

ÉDITO

Les technologies avancées nécessitent toujours un temps d'adaptation. Force est de dire que la télé-présence ou les communications convergentes peinent cependant à convaincre. Un frein majeur reste le coût, même quand le ROI semble convaincant. Une piste pour leur adoption est de susciter l'enthousiasme des métiers. Le département IT peut s'en charger mais cela ne suffit pas toujours.

SOMMAIRE

RETOUR D'EXPÉRIENCES:

Les télécoms de nouvelle génération convainquent encore peu d'utilisateurs **p. 1 à 7**

GESTION DE CARRIÈRE

Devenir prestataire spécialisé après avoir été DSI **p. 8 à 9**

INTERNATIONAL

Pourquoi le Cloud Computing n'est pas juste un nouveau nom pour l'externalisation **p. 10 à 11**

SYSTÈME D'INFORMATION ET MÉTIERS

« L'innovation a autant besoin de l'informatique que l'inverse » **p. 12 à 13**

HUMEUR

p. 14

RETOUR D'EXPÉRIENCES

Les télécoms de nouvelle génération convainquent encore peu d'utilisateurs

Les outils de communication de nouvelle génération présentent des atouts. Mais peu d'entreprises les adoptent qu'il s'agisse de la vidéoconférence immersive ou des communications convergentes, et ce pour différentes raisons.

Les nouveaux outils de télécommunications d'entreprise apportent des bénéfices tangibles. Les collaborateurs atteignent une meilleure efficacité en particulier grâce à la vidéo conférence immersive, aux communications unifiées ou à la convergence fixe-mobile. Mais peu d'entreprises suivent les exemples de mise en œuvre que l'on observe chez Sanofi Aventis, Bouygues Télécom ou chez Bonna Sabla. De plus, optimiser la mise en œuvre des télécoms demande encore un suivi pointu tel qu'on peut l'observer chez Thomas Cook voyages ou à la Communauté d'agglomération du Bourget.

Paris et New York dans la même pièce

L'application de communication la plus marquante de ces dernières années est la vidéoconférence immersive, ou télé-présence. Elle utilise la taille grandeur réelle des participants et la haute qualité audio. Chez Sanofi Aventis, le géant de la pharmacie, le constat est largement positif. « On se voit comme si l'on était tous autour de la même table que l'on soit à Paris ou à New York » se félicite **Christian Combes**, responsable architecture de Sanofi Aventis.

6 DÉCIDEURS IT TÉMOIGNENT

Christian Combes
Sanofi Aventis

Olivier Parcollet
Sentaio

David Larose
Communauté d'Agglomération
du Bourget

Alexis Ferrero
Thomas Cook Voyage

Jean-Paul Freitas
Bouygues Télécom

Frédéric Rolland
Bonna Sabla



Une salle de télé-présence coûte dix fois le prix d'une salle de vidéoconférence en haute définition classique

Christian Combes
Sanofi-Aventis

Côté bémol : la télé-présence nécessite un investissement lourd. « Chaque salle coûte entre 300 000 et 400 000 € d'investissement et d'aménagement, hors le coût du réseau télécoms, soit dix fois le prix d'une salle de vidéoconférence en haute définition classique » précise Christian Combes. Quant au coût télécoms, il est élevé car il faut de 4 à 5 Mbit/s de bande passante par écran. Or, Sanofi Aventis crée des salles de 4 écrans, ce qui nécessite 20 Mbit/s de trafic.

Ceci dit, « il existe un Business Case pour la télé-présence immersive. Par exemple, pour avoir un réseau à 20 Mbit/s à New York, cela coûte 8 000 € par mois, ce qui revient à deux allers-retours en classe business entre Paris et New York. Donc si chaque mois, deux collaborateurs ne se déplacent pas, on a déjà payé le réseau de New York » affirme Christian Combes. De plus, les salles bâties par Sanofi Aventis sont prévues pour 12 places. « On peut imaginer que, hors notre force de vente, pour les collaborateurs sédentaires, nous payons environ 150 millions d'euros de tickets de transport par an. Une économie de 3 % à 4 % sur cette somme n'est déjà pas négligeable » lance Christian Combes

Les utilisateurs séduits

Il y a un usage intensif de la télé-présence entre certaines destinations. « Pour Sanofi Pasteur, les salles de télé-présence entre Lyon et Bridgewater aux États-Unis, sont réservées tous les après midi durant la période horaire commune entre les deux sites. Les réunions voient la présence d'une dizaine de collaborateurs » relève ainsi Christian Combes. Sanofi Pasteur est dans la configuration idéale pour la visioconférence, puisqu'il y a deux sites importants à faire communiquer entre eux et la solution permet des réunions de comités de direction.

Ceci dit, ce ROI n'est pas toujours facile à établir car ceux qui paient les tickets de transport et ceux qui paient les salles de télé-présence ne sont pas les mêmes personnes. « Nous avons aujourd'hui sept salles de télé-présence, et nous en aurons douze à la fin de 2011 » estime Christian Combes. C'est le département informatique qui a commencé par financer les premières salles, puis il y a eu un tel engouement de la part des métiers que ceux-ci demandent désormais la mise en place de salles et qu'ils se mobilisent pour trouver le budget ad hoc bien que ce dernier soit élevé. Ceci alors que les systèmes de vidéoconférence anciens étaient plutôt mal aimés des utilisateurs. Sanofi planifie l'installation de 15 à 20 salles de télé-présence et de 200 salles de vidéoconférence. Il sera nécessaire de travailler sur l'interopérabilité entre les deux environnements.

La solution de télé-présence Teliris a été choisie au terme d'un appel d'offres. Le groupe a choisi une solution qui lui permet d'acheminer les flux de télé-présence sur son propre réseau IP international. La visioconférence classique était déjà beaucoup employée au sein du groupe. Il existait à l'époque cinq grandes offres de type télé-présence sur le marché : Cisco, Tandberg, Polycom, HP, et Teliris. Sanofi Aventis voulait gérer des salles de plus de six personnes, faire passer la visioconférence sur son propre réseau télécoms en IP, sans passer par un réseau opéré par un tiers et le fournisseur devait être stable. Chacun des fournisseurs proposait une offre ayant des spécificités. ▶

DES TECHNOLOGIES TÉLÉCOMS QUI SE DIFFUSENT LENTEMENT

Technologie	Sociétés utilisant cette technologie
ToIP matérielle	Thomas Cook voyages (IPBX Mitel) ; Sanofi Aventis (IPBX Aastra, Alcatel et Avaya)
ToIP logicielle	Bouygues Télécom (Lync de Microsoft)
ToIP virtualisée	Communauté d'agglomération du Bourget (IPBX de Cisco sur serveurs UCS)
Communications unifiées	Bouygues Telecom (Lync de Microsoft)
FCoE (Fibre Channel over Ethernet)	Semtao
Convergence fixe-mobile	Bonna Sabla (solution Business Synchro de Bouygues Télécom)
Vidéo conférence immersive ou Télé-présence	Communauté d'agglomération du Bourget (Téléprésence de Cisco) ; Sanofi Aventis (solution de Teleris)



Il n'existe pas de Business Case pour la ToIP

Christian Combes
Sanofi Aventis

Polycom par exemple propose un module transportable avec des murs, plafond, et rétroprojection. L'offre de Teliris était déjà employée chez Sanofi-Pasteur. Elle comprend 4 écrans pour une vision grandeur nature des participants et une salle aménagée pouvant accueillir 12 personnes. Le groupe Sanofi Aventis présente une matrice de flux plus complexe. Il possède actuellement 7 salles de visioconférence : Francfort, Paris, Chilly-Mazarin, Bridgewater, Toronto, Swiftwater et Lyon. On peut à partir de cette configuration bâtir un business case.

