

Tendances saillantes
de l'ICT en Belgique

**ENSEMBLE,
VISER UNE PERTINENCE
DE BOUT EN BOUT**

DE LA STRATÉGIE MÉTIER
À LA STRATÉGIE ICT FRUCTUEUSE
ET À SON DÉPLOIEMENT

Découvrez les
Managed Services,
Cloud Services,
Customer Engagement
Management,
Choose Your Own Device
et bien d'autres choses encore...

**NOUVELLE STRUCTURE
DE REALDOLMEN**

À L'INVERSE DES ENTREPRISES IT
TRADITIONNELLES, ELLE SE BASE SUR DES
DOMAINES DE SOLUTIONS FONCTIONNELS

simplicity

2013-2014

REALDOLMEN

4 Actualités

6 Dirk De Waegeneire,

Professional Services Infrastructure :

“ Les clients veulent des solutions packagées, intelligibles ”

Planification de feuilles de route, analyses, tests, activités d'intégration, d'infrastructure, gestion de projet : quelle est la démarche de RealDolmen dans tous ces domaines ? Dirk De Waegeneire s'en explique. Le mot-clé de sa division ? Services.

16 Chantal Roosens,

Sales & Marketing :

“ Nous voulons parler le même langage que nos clients ”

Les évolutions auxquelles les sociétés informatiques sont confrontées ne se limitent pas au seul domaine technologique. De nouvelles tendances se manifestent également en matière commerciale. Sales Director chez RealDolmen, Chantal Roosens en est un témoin privilégié.

18 Johnny Smets,

Professional Services Applications :

“ C'est en développant du logiciel sur mesure que l'on apprend réellement à connaître le client ”

Avec ses quelque 650 personnes, la division Professional Services Applications est de loin la principale entité de RealDolmen. La plupart n'opère que rarement, voire jamais, au sein des locaux de l'entreprise : ils sont, en effet, sur le terrain, chez des clients impliqués dans de grands projets IT. Difficile de mieux jouer la carte de la proximité - et cela s'avère payant.

26 Jean-Paul Delmeire,

RealDolmen Sud :

“ L'IT est devenu un outil indispensable pour la construction de valeur de l'entreprise ”

Des projets informatiques passionnants émergent dans le sud du pays. Jean-Paul Delmeire est aux premières loges.

28 Robin De Witte,

Business Solutions :

“ Les progiciels standard sont à l'image d'une girouette : toutes les directions sont permises... A vous de choisir la bonne ”

Satisfaire, de manière optimale, les besoins informatiques du client à l'aide de progiciels : telle est la mission de Robin De Witte et de son équipe. Comment s'y prennent-ils ?



“ Nous voulons apporter à nos clients des solutions pertinentes de bout en bout, de la transposition de la stratégie d’entreprise en une stratégie ICT solide et complète, jusqu’à la réalisation de cette stratégie ICT et, enfin, son entretien. ”

REALDOLMEN

Intégrateur et spécialiste ICT, notre entreprise occupe une position idéale pour observer les évolutions de notre secteur et proposer des solutions en vue de les gérer. Ce magazine brosse un tour d’horizon de ces différentes tendances et constitue pour nous une étape privilégiée pour procéder à une rétrospective du paysage ICT, dont le visage a beaucoup changé ces dernières années. Nous sommes idéalement placés pour constater que les hommes et les entreprises surestiment trop souvent les effets à court terme des nouvelles technologies, alors qu’au contraire, ils en sous-estiment les effets à long terme.

En tant que spécialiste IT, notre entreprise constate que l’ICT est généralement décisive pour la réussite de projets innovants. Ces projets métier sont lancés pour améliorer l’efficacité, fidéliser davantage les clients ou concrétiser les innovations largo sensu. Il arrive alors très fréquemment que le composant IT soit responsable de la concrétisation du résultat escompté.

