelles. A cela s'ajoute, l'offre Gandi mail qui est un site d'administration de mails en ligne. L'avantage dans l'approche Gandi est la réduction des coûts (électricité, espace…) due à l'exploitation à outrance d'infrastructures virtuelles au code source ouvert"*, explique **Pascal Bouchareine**, "bras droit" de Stefan Ramoin chez Gandi.

1&1 et OVH, les poids lourds

Face aux petits, des compétiteurs de l'envergure de **1&1** ou **OVH** font figure de poids lourds. 1&1 est d'origine Allemande et il joue depuis 2007 la carte "énergie propre" pour alimenter les centres de calcul. *"Côté business, au regard des prévisions de marché pour le ecommerce (passage de 20,9 milliards de dollars en 2008 à 32,4 milliards de dollars en 2010 en valeur), on s'est lancé il y a moins d'un an dans la conception de boutiques en ligne préfabriquées qui vient s'ajouter au produit de conception de site web développé pour les TPE. Une solution développée par nos soins contrairement à la concurrence dépendante du calendrier d'éditeurs tiers. Chez 1&1, on a commencé l'histoire avec la vente de noms de domaine comme la plupart des hébergeurs, puis dans la revente d'hébergements mutualisés, pour terminer par les infrastructures dédiées. Sur le mode mutualisé, nous comptons 8 millions de clients. Et proposons entre 30 et 40 applications (construire un site web dynamique ou statique, un blog …)"* explique **Gilles Ollivier**, directeur Marketing produit chez 1&1. Le parcours d'OVH est différent, plus communautaire : *"au départ nous répondions aux demandes de petits sites pour des communautés de webmasters. Au fur et à mesure de leurs besoins, les services mail et d'hébergement ont progressé. De mutualisée, nous sommes passés à l'offre dédiée et à la location de serveurs (espaces disques)"*, se souvient **Germain Masse**, Directeur produit chez OVH.

Au côté des hébergeurs de sites ecommerce et de mails, **Internet.fr** sort un peu de la catégorie. En mutualisant à la fois les ressources et les compétences, cette entreprise propose une certaine forme de prolongement de l'hébergement dédié, là où les compétences commencent à peser lourd dans la balance des budgets. ■

1&1

L'hébergement dédié, privé virtuel ou clé en main sont les gammes proposées par 1&1. L'offre dédiée est un utilisateur par machine alors que le privé virtuel se partage une même machine à plusieurs en simulant tout de même un serveur dédié. L'offre "clé en main" est totalement administrée par leurs soins. Dans ce dernier contexte, il existe, comme chez les concurrents, des packs. Dans chaque pack, on retrouve des produits mails inclus … ■

Comment choisir son prestataire ?

Même si le marché de l'hébergement est détenu par une poignée d'acteurs majeurs, le choix du plus adapté n'est pas toujours simple. Lorsque l'on pose à Amen la question : pourquoi vos clients vous ont-ils choisi ? Comment faites-vous la différence face à vos concurrents ? **Eric Sansonny** répond *"Une grande partie de notre chiffre d'affaires est réalisé au travers de nos revendeurs, environs 25%. Les clients finaux ne nous connaissent pas et ne savent même pas la plupart du temps que nous existons car nous revendons en marque blanche. En ce qui concerne le client direct, on ne peut pas dire que ce soit le facteur prix qui prédomine car nous ne sommes pas forcément moins chers. Ce que nous visons est le rapport qualité-prix. On cherche surtout une adéquation de l'offre par rapport aux besoins et c'est pour cette raison que nous proposons des packs faciles avec une liste de pré-requis. En plus, nous cultivons le relationnel client : il est très facile d'entrer en contact avec nous, on est très réactif, on rappelle rapidement … Le bouche à oreille a également fonctionné pour nous forger une réputation. Enfin, on utilise les artifices habituels, comme une présence publicitaire ou sur les moteurs de recherche. Etre registrar est aussi une forme de reconnaissance car un hébergeur sérieux est obligatoirement registrar."*

Eric Sansonny
AMEN

ENTREZ DANS UN DATACENTER DE NOUVELLE GENERATION

SELON GARTNER 50% DES CENTRES DE DONNÉES NE SERONT PLUS EN MESURE DE RÉPONDRE AUX EXIGENCES D'ALIMENTATION ÉLECTRIQUE ET DE DISSIPATION THERMIQUE EN 2008 ! *