Un gouffre en bande passante

Est-ce que la télé-présence présente une latence raccourcie ? « C'est ce que disent les plaquettes mais cette latence était déjà disponible sur les systèmes de visioconférence » réplique Christian Combes. Un point clé est la consommation de bande passante. Le réseau doit pouvoir assumer 5 Mbit/s par écran. A Paris, la connexion de Sanofi Aventis est dimensionnée en deux fois 200 Mbit/s, à Bridgewater, aux États-Unis, c'est 100 Mbit/s et à Francfort, 80 Mbit/s. Avec la Chine, le réseau sera plus cher. Le passage de l'ISDN au réseau IP a cependant permis d'améliorer la qualité de service.

Si un ROI peut être mis en évidence en matière de télé-présence immersive, c'est plus difficile en ce qui concerne la téléphonie sur IP. « Je ne suis pas sûr qu'en passant à des téléphones IP sur les bureaux des collaborateurs cela apporte un véritable gain ou une véritable économie » déplore Christian Combes. Il entend relativiser son propos : « Nous avons 200 à 250 sites dans le monde, nous sommes plutôt un industriel, avec des grands sites, la problématique est différente pour des petits sites ou des agences. »

Reste qu'il souligne que les téléphones IP coûtent cher et que pour l'utilisateur, cela ne change rien d'avoir de l'IP. Selon lui, la principale économie tangible avec la téléphonie sur IP sur un site, ce sont les opérations des personnes qui étaient payées à installer, câbler, brancher ces téléphones. On simplifie la maintenance. Mais, « quand on sait qu'il faut dépenser 1 à 2 millions pour équiper un site, avant que l'on ait récupéré 1 à 2 millions en supprimant un équivalent plein temps, il faut un petit moment » sourit-il.

Là où il voit un gain, c'est le fait que les cœurs de PBAX deviennent des systèmes intégrables aux outils de communications unifiées, tels que Communicator de Microsoft. Le gain a donc lieu en arrière plan et non sur le téléphone du collaborateur. « Le véritable avenir de la ToIP est en fait la disparition du téléphone. C'est le poste de travail informatique du collaborateur, PC ou tablette, qui fera office de terminal pour téléphoner » pense-t-il. On aboutit ainsi à quelque chose d'homogène, qui permette de travailler en mobilité, et depuis chez soi. « Le vrai gain de la téléphonie sur IP va arriver maintenant quand on va commencer à supprimer les téléphones ! »

Pour autant, Sanofi Aventis migre progressivement vers la ToIP et en VoIP entre les sites de manière opportuniste, à la faveur d'un renouvellement d'installation. « De plus, les équipementiers ne nous vendent plus que cela » constate-t-il. Côté téléphonie, le groupe est équipé de PABX IP de trois fournisseurs différents, Aastra, Alcatel et Avaya. Reste que les appels téléphoniques locaux ou internationaux, sont passés sur les réseaux téléphoniques TDM classiques et non sur le réseau MPLS interne de Sanofi Aventis qui relie les plus grands sites.

La téléphonie a alors un statut différent selon les localisations. Par exemple, à Paris la téléphonie est sous la responsabilité de la DSI. En revanche, chaque usine gère sa propre téléphonie. Mais la ToIP a l'avantage de permettre de densifier les sites en matière d'installa- ▶

LA CONVERGENCE DES RÉSEAUX INFORMATIQUE ET STOCKAGE À LA SEMTAO

La Semtao, la société en charge du réseau de transport de l'agglomération d'Orléans, utilise déjà le FCoE. « Nous utilisons FCoE depuis 18 mois en production » indique **Olivier Parcollet, DSI adjoint de la Semtao**. Quel est l'atout de FCoE qui devrait décider de son adoption par les autres responsables IT ? « FCoE simplifie le câblage et baisse les coûts en mutualisant les investissements dans les switchs réseaux et dans les fabriques SAN - si l'on peut synchroniser les projets - » répond Olivier Parcollet. Il précise qu'une carte réseau au standard FCoE – ce que l'on appelle une CNA ou Converged Network Adapter - ne revient pas plus cher qu'une carte réseau pour les serveurs au standard Fibre Channel (une HBA ou Host Bus

Adapter). « J'ajouterais que le fait qu'Intel intègre le support natif du FCoE dans ses cartes NICs génériques à 10 Gbit/s va en accélérer l'adoption » note-t-il. Ainsi, il n'y aura plus d'investissements à faire dans les serveurs. « On pourra passer de l'Ethernet/iSCSI au FCoE simplement en changeant les switchs top of the rack afin de répondre aux éventuels besoins nécessitant de tirer un meilleur parti des stockages et des réseaux » finit-il. ■

Pour en savoir plus



Retrouver en vidéo
Olivier Parcollet
Semtao
sur **CIO Online**



tion de téléphones. En effet, sur un téléphone IP on peut brancher un PC. Quant à l'usage des outils de type Communicator de Microsoft, « *Nous n'en sommes pas encore à parler de ROI, il nous faut d'abord susciter l'envie, l'enthousiasme autour de l'usage de ces outils* » relève Christian Combes. Il estime que c'est à l'équipe IT de financer les premiers projets en la matière puis de les proposer aux métiers qui les adopteront s'ils se sentent intéressés. « *En ce qui concerne la messagerie instantanée, on est passé de zéro à 25000 utilisateurs en six mois. On ne l'a pas déployée sur les postes des gens. On leur a indiqué que cette possibilité existait et qu'ils pouvaient la faire installer s'ils le voulaient en contactant leur support utilisateur* » se félicite-t-il.

Pour en savoir plus



Retrouver en vidéo

Christian Combes
Sanofi Aventis
sur **CIO Online**



Un datacenter dans les nuages

Dernier point, Sanofi Aventis est engagé dans la construction de trois Data Centers destinés à héberger son Cloud privé. La firme repart à zéro en ce qui concerne les machines et les plateformes logicielles. Elle a opté pour des serveurs x86. A-t-elle fait le choix du nouveau standard FCoE (Fibre channel over Ethernet) pour unifier les réseaux de stockage et les réseaux informatiques ? « *Nous avons construit nos nouveaux Datacenters destinés au Cloud avec cette capacité* » répond Christian Combes, « *mais pour le moment nous ne l'utilisons pas. La technologie est trop jeune* ». Les réseaux de stockage SAN déployés s'appuient sur des commutateurs MDS de Cisco. L'usage du FCoE est une optimisation qui viendra après, « *lorsque les différents constructeurs, Cisco, HP, EMC, etc, auront implémenté de façon cohérente l'ensemble des fonctionnalités de FCoE* » termine-t-il.

