GESTION

Vers une informatique à la demande ?

Comment concilier le gel ou la baisse d'un budget informatique avec l'amélioration des performances de son système d'information ? Existe-t-il un moyen d'ajuster ses outils selon son activité ? L'infogérance ou externalisation informatique apporte des réponses à ces questions d'actualité avec la crise.

Fondée sur la mutualisation et sous couvert d'un contrat, l'infogérance consiste à confier à un tiers tout ou partie de la gestion et de l'exploitation de son système d'information avec parfois le personnel rattaché. Selon Markess International, la part allouée à l'externalisation dans les budgets informatiques ne cesserait de croître et représenterait 15 % en moyenne dans les entreprises françaises. Confirmée par DL Négoce, éditeur de la suite Open, cette tendance est alimentée par les nouvelles opportunités offertes par les technologies web. Dans le négoce, on distingue trois domaines principaux en matière d'externalisation : l'entretien de parc, la maintenance et le développement d'applications, et l'hébergement de serveurs. A côté des deux premiers nés avec l'informatique ou presque, « les prestations associées à l'hébergement s'étoffent de façon régulière grâce au rendement croissant des réseaux à haut débit », constate Eric Garcia de Ceicom, éditeur du progiciel Distel. « Couplés à des serveurs généralement puissants et modernes, ces réseaux garantissent interactivité et traitement des données équivalentes, voire meilleures, à un serveur local. » L'hébergement partage toutefois un point commun avec les deux autres domaines d'externalisation du négoce : une gamme de prix très étendue. Elle reflète la diversité de prestations, de niveaux de sécurité et de garanties proposées au travers « de plans de continuité d'exploitation (PCA), de continuité informatique (PCI) et de reprise d'activité (PRA). A renseigner dans le contrat comme les conditions de suivi ou de rupture de la prestation », note Pascal Andries de DL Négoce, la définition de ces différents points permet de bâtir une solution sur mesure à chaque fois.

REPÈRES

Pour ou contre

A partir des entretiens menés auprès de plusieurs éditeurs, ci-dessous les arguments avancés en faveur et contre l'externalisation :

POUR
- Se recentrer sur son cœur de métier
- Meilleure maîtrise du budget informatique
- Réduction des coûts informatiques
- Qualité de service, souplesse et flexibilité
- Disposer de solutions mises à jour et de compétences
- Pour les équipes informatiques maintenues chez le négociant, se consacrer de façon plus précise aux attentes des utilisateurs
- Adapter à toutes les tailles avec un « gros » avantage reconnu pour les TPE et PME

CONTRE
- Perte en interne d'une partie des compétences, de savoir-faire et d'expertise techniques
- Dépendance vis-à-vis de prestataires extérieurs
- Risques liés à la confidentialité des données
- Barrière culturelle
- Périodes d'indisponibilité non maîtrisées si serveur mutualisé

PASCAL ANDRIES • Directeur général de DL Négoce

« L'esprit tranquille avec un service clé en main »

À partir d'un bouquet de prestations très variées, l'externalisation permet au négociant de définir un service clé en main et sur mesure. Assuré du bon dimensionnement de son système d'information à un coût maîtrisé sur la durée, il peut alors se consacrer au management et à la rentabilité de son négoce. Ce mode de gestion gagne du terrain. En témoigne la croissance à deux chiffres de notre offre d'hébergement avec applicatifs métier adossée à une nouvelle salle blanche sécurisée. Ouverte à toutes les tailles de négoce, l'externalisation est également très compétitive grâce à la mutualisation des moyens. Elle garantit une réduction des coûts et la mise à disposition de technologies les plus récentes en termes d'infrastructures, réseaux et d'applicatifs logiciels. Flexible, cette solution accompagne en outre sans procédure ni investissement les négociants au fur et à mesure de leurs développements.

CA : 8 M€ • Effectif : 70 salariés • Siège : Paris • Implantation : 3 agences • Base installée dans le négoce de matériaux : 650 dont une centaine hébergée

Sécurité

Hébergé, « un serveur peut rester la propriété du négociant ou être loué à partir d'un usage dédié ou mutualisé. Et ce quels que soient les traitements mis en œuvre : gestion des sauvegardes, maintenance, assistance, etc. », approuve Gilles Delore de Gimel Lavergne, éditeur d'Evolubat. On retrouve d'ailleurs cette diversité à travers les expériences du groupe Réso, de Gedimat, de l'Orcab ou de Rigaud Matériaux. Des négoces attentifs au niveau de sécurité proposé où deux approches apparaissent : investissements en propre dans des salles blanches à l'image de DL Négoce et de Ceicom, recours à des partenaires spécialisés comme Gimel Lavergne ou Sage. Avec accès contrôlé, fonctionnement parallèle ou en mirroring pour le stockage simultané et la sauvegarde des données, redondance de l'alimentation électrique, de la climatisation, du réseau télécom… sont quelques-uns des dispositifs rencontrés. « La mutualisation s'avère ici une garantie supplémentaire car le niveau de sécurité de tous est, par définition, imposé par le client le plus exigeant », fait remarquer Eric Garcia de Ceicom. Oublié parfois dans les études de coûts, l'hébergement peut alléger ainsi le poste assurance.

A partir d'un serveur hébergé et par internet ou réseau à valeur ajoutée (RVA), on accède à distance à ses données et aux applications de son progiciel de gestion. Pour ce dernier, le modèle de commercialisation classique est la licence.