... pas celui d'ASPSERVEUR

◄◄◄ ASPSERVEUR CRÉE LE CENTRE DE DONNÉES ULTIME À LA CIOTAT (13) ►►►

POWERED BY APC - SCHNEIDER

8 X plus d'énergie, 8 X plus de dissipation

GREEN IT NOW

- Capacités en énergie 8 fois supérieures à celles des Datacenters traditionnels (jusqu'à 16 kW/baie)
- Dissipation thermique 8 fois supérieure à celle des Datacenters traditionnels (jusqu'à 16 kW/baie)
- Bâtiment de 3800 m2 (permet d'héberger autant de serveurs qu'un Datacenter traditionnel de 14 400 m2 !)
- Economie d'énergie proche de 40% grâce aux onduleurs à haut rendement et aux climatiseurs de précision
- Parfaite redondance des équipements, très haute disponibilité garantie par contrat SLA : 99.995% (Tier 4)
- Sécurité ultime (barrières infrarouges, radars linéaires, cameras, lecteurs de badges sectorisés, baies à serrures électromagnétiques avec accès par badge, détecteurs de choc, zone en sismicité 0, brumisateurs, système d'extinction incendie SIEMENS par azote, coffre fort pour les backups, réseau privé de rétention et d'écoulement des eaux pluviales, deux groupes électrogènes...)
- Agréments sécurité, assurances et code du travail
- Connectivité maximum : double adduction fibres optiques DWDM (jusqu'à 2 x 83 Gbps)
- Présence des principaux opérateurs (ORANGE BUSINESS, SFR NEUF CEGETEL, COGENT NETWORKS, ASPSERVEUR ...)
- Attribution d'adresses IP (membre du RIPE)
- Emplacements en toiture pour antennes GSM/WIFI/WIMAX/PARABOLES/LASER
- Services 24H/24 : Eyes & Hands, ingénierie CISCO (Selected Certified Partner), infogérance, monitoring et alarmes, spare
- Collocation, Housing, location de serveurs, location de baies, location de suites sur mesure, bureaux, stockage, coffre-fort
- Service de backup IBM TIVOLI / SAS EQUALOGIC en cluster sur deux datacenters
- Service de load-balancing CISCO CSS et cluster sur deux Datacenters (Marseille - La Ciotat)
- Possibilité de PRA et données synchrones avec le Datacenter de Marseille (PING >1 ms, 2 X 41 kms de fibres optiques)
- Conseil en architectures de haute disponibilité (tolérance de panne, cluster, SAN/SAS, PRA, accélération TCP/IP, sites à forte charge)

* Source : Magazine "L'informaticien" mai 2007, dossier Hébergement

ASP serveur

www.aspserveur.com **N° indigo : 0811 651 583**

Technicien changeant un serveur

Bouche à oreille et campagne de communication

Pour Sébastien Enderlé, l'entreprise peut facilement se faire abuser par les discours commerciaux *"Il existe des guides sur la toile mais ils ne sont pas très représentatifs car la plupart se font simplement payer pour classer les hébergeurs, ce qui est tout simplement scandaleux. Il reste que l'entreprise doit comprendre que l'hébergement Web est aujourd'hui stratégique et que le choix du bon hébergeur peut-être critique. Pour cette raison il ne faut pas faire confiance aux astuces marketing des hébergeurs, très souvent à la limite du mensonge, mais prendre le temps d'appeler les responsables commerciaux de quelques hébergeurs et de se faire expliquer les différences."* Pour se démarquer, selon ce dernier, rien de tel que la carte compétence, *"ASPserver est un hébergeur spécialisé dans la sécurité et la très haute disponibilité, ce qui sous-entend que nous ne faisons absolument aucun compromis sur la qualité de nos infrastructures et de notre personnel. Cette stratégie s'avère positive puisque notre disponibilité réseau a été de 100% ces deux dernières années (nous sommes testés par l'organisme indépendant IP-Label). Nos tarifs sont bien entendu sensiblement plus élevés que ceux des hébergeurs "Discount" ou "Low Cost" mais nous n'adressons pas le même marché. Nous n'avons pas vocation à héberger des "home page" pour des particuliers mais des sites stratégiques d'entreprises.*
Jusqu'à présent, nous nous contentions du bouche à oreille ce qui ne nous a pas empêchés de maintenir une progression de 40% par an. Nous venons de changer notre fusil d'épaule et communiquons ce mois-ci dans la plupart des magazines pour lancer notre nouveau Datacenter qui possède un niveau de disponibilité de 99.995% (Tier 4) et surtout une densité de 16 KVA par baie (contre 2 KVA pour les Datacenters traditionnels). Par ailleurs, ASPserveur est Selected Certified Partner CISCO et dispose de trois ingénieurs certifiés en interne. Nous avons aussi développé une architecture unique qui permet à n'importe quel site (Internet, Intranet, Extranet, applicatif ...) de disposer des atouts de la haute disponibilité (cluster) et de fortes capacités de montée en charge (load-balancing) sans avoir à réécrire une seule ligne de code..."
Gandi également ne compte que sur le bouche à oreille pour obtenir de nouveaux clients. L'hébergeur ne cherche pas à s'aligner mais il mise sur la compétence et la maîtrise complète de sa solution. Le potentiel d'innovation technologique de l'entreprise est également vu comme un point fort. La qualité du support client est un autre aspect très développé qui a, semble-t-il, fait le succès de Gandi auprès de ses clients. *"Il est difficile d'avoir un support de qualité et en même temps de rogner les coûts. Certains clients s'en vont à cause des prix que nous pratiquons mais nous reviennent à cause de la qualité de notre support"*, constate Pascal Bouchareine.

Pourquoi va-ton chez 1&1 ? Pour Gilles Ollivier, Directeur Marketing produit chez l'hébergeur *"Notre force, c'est notre présence en termes de marketing. Les budgets dédiés sont colossaux et notre présence est fortement marquée dans les magazines informatiques au travers de nombreux encarts entre autres … Nos campagnes de prix sont par ailleurs très agressives. Et enfin, nous marquons également notre présence en pratiquant le marketing en ligne."* Pour OVH, le principal rival aujourd'hui de 1&1, c'est plutôt un effort de rapprochement avec la communauté qui le fait avancer, *"Nous organisons des rencontres pour discuter en direct et suivre de plus près l'évolution de nos clients. Au bout de 10 ans de présence sur le marché, nos petits clients du début sont devenus d'imposantes SSII avec de gros besoins. Par ailleurs, nous jouons également sur une politique de prix très attractive. Depuis peu pour asseoir notre image de marque, nous communiquons via la presse, le sponsoring d'émissions télé, les campagnes de communication sur le net …"* achève Germain Masse. ■