Par ailleurs, une autre technologie est promise à un bel avenir depuis des années mais on l'a trouvée peu en entreprise : les communications unifiées. Le cabinet d'analystes Forrester Research explique ce retard au décollage par la difficulté à démontrer le retour sur investissement de ces solutions et la difficulté à convaincre toutes les personnes concernées dans les entreprises par la décision d'achat.

Une vie meilleure mais pas de ROI

Chez Bouygues Télécom, les communications unifiées sont utilisées quotidiennement. Et c'est également une téléphonie entièrement logicielle qui est employée. « *Nous avons adopté la téléphonie sur IP, 100 % logicielle d'origine Microsoft, sur le réseau interne de l'entreprise et nous utilisons les outils de communication unifiées de Microsoft* » confirme **Jean-Paul Freitas du pôle communication unifiée à la DSI de Bouygues Télécoms**. C'est l'offre Lync de Microsoft qui est employée. Quel est le ROI de cette solution ? « *Nous ne parlons pas du ROI des communications unifiées, l'objectif est de faciliter la vie des équipes* » répond Jean-Paul Freitas.

Il faut souligner que Bouygues Télécom est une des rares entreprises à déployer cette téléphonie 100 % logicielle. Beaucoup utilisent encore des PABX IP. Chez Bouygues Télécom, ce sont les composants logiciels d'OCS R2 de Microsoft qui sont déployés pour ses 8000 collaborateurs. La téléphonie IP est activée pour 5600 utilisateurs, et 2600 utilisateurs n'ont accès qu'à la messagerie instantanée.

Par défaut, tout nouvel arrivant se voit doté d'un PC et d'un combiné téléphonique d'origine Polycom, raccordé en USB au poste de travail. La numérotation s'effectue via le PC. Il faut donc allumer ce dernier pour téléphoner. « *Le but des Communications Unifiées est d'améliorer le quotidien des collaborateurs de l'entreprise, afin qu'ils soient plus efficaces et non de réduire les coûts* » estime Jean-Paul Freitas. Il fallait une solution simple, permettant de monter une conférence rapidement, et d'utiliser aussi bien la messagerie instantanée, que l'audio et la vidéo.

Gestion de présence et télétravail

La gestion de la présence des collaborateurs est mise en place. Il existe six statuts par défaut : Vert (disponible), Rouge (occupé et ne pas déranger), Jaune (absent du bureau...) et 2 nouveaux statuts créés dans le cadre d'un test pilote de TéléTravail actuellement lancé par l'opérateur télécoms. Toutes les fonctions de communication de Microsoft sont employées aujourd'hui : messagerie instantanée, messagerie vocale d'Exchange, gestion de la présence, téléphonie, Web Conférence, et visio conférence point à point et multi-points, partage documentaire avec Live Meeting. « *En février 2011, il y a eu 3,7 millions de messages instantanés échangés en interne, 200000 appels audio ont eu lieu, 15000 conférences en visio ont eu lieu, en interne ou vers l'externe via LiveMeeting* » liste Jean Paul Freitas. Ces chiffres sont en augmentation depuis le mois précédent. La vidéo donne un petit « + » aux communications. Elle apporte de la convivialité. ▶



Nous ne calculons pas de ROI sur les communications unifiées

Jean-Paul Freitas
Bouygues Télécom



On doit pouvoir travailler confortablement

Jean-Paul Freitas
Bouygues Télécoms

L'usage de la téléphonie logicielle aide au déploiement actuel d'un pilote de télétravail.

Le collaborateur peut travailler depuis chez lui avec un équipement proposé par le département bureautique. Depuis le début de février 2011, et pour une période de six mois, 80 collaborateurs testent le télétravail un à deux jours par semaine. Le test est piloté par le service des Ressources Humaines. Objectif : s'assurer que la mise en place du télétravail chez Bouygues Télécom contribue à un meilleur équilibre de vie des collaborateurs, tout en préservant la performance de l'entreprise. Dans la foulée, pour un opérateur télécoms comme Bouygues, un des objectifs est probablement de pousser à l'usage des liens haut débit chez les particuliers et ainsi de développer la vente de ses services dans ce domaine.

Partout chez soi grâce à la mobilité

Chez Bouygues Télécom, le test pilote permettra de décider d'ouvrir ou non la négociation avec les partenaires pour les métiers et les populations ciblés par la direction générale. « On doit pouvoir travailler confortablement » résume Jean Paul Freitas. Le télétravailleur est équipé d'un PC portable, d'un Softphone Office Communicator R2 (ou Lync 2010 selon les postes), de Live Meeting 2007, d'un casque USB d'origine Jabra, d'une box ADSL et d'une connexion VPN.

Quant aux travailleurs nomades, ils sont munis d'un PC portable, d'un Softphone Office Communicator R2 (ou Lync 2010), de Live Meeting 2007, d'un casque USB, d'un VPN et d'une clé 3G. Certains employés peuvent par exemple, avec une clé 3G, téléphoner via leur PC portable tout en collaborant via Livemeeting.

Sur les sites, la téléphonie sur IP de Microsoft est interconnectée à un IPBX Avaya, via des passerelles d'origine Net. Un des objectifs possibles dans le futur est de se libérer totalement de l'IPBX, ce qui devrait permettre d'améliorer les communications audio, étant entendu aujourd'hui que des VLans audio et vidéo ont été créés sur le réseau. « Nous étudions un raccourci en IP selon le standard SIP auprès d'un opérateur » relate Jean-Paul Freitas. ►

RÉDUIRE LES COÛTS DE SES TÉLÉCOMS MPLS

Chez Thomas Cook voyages, l'arrivée à échéance du contrat avec l'opérateur en place a permis de diviser les coûts par deux tout en conservant la même qualité et à iso fonctionnalités.

« Nous venons de refondre le réseau qui possède en France 300 agences commerciales et plusieurs sites principaux » confirme Alexis Ferrero, DSI de Thomas Cook Voyages.

L'organisation représente 1500 personnes dont mille travaillent en agence.

La renégociation du contrat télécoms avec l'opérateur OBS en 2010 a été l'occasion de remettre à plat le réseau, et les coûts associés. Le réseau MPLS existant transportait la téléphonie sur IP, et les flux critiques de données de réservation.

La téléphonie est un moyen de vente, c'est donc un outil dont la qualité est essentielle. Le réseau gère trois classes de service : voix, data prioritaire, et data non prioritaire pour l'email par exemple qui est très envahissant.

Lors de la renégociation du contrat, l'objectif était d'obtenir de substantielles économies car la migration est une « opération assez laborieuse pour l'utilisateur comme pour l'opérateur » souligne Alexis Ferrero. Au final, « Nous avons retenu l'offre d'un petit opérateur télécoms, Mystream. Cet opérateur a de faibles coûts de structure car ses équipes sont peu nombreuses, comparativement à OBS ou SFR » explique le DSI.

En tant qu'opérateur, Mystream dispose de tarifs au prix opérateur pour les lignes SDSL de OBS.

