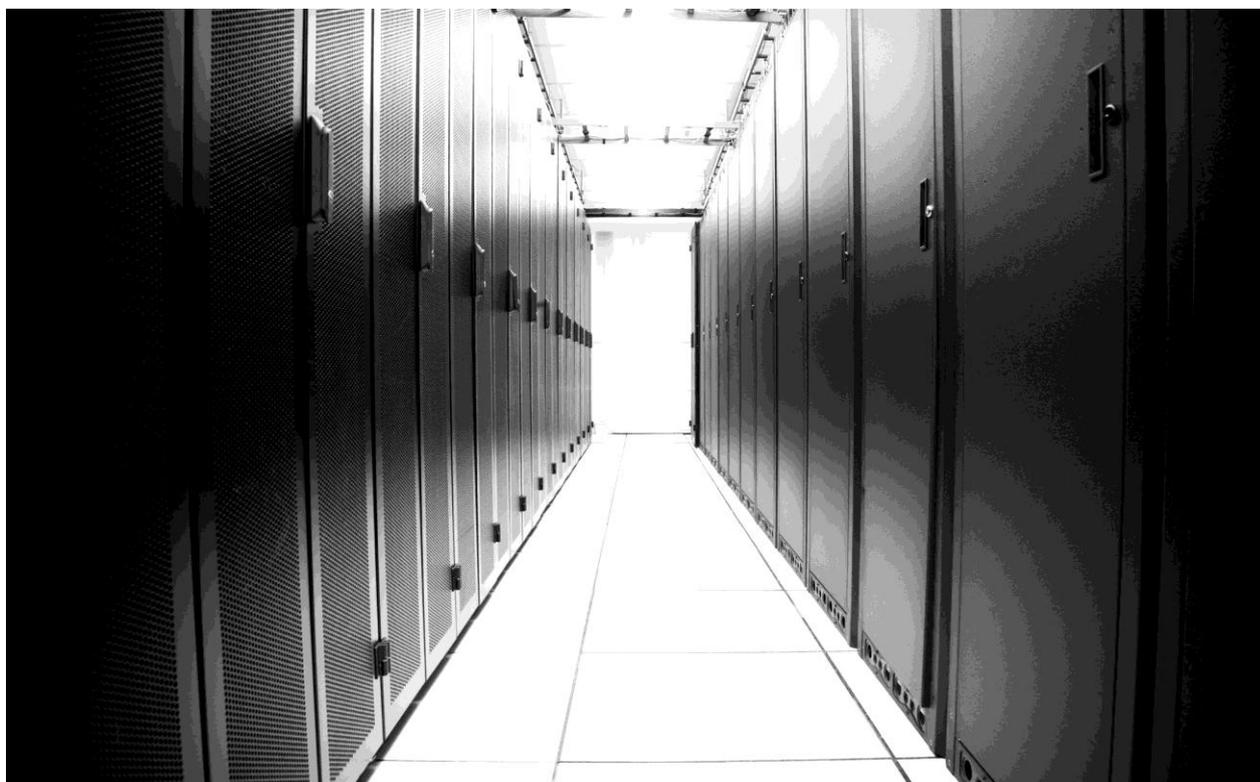


DE L'INFOGÉRANCE DE SOLUTIONS COMPLEXES À LA VALORISATION DES DONNÉES



2015

Enjeux et problématiques liés au management du SI



SOMMAIRE

INTRODUCTION

PAGE 2

EXPLOSION DES DONNEES ET DES USAGES NUMERIQUES

PAGE 3

ETAT DES LIEUX – ENJEUX ET PROBLEMATIQUES LIES AU MANAGEMENT DU SI

PAGE 5

EVOLUTION DU BUDGET INFORMATIQUE

PAGE 9

FOCUS SUR... L'INFOGERANCE DE SOLUTIONS COMPLEXES

PAGE 10

FOCUS SUR... L'INFOGERANCE DE SOLUTIONS SAAS/CLOUD

PAGE 11

GESTION ET VALORISATION DES DONNEES

PAGE 13

A PROPOS DE DIGORA

PAGE 14



DE L'INFOGERANCE DE SOLUTIONS COMPLEXES A LA VALORISATION DES DONNEES

ENJEUX ET PROBLEMATIQUES LIES AU MANAGEMENT DU SI

Nous vous proposons dans ce document un cheminement initiatique. Nous aborderons tout d'abord la question de l'explosion des données liée à l'évolution des usages numériques de la société. Nous essaierons ensuite de mettre en perspective les enjeux et problématiques liés au management des systèmes d'information de toute entreprise.