Solange Idrissi Zougari

AMEN

La stratégie d'hébergement d'Amen se découpe en deux approches principales. D'un côté, les serveurs privés ou dédiés qui regroupent plusieurs sites sur un même serveur, plusieurs noms de domaine. Dans le cas de l'offre serveur dédié, l'hébergeur fournit le matériel, les connexions … au client qui est, pour le reste, totalement autonome. C'est un peu le principe d'une architecture déportée et dans ce cas, la plupart du temps, outre des serveurs ecommerce, d'autres applications d'entreprise sont également hébergées. Ces solutions s'adressent également aux clients qui ont des sites à forte volumétrie et qui pourraient donc pénaliser d'autres clients situés sur la même plate-forme dans un contexte mutualisé. Avant de passer à l'offre mutualisée où matériel et connexions sont totalement partagés, la solution privée est intermédiaire. Des serveurs très puissants sont mis à disposition d'un nombre limité, cette fois, d'entreprises. A ces dernières, l'hébergeur garantit des performances en mémoire vive, stockage et ressources CPU. Et lorsque certaines applications sur un serveur sont inactives, les autres applications profitent des ressources inutilisées. Une interface d'administration simplifiée accompagne dans ce cas la solution.
D'un autre côté, les offres mutualisées sont proposées sous forme de pack. Ces offres sont souvent synonymes d'hébergement de sites web. L'hébergeur met à la disposition des clients des plates formes haut de gamme sur lesquelles sont installés plusieurs centaines de milliers d'utilisateurs. Ces derniers partagent le stockage et les capacités de traitement. Chacun possède un espace privé sur lequel est installé ses propres scripts et fichiers web. Une offre de services de mail est également présente et ce, en dépit de la concurrence avec des Google ou autre acteur de cette prépondérance. Le fait même que Google soit grand public est également son plus gros souci car les entreprises rechignent à avoir une extension gmail. Il est plus sérieux d'avoir une extension mail reflétant sa propre identité entreprise. ■

1&1 Internet a lancé avant l'été ReadyNet Pro, une offre tout-en-un destinée aux PME et TPE, comprenant la création d'un site en quelques clics et son hébergement.

Le centre de calcul.

Portrait d'hébergeurs

Simplifier le web pour les PME

1&1 propose la création d'un site web en quelques minutes

La société cherche à offrir le maximum de valeur ajoutée sous forme de services, autour de l'hébergement. Une enquête réalisée pour elle par TNS Infratest auprès de 1000 responsables IT européens, travaillant au sein d'entreprises de moins de 50 salariés a constaté qu'il restait un gisement de croissance auprès des TPE et PME. Au sein des sociétés de 20 à 50 personnes, 15% n'ont pas encore de site internet, et 13% sont désireuses d'en posséder. Parmi les entreprises de 10 à 20 employés, 35% n'ont pas encore de site web, et 31% en souhaitent. Dans ces petites structures, le dirigeant est souvent prêt à créer lui-même (44%) et mettre à jour (59%) son site.

Un site pour 101 métiers

L'hébergeur a donc lancé fin mai "ReadyNet Pro». L'offre propose des modèles de site web à contenus personnalisés, totalement paramétrables en quelques clics, conçus par métiers : 101 secteurs professionnels sont disponibles (restaurants, coiffeurs, marchands de meubles etc). 30 modèles de maquette de sites et plusieurs dizaines d'en-têtes (headers) sont proposés, entièrement paramétrables.

Gilles OLLIVIER, , Chef de produit France

L'outil de création de page a été élaboré sur la base du CMS Open Source Jimdo, en version 1.5.9, entièrement customisé par les équipes de 1&1 (qui comptent 250 développeurs, la plupart basés en Allemagne) *"Nous l'avons adapté dans les règles du standard APS, et apporté de nombreuses couches supplémentaires, des services et surtout le contenu. L'objectif est que le client n'ait aucune question à se poser"*, commente **Gilles Ollivier**, le chef de produit pour la France.

Espace et trafic illimité

Les fonctionnalités offertes incluent un plan d'accès, pour certains secteurs professionnels (basé sur Google Maps). Widgets, flux RSS et outils pour coder l'adresse des pages (référencement et pages réservées) sont disponibles : le développeur peut accéder au code (html et CSS) et, grâce à un éditeur intégré notamment, modifier si besoin intégralement l'apparence du site. En option : outils de statistiques, création de bannières etc. Fidèle à sa politique de "discount", 1&1 frappe fort, en proposant un forfait mensuel de 9,99 euros HT, incluant le nom de domaine, 50 comptes e-mails, un espace de stockage, un nombre de pages, un volume de données, et un trafic illimités. Un essai de 14 jours gratuit est offert. ■

Jean Kaminsky

8 millions de clients

1&1 s'est implantée en 2004 en France. *La société, basée à Karlsruhe, en Allemagne, héberge environ 10 millions de noms de domaine, pour 8 millions de clients. L'entreprise, un leader européen, est numéro 1 en Allemagne et en Grande-Bretagne notamment.*

Le fondateur, Andréas Gauger, qui avait créé la société à Karlsruhe en 1995, a cédé ses parts cette année, **Olivier Mauss**, le nouveau CEO dirige également l'activité internationale. L'hébergeur est basé en France, Allemagne, Grande Bretagne, Autriche, Espagne, USA et en Roumanie, où il dispose d'une soixantaine de développeurs. ■

Oliver MAUSS, CEO 1&1

100 000 serveurs sur un Centre de données écologique

1&1 annonçait fin 2008 ses plans *pour construire à Hanau (Allemagne) l'un des plus vastes datacenters d'Europe, devant être opérationnel pour la fin de l'année 2009. Le site nucléaire n'avait jamais été mis en fonctionnement et l'hébergeur y construira ce centre européen, d'une capacité de 100 000 serveurs, sur une superficie de 10 000 mètres carrés. Il hébergera principalement les serveurs dédiés.*

Actuellement*, 1&1 dispose de plus de 65 000 serveurs sous Linux, spécialement conçus, et approvisionnés en énergie verte. Le nouveau centre de données sera à même d'intégrer des nouveaux services comme les logiciels en tant que service (SaaS).* ■

L'envoi et le suivi de courrier ne sont pas au cœur du métier des entreprises, mais sont néanmoins stratégiques. Ils touchent particulièrement la relation clients. Outre l'optimisation et la traçabilité, l'automatisation et/ou l'externalisation de ces processus permettent de réaliser des économies substantielles.