Résultat, en passant par un opérateur de ce type, une entreprise cliente peut bénéficier de coûts nettement plus faibles pour accéder aux lignes louées. Même SFR ne pouvait pas s'aligner sur le prix des lignes, en raison de ses coûts de structure interne plus élevés. « En recourant à un petit acteur, la prise de risques n'était pas négligeable, mais elle n'était pas irréaliste non plus. En contrepartie, l'entreprise cliente doit être plus présente et

apporter une structuration des processus et des attentes, notamment en termes de reporting, d'indicateurs ou de monitoring » constate Alexis Ferrero. L'entreprise cliente doit s'impliquer plus. Au final, les coûts du réseau télécoms ont été réduits de moitié, passant de 1,4 million annuels à 700 000 euros.

Pourquoi ne pas avoir élaboré et opéré vous-même ce réseau MPLS ? « En dehors des questions des compétences qu'il faut posséder sur le MPLS, il faudrait disposer de tarifs attractifs en ce qui concerne les lignes louées de OBS. Or, cela n'est possible que si l'on est soi-même opérateur. Cette option n'est pas apparue dans les négociations » ajoute le DSI.

La téléphonie sur les sites est délivrée par des IPBX du canadien Mitel. On est là dans l'esprit du Low Cost tel qu'il peut être défini par Mystream. Les fournisseurs Cisco et Avaya ont été écartés, car ces produits sont de plus haut de gamme et plus coûteux. L'opérateur qui fournit les minutes téléphoniques est Verizon.

« Nous sommes en outre en train de basculer vers le standard SIP en matière de téléphonie, à la fois pour des raisons de coût et de flexibilité » indique Alexis Ferrero. Il s'avère que la liste de prix de Verizon est moins coûteuse de 15 % à 20 % lorsque l'entreprise cliente opte pour une interconnexion en SIP. Cela amènera une migration des IPBX vers une connectivité en IP.

« Accessoirement, cela nous permettra de fiabiliser notre gestion des appels grâce à une plus grande souplesse de gestion du trafic téléphonique IP. Nous pourrions plus facilement séparer le trafic qu'avec nos connexions RNIS » termine Alexis Ferrero. ■

Pour en savoir plus



Retrouver en vidéo

Alexis Ferrero
Thomas Cook Voyages
sur **CIO Online**



Pour en savoir plus



Retrouver en vidéo
Jean-Paul Freitas
 Bouygues Télécom
 sur **CIO Online**



Autre prochain chantier, c'est l'intégration entre la Visioconférence HD de Polycom, OCS 2007 R2 et Lync Server 2010 de Microsoft. « Nous avons aussi une réflexion en cours sur la convergence fixe-mobile et le Cloud » ajoute le responsable. On peut d'ailleurs relever que la question des standards en téléphonie sur IP demeure d'actualité. En la matière, le débat a lieu entre SIP et MGCP. Si la téléphonie de Microsoft respecte le standard SIP, on note que l'offre de convergence fixe-mobile de Bouygues Télécom respecte le standard MGCP, ce qui ne simplifie pas l'interconnexion des deux solutions.

De la téléphonie en mode Centrex

De fait, les offres de convergence fixe-mobile restent peu déployées en France. Or, la société Bonna Sabla persiste dans cette direction. Bonna Sabla est une entreprise industrielle. C'est un fabricant de tuyaux en béton. L'entreprise est répartie sur 70 sites, couvrant tout le territoire français, au travers de 26 sociétés juridiques. Elle emploie 2800 collaborateurs en France

C'est un des premiers clients de ce type d'offres qui repose sur de la téléphonie IP déléguée en mode Centrex. Dès lors, il est intéressant de voir comment sa vision évolue dans la durée. **Frédéric Rolland, DSI de Bonna Sabla**, a migré 70 PABX vers un Centrex IP dans le cadre de l'offre Business Synchro de Bouygues Telecom en 2006. En 2011, il poursuit plus que jamais dans la voie qu'il a choisie. N'a-t-il pas le sentiment d'être pieds et poings liés avec Bouygues Télécom ? « Je ne me sens pas dépendant car je peux toujours changer d'opérateur et même beaucoup plus facilement qu'avant puisque je maîtrise parfaitement mon parc » répond-il.

Il a toutefois passé toutes les lignes qui restaient dans un contrat VGA (Vente en Gros des abonnements) chez SFR. Ce qui permet de conserver deux opérateurs mobiles dans la place, et d'entretenir une saine émulation. Il conseille cependant pour ne pas être lié à vie à un opérateur de négocier dès le départ un co-terminus de toutes les lignes téléphoniques de tous les sites. « Cela permet de renégocier l'ensemble du parc à date fixe et donc de véritablement pouvoir faire jouer la concurrence » dit-il. S'il n'est pas fanatique du mode SaaS, car les modèles économiques ne lui semblent pas suffisamment éprouvés, le Centrex IP possède les vertus de la centralisation et d'une harmonisation technique. « Et les risques sont connus et maîtrisés depuis des décennies. Donc, tant que la technologie est stable, on ne peut que s'en féliciter » poursuit-il. Il constate également que le marché bougeait peu ces derniers mois. « Lorsque j'ai renégocié mes contrats Voix fixe-mobile et data Wan au printemps 2010, j'ai été très surpris du manque d'offres commerciales y compris sur l'offre Centrex et convergence Fixe-Mobile » relève-t-il.

Pas encore de triple convergence

Il a aussi testé, sans succès en 2010, les offres des opérateurs sur une triple convergence « Voix fixe- Voix mobile et Data Wan ». « Partie remise pour 2013 ! » annonce-t-il. Il suit avec attention les éventuelles répercussions du rachat d'Altitude Télécoms par Completel sur les opérations de Bouygues Telecom, car Altitude gère le Centrex IP pour l'offre Business Synchro. Il est également en veille sur les offres européennes, qu'elles viennent des opérateurs télécoms ou des opérateurs de réseau de données qui tous souhaitent se diversifier. Au final, le sentiment actuel du DSI est que ce type d'offre convient aux moyennes et grosses PME. « Pour les structures de plus de 2000 lignes, je ne sais pas » s'interroge-t-il.

Attractivité du territoire et téléprésence

Si les entreprises privées sont très motivées pour disposer de moyens de communications efficaces, c'est aussi le cas dans le service public. Exemple avec la communauté d'agglomération du Bourget. Cette communauté réunit trois villes : Le Bourget, Drancy et Dugny, soit 80 000 habitants.

On y déploie aussi de manière enthousiaste la vidéo conférence immersive. « Le projet de télé-présence est décidé pour la communauté d'agglomération du Bourget » confirme **David Larose, DSI de la communauté d'agglomérations.** « Nous allons déployer 3 salles, et les raccorder au réseau américain à très haut débit NLR. L'objectif est d'élargir les services disponibles pour les entreprises. La télé-présence améliore l'attractivité du territoire. » Ainsi, le constructeur d'hélicoptères Eurocopter a décidé de s'installer près de la communauté d'agglomération pour bénéficier de ces conférences en mode télé-présence.

