

Cas de synthèse : Cas MiniMaxiExpert

Cas de synthèse

MiniMaxiExpert est une compagnie d'assurances spécialisée pour les TPE-PME en cours de création.

L'entreprise doit réfléchir au SI qu'il va mettre en place : doit-il externaliser totalement, partiellement, ou garder en interne sa gestion ? Son dirigeant, Archibald Deliesche, s'appuie très largement sur les conseils de son expert-comptable, Désirée Magne, pour répondre à ces questions. Celle-ci a jusqu'à présent fourni de sages et pertinentes recommandations, il compte sur elle pour ces éléments.

Archibald Deliesche aimerait qu'en cas d'externalisation, même partielle, il puisse garder la main sur son SI, suivre son bon fonctionnement, être certain que l'entreprise ne se satisfasse pas de la signature d'un contrat dont le terme éloigné hypothèque ses performances.

Travail à faire

1. Rédigez, pour Désirée, les éléments qu'elle doit étayer sa préconisation d'externalisation de la gestion du SI, en proposant par exemple un tableau d'avantages et d'inconvénients. Concluez sur le choix de MiniMaxiExpert et proposez une série de points de vigilance afin de répondre aux inquiétudes d'Archibald Deliesche.
2. Rappelez l'intérêt d'un contrat de services lors de la mise en place de l'infogérance.
3. Précisez les éléments qui doivent figurer au contrat dans le cas de MiniMaxiExpert.
4. À l'aide de la méthode SMART, choisissez des indicateurs de qualité pour suivre l'infogérance.
5. À l'aide des éléments fournis dans l'annexe 4, émettez votre avis sur la réversibilité de la solution en infogérance totale.

La mise en place d'un serveur accessible de l'extérieur à l'aide d'un VPN ou l'utilisation d'un *cloud* sont en compétition. Il s'agit d'économiser un minimum sur le budget informatique un peu trop gourmand au goût de M. Deliesche. L'étude du montant du serveur est estimée sur une durée moyenne de vie de 3 ans. Un petit serveur Web existait (la plupart des données sont récupérables et exploitables). M. Deliesche a constaté que le prix du serveur correspondant à ses attentes était de 8 700 € environ, contre moins de 300 € mensuels environ pour le même service en *cloud*. Sur 3 ans, il est donc moins coûteux d'acheter le serveur.

Toujours dans une optique d'économies, puisqu'une partie du travail des collaborateurs s'appuiera sur des tableaux de bord, la question du lieu d'hébergement du serveur est donc cruciale.

Désirée présente un service fourni par la société Tableau.com permettant l'utilisation et la gestion de tableau de bord afin d'aider MiniMaxiExpert à optimiser les coûts et à gagner en productivité.

Travail à faire

6. Formulez, en vous appuyant sur l'annexe 3 et sur vos connaissances, vos conclusions quant à la création de tableaux de bord en interne ou en externe.

7. Rappelez à M. Deliesche le fonctionnement du ROI et appliquez-le à l'investissement dans le service Tableau. Le choix s'est porté sur la version hébergée par l'entreprise et sa mise en place ainsi que tous les coûts liés sont estimés à 10 000 €. MiniMaxiExport espère, dès la première année d'utilisation, que son utilisation permette une productivité et des résultats générant 12 000 € de bénéfice.
8. Après avoir expliqué la notion de TCO, calculez le TCO de la gestion du serveur Web d'après les données fournies en annexe 5. Quels autres coûts cachés auraient pu être oubliés ? Comparez ce résultat avec le TCO mensuel pour l'utilisation d'un service en cloud: 313,9 €.

Annexe 1

Comparatif entre infogérance totale, partielle et absence d'infogérance (prix en K€, annuels)

Élément étudié	Infogérance totale	Infogérance partielle	Gestion interne
Salaires techniciens/ingénieurs/administrateurs	0	75	200
Maintenances et outils (GMAO)	20	30	10
Mises à jour	0	5	10
Formation	0	1	10
Abonnement	100	50	0
Support	20	10	0
Sécurité et continuité (audits, mise en place, gestion, prévision)	20	10	30
Total	160	186	260

Annexe 2

Externaliser son infrastructure IT, quels bénéfices pour les PME ?

Plus le système d'information devient vital à son activité, plus une petite ou moyenne entreprise aura la tentation de l'externaliser en partie ou en totalité à un prestataire. L'objectif ? Disposer d'infrastructures dignes d'un grand compte, sans les inconvénients.

« Lorsque je rentre le soir ou que je pars en week-end, je ne suis plus inquiet de savoir si mon serveur va fonctionner ou pas. C'est un grand confort. » Ainsi s'exprime Vincent Riffier, directeur associé en charge du système d'information (SI) de LSFinteractive Europe, une société de marketing numérique interactif. La recette de Vincent Riffier ? Ses serveurs sont logés chez Ikoula, un hébergeur régional situé à Reims.

...

...