Editique **Automatiser l'envoi de documents**

Avec la crise, les directions informatiques et directions générales cherchent à automatiser leur cœur de métier, afin de traiter plus de volume avec des budgets en diminution. Les entreprises cherchent des solutions offrant des temps de mise en place courts avec des retours sur investissement rapides, et pouvant se développer sur de nouveaux territoires. Le traitement du courrier fait partie des processus qui peuvent être avantageusement automatisés. Pour ce qui concerne les documents entrants dans l'entreprise (courrier postal, fax, mails, documentations diverses…), l'automatisation passe par la dématérialisation. A l'opposé, pour les documents sortants, les entreprises recherchent des solutions pour automatiser certaines tâches, afin de gagner en productivité et de réaliser des économies. On parle aussi d' "output management", une branche de la GED, intégrant des modules techniques : dématérialisation, mise en forme et workflow, puis envoi lorsqu'il s'agit de relations avec des entreprises externes (clients, fournisseurs, citoyens…). Ces solutions intéressent les entreprises de tous les secteurs d'activité, pour communiquer avec leurs clients, fournisseurs et partenaires. C'est le cas, en particulier, des banques, assurances et autres organismes financiers qui échangent énormément d'informations, notamment avec leurs clients : 90% des communications clients se font à travers des documents formalisés, selon Palo Alto Research Center Incorporated (2008).

"L'édition et l'envoi des relevés de compte sont pour nous des obligations envers nos clients", indique **Emilie Michiels**, responsable marketing Cofidis. C'est pourquoi cette société a confié cette tâche à un prestataire, Docapost. Si cette gestion peut être automatisée, l'entreprise ne veut pas pour autant renoncer à personnaliser ces courriers, tant dans leur forme que dans leur contenu. *"Docapost nous permet de joindre à ces envois une communication ciblée et personnalisée. Ainsi, nous optimisons le coût de notre affranchissement et nous améliorons notre relation clients",* ajoute Emilie Michiels. Ainsi, le premier bénéfice que retire Cofidis de la personnalisation de ses relevés, c'est une relation clients de très bonne qualité, en plus de l'optimisation de ses coûts.

Jean-Michel Bérard, ***président du directoire d'Esker***

L'éditique, un moyen d'industrialiser les communications

Les communications peuvent s'effectuer de diverses manières, papier et électronique. Un problème croissant consiste à veiller à ce que la communication se fasse par le canal le plus adapté, avec un contenu à jour et personnalisé pour le destinataire. La solution se trouve dans l' "éditique". Ce terme désigne l'ensemble des outils, services et moyens informatiques appliqués à l'édition de documents. En pratique, il est utilisé surtout à propos de la production en masse de documents d'entreprise ayant une structure générale fixe (publipostage, contrats, factures, relevés de compte...) et des parties variables en fonction du destinataire (adresses, chiffres, messages publicitaires...). Au départ orientée traitement de masse, l'éditique évolue vers des applications temps réel, permettant l'édition unitaire de document (contrat, simulation, etc.), remis en agence clientèle, envoyé par télécopie ou par courrier électronique. *"L'éditique marche d'autant mieux que l'économie est en crise",* affirme **Jean-Michel Bérard**, président du directoire d'Esker, société qui voit son chiffre d'affaires s'envoler aussi bien en France qu'à l'étranger. *"En effet, l'éditique apporte un gain de productivité – plus besoin d'imprimer, plier, aller à la poste – et améliore le fonds de roulement – envois de factures et de relances plus rapides, permettant de gagner jusqu'à 5 jours de délai de paiement, ce qui est un aspect important pour les liquidités."*

Ainsi, l'éditique permet aux entreprises de diversifier leur communication avec les partenaires. Si le fax et le courrier sont en progression constante chez Esker, les entreprises cherchent néanmoins à communiquer par des moyens électroniques avec leurs plus gros clients, le premier avantage étant l'économie de timbres. Pour ce faire, l'entreprise peut créer un "hub documentaire", sorte de centre à partir duquel tous les courriers seront imprimés et envoyés, le tout étant géré à partir d'une interface sur le poste de travail de l'utilisateur. La solution peut aussi être complètement externalisée auprès d'un prestataire qui assure le "service courrier" (mise sous pli, affranchissement). Dans tous les cas, l'avantage est une optimisation de l'utilisation des imprimantes et, généralement associé au service, la traçabilité des courriers créés et envoyés.

Des solutions métiers

Outre les applications de relation clients, il existe de nombreux métiers qui doivent émettre de gros volumes de courrier, par exemple les réponses à réclamation, la correspondance des ministères avec les citoyens, les courriers avec les services juridiques ; les sociétés commerciales pour la gestion d'affaires (réponse à appels d'offres, par

QUEL EST LE COÛT DU COURRIER ?

0,61€ : c'est le coût moyen d'un envoi de courrier papier.

En passant par un spécialiste, le coût moyen baisse de **30 à 49%** sur un courrier couleur, et de **46 à 67%** sur un courrier en noir et blanc, selon Maileva.

Avec Esker on Demand pour l'automatisation et l'externalisation, à la demande, d'envoi par courrier et par fax de tous documents (bons de commandes, factures, lettres de relances, relevés de comptes…), les entreprises peuvent réduire de plus de **45 %** les coûts de diffusion de leurs documents (**79 %** pour les fax). ■

Demain, j'arrête d'imprimer !