Il y aura ouverture de trois salles de télé-présence, une pour chaque ville, Le Bourget, Drancy et Dugny. Ce sont les solutions de Cisco qui ont été retenues. C'est une des premières installations de ce type dans une collectivité locale en France. « Il s'agit d'un seul écran, avec le modèle Telepresence system 1300, car nous n'avons pas un gros budget d'investissement » ►

Pour en savoir plus



Retrouver en vidéo
Frédéric Rolland
 Bonna Sabla
 sur **CIO Online**





Je veux pouvoir envoyer mon serveur de voix sur IP dans un Cloud

David Larose

Communauté d'agglomération du Bourget

indique David Larose. Ces salles seront ouvertes gratuitement aux TPE et aux PME. Les autres entreprises seront facturées. Les salles vont être connectées au réseau universitaire à très haut débit, le NLR (<http://www.nlr.net/>). L'ouverture de la salle de Drancy s'est réalisée au début avril 2011. Celle du Bourget est prévue en Septembre.

« Nous voudrions également faire des échanges culturels notamment en anglais, pour les enfants. Car l'immersion est totale. Au bout de deux minutes, on oublie complètement que la personne est à des milliers de kilomètres » souligne le DSI.

La ToIP dans le nuage

Au-delà, David Larose affiche la volonté d'externaliser dans le Cloud la totalité de l'informatique, téléphonie comprise, afin de ne plus avoir à s'occuper de ces équipements et de pouvoir se concentrer sur des projets à valeur ajoutée. « L'informatique demande des compétences de plus en plus pointues, des personnels de plus en plus nombreux. A un moment il faut faire un choix, et pour ma part, je n'ai pas envie de me focaliser sur cela. Il y a des gens dont c'est le métier et je veux le leur confier » relève-t-il. « Je ne veux plus devoir être préoccupé par des IPBX qui prennent deux racks. Je veux un serveur de voix sur IP dont je peux dire du jour au lendemain, je l'envoie sur tel Cloud. C'est le prestataire qui doit alors délivrer les performances » dit-il.

Dans cette démarche, la virtualisation est un passage obligé. Or, la téléphonie se virtualise difficilement car il s'agit de logiciels propriétaires sous la coupe de leur fournisseur. En l'occurrence, le fournisseur est Cisco pour la communauté d'agglomération du Bourget. Dès lors, afin de virtualiser le téléphone, le DSI a opté pour les serveurs UCS de Cisco. Il s'agit de serveurs x86, mais dont le support est assuré par Cisco. Ces serveurs hébergent les fonctions de téléphonie Call Manager, Call Center et ACS. La migration vient de s'effectuer depuis les plateformes de téléphonie d'Avaya. Les serveurs UCS permettent la virtualisation des multiples applications de téléphonie, ce qui évite d'empiler les appliances dans le Data Center, avec chacune son support et ses contraintes.

Et le DSI dispose d'un support unique pour l'ensemble du matériel et du logiciel, afin de ne pas retomber dans le souci habituel lorsque plusieurs fournisseurs sont impliqués et que chacun se renvoie la balle en cas de problème. Sans compter, estime-t-il, qu'il n'y a pas encore d'intégrateur ayant suffisamment de compétences sur ce domaine en France, et à qui on pourrait s'adresser afin de disposer d'un support unique. D'autres applications devraient être basculées sur ces serveurs UCS telles que la vidéo surveillance, réalisée au travers de 240 caméras, et le Wifi.

Une cité numérique

De manière générale, on remarque le dynamisme de la politique numérique de la Communauté d'agglomérations du Bourget. On citera la couverture en fibre optique, de type FTTH du territoire ou l'étude de la couverture en Wifi gratuit outdoor. En ce qui concerne le Wifi gratuit en extérieur, cette idée vient dans la continuité de la gratuité des cantines scolaires pour les trois communes concernées. L'étude d'installation des AP (Access Point) Wifi est en cours de réalisation. Le déploiement pourrait être effectif en 2012. L'idée est d'ouvrir ce réseau aux citoyens pour téléphoner gratuitement via des outils comme Skype ainsi que pour accéder à internet.

D'autres usages sont possibles comme l'ouverture aux connexions des véhicules de la police ou aux bus de la RATP. Actuellement, les véhicules de la Police utilisent la 3G, « mais le débit n'est vraiment pas à la hauteur » relève David Larose. D'un point de vue technique, la démarche est de ne pas opter pour du Wifi Mesh car il ne doit pas y avoir plus de 2 sauts pour arriver à la fibre optique de la communauté de communes. Sinon, le débit en wifi risque d'être beaucoup trop faible. Le wifi en ville devrait également aider au déploiement de la vidéo-protection, à la géo-localisation, ou à placer des tags sur les panneaux d'affichage.

Enfin, le DSI a programmé la migration vers IPv6 pour le 8 juin, comme Google! Ce sont les postes de travail, et les téléphones IP qui vont être migrés. En tout, il s'agit de 1700 terminaux. L'usage d'IPv6 devient nécessaire à la communauté d'agglomération car il y a de plus en plus de terminaux connectés au réseau, tels que les capteurs de gestion technique des bâtiments, pour la gestion de l'eau et de l'énergie. « Nous avons plus de cent bâtiments à gérer, et pour traiter les capteurs, l'usage des VLans arrive en bout de course. Tout compris nous aurons 3000 objets communicants à terme » explique David Larose. Il n'y a pas a priori de difficultés majeures identifiées autour de cette migration. Rendez-vous le 9 juin. ■

Pour en savoir plus



Retrouver en vidéo

David Larose
de la Communauté
d'agglomération du Bourget
sur **CIO Online**



Jean-Pierre Blettner

Devenir prestataire spécialisé après avoir été DSI

Jean-François Beuze était DSI d'une filiale de la Caisse des Dépôts et Consignations. Il a quitté cette situation assurée pour se lancer en tant que prestataire de services et de conseils au secteur financier. Il donne la marche suivie pour réaliser cette reconversion.



CIO : *Comment quitte-t-on un groupe aussi solide et offrant de belles perspectives de carrière comme la Caisse des Dépôts et Consignations ?*

Jean-François Beuze : Ma prise de risque était limitée. Je partais en ayant des clients assurés. Et j'ai créé la société Sifaris en 2008 pour pouvoir signer un gros contrat avant le 1^{er} janvier. Je ne m'y suis vraiment engagé qu'après mon départ en 2009. Entrer à la CDC est assurément difficile. Mais la quitter doit être également soigné. Ce n'est pas un groupe avec lequel il faut se fâcher vu son importance sur le marché. Pour faciliter mon remplacement, j'ai accompagné mon successeur durant six mois.

CIO : *Votre profil est informatique et pas très business. Comment se lance-t-on dans le consulting informatique et en sécurité pour les métiers financiers avec un tel profil ?*

Jean-François Beuze : J'ai beaucoup travaillé avec le middle-office. J'ai été chef de projet d'une mise en conformité réglementaire des pratiques d'une des filiales de la CDC. J'ai alors été amené à comprendre les métiers concernés en partageant leur vision et leur vocabulaire, tout en y associant ma compétence technique. J'ai ainsi acquis une double casquette à la fois d'expert technologique et de responsable du contrôle interne qui vérifie le respect des attentes des autorités de contrôle.