RealDolmen est surtout connue comme entreprise technologique, comme centre d’expertise tant en matière d’application que d’infrastructure. Nous renforçons et renouvelons en permanence nos connaissances au sein de nos divisions Professional Services Infrastructure et Professional Services Applications afin de mieux appréhender les activités métier de nos clients au travers de nos applications et notre infrastructure, et de pouvoir ainsi les soutenir parfaitement. Parallèlement, nous disposons d’une offre étendue de solutions métier qui répondent aux défis de nos clients et permettent aux entreprises d’aborder l’avenir avec plus d’aplomb.

Comme vous le découvrirez dans ce magazine, cette approche et cette philosophie guident notre manière de nous organiser depuis un certain temps déjà. Nous ne gravitons donc plus autour d’une technologie ou d’une solution spécifique, comme c’était le cas des entreprises informatiques traditionnelles, mais autour de domaines de solutions logiques et fonctionnels, qui regroupent un certain nombre de technologies et solutions apparentées ou proches à l’instar de leur utilisation au sein de votre entreprise. Nous avons ainsi défini des domaines tels que le Customer Engagement Management, qui regroupe, entre autres, la BI, le CRM et le Web Engagement, ou les Workplace Services, qui comprennent, entre autres, les communications intégrées, la sécurité et l’application & desktop delivery.

De cette manière, nous sommes persuadés de pouvoir apporter à nos clients des solutions pertinentes de bout en bout, de la transposition de la stratégie d’entreprise en une stratégie ICT solide et complète, jusqu’à la réalisation de cette stratégie ICT et, enfin, son entretien.

Créer de la valeur ajoutée pour nos clients grâce à l’ICT, c’est notre mission.

Marc De Keersmaecker, General Manager de RealDolmen



4

Des cerveaux pour répondre aux besoins actuels

Sous la houlette de Johnny Smets, Managing Director de la division Professional Services Applications, RealDolmen a composé une unité spécialisée de consultants qui se concentrent sur trois domaines qui donnent des maux de tête aux CxO's : innovation métier et optimisation des processus, innovation technologique et, harmonisation des pans " IT " et " Business ".

Ce dernier domaine peut concrètement se traduire en feuilles de route où les objectifs métier sont transposés dans la construction ou l'évolution d'une architecture IT adaptée à l'organisation et aux objectifs de l'entreprise.

Pour améliorer la gestion d'entreprise grâce à l'ICT, RealDolmen peut s'appuyer

sur ses connaissances et expériences en qualité de partenaire ICT d'entreprises de différentes branches. C'est ainsi que RealDolmen s'est familiarisée avec les processus métier de secteurs fort différents. Aujourd'hui, elle procède à l'agrégation de ces connaissances pour pouvoir offrir aux clients une expérience de manière très efficace.

Pour le domaine Innovation technologique, les consultants mettent l'accent sur les nouvelles tendances technologiques qui peuvent faire la différence dans un contexte métier. Les défis actuels des CIO comme la mobilité, le cloud, la sécurité et les Big Data sont aussi fréquemment abordés.

Reprise de Travi@ta

En juillet, RealDolmen a repris le spécialiste belge de la CRM, Travi@ta, qui est désormais intégré à notre unité Customer Engagement Management. Les effectifs de cette dernière ont ainsi presque doublé et comptent désormais un peu plus de 70 spécialistes. Wim Geukens, cofondateur et directeur général de Travi@ta, dirigera l'unité. Il rend compte à Robin De Witte, Managing Director de la division Business Solutions.

Les clients RealDolmen bénéficieront de cette grande expertise en matière de CRM. Parallèlement, les clients de Travi@ta tirent parti de l'offre de services informatiques très étendue de RealDolmen. Robin De Witte, déclare à ce propos : " La Customer Engagement Management, dont la CRM est l'un des principaux éléments, revêt une très grande importance pour les entreprises qui veulent résister à l'ère du nouveau client numérique. "

Travi@ta est spécialisée dans le logiciel Microsoft Dynamics CRM et a été primé à plusieurs reprises par Microsoft. L'entreprise fait partie du Top 50 des principaux prestataires de services CRM au monde et a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 4 millions d'euros.