Découvrez nos solutions en mode SaaS pour gagner en productivité et efficacité !

Plateforme de dématérialisation et de gestion de vos documents

GED collaborative

Dématérialisation de factures

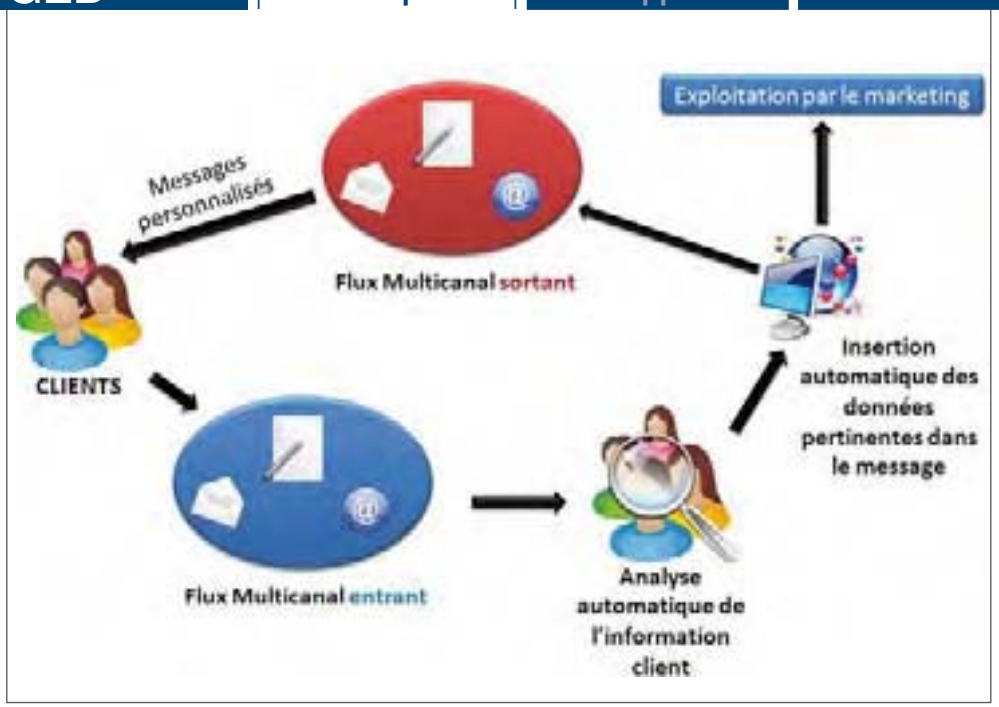
Dématérialisation des bulletins de paie

Dématérialisation des flux entrants

N°Azur 0 810 300 366
PRIX APPEL LOCAL

Pour en savoir plus : www.primobox.com
contact@primobox.com

Primobox.com



un exemple d'éditique à la demande : Novapost

exemple). **Jacques Sebag**, directeur général d'Ever Team, éditeur de solutions d'éditique, observe que *"le besoin des entreprises est d'avoir des applications packagées verticalisées paramétrables, plutôt que des solutions généralistes d'infrastructure."* C'est pourquoi cette société a développé des processus métiers autour du document pour les assurances, les directions juridiques, les banques. En ce qui concerne les assurances, par exemple, la réduction des délais de réponse aux assurés sur un thème sensible comme les sinistres devient un élément différenciateur important pour l'assureur. Avec une solution d'éditique comme EverSuite Case Management, les assureurs disposent d'une solution complète dédiée au traitement dématérialisé des documents et dossiers sinistres. L'information est centralisée, structurée pour permettre de faciliter sa circulation et son partage. Ainsi, une demande générée par une personne peut être traitée par d'autres.

Un client qui sollicite un prêt immobilier auprès d'une société de crédit, cela représente un dossier comprenant une vingtaine de pièces papier reçues par l'agent commercial. Ce dernier envoie le dossier à l'agence régionale qui examine le risque client, puis au Siège pour obtenir le crédit. Pour les 350 agences du Crédit Immobilier de France, réparties dans 15 régions, le retour sur investissement d'une solution d'éditique est obtenu en un an, en comptant une économie de 50 000 € par région, uniquement sur les coûts postaux. Outre cette économie, qui atteint 750 000 € en un an sur l'ensemble des régions, la banque en tire d'autres avantages : un meilleur suivi de dossier, une plus grande réactivité, un gain de temps ; et surtout la possibilité de faire traiter les dossiers par n'importe quelle agence régionale, ce qui permet de répartir la charge entre les différentes agences régionales et donc d'atteindre une meilleure productivité interne.

Des interfaces avec les applications de gestion

Les documents peuvent être composés en ligne à partir de bibliothèques de modèles préétablis. Ils peuvent aussi être édités automatiquement à partir du système d'information de l'entreprise, grâce à l'interfaçage entre le système d'éditique et le progiciel de gestion intégré (PGI/ERP) ou de gestion des relations clients (CRM). La solution consistant alors à générer des courriers et leur envoi à partir du système d'information de l'entreprise.

"Notre cœur de cible, ce sont les grosses PME équipées du PGI SAP, dans la distribution ou l'industrie, qui cherchent à rationaliser leurs coûts en automatisant et externalisant les envois de courrier de gestion à la demande, directement depuis les plus grandes applications du marché (ERP, CRM, SCM...), et notamment les applications SAP (factures, relevés de comptes, lettres de relance…)", explique Michel Bérard. Par exemple, la société Aldes, groupe international spécialisé dans l'amélioration de la qualité de l'air pour l'habitat et les bâtiments tertiaires, a choisi Esker DeliveryWare pour automatiser et externaliser l'envoi de ses factures, avoirs, accusés de réception de commande, bulletins de salaires, relevés de factures et avis de paiement fournisseurs en sortie de ses applications de gestion (SAP, progiciel RH…), soit quelque 200 000 pages par mois. Fenwick a recours à la même solution pour l'envoi de ses 300 000 factures annuelles en sortie de SAP, avec la possibilité d'émettre des factures papier et/ou électroniques suivant les souhaits des clients.