Se concentrer sur son cœur de métier

Pour LSFinteractive, cette externalisation était portée par la volonté de se concentrer sur son cœur de métier. Nombre de petites et moyennes entreprises font également ce pari, car plus leur SI devient complexe (applications métier, progiciels de gestion intégrés, sites marchands), plus les contraintes sont pesantes en termes de fiabilité, d'évolutivité ou de fonctionnement en continu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Des exigences fortement consommatrices en ressources humaines et techniques, pas souvent à la portée de petites structures. «La direction a pris très tôt conscience de la dépendance de l'entreprise vis-à-vis d'un imprévu ou d'un sinistre qui aurait affecté l'informatique hébergée en interne», explique Vincent Fischer, responsable des SI de Crystal Groupe, commissionnaire de transport spécialisé dans le fret international. Dès 2003, elle a décidé d'extraire l'informatique de la société en faisant abriter l'ensemble des serveurs chez un prestataire. L'informatique de cette PME de 400 personnes se trouve aujourd'hui chez Orange Business Services dans le cadre de l'offre d'infogérance Forfait informatique. Le périmètre concerné comprend l'hébergement de la bureautique (suite Office 2007) et de sept applications métier. Crystal Groupe a également fait disparaître les ordinateurs traditionnels au profit de terminaux dotés d'un écran-clavier, qui, grâce à une couche logicielle de virtualisation Citrix, accèdent aux applications externalisées. L'entreprise est facturée pour un service par utilisateur et par mois en fonction du périmètre retenu (type d'application et nombre d'utilisateurs).

Bénéficiaire d'équipes techniques dédiées

Pour une PME, externaliser revient souvent à confier ses serveurs à un spécialiste des salles spécifiques et sécurisées. Les nouveaux centres de données proposent un niveau de redondance physique élevé, des options étendues de connectivité vers les réseaux d'opérateurs et des équipes techniques dédiées, dont peu de petites et moyennes entreprises disposent en interne. «Maintenir l'infrastructure de la société in situ aurait nécessité d'importants investissements, et il aurait été particulièrement difficile d'assurer la sécurité physique dans une salle blanche en interne», constate Ludovic Tassy, directeur informatique d'Alain Afflelou. L'enseigne d'optique, qui compte aujourd'hui 700 points de vente dans l'Hexagone, a souhaité sécuriser son SI en externalisant l'hébergement de celui-ci, le faisant évoluer à cette occasion sur le plan technique vers la virtualisation. La société a fait appel à Adepia, un spécialiste de l'infogérance qui avait préconisé le site de Telecitey Group à Aubervilliers, en Seine-Saint-Denis. L'argument de la proximité fut aussi déterminant, puisque ce site se trouve à quelques mètres du siège d'Alain Afflelou. «L'externalisation de l'informatique de production dans un datacenter a également été à l'origine de la décision de concevoir un plan de reprise d'activité en utilisant un second centre de données de Telecitey Group», décrit le directeur informatique d'Alain Afflelou. Des tests de basculement sur ce site de secours sont régulièrement effectués.

...

...

Se libérer de la gestion des infrastructures matérielles

Pour la compagnie aérienne Corsair, l'externalisation des serveurs à un tiers a également été l'occasion de repenser son SI. «Au départ, nous n'avions pas envisagé de transformer nos machines en plateforme virtuelle, du moins pas dans l'immédiat», se souvient Antoine de Kerviler, DSI de Corsair. Nous étions plutôt dans l'optique de les externaliser physiquement dans un datacenter. C'est alors que le prestataire Intrinsec a suggéré de transformer les serveurs physiques de Corsair en serveurs virtuels. « Cette proposition répondait à notre besoin de nous décharger de la gestion des infrastructures matérielles pour nous consacrer aux applicatifs, tout en nous apportant une souplesse dont nous ne disposions pas jusqu'alors », explique Antoine de Kerviler. Le SI de la compagnie aérienne est en cours de bascule sur la plate-forme du prestataire avec, bien sûr, des engagements de services et de résultats élevés, liés à l'activité de Corsair. Une présence commerciale sur internet est fréquemment le déclencheur d'un contrat d'hébergement à l'extérieur. C'est, en effet, le moyen le plus facile d'assurer une continuité de service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le groupe Précom, régie publicitaire du groupe de presse Ouest-France, a ainsi confié l'hébergement et l'exploitation de ses applications Web à SFR Business Team. Le contrat, signé en 2011, couvre une période de trois ans. Ces applications comprennent, notamment, les sites d'information, les services d'e-commerce, les sites d'échange de données, ainsi que la plate-forme de développement dédiée aux développeurs informatiques internes. Gérée de bout en bout, l'infrastructure mise à la disposition de Précom comporte une trentaine de serveurs virtuels en environnement partagé et sécurisé. Un extranet lui offre la possibilité de suivre en temps réel les performances, la disponibilité et l'utilisation des ressources de ses serveurs, du réseau ainsi que de ses applications.