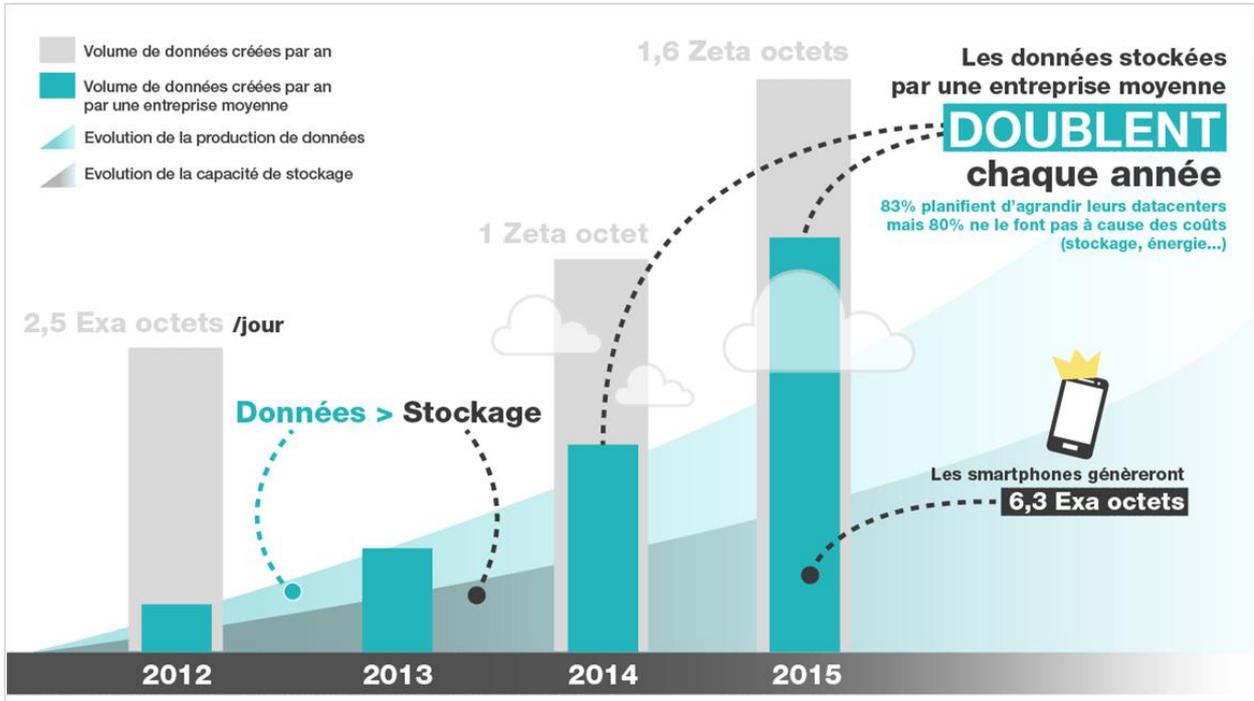
Nous verrons d'ailleurs que l'évolution de ces enjeux et problématiques a une incidence évidente sur la ventilation des budgets informatiques sur lesquels nous nous arrêterons. Nous vous proposerons ensuite de réfléchir à la possibilité de dégager des budgets et des ressources humaines en envisageant l'infogérance de solutions complexes afin les consacrer à la valorisation de données non seulement endogènes mais aussi exogènes contribuant ainsi à la différenciation de votre entreprise sur ses marchés.