"Les projets s'intègrent complètement au système d'information", confirme Jacques Sebag, en précisant que l'outil EverSuite Case Management déclenche des envois de courrier en lien avec les applications du système d'information. Quant à la solution EverSuite.Net d'Ever Team, construite sur Microsoft Sharepoint, elle peut s'articuler autour du progiciel Dynamics. Bien d'autres produits se prêtent à l'intégration, tel StreamServe EDP qui convertit les données des applications de l'entreprise (notamment ERP ou CRM) en documents dynamiques, interactifs et personnalisés.

Un retour sur investissement rapide avec l'externalisation

L'éditique est un facteur de réduction des coûts, par regroupement des impressions, regroupement des documents dans une même enveloppe, optimisation postale, permettant des réductions sur les tarifs. Elle apporte d'autres bénéfices plus qualitatifs : outre le gain de temps et la réduction des erreurs humaines, la certitude que chaque enveloppe arrive à bon port grâce à la traçabilité. Mais le retour sur investissement est surtout obtenu avec l'externalisation. D'où de nombreuses offres de type SaaS (Software as a Service), où la gestion des flux documentaires est fournie comme un service payé à l'usage. De fait, de nombreux acteurs spécialisés dans l'éditique proposent ce service. *"Pour faire face à la complexité technologique, logistique et administrative, les entreprises recherchent une offre sous forme de service. Elles ne sont pas prêtes à investir en matériel et logiciel, d'où un certain engouement pour le service à la demande",* constate Jean-Michel Bérard. *"Les petites*

novaxel

N°1 de la GED intuitive

Pour travailler autrement

L'Organisation Papier, C'est le passé !

L'Organisation Actuelle, C'est novaxel !

La mise en place d'une ged permet de réduire de 50 % le temps passé sur les recherches!
pc expert- janvier 2009

www.novaxel.com
04.78.30.62.41 - commercial@novaxel.tm.fr

l'éditique selon Orsid

entreprises, ayant de très petits flux de documents, sont intéressées par le service à la demande, avec tarification à la page (courrier, fax ou facture électronique)."

Le marché français de l'éditique externalisée représente 500 M€, d'après l'estimation du groupe La Poste. L'externalisation permet aux entreprises de bénéficier d'économies dans le cadre de la gestion de documents (peu d'investissement, pas de personnels dédiés, pas de maintenance applicative…) et de réaliser un retour sur investissement rapide. Grâce à la mutualisation, les entreprises bénéficient des dernières technologies d'édition, de dématérialisation et d'archivage. De plus, via des partenariats, les prestataires peuvent garantir à leurs clients des tarifs plus intéressants que ceux qu'ils pourraient obtenir directement. Ainsi, Esker a des partenariats avec Xerox et Pitney Bowes pour le courrier, et avec Colt pour télécom/internet et La Poste pour l'affranchissement.

L'OFFRE EN ÉDITIQUE *QUELQUES PRODUITS OU SERVICES MARQUANTS*

Société	Produit/Service	Caractéristiques	Site web
Aspheria	Editique	Externalisation de la gestion du document et du courrier à volume industriel	www.aspheria.fr
Business Document	Bdoc Suite	Conception, production, distribution multicanal	www.bdoc.com
Cincom	Eloquence	Gestion de l' "output & delivery"	www.cincom-editique.fr
Esker	DeliveryWare, FlyDoc	Automatisation d'envoi de documents de gestion à partir d'applications informatiques	www.esker.fr
Ever Team	EverSuite Case Management	Solution métier avec intégration des e-mails et des documents sortants	www.ever-team.com
GMC Software	PrintNet	Applications promotionnelles ou transactionnelles d'édition à la demande	www.gmc.net
IMDS	Ad'doc Output	Optimisation de la production de documents (regroupement, tri, routage)	www.imds-world.com
Infoprint	Automated Document Factory	Production automatisée des courriers	www.infoprint.com/fr
Inforsud Edokial	Editique	Conseil et service	www.inforsud.com www.edokial.com
Logidoc-Solutions	Go2, Smart Control	Gestion de courrier	www.logidoc-solutions.fr
Macro4	Columbus Output Management	Gestion, traçabilité et livraison de documents	www.macro4.com
Maileva	Maestra Solution courrier de gestion	Mailing direct Gestion, envoi et archivage à la demande	www.maileva.com
Novapost	DS (Delivery Services)	Plate-forme d'éditique à la demande	www.novapost.fr
Orsid	Système éditique global	Service et externalisation	www.orsid.com
Pitney Bowes Asterion	e-Star, Clic'doc	Outils et offre de service pour impression personnalisée et routage de mailings	www.pitneybowes.fr www2.asterion.fr
Sefas Innovation	Open Print	Suite logicielle éditique	www.sefas.com
StreamServe	StreamStudio	Portail applicatif pour utilisateurs métiers	www.streamserve.fr
Takoma	Publimap	Publication multicanal de contenu structuré, basé sur ECM de Nuxeo	www.takoma.fr www.publimap.fr
Xerox	Xerox Document Outsourcing	Services d'externalisation de services courrier et éditique	www.xerox.com

LA POSTE ET LE DOCUMENT SORTANT

Docapost est la holding de Gestion Documentaire du Groupe La Poste, animée par **Philippe Verdier**. Son expertise s'articule autour de la gestion des flux entrants, circulant et sortant de l'entreprise. L'ensemble de ses filiales permet de couvrir la totalité de la chaîne éditique : composition dynamique de documents, inserts personnalisés, notification et envoi par mails, sms, validation en ligne, archivage sécurisé, traitement de l'adresse, couponing marketing direct.