Cent serveurs transférés et mis en route en un week-end

Un déménagement ou une rénovation du siège social peut également constituer un déclic vers le *cloud*. Chez Euralis, une coopérative agricole située à Lescar (Pyrénées-Atlantiques) dans le Sud-Ouest, la majorité des équipements informatiques était rassemblée dans deux salles informatiques. L'une d'entre elles se situait au sous-sol d'un bâtiment, lequel devait être entièrement rénové à partir de janvier 2012. C'est dans ce contexte que la coopérative agricole (5000 salariés, 1,326 Md€ de chiffre d'affaires) a choisi d'externaliser ses serveurs chez Cheops Technology. Ce prestataire bordelais d'hébergement et d'infogérance, qui possède deux centres de données de 500 mètres carrés chacun, en plus d'un centre de secours distant, a dû gérer le déménagement du SI d'Euralis dans ses locaux. Le déplacement des 100 serveurs concernés et leur remise en route se sont déroulés en un seul week-end. Dans un second temps, les serveurs transférés sont progressivement transformés en machines virtuelles dans le cadre d'une offre de services *cloud* d'infrastructure informatique incluant serveurs et stockage. « La première brique d'infrastructure que nous ferons évoluer en mode IaaS (Infrastructure as a Service – NDLR) concernera le stockage sur deux baies haute disponibilité répliquées à distance », explique Bernard Loustalou, DSI d'Euralis.

...

...

À terme, d'ici 12 à 18 mois, toute l'infrastructure informatique sera basculée sur l'offre *cloud* iCod de l'hébergeur. En ce qui concerne les équipements d'Euralis, ils seront restitués à la société les ayant financés. Pour certaines sociétés, l'externalisation mène quelquefois à une infogérance complète, intégrant les applications métier stratégiques comme un progiciel de gestion intégré.

Unifier le système d'information de toutes les filiales

« Les PME qui croissent et deviennent multisites, suite à des acquisitions, sont tentées par l'externalisation et l'infogérance de leur infrastructure informatique, à l'heure où il leur faut migrer vers un SI intégré et centralisé », assure Christophe Lejeune, directeur général en charge de l'infogérance au sein de la société de services Sigma. Actia, industriel spécialisé dans les systèmes embarqués pour véhicules (246 millions d'euros de chiffre d'affaires), a ainsi décidé d'unifier son SI pour toutes ses filiales. Outre l'hébergement de ses serveurs, il a donc opté pour une infogérance des applications centrales du SI dans le centre de données de Sigma, avec plan de reprise d'activité sur les services critiques. L'avènement du *cloud computing* et de concepts techniques tels que la virtualisation a contribué à transformer l'hébergement en option logique et stratégique pour les petites et moyennes entreprises désireuses de mettre à l'abri leur informatique de production.

BFM TV, 6 septembre 2012

Annexe 3

Témoignages de clients de l'entreprise Tableau.com: « Grâce à Tableau, nous découvrons des informations exploitables que nous n'avions encore jamais décelées, le tout de façon ludique (responsable Fraude et investigations) ». « Tableau facilite la gouvernance, augmente la productivité et permet à Honeywell d'économiser des millions de dollars (responsable transformation numérique) ». « Avec Tableau, nous gagnons 10 000 à 20 000 heures en termes de productivité. Cela n'a pas de prix (directeur planification et analyse financière) ».

Tarifs de Tableau.com

Éléments	Coûts (€)
Licence <i>cloud</i> (solution hébergée par l'entreprise)	500/an/utilisateur
Licence standard pc	999/an/utilisateur
Licence étendue pc	1999/an/utilisateur
Licence SaaS	10 000/an/10 utilisateurs
Formation	3 000/10 utilisateurs
Support	1 000/100 tickets
Besoins évalués	10 utilisateurs réguliers/200 tickets

...

...

Réalisation de tableaux en interne

Éléments	Coûts (€)
Création tableaux	10 000
Licence Excel	10,51/mois/utilisateur
Support	1 500
Maintenance/sauvegarde	1 000/an
Formation/communication	2 500
Hébergement/sécurité	1 200/an

Données issues du site tableau.com

Annexe 4

Économies prévisionnelles dans le cadre de l'infogérance :

Poste de dépense	Impact	Économies réalisées
Surface de locaux	Suppression d'une salle de serveur, récupération de 20 m ²	20 m ² à 15 €/m = 300 €/mois (réutilisés pour faire une cafétéria)
Serveurs	Suppression des serveurs de sauvegarde qui sont fournis dans le service par le prestataire et hébergés chez lui	Économie d'électricité et de maintenance. Au regard de la dotation aux amortissements, on considère une économie de 2 000 € par an.
Employés	Suppression d'un poste de travail dans le service informatique	Salaire brut : 33 000 k€ × 1,6 pour les charges d'entreprise = 52 800

Annexe 5

Éléments financiers relatifs au serveur Web

Éléments	Coûts (€)
Achat	8 762
Installation	689
Configuration	1 235
Logiciels serveur	2 130
Maintenance	280/mois
Support	100/mois
Sauvegardes (matériel, installation, configuration)	2 450
Onduleur	177
Électricité et refroidissement	125/mois
Sécurité	1 000 + 100/mois