Travi@ta
 YOUR CRM EXPERTS
 Microsoft Dynamics CRM
 Member of **REALDOLMEN**



Bonne note dans le rapport Whitelane sur l'externalisation IT

RealDolmen s'est une fois de plus hissée dans le Top 3 du dernier rapport sur l'externalisation informatique du bureau de recherche Whitelane. Chaque année, Whitelane sonde la satisfaction des entreprises et de leurs CIO en Belgique et au Luxembourg.

Dans le cadre du dernier rapport, Whitelane a interrogé un peu plus de deux cents entreprises sur la qualité du développement et de l'entretien d'applications, des services de centres de données, des PC et du helpdesk qu'elles externalisent. Au nombre des critères déterminants pour la qualité figurent la proactivité, la gestion de clients et des projets, les économies, la connaissance des activités métier et la rapidité.

RealDolmen a réalisé un score de satisfaction de 79 pour cent. " Nous nous félicitons de la confirmation, année après année, de notre excellent classement ", indique notre directrice des ventes Chantal Roosens. " Cette régularité prouve que nous avons établi de bonnes relations à long terme avec nos clients et que nous collaborons dans un climat de confiance. C'est vital pour que les tâches d'externalisation soient couronnées de succès. Par ailleurs, nous constatons une demande croissante en externalisation IT. Dans ce contexte, notre score pourrait inciter des entreprises à la recherche d'un partenaire de retenir notre proposition. "

Nouvelle version du logiciel Rimses

Bonne nouvelle pour tous ceux qui sont impliqués dans la maintenance professionnelle au sein de leur entreprise ou chez un client. RealDolmen a développé Rimses6, une nouvelle version de son logiciel de gestion de la maintenance. L'application a été renouvelée à plusieurs niveaux. L'application est désormais disponible sur appareils mobiles, permettant aux utilisateurs d'accéder plus rapidement et de n'importe où aux informations les plus essentielles. L'application mobile leur offre les fonctions les plus courantes en matière de maintenance (historique d'actifs, les ordres de travail ouverts, stocks, règles de sécurité, ..). RealDolmen a également amélioré la convivialité de Rimses6. Les écrans peuvent aisément être adaptés, on peut plus facilement utiliser la fonction de sélection et la navigation a également été améliorée.

Comme la sécurité est cruciale pour les clients, RealDolmen a apporté d'importantes améliorations à ce niveau-là aussi. Pour donner un exemple : les permis de travail et procédures de consignation-déconsignation qui tournaient autrefois sur des systèmes externes, font maintenant partie intégrante de Rimses6.

Le nouvel environnement de développement, Microsoft.NET, propose à notre équipe de développement Rimses toutes les possibilités pour innover et lancer de nouvelles fonctionnalités. Rimses est utilisé depuis plus d'un quart de siècle. Parmi les clients de référence, citons Aperam, Beaulieu, Unilin, Campbell Foods, SEB, Toyota et Lantmannen Unibake.



“Les clients veulent des solutions packagées, intelligibles”

6

“ Au lieu de fournir du matériel ou de construire des infocentres, nous devons veiller à ce que les services ICT soient prestés de la manière la plus efficace possible, sans anicroches, en minimisant les coûts. ” Tel est le credo de **Dirk De Waegeneire**, Managing Director de la division Professional Services Infrastructure. Bien qu’il devienne de plus en plus complexe de connecter entre eux tous les composants ICT, les clients n’attendent rien de moins que des solutions qui leur garantissent un fonctionnement “ sans souci ”. “ Heureusement, nous maîtrisons toutes ces technologies et nous pouvons, en tant que prestataire de services, les transformer en *packages* abordables ”, estime Dirk De Waegeneire.

La division Professional Services Infrastructure déploie à la fois des activités de planification de feuilles de route (roadmap), d’analyses et de tests, et des activités liées à l’infrastructure, le tout combiné à de la gestion de projet. Le mot-clé de cette division est dès lors : services. “ Aujourd’hui, la tendance générale dans notre secteur est de déterminer la manière

dont les activités s’agencent et, une fois ce préalable acquis, de le transposer dans une infrastructure adaptée. Une infrastructure sous-jacente flexible est plus que jamais importante si l’on veut que l’opérationnel fonctionne correctement. Nombreux sont toutefois les clients qui n’en ont pas suffisamment conscience ”, déclare Dirk De Waegeneire. 