L'unité opérationnelle "Documents sortants" est animée par Benoît Pedoussaut. Elle regroupe les sociétés Orsid, Aspheria et Maileva. Ces trois sociétés couvrent l'ensemble du processus, depuis le conseil jusqu'à l'envoi et la distribution du document, en assurant la traçabilité des échanges et la sécurisation des données.

Orsid est un prestataire offrant un "Système Editique Global", incluant l'éditique, l'hébergement interactif et l'archivage durable, avec les web services de suivi et traçabilité associés. Les données reçues sont accueillies, sécurisées et tracées. Composées ou à formater, ces données sont loties afin d'optimiser les tris postaux et bénéficier des meilleurs tarifs. Un module permet de valider en ligne les pages ou fichiers à éditer. Les plis sont suivis et tracés jusqu'au centre de tri postal, les colis express jusqu'au destinataire final.
Toutes les images éditées sont mises en ligne afin d'être facilement consultées. Après un temps défini, les images hébergées sont archivées durablement, répondant aux normes Tiers Archiveur.

Aspheria est une SSII proposant des solutions d'externalisation de la gestion du document et du courrier à volume industriel, en utilisant les dernières technologies dans le domaine du partage et de la mutualisation de l'information. Elle fournit en outre des solutions informatiques de traitement et d'optimisation du courrier (amélioration du fichier adresses, personnalisation du document, tri informatique en fonction des règles postales…). La société gère intégralement la composition, l'impression et l'envoi des documents, sur son propre parc machines. Cette offre concerne tous les documents, qu'ils soient réguliers ou à la demande, à destination des clients, fournisseurs, collaborateurs ou actionnaires : factures, bulletins de paie, relevés de comptes, campagnes de marketing direct, etc. En tant que partenaire global, Aspheria dispose également d'un savoir-faire reconnu et sécurisé en gestion des courriers recommandés et en gestion des élections. Enfin, la société archive, sur ses plates-formes informatiques sécurisées, l'ensemble des documents émis et reçus, selon les normes d'archivage.

Maileva est un éditeur de logiciel en mode ASP pour la gestion externalisée du document et du courrier, en particulier pour les opérations de marketing direct, commande, demande de rendez-vous, jeux-concours, etc. Depuis peu, la société propose en outre l'insertion à la demande d'enveloppes retour dans les envois postaux, afin de favoriser le retour de documents sensibles (exemple : retour de contrat signé, paiements…) tout en évitant les erreurs d'adressage.

L'offre éditique

L'offre éditique de Docapost comprend :

- la réception des flux de données ;
- la composition en ligne ou en back-office des documents ;
- le tri et l'ajout d'informations de traçabilité ;
- l'impression et la mise sous pli ;
- l'affranchissement au meilleur tarif et la remise au réseau postal ;
- le suivi en ligne des envois.

Docapost propose aussi des solutions automatisées pour les courriers recommandés :

- **lettre recommandée industrielle** : flux planifiés, preuve de dépôt physique ;
- **LRE** (lettre recommandée électronique de La Poste) : flux à la demande, preuve de dépôt électronique et archivage ;
- **LRE industrielle :** flux planifiés, preuve de dépôt électronique et archivage. ■

Chiffres clés de Docapost

La société :

- *50 sites de production*
- *400 M€ de chiffre d'affaires*
- *+10% de croissance annuelle*
- *4200 collaborateurs*

Clients et résultats :

- *10 000 clients, des PME aux plus grands groupes*
- *50% des entreprises du CAC 40 clientes*
- *1,5 milliard de pages traitées par an*
- *40 millions de flux échangés*
- *700 millions de plis traités*

site : *www.docatpost.com*

L'envoi de bulletins de paie est une application qui se prête bien à l'externalisation, en particulier pour les PME. La solution FlyDoc d'Esker, sorte de "bureau de poste électronique privé", permettant d'envoyer courriers, recommandés, fax… depuis Internet aussi simplement qu'un e-mail, a été choisie par Domifacile. Cette société doit, en effet, envoyer les bulletins de paie de ses 450 salariés dans un délai court. Avec cette solution, les bulletins sont envoyés en quelques clics, sans avoir à se soucier de l'approvisionnement nécessaire en papier, encre et enveloppes. Ils sont transmis électroniquement au centre de production Esker qui se charge de l'impression, de la mise sous pli, de l'affranchissement et de la remise en poste. L'entreprise a étendu cette utilisation à l'envoi de factures par voie postale à plus de 400 clients, ainsi qu'à des envois ponctuels comme l'envoi annuel de près de 1500 attestations fiscales. *"Notre PME peut bénéficier d'une infrastructure semblable à celle d'un grand groupe sans avoir à en supporter les investissements",* reconnaît Daniel Frelet, directeur associé de Domifacile. L'entreprise a pu gagner 3 jours-hommes de travail par mois sur l'envoi des bulletins de paie et des factures. De plus, l'envoi en nombre via FlyDoc permet de bénéficier d'un tarif d'affranchissement moins élevé pour chaque pli. Autres cibles de l'externalisation : les opérateurs de téléphonie mobile pour l'expédition des factures aux clients, ou les établissements bancaires pour l'édition et l'envoi des relevés. ■

Claire Rémy

Rubrique réalisée en partenariat avec le Réseau Echangeurs.

L'Echangeur Bordeaux Aquitaine, service de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Bordeaux, propose un plan d'actions pour développer l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication dans les entreprises aquitaines.