EXPLOSION DES DONNEES ET DES USAGES NUMERIQUES

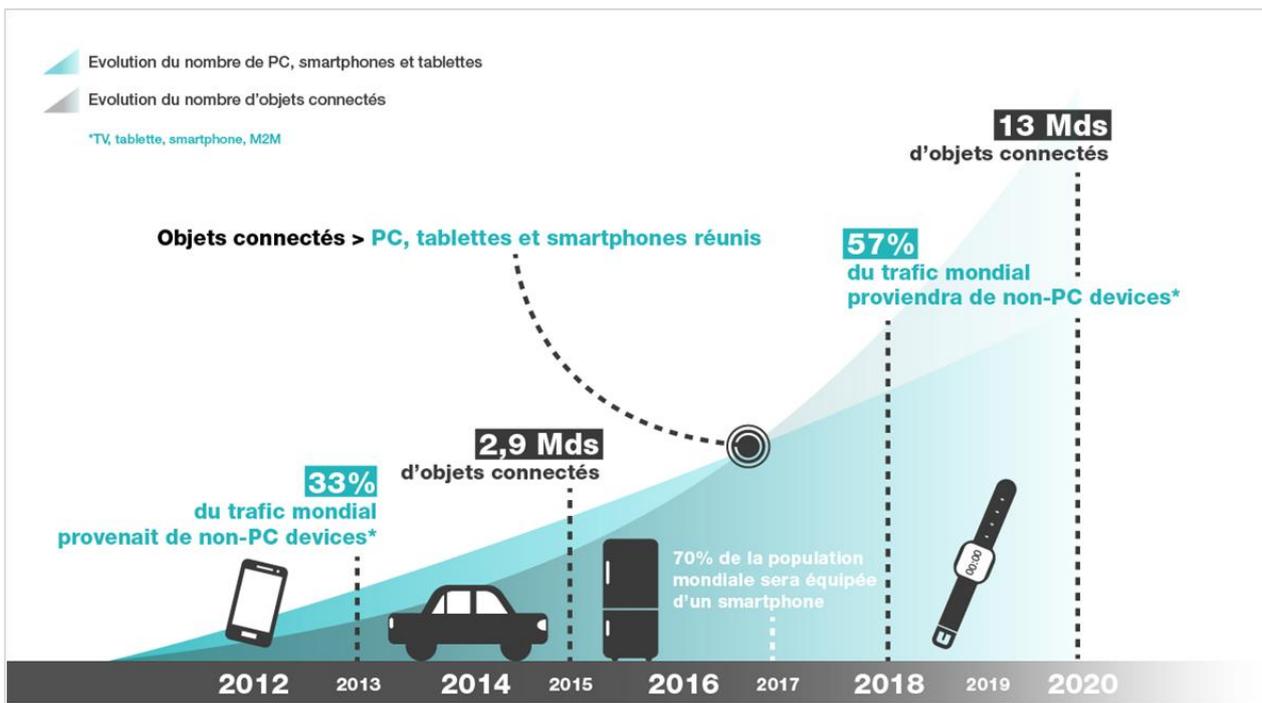
LES DONNEES STOCKEES PAR UNE ENTREPRISE MOYENNE DOUBLENT CHAQUE ANNEE

83% planifient d'agrandir leur datacenter, mais 80% ne le font pas à cause des coûts (stockage, énergie...)



EN 2018, 57% DU TRAFIC MONDIAL PROVIENDRA DE "NON-PC DEVICES"

...c'était seulement 33% en 2013.



ENJEUX ET PROBLEMATIQUES LIES AU MANAGEMENT DU SI

LES PROBLEMATIQUES DU MANAGEMENT DU SYSTEME D'INFORMATION

Avant de s'interroger sur les bonnes pratiques en termes d'infogérance de solutions complexes, il convient de faire un point sur les principaux objectifs recherchés par les organisations afin de mieux gérer leur système d'information.

OPTIMISER LES COÛTS DU SYSTEME D'INFORMATION

La prolifération des infrastructures (d'application, de développement, de test, de stockage...) entraîne inévitablement un surcoût qui peut être important. Des infrastructures nombreuses et dispersées entraînent à la fois des coûts de maintenances élevés, mais également la création de multiples lignes budgétaires qui ne sont parfois même pas identifiables.

Dans ce contexte, il est difficile d'agir sur des coûts lorsque ceux-ci n'apparaissent pas clairement dans un budget, où sont difficiles à évaluer. On constate souvent que les objectifs suivants sont souvent freinés par de nombreux inhibiteurs. Il en ressort les conflits suivants.

Objectif : Réduire les coûts

Cependant, les points suivants vous en empêchent :

- La multiplication directe des infrastructures (serveurs, stockage, réseau...)
- L'indisponibilité fréquente de certaines ressources (humaines, matérielles...)
- La redondance de certaines applications
- La dispersion physique des ressources
- Les investissements ne sont pas optimisés
- Le ticket d'entrée (investissement nécessaire pour mettre en œuvre/utiliser un SI) est important
- La politique d'investissement interne ¹ qui privilégie le CAPEX² à l'OPEX³

Objectif : Variabiliser les coûts en fonction de l'activité

Les points suivants vous en empêchent :

- Les frais fixes de fonctionnement de l'infrastructure informatique sont trop élevés
- Mon infrastructure informatique parfois n'est pas bien dimensionnée par rapport à mes besoins

¹ Les taux d'intérêts au plus bas en ce moment et l'action des banques peuvent favoriser le CAPEX.

² Le Capex (Capital Expenditure) désigne les dépenses d'investissement consacrées à l'achat de biens et d'équipements.