DIRK DE WAEGENEIRE,
Managing Director de la division
Professional Services Infrastructure

➔ SERVICES PACKAGÉS

Pour les besoins de ses activités en infrastructure, RealDolmen a créé le département Infra Consulting Services. Il se compose de spécialistes qui, dès le départ, accompagnent les clients dans leur réflexion, les aidant à décider des nouvelles orientations qu'ils veulent donner à leur infrastructure existante. " Pour ce faire, nous nous appuyons le plus souvent sur notre méthode Plan-Build-Operate. Nous commençons par étudier avec le client la nature de son infrastructure et la forme qu'elle devrait prendre à l'avenir ", explique Dirk De Waegeneire.

" A tous niveaux, on tend de plus en plus vers une infrastructure orientée services "

Cette phase de planification fait ensuite place au volet Build. " On y trouve, d'une part, notre offre orientée datacenter, à combiner ou non avec des systèmes cloud hybrides, et, d'autre part, toute l'infrastructure qui est intégrée sur site ", précise Dirk De Waegeneire. " Cette phase porte également sur les décisions concernant les équipements que les collaborateurs utiliseront et la manière dont l'environnement utilisateurs doit s'intégrer avec les systèmes sous-jacents. En la matière, nous disposons, dans notre catalogue, d'une solution de Mobile Device Management qui apporte une réponse à la croissance exponentielle des équipements mobiles sur le terrain et à la complexité que représente la gestion de cet environnement mobile. Nous tentons aussi de structurer le financement des dispositifs mobiles en un certain nombre de formules - Silver, Gold et Platinum - en fonction du niveau de services attendu. "

" Aujourd'hui, dans le cadre de cette phase Build dédiée aux infocentres (*datacenters*), tout le monde ne parle plus que de *building blocks* ", déclare Dirk De Waegeneire. " Le défi majeur consiste en leur imbrication. Chaque brique est optimisée pour une finalité bien déterminée. Toutefois, les activités d'une société se caractérisent rarement par des objectifs balisés et cohérents. Nous apportons, dans ce domaine, une valeur ajoutée en agençant ces briques. Nous avons commencé par la virtualisation du stockage, avant de faire de même pour les serveurs. Aujourd'hui, nous planchons sur la virtualisation des ressources et résultats (*inputs et outputs*). A tous niveaux, on tend de plus en plus vers une infrastructure orientée services, ce qui implique de devoir connecter constamment de nouveaux *building blocks*. "

LE CLIENT TÉMOIGNE

La société de transport **H.Essers** informatise son helpdesk pour rendre l'usage de l'IT plus efficace

A l'image de nombreuses autres sociétés - en particulier dans le secteur logistique -, la société de transport H.Essers, originaire de Bruges, a consenti d'importants investissements en informatique. Un matériel puissant

et fiable et des logiciels ingénieux sont nécessaires pour assurer un support optimal des processus métier. Le helpdesk, lui aussi, doit être en mesure de faire face le plus vite possible aux tâches administratives (telles que l'ajout de nouveaux utilisateurs ou la gestion des licences) ainsi qu'aux problèmes éventuels. Le département informatique de H.Essers a dès lors fait appel à RealDolmen afin

d'informatiser également le helpdesk. Pour ce faire, le prestataire a choisi autant que possible des solutions et des processus standardisés. Lorsque divers utilisateurs signalent des problèmes similaires par le biais du système de tickets, ils sont en principe en mesure de les résoudre eux-mêmes de manière automatique.

" L'informatisation élimine le risque d'introduction de données

erronées et garantit des gains de temps sensibles ", déclare Ivar Indekeu, responsable de l'IT Service Desk, Network & Systems. " En liant intimement la gestion de l'infrastructure informatique au processus des ressources humaines, il est devenu possible de supprimer immédiatement des profils utilisateur, ce qui libère automatiquement les licences logicielles qui les concernent. En l'espace d'un an, nous avons ainsi " récupéré " 80 licences. "



AUTRE AVANTAGE : en informatisant des tâches répétitives et relativement simples, le département informatique dispose de plus de temps pour des tâches informatiques plus complexes qui exigent un contact personnel et une analyse approfondie.



