

L'enjeu 2009 des PME : Réduire les coûts du SI...



Avoir un Système
d'Information fiable,
performant, évolutif,
sécurisé tout
en maîtrisant les coûts,
l'équation semble insoluble

... mais conserver un SI performant et évolutif !

Face à ce dilemme de l'informatique, deux approches s'affrontent !

La première est que si l'on souhaite avoir un SI efficace, il doit être élaboré, suivi avec méthode et utiliser des solutions performantes. C'est généralement l'approche des grandes entreprises.

Par contre, cela nécessite des compétences en interne à la fois techniques mais aussi organisationnelles, connaissant notamment les « bonnes pratiques ». Le déploiement de telles solutions est souvent considéré comme couteux. Le constat des dirigeants des PME est alors simple : cette approche est inadaptée pour des sociétés confrontées à des marchés extrêmement concurrentiels les obligeant à être toujours plus réactives.

La seconde approche est dirigée par la volonté de privilégier la réactivité, en investissant au plus juste et avec les compétences informatiques dont disposent ces sociétés.

Cette approche semble très pragmatique car elle répond à un besoin immédiat mais elle peut s'avérer pénalisante à moyen ou long terme pour le développement de la PME car leur système d'information devient souvent un « empilement » de solutions hétérogènes.

>>> Les PME ont souvent un SI les limitant dans leur développement.

La cohabitation entre différentes solutions hétérogènes est alors difficile, voire impossible, et le système d'information (SI) devient coûteux à cause des multiples maintenances logicielles et matérielles, des petits développements spécifiques...

De plus, faute d'une intégration

efficace entre les solutions, les PME doivent compenser en trouvant des solutions de contournement qui sont manuelles à 80%. « Nous constatons très souvent que la même information est saisie deux fois ou trois fois dans la même entreprise, tout simplement parce que le logiciel de devis, celui de facturation et celui de gestion du stock sont différents et incompatibles », constate Laurent BUISSON, associé de la société Jalix et responsable de l'offre « ERP PME ».

Ce constat est aussi vrai pour les applications métiers qu'au niveau de l'infrastructure même du SI. Ce dernier finit par ressembler peu à peu à un château de cartes mais comme cela fonctionne au quotidien, personne ne réalise la fragilité de l'ensemble et du risque que le simple ajout d'un nouvel élément peut être la carte « de trop »...

>>> Les PME prennent des risques importants sans le savoir

« Il y a, par exemple, beaucoup de sociétés séduites par le offshore, pour la gestion de la saisie des commandes sur une application métier, mais elles sous-estiment les aspects réseau. Conséquence, le rendement est parfois si mauvais que le nouveau système devient plus coûteux et moins satisfaisant que l'ancien », explique Cédric TERNOIS, fondateur et dirigeant de Jalix.

« Les PME ne sont pas suffisamment accompagnées et prennent des risques sans en avoir conscience ». Les fondateurs de Jalix rencontrent régulièrement des PME dont les sauvegardes ne fonctionnent pas correctement (ou ne sont jamais testées). « Elles risquent à tout moment, à cause d'un cambriolage, d'un incendie ou même d'une simple

panne matérielle... de perdre l'ensemble des données de l'entreprise avec des conséquences qui peuvent s'avérer désastreuses », constate Cédric TERNOIS.

Le constat est le même au sujet des antivirus, ils sont rarement contrôlés. Idem pour la mise à jour des systèmes d'exploitation... Microsoft a récemment détecté une vulnérabilité critique dans Windows et a proposé immédiatement un correctif permettant de résoudre le problème. « Par contre, si on oublie d'appliquer ce correctif, on s'expose à être victime d'un virus ! Le problème est que les PME ne sont pas nécessairement au courant de ce risque ! Pourtant il existe bel et bien, rappelez-vous des dégâts causés par des vers comme Nimda, Sasser... » complète Michael BONARDELLE, associé et responsable de l'offre « gestion des infrastructures ».

Cette situation est « compréhensible », ajoute Cédric TERNOIS : « les PME sont focalisées sur leur activité et n'ont pas de temps à passer à contrôler leur informatique lorsqu'il n'y a pas de panne particulière. Cependant, cette situation est risquée car, par analogie, cela revient à rouler dans une voiture sur laquelle nous ne ferions jamais la révision, tout juste ajouterions-nous un peu d'huile lorsque le voyant s'allume. Cela ne paraît pas très raisonnable, surtout si la voiture en question est essentielle pour son activité ».