De l'ASP au Saas

Baptisée application service provider (ASP) ou fournisseurs d'applications hébergées (FAH), la location est une alternative. « Une solution globale et flexible pour ajuster son système d'information selon son activité », reprend Gilles Delore. Lors de l'ouverture d'un point de (•••)

THIERRY MILLET • Directeur des systèmes d'information, Gedimat

«Mutualiser les capacités informatiques»

C'est en 2004 que Gedimat a procédé à sa première initiative en matière d'hébergement. A l'époque, plusieurs adhérents souhaitaient renouveler leurs serveurs et exprimaient des besoins différents en termes de puissance et de capacité. Au lieu de multiplier les investissements, il a été décidé avec ceux intéressés de les mutualiser et de procéder à l'hébergement du serveur sur le site de Gedinor à Achiet-le-Grand près d'Arras. Economique, l'accès et la disponibilité du système d'information ont été optimisés un an plus tard avec le transfert de cet hébergement chez un prestataire choisi sur appel d'offre précisant un niveau de sécurité très élevé. Appartenant toujours à Gedimat, notre serveur héberge aujourd'hui 120 points de vente qui rassemblent 1 300 postes environ. En plus de l'hébergement, la prestation comprend une astreinte 24 h/7 J, la gestion des procédures d'administration comme les sauvegardes, la maintenance et la montée de versions OS et applicatives.

CA: 1 580 M€ • Effectif: 6 000 collaborateurs • Siège: Levallois-Perret (92) • Nombre d'adhérents: 200 • Points de vente: 422

(•••) vente, «il suffit de connecter à Internet les postes de travail pour qu'il soit opérationnel». Investissements limités, procédures rapides, «la mise à jour et la maintenance à distance des versions logicielles sont d'autres avantages du mode ASP. Pour les TPE et PME du négoce, il s'agit d'une approche souple et compétitive», rejoint Daniel Marache de Sage. A noter qu'il est possible de maintenir en parallèle du mode ASP des fonctions a minima «en local» afin de poursuivre l'activité du négoce en cas de rupture de connexion. Dans l'immédiat, les offres d'externalisation à destination des négociants s'arrêtent là. Parmi les pistes à l'étude à partir de l'hébergement, DL Négoce et Ceicom réfléchissent à la création d'outils de business intelligence et d'archivage facturés au coup par coup ou sur la base d'un forfait. L'écriture d'une version Saas (Software as a service) de la suite Open est une autre réflexion de DL engagé dans la consolidation de ses progiciels de gestion. Eprouvé dans la gestion de la relation client (CRM), les ressources humaines et la bureautique, le Saas consiste à développer une application web native et à la mettre à disposition de ses clients avec ou sans l'aide d'un tiers hébergeur. Comme pour le mode ASP, il est proposé sous la forme d'un loyer ou d'un abonnement variant selon les services, le nombre de postes et leur consommation. L'équipement informatique chez l'utilisateur est minimal: PC ou terminal léger, connexion et navigateur Internet. Développée pour une exploitation et dans un environnement web, la navigabilité est censée être optimisée. Autre différence par rapport à la fourniture d'applicatifs en mode ASP: le coût d'hébergement est lissé dans le prix global. Défendu avec succès par Salesforce.com, Taleo, NetSuite ou Zoho, le Saas sans logiciel ni serveur est-elle la solution idéale? Pour contenter le plus grand nombre et avoir un coût le plus compétitif grâce à une mutualisation optimisée, l'applicatif développé en mode Saas se doit d'être le plus standard possible. Dans le négoce, cette condition pourrait être un frein car les développements spécifiques sont souvent considérés comme des avantages concurrentiels. Avec ses qualités et ses défauts, le Saas apparaîtra donc sans doute à terme au catalogue des fournisseurs informatiques au même titre que le mode ASP, l'hébergement simple de serveurs, les développements spécifiques ou la vente de licences. «Sens de l'histoire, le développement des offres Saas ne pourra qu'être progressif car il nécessite la réécriture des logiciels», concèdent la plupart les éditeurs interrogés.

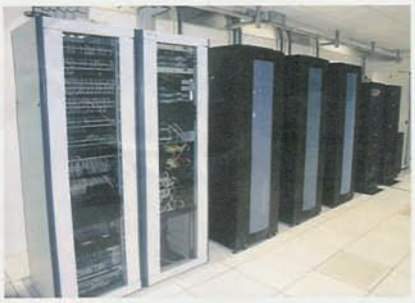
Vers le Cloud computing?

Jamais à court d'idées, un autre concept connaît un franc succès en matière d'externalisation informatique. Baptisé Cloud computing, «il se définit comme un service permettant l'accès via le réseau Internet et à la demande, à des ressources informatiques (infrastructures, réseaux, stockage, etc.) et à des services applicatifs logiciels de type Saas», précise Eric Garcia de Ceicom. Sur ce principe, les applications et les données ne sont plus stockées sur un serveur local ou hébergé mais dans un «nuage», à savoir Internet.

Erick Demangeon

SÉLECTION

Solutions d'hébergement



DL NÉGOCE: Définir avec précision les niveaux de sécurité dans le contrat d'hébergement. Vue d'un des serveurs hébergés dans la salle blanche du groupe DL Négoce

CEICOM: Avec ou sans applicatifs métiers et bureautiques, serveur dédié ou mutualisé, la gamme de services de l'hébergement est vaste. Vue de la salle blanche de Ceicom

GIMEL: Flexibilité et souplesse selon l'activité du négociant, deux avantages de l'externalisation. Vue du datacenter du groupe Orange, hébergeur de l'éditeur Gimel Lavergne et de ses clients hébergés

MODES SAAS ET LE CLOUD COMPUTING: Alimenté par les technologies web et l'essor des réseaux à haut débit, l'hébergement avec applicatifs connaît une forte croissance