CIO : *A part l'irruption de la crise financière, qu'est-ce qui a été le plus compliqué à gérer ?*

Jean-François Beuze : La crise financière n'a pas du tout été un problème pour moi. Par ailleurs, la plus grosse difficulté quand on se lance, c'est d'être seul. Avant, je disposais de toute une équipe réalisant le support. Du jour au lendemain, il n'y avait plus personne quand je me retournais. Une autre difficulté courante, c'est le démarchage des clients. Mais j'avais déjà trois clients et un chiffre d'affaires assuré de 370 000 € alors que j'étais encore seul, au moment de mon départ de la CDC. En revanche, il m'a fallu acquérir les réflexes de la direction d'entreprise.

CIO : *Comment avez-vous procédé ?*

Jean-François Beuze : Je me suis associé à l'ancien secrétaire général de CDC Ixis Private Equity qui ne travaille pas dans l'entreprise Sifaris mais qui en est actionnaire et administrateur. Il était présent dès le départ pour aider à la structuration de l'entreprise pour la comptabilité, les aspects juridiques, le recrutement de collaborateurs ou la recherche de locaux. Il est plus facile de bien tout structurer quand il n'y a encore qu'un seul salarié et que celui-ci est le co-fondateur. La mort prématurée des TPE est souvent liée à la solitude du dirigeant. Un tel associé sait me relever la tête de l'opérationnel au quotidien lorsque ►

UN SPÉCIALISTE DE LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Universitaire, Jean-François Beuze a obtenu son DESS « application des réseaux et de la télématique » en 1999 à l'Université de Melun Sénart. En 2008, il suit une formation au métier de RSSI puis en 2009 une formation en stratégie d'entreprise à HEC. D'abord responsable de site pour CDC Ixis PE, il met en place les politiques de conformité aux exigences de l'AMF pour les filiales de la CDC. De 2006 à 2009, il est DSI et RSSI de CDC Entreprises, société de gestion financière

du groupe CDC. Sa société Sifaris, créée fin 2008, réalise du conseil et de l'intégration de solutions pour les sociétés financières en matière de gouvernance, sécurité et résilience avec mise en place de PCA/PRA. Les sociétés financières sont souvent des PME de 3 à 50 personnes pouvant gérer 400 millions d'euros d'actifs. 500 sociétés de ce type sont agréées par l'AMF et la plupart sont indépendantes. ■

c'est nécessaire. Un autre facteur d'échec consiste dans les « mauvaises rencontres ». Il existe des « partenaires » qui sont en fait des parasites qui s'intègrent au business et peuvent être toxiques. Un partenaire en difficulté, par exemple, peut chercher à se redresser à tout prix en s'appuyant sur une jeune pousse et son dynamisme. Au prix de la mort de celle-ci. Il faut savoir écarter ce genre de partenaires tout de suite afin de ne pas être tiré vers le bas.

CEO: *Quels autres conseils pourriez-vous donner avant de se lancer dans la création d'entreprise ?*

Jean-François Beuze : Il y a trois éléments qui méritent l'attention. Tout d'abord, il faut de l'implication. Créer son entreprise suppose un investissement constant chaque jour, ce qui est difficile. Il ne faut pas négliger cette implication du créateur ni sous-estimer son ampleur. Ensuite, il faut de la persévérance. Si l'on croit à son modèle, il faut persévérer malgré les difficultés. Enfin, il faut un accompagnement. Le créateur ne doit pas s'isoler mais au contraire savoir s'entourer des bonnes personnes. L'isolement mène à l'échec. ■

Propos recueillis par Bertrand Lemaire

AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE SON SI DES SOLUTIONS PRAGMATIQUES

jeudi 19 mai 2011 - Automobile Club de France - 8 h 30 à 14 h 00 - Paris 8e

L'informatique fait un bond en avant en termes de performances. La circulation de l'information est toujours plus rapide - avec l'arrivée de l'Ethernet à 100 Gbit/s, des serveurs multi-coeurs virtualisés, du stockage SSD et des compresseurs de données - sans oublier la mobilité à haut débit ou les télécoms sur fibre optique. Les managers IT doivent intégrer ces avancées sans mettre en danger l'interopérabilité de leurs systèmes.

Cette démarche impose un suivi pointilleux de la qualité de service.

INSCRIVEZ-VOUS

Pourquoi le Cloud Computing n'est pas juste un nouveau nom pour l'externalisation

Lorsque vous pouvez acheter un serveur pour 12 centimes de l'heure, cela change tout sur la façon dont vous gérez l'informatique. C'est le point de vue défendu chez nos confrères américains de CIO.com par Timothy Chou, ancien président d'Oracle On Demand et enseignant à Stanford.



Beaucoup d'entre vous doivent se demander si le Cloud Computing n'est pas seulement un nouveau nom pour l'ASP (Application Service Provider), la FAH (Fourniture d'application hébergée), le Software as a Service, pour l'externalisation, ou pour les plus âgés, le service bureau. Bien que le Cloud Computing partage des principes avec chacun de ces modèles, quelque chose de plus significatif est en train de se passer, quelque chose qui a le même impact que le changement de génération lorsque l'on basculé depuis les mainframes vers le client/serveur.

Permettez-moi de vous expliquer à quel point ce changement est important.

En 2008, j'ai lancé une série de conférences sur le Cloud Computing à l'Université Tsinghua de Pékin. Amazon a eu l'amabilité de faire don de 3000 \$ de temps de calcul à mes élèves. Le premier jour de classe, je leur ai dit qu'avec 3000 \$ ils pourraient acheter un serveur en Irlande, en Virginie ou en Californie pendant 3 ans et demi. Ils bâillèrent. Puis je leur ai dit qu'avec les mêmes 3000 \$ ils pouvaient acheter 10000 serveurs pendant 30 minutes. Ils ont cessé de bâiller. Personne n'avait jamais été capable de faire cela auparavant. Bien sûr, qu'est-ce qu'on pourrait bien faire avec autant de serveurs ? Eh bien, des gens utilisent déjà des milliers de serveurs pour effectuer des diagnostics de tumeur, de l'analyse de risques ou des tests de montée en charge. Peut-être qu'un jour cette capacité massive sera-t-elle utilisée pour fournir plus de services pratiques, et fournira des informations pertinentes à des clients qui travaillent pour un établissement de santé, le secteur de la distribution ou la rénovation d'habitat.

Que réserve l'avenir ? Sur le front des applications, il y a encore beaucoup à construire. Certaines choses peuvent même sortir de votre organisation, tout comme les outils de réservation Sabre sont sortis de la compagnie aérienne American Airlines. Tout comme pour le calcul et le stockage, il y a tout lieu de penser qu'il y aura des services spécialisés dans le Cloud, différenciés selon leur localisation, leur sécurité ou leurs performances. Aujourd'hui, il existe une poignée d'offres de stockage et de calcul, mais regardez le catalogue de tout fournisseur de matériel et vous verrez des centaines de types de serveurs ou d'unités de stockage. Pourquoi ne serait-ce pas le cas dans un Cloud ? Aujourd'hui, les services de Cloud pour le calcul et le stockage sont situés dans un petit nombre de pays. Mais le Canada, le Mexique, le Brésil, l'Inde et la Chine vont aussi entrer dans le jeu. Et à l'heure où tous les fournisseurs d'informatique en nuage cherchent à étendre leurs services de sécurité, attendez-vous à des services améliorés en la matière comme de l'authentification à deux facteurs.