Partant de ce constat, et fort de son expérience en conseil – en tant que consultant – pour des sociétés de toutes tailles – de la PME à la multinationale – mais aussi de responsable de SI d'une grande entreprise gérant une production au quotidien, Cédric TERNOIS a créé la société JALIX.

>>> JALIX, le partenaire informatique pour accompagner les PME

« Les PME doivent donc être accompagnées, conseillées pour appliquer « les bonnes pratiques », avoir une méthodologie et des solutions adaptées à leur besoin et à leur budget. Or les sociétés proposant des maintenances pour les PME ont généralement une politique trop axée sur la résolution d'incident et n'offrent pas cette approche méthodique, voire stratégique. Il existe bien des Sociétés de Services en Ingénierie Informatique (SSII) ayant cette approche mais elles sont résolument orientées « grandes entreprises » et les budgets de leurs solutions ne sont pas compatibles avec ceux des PME. Il existe également des sociétés de conseil mais qui n'ont pas l'expérience du déploiement et de la gestion au quotidien d'un SI et leurs recommandations ne sont pas assez pragmatiques.

« Nous offrons cette double approche – pragmatique et méthodique - et à tous les niveaux du SI », précise Cédric TERNOIS.

JALIX représente un SI comme une maison à plusieurs étages :

- Il y a tout d'abord les fondations et les infrastructures (tuyauterie, électricité...), elles sont le plus souvent invisibles mais déterminantes.

Une bonne infrastructure informatique doit être transparente pour l'utilisateur mais offrir un bon niveau de performance et sécurité.

- Le rez-de-chaussée contient généralement les pièces à vivre en famille, privilégiant la communication et les échanges. Dans une entreprise, c'est l'ERP qui joue ce rôle. Il doit être adapté et permet de centraliser l'information en un référentiel unique. Tout le monde utilisant le même logiciel, il n'y a plus de saisies multiples, de risques d'erreurs associées et cette banque de données fiable constitue la base de travail de tous les

services.

- Les différents services de la société sont au premier étage, exactement comme dans une maison où nous trouvons les pièces individuelles (chambre, salle de bains...). Qu'ils soient indépendants entre eux ou au contraire très dépendants, tous les services utilisent le même outil : l'ERP du RDC. Il y a aussi une autre fonction particulière dans l'entreprise, « transverse », il s'agit de la gestion de la relation client (CRM). Elle utilise les informations de plusieurs services avec l'ERP mais elle a aussi besoin d'outils spécialisés pour pouvoir mieux comprendre et analyser les comportements des clients et leur satisfaction.
- C'est sous les combles aménagés que l'on trouve le bureau de la direction générale pour l'entreprise. L'analyse et le pilotage sont les éléments clés. Les informations récoltées doivent permettre à l'entreprise de se développer en identifiant les meilleurs marchés, les meilleurs potentiels grâce à des tableaux de bords pertinents... et d'adapter la stratégie aux demandes des clients. La direction assure la cohérence de l'ensemble par une gestion saine, pragmatique mais aussi méthodique.

L'offre JALIX s'adresse à tous ces « étages » .

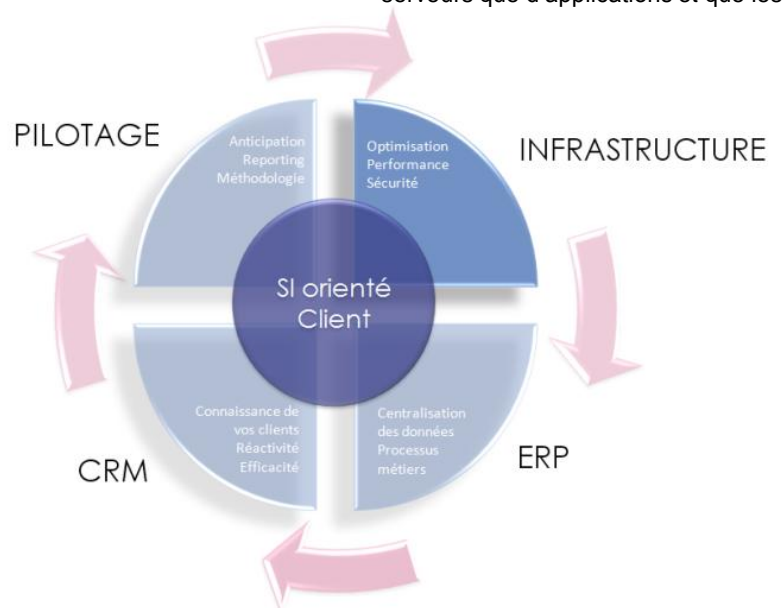
>>> Gestion des infrastructures, de l'expertise technique ...

