

INFOGERANCE GLOBALE, D'APPLICATION, HEBERGEMENT...

Les enjeux de l'externalisation

Dans un contexte de compétitivité accrue et dans un environnement économique incertain, les entreprises cherchent une organisation délivrant un niveau de service élevé à moindre coût, en se libérant des contraintes liées à la complexité et la gestion des solutions informatiques.

C'est pourquoi de plus en plus d'entreprises font appel aujourd'hui à un prestataire spécialisé pour héberger et gérer tout ou partie de leur système d'information, afin de se concentrer sur leur métier d'origine en gagnant en adaptation, en flexibilité et en compétitivité face aux demandes et besoins du marché.

Sitec propose un ensemble de services à valeur ajoutée pour l'entreprise, bénéfiques majeurs de l'externalisation:

- Amélioration de la qualité du service rendu à l'entreprise et à ses utilisateurs à travers la maîtrise de la production du système d'information
- Disponibilité des systèmes, assurée par un engagement de résultats contractuel
- Accessibilité indépendamment des situations géographiques
- Réactivité dans la mise en place d'outils fonctionnels et adaptation à l'évolution de l'entreprise

Notre offre est construite autour de solutions techniques et organisationnelles :

- L'infogérance de systèmes d'information garantit l'utilisation des applications avec des coûts maîtrisés dans un environnement sécurisé
- L'expertise technique et le support utilisateur pour accompagner l'entreprise dans ses choix technologiques en lien avec sa stratégie

Infogérance globale

Imaginons un système d'information qui soit basé uniquement sur l'utilisation d'outils et non sur leurs moyens de production ! Personne ne songe aujourd'hui produire sa propre électricité, ni fabriquer sa propre route pour faire avancer sa voiture...

La production informatique relève de cette démarche : généralement, chaque entreprise construit son propre système d'information, d'une complexité de gestion et de maintenance extraordinaire alors qu'ils sont généralement identiques, dans le but de fournir des outils, les applications, qui sont la richesse et la spécificité de l'entreprise.

L'externalisation de la production informatique répond à cette attente forte, l'entreprise se concentrant sur son outil et non sur le moyen de production de cet outil. Cette démarche peut être réalisée de manière globale, l'intégralité des applications étant délivrée aux utilisateurs sous la forme d'un flux à travers un simple navigateur Internet.

Infogérance d'applications

Lorsqu'une entreprise engage sa réflexion sur la mise en place d'un nouvel outil, cela répond à une attente liée au métier, à un contexte stratégique, à une contrainte de marché, à la nécessité de rester performante, à évoluer à travers une technologie. Si la réflexion est fonctionnelle, la prise de décision met en lumière un aspect technique à fort impact : l'environnement de production.

Une nouvelle solution à mettre en place s'accompagne dans le modèle classique de nouvelles compétences à acquérir (et à maintenir !), d'investissements non budgétés, de problèmes d'accessibilité et de sécurité de l'information... Le coût réel de la nouvelle solution est grevé par ses besoins en production, conduisant l'entreprise dans une spirale technique très éloignée de son métier, et de l'objectif initial de rentabilité.

L'infogérance d'application apporte une réponse pertinente aux entreprises, PME et Grands Comptes, qui au delà des bénéfices de l'externalisation, attendent des réponses à des enjeux tels que :

- Déploiement rapide et maintenance centralisée
- Accessibilité
- Indépendance technologique
- Sécurisation des données

Concentrez vous sur l'essentiel : le choix fonctionnel ...

L'application doit être considérée comme un outil, apportant une solution à un enjeu fonctionnel dans l'entreprise; dans l'approche proposée par SITEC, la recherche du produit reste la prérogative essentielle de l'entreprise qui conserve la maîtrise de ses outils : seule la production est externalisée.

... et rentabilisez vos investissements

Garantir le déploiement rapide et la disponibilité opérationnelle d'une nouvelle application est un objectif majeur pour valoriser un investissement sur un "outil applicatif" et assurer un retour sur investissement optimal. L'hébergement d'application permet à l'entreprise de se concentrer sur le résultat opérationnel de la mise en oeuvre et d'en oublier la complexité technologique associée : le risque d'échec est minimisé, les équipes projet se concentrant l'intégration et l'utilisation de l'outil dans l'entreprise.

Pour oublier la technologie

Le modèle technologique proposé par SITEC permet de s'affranchir des technologies du système d'information avec un objectif simple : donner accès aux applications à travers un simple navigateur Internet. Ce modèle s'applique à la majorité des solutions applicatives du marché, qu'elles soient développées dans un modèle Internet ou plus traditionnellement dans un environnement type windows. Nos équipes de consultants techniques vous aiderons à valider la faisabilité technique d'hébergement de vos applications, qu'elles soient de marché ou issues de développements spécifiques.

Solutions pour les PME

Stratégie d'entreprise et charge informatique, une conciliation difficile !!