³ A l'inverse, l'Opex (Operating Expenses) se représente l'ensemble des dépenses de fonctionnement destinées à exploiter un produit ou un système : la rémunération des employés, le loyer, les énergies (eau, électricité, pétrole, ...), les dépenses de communications (Internet, téléphone...) ...

ACCOMPAGNER L'EVOLUTION DE L'ENTREPRISE

La vie d'une entreprise est rythmée par des évolutions stratégiques de plus ou moins grande ampleur. En effet, elle peut :

- connaître une croissance interne (création d'un nouveau service/produit, nouveau marché...)
- acquérir une société concurrente ou complémentaire, ou faire l'objet d'un rachat.

Dans tous les cas, le volume et le périmètre d'activité de cette dernière sera impactée. L'informatique doit être capable de suivre cette évolution sans la freiner :

Objectif : Faire fluctuer à la hausse ou à la baisse les besoins en informatique en fonction de l'activité

Cependant, les points suivants vous en empêchent :

- Les difficultés à anticiper ces variations d'activité
- Les obligations contractuelles ne permettent pas de faire varier les ressources informatiques

Objectif : Mettre en œuvre rapidement de nouveaux services/ usages/ applications métiers*

Cependant, les points suivants vous en empêchent :

- La complexité et l'hétérogénéité des technologies, des plateformes ...
- Le manque d'expériences et de retours qualitatifs sur ce genre de mises en œuvre

*Idéalement la mise en place de nouveaux services doit être proposée dans une unité d'œuvre propre à l'activité du client (au magasin ouvert dans le retail, au camion mis en service dans le transport, au lit dans les cliniques ou hôpitaux...)

Objectif : Mettre en place une politique informatique plus respectueuse de l'environnement (GreenIT)

Cependant, les points suivants vous en empêchent :

- Les difficultés à disposer d'informations quantifiées permettant alors de prendre des décisions à la fois économiques et écologiques
- La mobilisation de plusieurs services : les impacts vont bien au delà de la DSI et doivent faire l'objet d'un accompagnement spécifique à travers une conduite du changement adaptée

SE CONCENTRER SUR SON ACTIVITE METIER

Avec la multiplicité et la complexité des systèmes, des flux et des protocoles informatiques, certaines missions sont de plus en plus difficiles à mesurer par les responsables informatiques mais également pour les opérationnels (ressources humaines, commerciaux...). Il n'est donc pas étonnant de voir certains d'entre eux se plaindre de voir leurs activités centrales freinées par des processus informatiques obsolètes.

Objectif : Gérer des activités en phase avec la stratégie d'entreprise

Cependant, les points suivants vous en empêchent :

- Les tâches chronophages et sans valeurs ajoutées pour l'entreprise (maintenance, mise à jour des programmes ...) : 70 % du coût d'un système d'information provient du facteur humain
- L'évolution rapide des technologies, nécessitant une écoute et un suivi des nouvelles tendances

Objectif : Développer l'activité de l'entreprise

Cependant, les points suivants vous en empêchent :

- Le manque de place du fait de la place prise par les infrastructures informatiques
- L'évolution et la maintenance informatique représentent un budget de plus en plus important
- Le délai de mise en œuvre de nouvelles applications nécessaires (ou lancement d'une nouvelle activité, l'évolution d'une activité existante ...) est trop long

AMELIORER LA QUALITE DES PRESTATIONS INFORMATIQUES

Certes l'aspect financier est important, mais il n'est plus le seul. Dans le but d'améliorer la satisfaction des clients « internes » et « externes », les responsables informatiques sont de plus en plus soucieux du suivi et du traitement des demandes concernant des anomalies du système d'information. En effet, le suivi des pannes logicielles ou matérielles, le respect des normes, la gestion des consommations en énergie, la sécurisation des données, la mise à jour des systèmes d'exploitation... tous ces éléments contribuent à augmenter la facture et prennent du temps.

De plus, ce travail incombe en grande partie aux équipes du support technique qui disposent d'une visibilité limitée des problèmes et ont en général très peu de moyen pour les résoudre de façon proactive.