La vision du SI selon JALIX est qu'il faut une bonne infrastructure, optimisée au maximum pour réduire les coûts de maintenance et d'administration, souple pour pouvoir évoluer rapidement avec l'entreprise et offrant le meilleur niveau de sécurité, notamment au niveau des sauvegardes.

Jalix dispose de compétences techniques expertes sur les principales solutions du marché, matérielles et logicielles, notamment autour des technologies Microsoft (Windows 2008, Exchange 2007, SQL...) permettant d'aider les PME à déployer une messagerie, réaliser des migrations de serveurs, concevoir une solution d'archivage, sécuriser un réseau, interconnecter plusieurs sites entre eux. Mais Jalix a su aussi adapter aux PME des solutions historiquement réservées aux grandes entreprises, comme la virtualisation ou la mobilité.

« Les PME n'ont pas nécessairement besoin de savoir ce qu'est la virtualisation mais il serait vraiment dommage qu'elles ne bénéficient pas des nombreux avantages que leur offre cette technologie. », explique Cédric TERNOIS.

Lorsque l'on sait que la plupart des serveurs ne sont utilisés qu'entre 10% et 30%, qu'il y a souvent autant de serveurs que d'applications et que les



méthodes de restauration complète en cas d'incident sur les serveurs sont soit inexistantes, soit très longues ... la virtualisation est véritablement une réponse très pertinente, d'autant plus que les principaux acteurs du marché proposent des solutions gratuites.

Le principe de la virtualisation est tout simplement de regrouper sur un même serveur physique plusieurs serveurs « logiques » en optimisant au maximum les ressources du serveur physique.

« il y a déjà plusieurs années que nous utilisons la virtualisation, nous avons une très grande expertise sur le sujet et avons développé un offre de services particulièrement adaptée aux PME », précise Michael BONARDELLE.

Qui n'a jamais vu s'accumuler des serveurs occupant trop de place, consommant de l'énergie et ne servant presque jamais ?

Classiquement, il y a l'ancien serveur de comptabilité qui est conservé pour pouvoir restituer les pièces en cas de contrôle. Nous proposons une méthode qui virtualise tous ces anciens serveurs. Le gain de place est immédiat, les vieux serveurs obsolètes peuvent enfin être réformés (plus de maintenance, plus de taxe professionnelle... à payer). De plus, toutes ces applications deviennent disponibles très facilement et à la demande (activation/désactivation des serveurs).

L'autre gain fondamental est que la procédure de sauvegarde permet de restaurer tout le serveur, y compris les applications anciennes -dont les CD d'installation ont été perdus-, en un temps record, et indépendamment du serveur utilisé. Ce dernier point est très important, car « la facilité de restauration d'un environnement virtualisé permet à toute société de mettre en place de vraies procédures de redémarrage en cas de sinistre, à faible coût », ajoute Cédric TERNOIS.

Les PME évaluent souvent mal, le temps qu'il leur faudrait pour reprendre un activité normale ou même dégradée en cas de sinistre (incendie, inondation, malveillance, défaillance matérielle, cambriolage).

« Ce qui est certain, c'est qu'aujourd'hui, plus aucune entreprise ne sait travailler sans informatique et qu'avec un peu de préparation, de méthodes et d'expertise technique, nous proposons à moindre frais un vrai Plan de Reprise d'Activité (PRA) ou Plan de Continuité de Services (PCS) suite à un incident. » précise Michael BONARDELLE.

En faire l'économie s'avère risqué, surtout si l'on considère que dans de nombreuses PME les sauvegardes sont incomplètes et ne permettent pas de redémarrer sous 72h, voire pas du tout dans le pire des cas.

Cependant, la virtualisation n'est pas le seul service que peut offrir Jalix à ses clients. « Nous aidons régulièrement nos clients sur des problématiques concrètes telles que la possibilité pour des dirigeants de PME de consulter leur messagerie ou l'état de leur stock en clientèle, de pouvoir se connecter à leur réseau en toute sécurité n'importe où ... » précise Cédric TERNOIS.

>>> à la gestion du quotidien...