***Compte tenu de tous ces changements, que devrait faire un DSI ?
Devenez malin, spécialisez-vous.***

Créez un bureau du Cloud Computing. Dédiez des spécialistes pour les services de Cloud pour les centres informatiques, le calcul et le stockage, les applications et les plateformes. Demandez à votre spécialiste des applications en mode Cloud d'effectuer l'inventaire de toutes vos applications d'entreprise et demandez au prestataire de les gérer.

Devenez malin en ce qui concerne les services délivrés à la fois par des prestataires publics ou privés et employez-les dans tous vos nouveaux déploiements. Faites cela non seulement pour vos applications ►

métiers, mais également pour les plateformes que le Cloud utilise pour gérer la sécurité, la disponibilité et la performance de votre portefeuille applicatif. Est-ce que cela a encore le moindre sens de faire fonctionner vous-même un logiciel de filtrage anti-spam quand vous pouvez l'acheter en tant que service ?

En ce qui concerne vos spécialistes du centre de calcul en mode Cloud, faites en sorte qu'ils deviennent malins sur le coût de l'énergie, à la fois en dollars et en carbone. Demandez à vos spécialistes de la puissance de calcul et de stockage en mode Cloud qu'ils soient malins en matière de services et de modèles économiques. Demandez-leur de vous expliquer les tarifs et pourquoi vous devriez faire ce choix. Si cela a du sens, envisagez de construire votre propre service de Cloud informatique. Calculez vos tarifs en centimes par heure, et revendez vos services de Cloud dans la même zone géographique ou pour les entreprises du même secteur d'activité que le vôtre. Enfin, soyez malins sur la fonction « moteur de recherche ». Je sais que vous avez vos gourous en SQL, mais qui est votre gourou en « moteur de recherche » ?

Pour ceux d'entre vous qui ont vécu le basculement du mainframe au client/serveur, utilisez les leçons que vous en avez tirées à l'époque afin de vous en inspirer aujourd'hui. C'est vrai. Nous sommes repartis pour un tour, une fois de plus. ■

Timothy Chou pour CIO.com

*Timothy Chou est l'auteur de
« Cloud: sept modèles économiques »
et il enseigne l'informatique en mode
Cloud Computing à l'Université de Stanford*

Pour en savoir plus



Retrouvez
la version originale
sur
CIO.com



Pour en savoir plus



Retrouvez
le « spécial cloud »
de
CIO.com



CONFÉRENCE

LA GESTION DES RISQUES

ARBITRE DE LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

A l'ère de la généralisation des smartphones et de l'onde de choc créée par le site Wikileaks, le système d'information de l'entreprise apparaît ouvert tous azimuts. Face aux menaces, les managers IT ne peuvent plus réagir au coup par coup en plaçant des rustines de protection au fil de l'eau.

La politique de sécurité doit s'insérer dans une démarche de gestion des risques et de conformité réglementaire à l'échelle de l'entreprise.

Les arbitrages en matière d'investissement deviennent critiques et s'effectuent selon les priorités métiers afin d'accroître la compétitivité.

Le capital informationnel de l'entreprise doit faire l'objet de toutes les attentions tandis que dans le même temps, le système d'information est devenu lui-même une aide à la gestion des prises de risque de l'entreprise.

INSCRIVEZ-VOUS

« L'innovation a autant besoin de l'informatique que l'inverse »

Richard Hababou est directeur Innovation groupe de la Société Générale. Il voit la direction de l'innovation comme un veilleur et un démonstrateur placés entre les services de la banque et le monde extérieur.



CIO: *En quoi consiste votre poste de directeur de l'innovation groupe créé il y a deux ans à la Société Générale ? Est-ce à dire qu'il n'y avait aucune innovation auparavant ?*

Richard Hababou : Pas du tout. Il y avait plusieurs fonctions d'innovation au niveau du groupe qui ont été regroupées et nous avons complété avec des fonctions nouvelles. Cependant, les fonctions d'innovation intégrées aux métiers, pour le marketing produit par exemple, restent à leur place. En tant que directeur de l'innovation groupe, je suis un veilleur, un trieur, un déclencheur, un incubateur, un démarreur mais je ne mets pas en œuvre. Par exemple, nous pouvons proposer au marketing des technologies permettant éventuellement de créer de nouveaux services pour les clients mais ces nouveaux services

seront mis en œuvre par la direction marketing elle-même. La direction de l'innovation est une interface entre l'extérieur, ce que l'on peut y trouver, et les services internes. Nous pouvons surveiller les innovations réalisées par les concurrents, en lien avec la veille marketing. Nous pouvons aussi relever qu'Apple lance un service potentiellement intéressant pour une banque sur iTunes ou bien que Facebook va lancer une solution de paiement.

CIO: *Jusqu'où allez-vous dans l'intégration d'une innovation dans le groupe Société Générale ?*

Richard Hababou : Nous pouvons mettre en place un démonstrateur. Le cas échéant nous agissons en ayant recours à des entreprises extérieures. La clé du succès réside dans la collaboration avec les équipes métiers concernées. Le chef d'un projet de ce type est toujours côté business. Une innovation dans un silo isolé, cela ne marche pas. Nous ne travaillons seuls que dans la phase de veille et de détection, jamais au-delà. Une fois le démonstrateur mis en place, l'innovation est jaugée avant d'être soit reprise totalement en main par la direction métier concernée, soit elle est abandonnée. Nous intervenons également pour valoriser les innovations réalisées au sein des différents services du groupe par des Trophées Innov'Groupe. Par contre, les boîtes à idées sont actuellement gérées par chaque division. ▶

UN PARCOURS DEPUIS LA PRODUCTION INFORMATIQUE JUSQU'AU FINANCEMENT DE START-UP

Après son bac, Richard Hababou suit, en 1979, une formation professionnelle en production informatique à l'AFPA. Durant quelques années, il enchaîne les missions courtes dans la production informatique, les systèmes et les réseaux. En 1983, il rejoint le secteur bancaire en entrant à la Banque du BTP puis, peu après, à la Banque de l'Union Européenne. Il s'y occupe encore de production informatique, de réseaux de PC et de systèmes CICS. Il entre à la Société Générale en 1987 comme responsable de la production informatique pour la DRH, ce qui inclut la bureautique et les infocentres. Puis il devient adjoint au DSI de la direction des financements spécialisés (crédit-bail immobilier), ce qui comprend la supervision des systèmes d'information des filiales. En 1995, il prend en charge les nouvelles technologies à la direction de la

stratégie des systèmes d'information et initie ainsi le premier site web de la banque. Quittant l'informatique, Richard Hababou part aux Etats-Unis de 2001 à 2009 pour y mener des opérations de « Corporate venture » pour le compte de la Société Générale. Cette activité consiste à participer au financement de start-up sur les fonds propres de la banque, des start-up dont les technologies peuvent être intéressantes à des fins d'usage interne. La Société Générale devenant bêta-testeur des solutions financées, ses besoins internes sont intégrés au développement. L'une des entreprises ainsi financée est IronPort, une plateforme de sécurisation et de filtrage de la messagerie, qui sera ensuite revendue à Cisco. Puis, à la création du poste en 2009, Richard Hababou devient directeur de l'innovation groupe. ■

CIO: *Les domaines d'innovation, au vu des activités de la Société Générale, ne restent-ils pas très IT ?*

Richard Hababou: Le socle technologique est de fait très souvent informatique mais ce n'est pas toujours le cas. Ceci dit, nous travaillons sur les usages, sur les mises en situation, pas sur les technologies elles-mêmes.