On constate que les objectifs suivants sont souvent freinés par de nombreux inhibiteurs. Le manque de temps est bien sûr la principale raison évoquée, mais pas seulement. Il en ressort les conflits suivants :

Objectif : Fournir de la puissance au métier

Cependant, le point suivant vous en empêche :

- Le manque d'évolutivité et de scalabilité des systèmes existants traditionnels

Objectif : Augmenter les niveaux de service

Cependant, les points suivants vous en empêchent :

- L'hétérogénéité des demandes et des supports de transmission (email, téléphone,...)
- L'absence de véritable politique d'amélioration des services
- Le manque de compétences et de ressources humaines en interne

Objectif : Augmenter son niveau de sécurité

Cependant, les points suivants vous en empêchent :

- La complexité des niveaux de sécurité en fonction du lieu de connexion des utilisateurs
- L'incompatibilité potentielle avec les systèmes existants

Objectif : Garantir la confidentialité des données

Cependant, le point suivant vous en empêche :

- Les réticences en interne

Objectif : Améliorer la disponibilité des services informatiques

Cependant, les points suivants vous en empêchent :

- Les erreurs humaines, les conceptions défectueuses
- Le manque de personnel pour assurer des plages de services de plus en plus étendues

Objectif : Assurer la continuité de service

Cependant, le point suivant vous en empêche :

- Les restrictions budgétaires, les pannes de composants

***"Le Cloud intègre
nativement dans son ADN
tous les ingrédients
permettant de répondre aux
enjeux et problématiques
du SI moderne qui devront
être associés à un bon
dosage de proximité"***

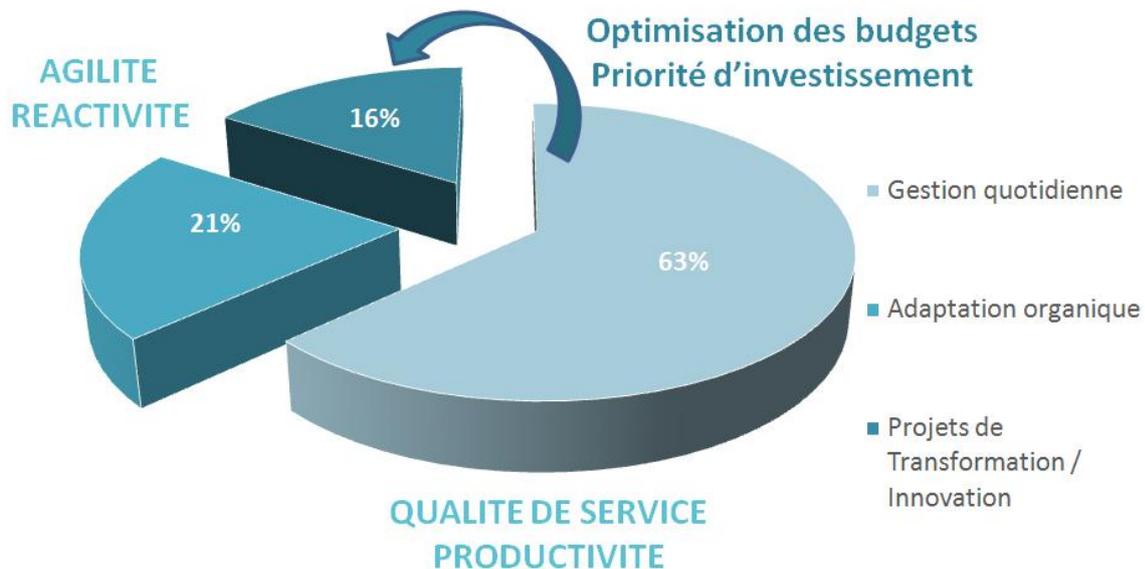
Ces affrontements reflètent une réalité de plus en plus prégnante dans les entreprises. L'informatique, qui était censée apporter des économies d'échelles, de la simplicité, apparaît comme un poids difficile à faire évoluer sans une réelle remise à plat des fondements et des besoins. L'arrivée du Cloud Computing est en cela une excellente opportunité pour lancer le débat.

EVOLUTION DU BUDGET INFORMATIQUE

DEGAGER DES MARGES DE MANGÈVRE POUR FINANCER LA TRANSFORMATION ET L'INNOVATION

Il va être critique pour les entreprises de dégager des marges de manœuvre pour financer les nombreux projets de transformation et d'innovation notamment induits par l'évolution des usages numériques.