Afin d'accompagner les PME/PMI au quotidien, JALIX propose également des offres d'infogérance – sur le site

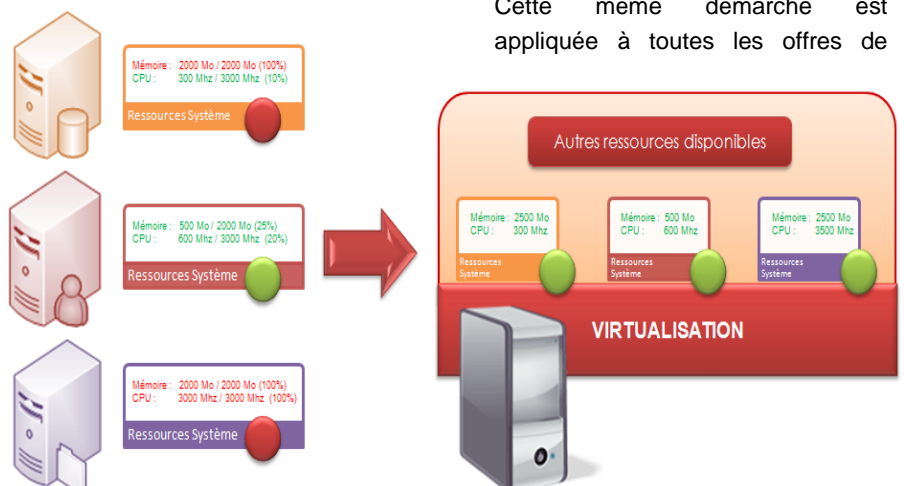
du client, le plus souvent – soit complètes permettant aux sociétés concernées d'externaliser de manière globale la gestion de leur système d'information afin de se concentrer sur leur métier, soit partielles, en intervenant en complément des personnes assurant déjà les tâches informatiques.

Les notions d'accompagnement et de méthodes sont toujours aussi omniprésentes puisque l'offre « premium » inclut un reporting précis sur le budget informatique, les interventions réalisées et les opérations à prévoir en impliquant la direction afin que cette dernière comprenne bien les enjeux et le principe de fonctionnement du SI.

« L'idée n'est pas d'avoir, avec un dirigeant, un discours technique dont il n'a que faire, mais de lui permettre de comprendre les potentiels d'évolution, les réductions de coûts envisageables... et de l'impliquer dans les choix. », ajoute Cédric TERNOIS.

Par exemple, afin de rationaliser les coûts télécoms, JALIX analyse les besoins de l'entreprise (mobilité, téléphonie, flux de données vers offshore...) et l'assiste de manière très pragmatique dans le choix de la meilleure solution financière et fonctionnelle, en lui présentant les différentes offres possibles avec les avantages et inconvénients de chacune.

Cette même démarche est appliquée à toutes les offres de



services, « à tous les étages » de l'entreprise, y compris dans la mise en place de solutions de gestion d'entreprise (ERP).

>>> Une seule base de données et une seule application (ERP), l'enjeu prioritaire des PME

« il faut absolument éviter de multiplier les logiciels et les doubles saisies, à cause des risques d'erreur, d'une perte de temps évidente et du risque d'utiliser des chiffres différents selon qu'ils soient issus du logiciel de gestion commerciale ou de la comptabilité. », explique Laurent BUISSON. « Arriver en réunion commerciale, et s'apercevoir que le dirigeant, le commercial et le responsable financier n'ont pas la même valeur pour le CA et la marge du mois est un grand classique pour les entreprises qui n'ont pas d'ERP » ajoute même Cédric TERNOIS.

JALIX accompagne ses clients durant toutes les étapes : de la réflexion à la mise en œuvre d'une solution, en passant par la sélection même du produit le plus adapté. Les collaborateurs de Jalix ont l'expérience des déploiements d'ERP, notamment les produits Dynamics de Microsoft.

Les offres comme celles de Microsoft, sont désormais particulièrement adaptées aux PME/PMI : coûts très raisonnables, souplesse, évolutivité et parfaitement intégration aux solutions bureautiques et de messagerie. Avec de tels progiciels, le commercial bénéficie au moment de faire son devis de toutes les références produits, de l'état de stock en temps réel. Lorsque son client accepte la proposition, le devis est transformé en commande, d'un simple clic. Le bon de livraison et la facturation sont automatiquement issus de la commande sans aucune resaisie.

L'information circule beaucoup mieux et son intégrité est assurée puisqu'il n'y a plus de risque de retard à cause des multiples saisies, ni même de risque d'erreur. De plus, ces solutions offrent une plus grande sécurité car les

rôles et fonctions sont définis dans l'ERP et ce dernier bloque par exemple la livraison d'un client qui a dépassé sa



limite de crédit ou pire encore, qui a déjà de nombreux impayés.