LES PME dans la région de BORDEAUX

L'action de l'Echangeur Bordeaux-Aquitaine, qui s'inscrit dans le réseau national des 8 Echangeurs, est orientée par un comité de partenaires publics et privés. Elle s'organise autour de 3 axes.

⇢ Un programme d'ateliers et de conférences gratuit sur les usages des TIC dans les différentes fonctions de l'entreprise, destiné aux PME et TPE aquitaines. En 2008, 4800 participants, dirigeants de ces entreprises, ont été sensibilisés aux performances des TIC. Ce programme propose plusieurs niveaux d'information et d'accompagnement, allant du Passeport pour l'Economie Numérique, piloté en Aquitaine par l'Echangeur, au Forum International de l'Entreprise Numérique "NUMERIGLOBE" qui réunit chaque année en visioconférence des experts TIC de plusieurs continents.

⇢ En amont de ses activités d'animation, l'Echangeur Bordeaux-Aquitaine réalise une veille sur le marché des TIC. Il pilote l'Observatoire Aquitain de l'Economie Numérique qui publie chaque année un rapport sur la filière TIC et les usages en Aquitaine. Il a développé une expertise sur la numérisation dans la filière Vin et l'Eco-construction.

⇢ L'Echangeur Bordeaux-Aquitaine propose également un accompagnement dans les projets TIC de l'Entreprise ainsi qu'une offre autour des services la relation à distance et la dématérialisation : prestation de visioconférence sur mesure, distribution des certificats de signature électronique Chambersign pour sécuriser les échanges entreprises-administration et interentreprises.

En 2009, l'Echangeur Bordeaux Aquitaine s'engage avec 8 partenaires français, espagnols et portugais dans le projet Cybersudoe, visant à concevoir et mettre en œuvre des nouveaux outils de sensibilisation et d'accompagnement des PME dans le Sud-Ouest européen. ■

Philippe Gokelaere
Responsable Echangeur Bordeaux Aquitaine

Le Réseau Echangeur lance un grand concours "Palmes du e-commerce 2010"

Plus que jamais, Réseau Echangeur soutient la création d'entreprises en organisant le premier concours de projet boutique e-commerce.

Vous voulez créer une entreprise en ligne ? Développer une activité e-commerce au sein de votre société ? Alors participez au concours des "Palmes du e-commerce 2010". Un événement organisé à partir du 1er septembre par L'Echangeur PME Paris Île-de-France de la CCIP, en partenariat avec l'agence de web design Ciblo, mais aussi Google, Editialis, l'Acsel, BFM et le Réseau Echangeur.

Premier prix : *la réalisation complète de votre site web accompagnée d'une campagne marketing, pour une valeur de 50 000 euros. Les autres lauréats auront droit à des formations, des bons d'achat Google et des abonnements à des revues de e-commerce.* ■

La date limite pour déposer les dossiers de candidature est le 17 novembre 2009.

Renseignements : www.echangeur-pme.ccip.fr

Primobox : Des solutions de Ged et de démat en SaaS

Partenaire technique de l'Echangeur Bordeaux Aquitaine et de ChamberSign, la société Primobox intervient dans les ateliers organisés sur la dématérialisation. Elle présente ses solutions en mode SaaS, de dématérialisation simple et légale, de Gestion Electronique des Documents et de travail collaboratif.

Son offre vient révolutionner la gestion du document en permettant aux entreprises, collectivités locales et associations de toute taille, une gestion de bout en bout de leurs documents sans jamais avoir à passer par le support papier. Cette solution intègre des outils de dernière génération (OCR, LAD, RAD, Workflow, Versionning, Signature électronique, horodatage, archivage numérique à valeur probante...).

Editée en mode SaaS, Primobox offre des solutions simples et flexibles, techniquement et financièrement accessibles (une connexion internet suffit). Désormais les PME peuvent accéder à des applications jusqu'alors dédiées

aux grands groupes du fait de leur complexité de mise en œuvre et de leur coût (acquisition des licences, intégration, acquisition de matériel, personnel dédié à la maintenance, déploiement..). De plus, ces applications répondent à la problématique de mobilité des PME puisqu'elles deviennent accessibles en tout lieu et à tout moment !

Ces avantages ont amené la société Lancy, présente au dernier atelier de l'Echangeur Bordeaux Aquitaine, à opter pour Primobox. Spécialiste français des machines à mortier et transporteurs de chapes, cette société souhaite traiter de façon dématérialisée ses factures fournisseurs et envisage de passer également à la facturation électronique. *"L'intérêt de la solution Primobox réside dans son caractère global permettant la dématérialisation totale des flux entrants et sortants et des flux et processus internes. Au-delà du résultat attendu sur la productivité, l'utilisation de ces nouveaux moyens et outils nous paraît être une tendance évidente et un avantage pour l'entreprise à l'avenir"*, témoigne **Didier Chauvin**, Directeur Achats et Logistique société Lancy, Floirac 33. ■

Les outils des Décideurs Informatiques

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

L'INFORMATION SUR MESURE

L'INFORMATION EN CONTINU

www.solutions-logiciels.com

KASPERSKY lab

L'EXPERTISE EN SECURITE POUR TOUTES LES ENTREPRISES

Kaspersky Administration Kit V8 : la nouvelle console d'administration de Kaspersky Lab

- Recherche et détection automatique des postes clients en entreprise
- Installation automatique des applications
- Désinstallation automatique des solutions anti virales déjà installées
- Tableaux de bord et évènements et rapports des évènements dynamiques
- Compatibilité Microsoft NAP
- Gestion SNMP
- Gestion des postes mobiles (y compris Smartphones)
- Vérification de la qualité des MAJ
- Gestion optimisée de la bande passante : avec QoS, Relais de mises à jour et déploiement multicast
- Inventaire d'applications

http://www.kaspersky.fr

0909-CPUA4001-FGF