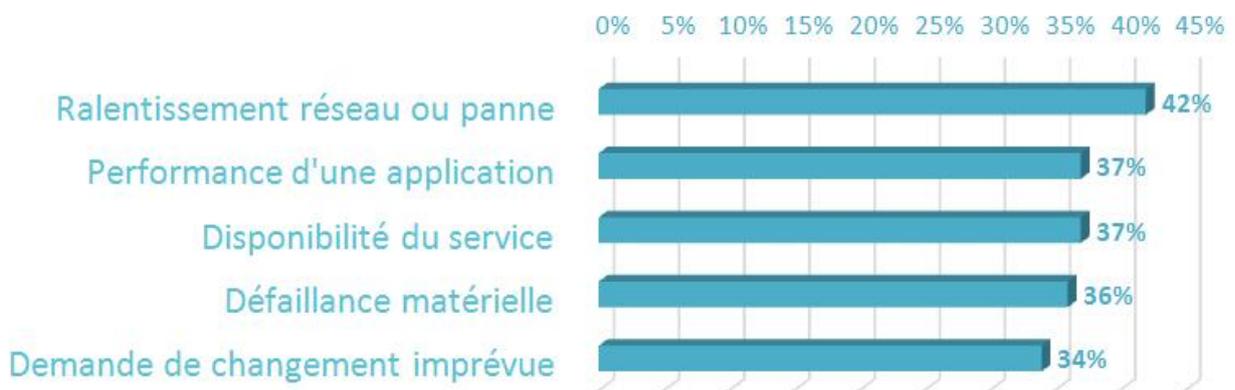
Evolution du budget informatique d'une entreprise



8 EVENEMENTS INFORMATIQUES EN MOYENNE PAR SEMAINE...

...mobilisent 7 personnes de l'équipe informatique sur plus de 3 heures. (Etude 2015 de Teamquest auprès de 419 responsables informatiques d'entreprises de plus de 1000 personnes réparties dans 10 pays)

Répartition des événements par nature



FOCUS SUR... INFOGERANCE DE SOLUTIONS COMPLEXES

UNE EXPERTISE POINTUE NECESSITANT DES COMPETENCES MULTIPLES

L'infogérance de solutions complexes est le plus souvent associée à la maintenance en conditions opérationnelles de systèmes d'information de production complexes de type ERP, CRM ou Supply Chain. Qu'est ce qui les caractérise ?

UNE COMPLEXITE BIEN REELLE...

L'infogérance de solutions complexes adresse la maturité et l'expérience de l'infogéreur et les place au très haut niveau de son expertise.

Pourquoi ? La complexité des systèmes d'information concerne tout autant la multitude des briques hétérogènes qui le composent que la profondeur et l'intégration extrême d'une application essentielle et particulièrement sensible pour l'activité métier de l'entreprise. A ce titre, la prise en charge au titre de l'infogérance, de ce profil de solutions, appelle une méthodologie et un outillage sans cesse améliorés dans le cadre du respect des normes et bonnes pratiques en vigueur.

Une analyse fine des besoins, un inventaire précis et détaillé du périmètre technique, une équipe pluridisciplinaire chargée de la production du service, une connaissance approfondie des opérations d'exploitation et de maintien en conditions opérationnelles, s'inscrivent dans un cadre contractuel engageant la responsabilité de l'infogéreur.

L'infogéreur devra avoir développé des compétences toute particulière de l'infogérance des suites applicatives intégrées et globales sans s'interdire de recourir, si nécessaire, à l'intervention de partenaires spécialisés dans certains domaines fonctionnels.

... ET UN BESOIN DE CUSTOMISATION



"Des compétences pointues des systèmes d'information complexes et une connaissance des métiers du client."

L'expertise technique est évidemment une condition nécessaire mais absolument pas suffisante pour prétendre opérer une solution complexe de façon vertueuse et pérenne dans le temps. La connaissance intime du métier du client par l'écosystème intervenant sur ce type de projets est en effet impérative pour non seulement décharger l'entreprise de la gestion technique de son SI métier mais pour le valoriser au passage et le customiser.

FOCUS SUR... INFOGERANCE DE SOLUTIONS SAAS OU CLOUD

SOLUTION CLOUD OU SOLUTION SAAS ?

Le distinguo entre les deux ne relève pas uniquement d'un débat sémantique. Il existe en effet une différence d'approche assez notable entre infogérer l'application d'un éditeur « on premise » pour le compte d'un client final et assurer l'infogérance d'une application SaaS nativement développée en mode multi locataires c'est-à-dire avec un code source unique pour tous. Essayons de mettre en exergue les compétences et bonnes pratiques requises dans ces 2 cas de figure.

Infogérance Cloud : un choix raisonné

Le passage aux solutions Cloud est un choix stratégique pour la majorité des entreprises. Les raisons et les motivations sont diverses. Nous pouvons citer l'amélioration de la qualité de services, la réduction des coûts d'acquisition et de maintenance des plateformes, le besoin de mettre en place un Plan de Continuité/Reprise d'Activité (PCA/PRA) ou de bénéficier de niveaux de services.