Gestion de la complexité, coûts non maîtrisés, nouveaux besoins fonctionnels, dépendance d'une expertise... la quadrature impossible pour une entreprise face à un système d'information qui lui échappe, où qui n'évolue pas avec les besoins ! Certaines fonctions essentielles ont un coût disproportionné pour le service rendu, d'autres ne sont pas mises en oeuvre car les investissements financiers, organisationnels et technologiques associés sont une charge trop importante. Des solutions simples sont pourtant disponibles et largement accessibles à tous, basées sur le modèle de l'externalisation de service et qui apportent de nombreux bénéfices et accompagnent l'entreprise dans sa compétitivité.

Fonction et valeur ajoutée : poids du moyen de production

Externaliser une fonction permet d'obtenir des gains significatifs, en terme financiers directs, mais aussi en terme de productivité et de performance :

- Gains financiers directs à travers l'approche service qui consomme un budget de fonctionnement et non plus d'investissement
- Gains financiers indirects par la suppression des nombreux coûts cachés, liés à l'évolution technologique ou à l'effort nécessaire à maintenir le service opérationnel
- Gains qualitatifs basés sur l'engagement de résultat
- at (et non plus sur une certitude de coûts !!)

Utiliser un outil sans s'occuper des moyens pour le produire

SI nous avons tous besoin d'une messagerie, nous avons aussi tous besoin de la protéger contre les virus, et aujourd'hui d'endiguer le flot "spams"... ces activités rendus obligatoires nous imposent de mobiliser des moyens excessifs face à un problème qui nous échappe totalement : la valeur ajoutée est faible (le service devrait fonctionner "normalement" sans ces problèmes, et pour cela nous mobilisons trop de moyens) et perturbe la performance.

La mutualisation des moyens de production

Chaque entreprise consacre donc des efforts importants sur des domaines à faible valeur ajoutée, et ces moyens sont souvent les mêmes pour chacune d'entre-elles ! Mutualiser ces moyens, idée fondatrice de l'offre d'infogérance externalisée, permet de gagner dans beaucoup de ces domaines : cette approche peut s'appliquer à de nombreuses fonctions dans l'entreprise :

- La sécurité, domaine très complexe qui nécessite une gestion quotidienne
- La messagerie, avec ses lourdes problématiques de protection (antivirus, antispam), mais aussi avec des besoins fonctionnels rarement mis en oeuvre pour des raisons économiques : partage d'agenda et de calendriers par exemple !
- Les applications de bureautique : nous utilisons tous le même traitement de texte et le même tableur ! nous attendons tous une information sécurisée et sauvegardée
- La sauvegarde, exemple typique d'une fonction lourde, sur le plan économique en investissement matériels et logiciels, mais aussi sur le plan organisationnel avec un besoin important en moyens humains, le tout pour un résultat trop souvent inopérant !!
- etc..

Une réflexion stratégique

Certains outils restent cependant spécifiques à l'entreprise; le modèle s'applique aussi à ces outils fonctionnels particuliers, les applications de gestion, pour des motivations différentes mais aussi essentielles :

- Le besoin d'une disponibilité permanente, qui engendre aussi des coûts et des moyens trop importants
- La nécessité de donner accès depuis des sites géographiques distants, qui impose de mettre en oeuvre une infrastructure spécifique dédiée
- L'environnement sécurisé des données, informations vitales pour l'entreprise
- La réflexion sur le côté fonctionnel d'une solution, et non sur ses besoins techniques production

L'hébergement d'applications est une réponse concrète et réaliste qui accompagne de nombreuses entreprises dans l'utilisation optimale de leurs investissements logiciels avec engagement de résultats.

Solutions pour les petites entreprises

Une alternative à un modèle consommateur de moyens

Les situations qui mettent en valeur les bénéfices de l'externalisation sont nombreuses, et si il est difficile de définir des critères définitifs tant sont variées les situations de chaque entreprise, il existe cependant quelques critères à prendre compte :

- A partir de combien de salariés doit on recruter un responsable ou une compétence informatique ?
- La charge salariale liée à cet emploi apporte t elle une garantie de service à mes utilisateurs ?
- Ma répartition géographique m'impose t elle des choix technologiques complexes et onéreux, qui freinent la mise en oeuvre d'un système d'information homogène ?
- Comment va se comporter mon système lors de la prochaine attaque de virus ?
- Suis je en règle avec les éditeurs de licence, et le coût d'une prochaine mise à jour ne risque t il pas d'être une nouvelle charge excessive ?
- etc....

Un poste de travail, et la complexité de l'informatique est déjà présente ! Deux, trois, dix postes entraînent une surcharge de travail très éloigné de l'expertise métier de l'entreprise, et les questions sans réponses sont nombreuses; pour sortir de ce modèle, [l'infogérance globale](#) de systèmes d'information répond à ces interrogations en délivrant à travers une simple connection Internet l'accès à l'ensemble des [applications](#) de l'utilisateur, de la bureautique et [la messagerie](#) à son application de gestion, et ce manière [totalement sécurisée](#).