De plus, la mise en place d'une telle solution est par essence structurante pour l'entreprise car elle est l'occasion de faire collaborer de manière plus étroite les différents services entre eux. En effet, même si les fonctions et responsabilités dans une PME sont réparties entre peu de personnes, il n'en existe pas moins un certain cloisonnement. La mise en place d'un ERP permet aussi de revoir des procédures ou méthodes souvent issues d'un historique qui n'a plus de sens aujourd'hui. La mise en place d'un ERP souple et adapté permet aux sociétés de se doter d'un SI favorisant leur développement. Le SI n'est donc plus un frein mais devient au contraire un avantage concurrentiel (valorisation des biens immatériels).

Le dernier avantage d'un ERP est qu'en tant que réceptacle de toutes les données, il devient la base de référence sur laquelle peuvent se connecter d'autres logiciels plus spécifiques.

>>> CRM, extension ou frontal de l'ERP ?

L'ERP fédère tous les services d'une entreprise en couvrant l'ensemble des besoins de cette dernière. La base de données associée est alors une source de données essentielle permettant de décupler les possibilités d'analyse de l'activité (BI) et de

satisfaction client (CRM). Cependant, même si la plupart des ERP, en particulier Dynamics NAV,

intègre un module CRM, la gestion de la relation client répond à des exigences quelque peu différentes. Les produits de CRM doivent offrir une grande souplesse et jouer un rôle transversal en intégrant par exemple les remontées d'une campagne marketing dans la base de prospects et clients afin de déclencher d'autres opérations commerciales, tout en contrôlant les contrats existants. Que ce soit pour gérer les activités commerciales, les contrats, le service après-vente, les activités marketing, un produit CRM est alors une extension naturelle de l'ERP en récupérant de nombreuses informations de ce dernier (base articles, clients, commandes, encours...) et permet d'améliorer la connaissance du client et de mieux cibler les actions commerciales. Les étapes de prospection réalisées grâce au CRM (SFA) permettent de constituer une fiche de compte qui est enrichie progressivement et sert à la création de la fiche client dans l'ERP. Dans ce cas, le CRM devient le frontal de l'ERP.

Etant intégrateur de la solution Microsoft Dynamics NAV et ayant également des compétences techniques sur Microsoft Dynamics AX, lui permettant d'assurer la maîtrise d'ouvrage de déploiement AX en France et en Angleterre pour le client DOMETIC, JALIX ouvre un nouveau département CRM autour de la solution de Microsoft.







>>> JALIX, une équipe très dynamique au service des PME

JALIX est aujourd'hui en pleine croissance, avec des clients satisfaits et des collaborateurs passionnés. « Les valeurs humaines sont fondamentales pour moi. Je souhaite que mes collaborateurs se sentent vraiment investis dans la démarche globale de l'entreprise. Nous investissons beaucoup dans les formations, non seulement pour pouvoir proposer des services toujours plus adaptés à nos clients, mais aussi pour que mes collaborateurs puissent évoluer sur le plan personnel. C'est cette approche humaine, mais également les méthodologies utilisées et les compétences de nos collaborateurs qui ont séduit nos clients comme DOMETIC, FNAC Eveil & Jeux, Voyages-SCNF.com, 3A Conseil... », conclut Cédric TERNOIS.



Microsoft Dynamics NAV

Piloter votre société avec Microsoft Dynamics™ NAV et Jalix* devient un jeu d'enfant

-  Pas de double saisie de l'information
 -  Gestion des stocks en temps réel
 -  Tableaux de bord de votre activité en temps réel
 -  Un seul « outil » pour toute l'entreprise
 -  Sécurité de l'information optimale
 -  Réduction des coûts de gestion...
- sont quelques unes des nombreuses raisons de choisir **Microsoft Dynamics™ NAV**



Consultez également nos offres d'infogérance sur www.jalix.fr



*Jalix, le partenaire informatique des PME.

de gauche à droite :
Xavier DANIEL,
 Responsable Support
Cédric TERNOIS,
 Directeur Général
Aurélié DEMAREZ,
 Développeur
Laurent BUISSON,
 Responsable Département ERP
Michael BONARDELLE,
 Responsable Département Infrastructure & Infogérance

JALIX

3, rue Beaugard
 60440 NANTEUIL LE HAUDOIN
 (à quelques minutes de Roissy CDG)

www.jalix-services.com

Tel : +33 9 71 50 93 96

Fax : +33 3 44 88 24 95

Email : info@jalix-services.com