Néanmoins, cette transformation globale doit être accompagnée afin d'assurer une transition en douceur, notamment pour les applications critiques métier de l'entreprise. Trop souvent, les caractéristiques des seules infrastructures sont mises en avant et sont perçues comme les métriques de référence. C'est loin d'être suffisant ! Même s'il semble évident d'appréhender toute demande sous la forme d'un projet global, agilité, flexibilité pour l'entreprise, réactivité, proximité, valeur ajoutée pour l'infogéreur, sont les indicateurs fondamentaux.

Ils impliquent la capacité de l'infogéreur à proposer un catalogue de services complet pour couvrir toutes les couches d'infrastructure et proposer l'ensemble des compétences nécessaires jusqu'à l'exploitation des applications, mais également d'apporter de nouvelles capacités aux entreprises, telles qu'une plage d'ouverture de service étendue. Alliant expertise et organisation efficace et intelligente, l'infogéreur assume une responsabilité majeure dans la satisfaction des entreprises mais aussi leur confiance envers les solutions Cloud.

Infogérance d'un éditeur SaaS : une relation de confiance

Les solutions Cloud sont au cœur des préoccupations de nombres d'entreprises mais également d'éditeurs désireux de proposer leurs applications au plus grand nombre et au meilleur prix.

Cette démarche appelle à une grande prudence et une réflexion méthodologique très aboutie : il s'agit en effet de concilier les compétences particulières de l'éditeur pour les développements de son application avec les nécessités techniques de performance et de sécurité de la plateforme Cloud.

"Infogérance de solutions SaaS/Cloud : un choix stratégique confié à un partenaire de confiance."

Souvent issus d'abaques et de règles ayant fait leur preuve pour des systèmes spécifiques et dédiés, les modèles de dimensionnement ne s'appliquent plus à l'identique dans le Cloud et nécessitent une évolution et un accompagnement des éditeurs par des acteurs spécialisés, leur apportant la maîtrise des technologies et en corollaire l'optimisation des coûts, cette dernière s'appuyant sur de nouveaux modèles de facturation issus de la mutualisation des ressources. Car mutualisation est bien le mot clé du modèle Cloud. Mais la mutualisation n'est rien sans la sécurisation et c'est en confiant la gestion de la plateforme technique à des opérateurs multi-compétents, structurés et organisés que les solutions Cloud prendront une place croissante dans le catalogue des éditeurs.

Gestion et valorisation des données

LE BIG DATA COMME VECTEUR DE DIFFERENCIATION

Si la gestion des bases de données d'entreprise est un pré requis absolu à la santé des entreprises, la confrontation des données internes au Big Data ne recèle t-elle des gisements de croissance et de compétitivité pour les entreprises ?

LES 3 V+2 DU BIG DATA...

Quand le big data a commencé, il n'était évoqué que les trois V : **Volume, Velocity et Variety** et les projets Big Data démarraient doucement.

Les détracteurs du BIG Data introduisirent le quatrième : **Veracity**... subodorant ainsi que les données n'étaient pas fiables voir même inexactes... et que l'on ne pouvait pas en faire grand-chose.

Les « Big Data men » démontrèrent que l'on pouvait compenser les problèmes de véracité par les statistiques et les lois des grands nombres (Volume). Quid du 5^{ème} V éminemment légitime la **Valeur** ?

... AUX BONNES PRATIQUES

La première des best practices en matière de démarche Big data, est de rechercher la valeur que le projet Big Data va apporter. « Qu'est ce qui fait souffrir ? De quoi a-t-on besoin ? »

La seconde, c'est de savoir s'entourer d'un œil neuf. Pour ceux qui ont déjà fait du développement dans leur vie, ils ont tous vécu un jour, le bug résolu par la simple question d'un collègue qui a juste posé la question « Pourquoi as-tu écrit cela ? » faisant ainsi jaillir l'idée qui vous faisait défaut pour trouver la solution. Il faut donc créer des groupes de travail interdisciplinaires.

La troisième est d'accepter la remise en cause d'habitudes et d'idées préconçues. Cela demande un leader de projet faisant preuve de diplomatie. Le « oui ...mais » est de rigueur. Si les informaticiens s'approprient de plus en plus les technologies « Big Data » une approche holistique s'appuyant sur le Cloud est aujourd'hui souhaitable même s'il est aussi possible de compartimenter certains projets. En effet un travail de veille, d'écoute et de compréhension fine de l'évolution des environnements métiers des entreprises et plus globalement du monde qui nous entoure relève de l'hygiène incontournable du « data scientist » moderne et performant.