Réduction des coûts et qualité de service

Pour une petite entreprise, le coût du système d'information est plus lié à la charge de travail qu'il induit en gestion qu'à son coût direct d'acquisition; souvent constitué de quelques postes de travail, sa sensibilité est surtout liée aux problèmes de sauvegarde des informations, à la sécurité et à la protection antivirus. Les gains à rechercher sont qualitatifs, et doivent libérer le chef d'entreprise de l'angoisse d'un dysfonctionnement qui générera un coût imprévu ! Le gain économique apparaîtra avec la suppression de ces coûts non prévus successifs.

Le modèle organisationnel, technique et économique proposé par SITEC apporte aux petites entreprises une solution pratique, réponse à un modèle de fonctionnement inadapté à des structures ne pouvant acquérir un département informatique. Le service est délivré avec un coût mensuel fixe par utilisateur, de manière fiable, sécurisant l'information, son accessibilité depuis tout poste de travail connecté à l'Internet.

Stratégie d'entreprise

Plus qu'une tendance, l'externalisation devient une donnée constituante stratégique de l'organisation des entreprises, une clé pour agir face aux contraintes de rapidité et de flexibilité de l'économie.

L'enjeu stratégique consiste à mieux définir les limites de ses propres compétences pour en déléguer les parties périphériques à des acteurs qui possèdent et mutualisent des compétences spécialisées, trop chères à acquérir et à maintenir en interne.

Chez SITEC, nous aidons nos clients à se concentrer sur leurs objectifs stratégiques et à accroître les bénéfices de leurs choix applicatifs.

Nous rencontrons beaucoup d'entreprises qui dépensent énormément d'énergie, de temps et de moyens à maintenir leur environnement applicatif. Ces entreprises sont engorgées par des tâches telles que :

- L'assistance utilisateur,
- Les diagnostics de dysfonctionnements,
- La gestion des patches, des correctifs, des mises à jour,
- La maintenance, le monitoring, l'administration des performances
- La gestion de la sécurité,
- Les tâches d'administration (sauvegarde, analyse des logs, reboot, externalisation des supports, etc...)

Sitec aide ces clients en prenant en charge l'intégralité des opérations quotidiennes de gestion, d'administration, de support et de maintenance de leur environnement applicatif.

En prodiguant conseils et assistance à nos clients, notre objectif est de maximiser la contribution de leurs choix applicatifs à la chaîne de création de valeur dans leur entreprise.

Réduction des coûts

Rentabilité des investissements, l'offre de SITEC représente un formidable gisement qualitatif et financier.

Les Directions Générale, Informatique et Financière doivent considérer l'ensemble des coûts liés à la possession et à l'exploitation des moyens informatiques nécessaires. L'ensemble de ces coûts est communément appelé le TCO* et comprend :

- Les coûts d'investissement
- Les coûts de mise en oeuvre
- Les coûts d'exploitation
- Les coûts de maintenance
- Les coûts de support (systèmes, utilisateurs)
- Les coûts d'évolutions

Et ...

- Les coûts cachés !

L'organisation et les principes de centralisation et de mutualisation, qui sont les fondements des services de Sitec, nous permettent d'accroître les bénéfices que les technologies de l'information apportent aux activités de nos clients en optimisant leurs fonctions opérationnelles et en réduisant leurs coûts.

* TCO : Total Cost of Ownership / Coût Total de Possession

SITEC se substitue à la nécessité de posséder et exploiter des technologies sur site

Parce que les utilisateurs se connectent sur nos serveurs, l'entreprise n'a plus à posséder ni exploiter son propre environnement applicatif

Le bénéfice direct est que l'ensemble des coûts associés à la possession et la gestion d'un système informatique est purement et simplement éliminé.

Plus de personnel d'exploitation ni d'intervenants extérieurs

Toutes les entreprises sont aujourd'hui confrontées aux problèmes de responsabilité, de prise en charge et d'expertise liés à la gestion de leurs systèmes informatiques, et à l'escalade des coûts qui s'y rapporte. Du personnel interne et/ou des intervenants extérieurs à temps partiel sont souvent la seule solution pour beaucoup d'entreprises : ils s'occupent des serveurs, des équipements réseau, des postes de travail, des firewalls, des sauvegarde, des virus, du support utilisateur, des mises à jour ... et bien d'autres choses encore

X	Plus de serveurs
X	Plus de sauvegarde
X	Plus de firewall
X	Plus de virus
X	Plus de personnel d'exploitation
X	Plus d'intervenants extérieurs
X	Plus de mises à jour
Faites des économies et obtenez de meilleurs résultats	

SITEC élimine ces coûts et ces problématiques.

Maîtrise budgétaire

Une redevance mensuelle fixe pour tous les systèmes et tous les services

Pour une redevance mensuelle fixe, vos applications seront toujours disponibles, vos données seront en sécurité, vous aurez accès à un support permanent et illimité, vous pourrez accéder de n'importe où à vos applications et vos données .

Vous n'aurez plus à changer vos postes de travail. Vous n'aurez plus à vous soucier des virus, à penser à la sauvegarde de vos données, programmes et systèmes, ou à administrer de firewall. Vous vous connectez de n'importe où et nous faisons le reste.