CIO: *En tant que direction de l'innovation, quels sont vos propres besoins en informatique ?*

Richard Hababou: En premier lieu, on trouve bien évidemment la bureautique de base. Mais nous avons aussi besoin d'outils spécifiques, au premier rang desquels il y a des outils de veille automatisée avec un classement des informations. Faire cela à la main est devenu tout simplement impossible. Pour l'innovation participative ou les Trophées, nous avons besoin d'autres outils comme des espaces collaboratifs ou des réseaux sociaux d'entreprise. Enfin, nous avons bien sûr besoin de plates-formes de tests. Les outils sont gérés par la DSI. La direction de l'innovation ne doit en aucun cas avoir de responsabilité technique, ce qui relève de la DSI. La direction de l'innovation est un des clients internes de la DSI, même si elle est un peu spécifique puisque nous avons besoin de beaucoup de personnalisation là où les autres directions veulent de l'industrialisation.

CIO: *Avez-vous un exemple d'innovation dans le domaine informatique ?*

Richard Hababou: Nous avons travaillé sur une application de monde virtuel 3D avec des avatars pour représenter chaque participant. C'est une sorte de Second Life privatif en quelque sorte. L'idée est d'y organiser des réunions virtuelles où les avatars peuvent discuter entre eux et aussi s'échanger des documents. Un tel monde virtuel permet de se réunir plus souvent puisque l'on s'affranchit des déplacements autant que des limitations de la vidéoconférence, qui réunit le plus souvent seulement deux personnes. La phase de test technologique est une réussite. Nous sommes actuellement sur la phase de prototypage avec des testeurs issus des métiers.

CIO: *Votre parcours dans l'informatique a-t-il été utile pour votre poste actuel ?*

Richard Hababou: Etant donné que dans le passé j'ai été confronté aussi bien à des problématiques de développement logiciel, y compris des migrations, et des besoins de production-industrialisation avec ses demandes en fiabilité et sécurité, je connais ces questions. Cela facilite de fait le contact avec ceux qui mettront en œuvre. Je comprends les impératifs auxquels l'innovation doit obéir pour passer en production.

CIO: *Quelles sont vos attentes vis-à-vis de la DSI ?*

Richard Hababou: La DSI doit être agile, rapide et réactive. Elle doit être capable d'intégrer les nouvelles technologies au rythme où le client les exige pour améliorer son expérience utilisateur. Notre direction de l'innovation répond aussi aux besoins propres de la DSI au travers de deux personnes dédiées. Nous suivons ainsi des sujets comme le Cloud ou la virtualisation. Mais, de ce point de vue, la DSI est pour nous un métier de la banque comme un autre. L'innovation a autant besoin de l'informatique que l'inverse. Si nous nous écoutons et nous nous comprenons, nous trouverons toujours ensemble les solutions pour le développement de l'entreprise. ■

Propos recueillis par Bertrand Lemaire

LES QUATRE PILIERS DE LA SAGESSE DU DSI

Pour Richard Hababou, un bon DSI est avant tout un bon cadre dirigeant. De ce fait, il se doit de :

- ① Être ouvert à l'innovation, aux autres et aux autres pensées ;
- ② Penser loin, anticiper, être en avance de phase sur le moment, être capable d'agilité et de réactivité ;
- ③ Se soucier du développement personnel de ses collaborateurs ;
- ④ Travailler en équipe avec l'ensemble de ses collègues, notamment de la direction de l'innovation bien entendu, pour assurer le succès et le développement de son entreprise.

L'EFFICACITÉ PAR LA MOBILITÉ

GRÂCE AUX NOUVELLES APPLICATIONS MOBILES QUE NOUS AVONS DÉVELOPPÉES, NOS TECHNICIENS PEUVENT TRAVAILLER PARTOUT, À TOUT MOMENT DE LA JOURNÉE.



DEPUIS, LEUR PERFORMANCE ET LEUR TENSION ARTÉRIELLE ONT NETTEMENT AUGMENTÉ.

CIO EVENEMENTS 2011

Inscrivez-vous dès à présent aux conférences 2011 sur cio-online.com

19 mai 2011

AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE SON SYSTÈME D'INFORMATION : DES SOLUTIONS PRAGMATIQUES

L'informatique fait un bond en avant en termes de performances. Les managers IT doivent intégrer ces avancées sans mettre en danger l'interopérabilité de leurs systèmes.

7 juin 2011

LA GESTION DES RISQUES : ARBITRE DE LA SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION

A l'ère de l'iPhone, le système d'information est ouvert tous azimuts. Les DSI ne peuvent plus réagir au coup par coup.

23 juin 2011

LE SAAS REDÉFINIT LE SYSTÈME D'INFORMATION

La vague des applications en mode Saas envahit les entreprises. Tous les domaines IT et fonctionnels sont touchés : le collaboratif, la téléphonie, la sécurité, la relation client, etc. Quelle doit être l'attitude des managers informatiques ?

28 juin 2011

SOUTENIR LES NOUVEAUX MODÈLES ÉCONOMIQUES DES ENTREPRISES

Les systèmes d'information constituent un levier d'action essentiel pour réussir le déploiement d'une nouvelle stratégie d'entreprise.

SOMMAIRE N° 37 MAI 2011

RETOURS D'EXPÉRIENCES : La virtualisation dans les datacenters

GESTION DE CARRIÈRE : De DSI groupe à DG d'une filiale d'e-commerce

FACE AUX MÉTIERS : L'informatique face à la gestion de la conformité

Pour toute demande concernant CIOpdf : cio-abonnement@it-news-info.com - N° de téléphone dédié : 03 27 32 26 29

Une publication de :

IT NEWS INFO - 6-8, rue Jean-Jaures 92 800 Puteaux • Tél. : 01 41 97 61 45

Directeur de la rédaction : Jean-Pierre Blettner • jpblettner@it-news-info.com

Chef des informations : Bertrand Lemaire • blemaire@it-news-info.com

Principaux associés : Adthink Media et International Data Group Inc.

Président : Bertrand Gros

Directeur de publication : Marc Lavigne Delville

Directeur général : Jean Royné

Président du groupe Adthink Media : Sylvain Morel

Réalisation : Rémy Beaudégel

SEPIA Studio - 6 rue Jules Simon 92 100 Boulogne

CIO est édité par IT NEWS INFO, SAS au capital de 3 000 000 €

Durée de la société :

jusqu'au 7 septembre/2106

Siret : 500 034 574 00029 RCS Nanterre