*"La compréhension
de l'évolution des
environnements métiers
des entreprises
au cœur des projets
de valorisation
Big Data."*

C'est à ce prix que la valorisation des données contribuera au réel essor des entreprises et à la recherche permanente de compétitivité et de différenciation.

A PROPOS DE DIGORA

DIGORA, EXPERT DE LA DONNÉE DEPUIS 19 ANS, CONÇOIT, OPTIMISE ET VALORISE VOS BASES DE DONNÉES.

Digora assure la mise en œuvre et l'infogérance des systèmes d'information de gestion dans le cadre d'infrastructures complexes : systèmes de gestion de bases de données, applications, Cloud Computing, Big Data.



Un partenaire de proximité

Digora, entreprise de service numérique spécialiste de la gestion et de la valorisation des données, a construit son modèle économique sur une relation privilégiée avec Oracle établie depuis plusieurs années, dont elle est un des principaux partenaires intégrateurs sur le marché français mais propose également son savoir-faire sur des infrastructures tierces (IBM, Microsoft, vmware...).

Société en forte croissance, Digora emploie une centaine de personnes réparties sur le territoire français (Bordeaux, Lille, Lyon, Paris, Rennes, Strasbourg et Toulouse) et au Maroc et a réalisé en 2014 un chiffre d'affaires de 15 millions d'euros. Son capital est détenu majoritairement par ses dirigeants, et minoritairement par Euro Capital, le fonds d'investissement du groupe Banque Populaire.

Digora gère un portefeuille de 450 clients actifs, grands comptes et ETI de tous secteurs d'activités. Parmi ses références, citons : Agfa, BNP Paribas, Cofely, Compagnie des Alpes, le Conseil Régional d'Aquitaine, Devanlay-Lacoste, Générale de Santé, GFC Atlantic, Norbert Dentressangle, PoclairHydraulics, Sanofi, Speig-Colas, Toyota, Richbond ...

**"Des solutions
adaptées
aux contraintes
métiers."**

Les Services Managés au sein de Digora constituent le premier pôle d'activité de services avec plus de 50 personnes dédiées qui gèrent chaque mois plus de 1 000 « tickets » pour près de 250 clients. L'ensemble des applications administrées par Digora représente ainsi plus de 20 Téraoctets de données, la plupart du temps autour d'applicatifs « cœur de métier ».

Véritable partenaire de proximité, Digora propose également un service de facturation basé sur les variables d'entreprise, proposant ainsi des ajustements en fonction de l'activité de ses clients.

CE QU'IL FAUT RETENIR

"L'accessibilité universelle du Cloud couplée aux nouveaux usages numériques font peser une menace bien réelle sur de nombreux secteurs d'activité incitant de ce fait les entreprises à repenser leurs modèles économiques."

"Le Cloud intègre nativement dans son ADN tous les ingrédients permettant de répondre aux enjeux et problématiques du SI moderne qui devront être associés à un bon dosage de proximité"

"La compréhension de l'évolution des environnements métiers des entreprises est au cœur des projets de valorisation Big Data."

"Infogérance de solutions SaaS/Cloud : un choix stratégique confié à un partenaire de confiance."

"Des compétences pointues, des systèmes d'information complexes et une connaissance des métiers du client."

"Des solutions adaptées aux contraintes métiers."





EVANGELISTE ET ANALYSTE SAAS/CLOUD

Marketor/SaaS Guru est une société de conseil et de services marketing spécialisée dans les nouvelles technologies.

Nous intervenons dans les domaines suivants :

1. Prescription et promotion de solutions SaaS/Cloud Métier auprès du marché sous les marques SaaS Guru et Cloud Guru (annuaire, blogs, communautés sociales, newsletters, journal en ligne, Emailing et Display)

2. Création de contenu à forte valeur ajoutée (Études, Livres blancs, Points de vue, Billets sponsorisés, Interviews ...)

3. Mise en place et pilotage opérationnel de stratégies Inbound/Content/Digital marketing et de Social Selling

Nous partageons en outre bonnes pratiques et benchmarks pour planifier, lancer, piloter et opérer des stratégies SaaS ou Cloud sous forme de workshops ou d'interventions courtes.

REJOIGNEZ NOS COMMUNAUTES SUR :





DIGORA

Siège Social – 98 rue de Hochfelden – 67200 STRASBOURG

Tél : 03 88 10 49 20

olivier.bourgeois@digora.com

www.digora.com