Centre de données : du mode classique au mode dynamique...

Les clients franchissent de plus en plus souvent le pas entre le centre de données classique et son pendant dynamique qui fonctionne comme un cloud privé. “ Ils entendent adapter plus rapidement leur environnement, développer de nouvelles applications et mettre en adéquation les besoins métier et la réalité ”, indique **Bart Jult, domain manager Datacenter Services**. “ Ils peuvent ainsi mieux évaluer le coût afférent à l’adoption de nouveaux éléments dans leur centre de données. ”

RealDolmen entend mieux accompagner les clients dans le cadre de cette évolution en jouant un rôle consultatif et en exerçant un contrôle sur les aspects techniques. Cela comprend par exemple la gestion efficace de l’environnement et l’automatisation du centre de données. L’équipe des Datacenter Services conclut à cet effet des partenariats avec des constructeurs fiables, et se constitue ainsi un portefeuille stable.

“ Les clients prennent conscience de la convergence de l’infrastructure ”, confie Jult. “ Par ailleurs, différents éléments sont définis par le logiciel, et l’infrastructure devient un ensemble dynamique qui génère rapidement des résultats. ”

Une autre tendance se greffe sur cette évolution : l’adaptation de la connectivité entre le réseau propre, le cloud privé et les éventuels clouds publics. “ Les réseaux actuels ne sont toujours pas adaptés aux applications ICT de demain ”, souligne Jult. “ Les réseaux WLAN, LAN et WAN doivent donc être améliorés pour garantir les performances et permettre la mise en place d’environnements hybrides. Ce faisant, nous assurons des configurations à haute disponibilité avec une reprise après sinistre particulièrement efficace.

L'EXPERT



NOM

Bart Jult

FONCTION

Domain Manager Datacenter Services

DATE DE NAISSANCE

29/10/1976

LIEU DE RÉSIDENCE

Willebroek

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

3 ans

CE QU'IL AIME

Un bon repas autour d’un verre en bonne compagnie, la musique en général, les spectacles, jouer de la musique, ...

CE QU'IL DÉTESTE

La passivité, le négativisme

DERNIÈRE LECTURE EN DATE

Une série d’articles sur l’orchestration des infocentres et l’informatisation intégrée multi-niveau

AMBITION

Aider nos clients à choisir la solution d’infocentre adéquate et à réussir leurs projets d’intégration et d’exploitation

➔ TROUVEZ VOTRE BONHEUR DANS LE CATALOGUE

La phase Build est suivie - dernière étape - par la phase Operate, qui met en scène l'environnement des " services gérés " (*managed services*). " Dans ce registre, nous proposons différents services au client : depuis les services sur site, dans le cadre desquels nous prêtons assistance au client via des interventions sur site, jusqu'aux *service desks*, via lesquels nous mettons des personnes à disposition afin d'assurer le suivi des questions soumises par les utilisateurs finaux. Le client peut également opter pour du support technique, par exemple lorsqu'il est confronté à des technologies qu'il ne maîtrise pas complètement. Pour ce genre de situations, nous offrons la possibilité au client de nous confier certaines choses, de manière sélective. "

10

" Ajoutons encore l'externalisation pure et simple (*outsourcing*) via laquelle nous reprenons la totalité des infrastructures. Nous proposons également des solutions d'impression, avec prise en charge de la gestion du parc d'imprimantes du client. Comme vous le voyez, toutes nos interventions prennent davantage la forme de prestations *packagées* et s'accompagnent de modèles financiers de telle sorte que le client ne doive pas faire face à des pics d'investissement ou à des problèmes pour cause de matériel qui ne serait plus supporté. "

" La plupart des entreprises sont également en passe d'évoluer, en interne, vers ce genre de modèle de services et ont dès lors besoin de leur propre catalogue de services. Il s'agit donc pour elles de déterminer quels services elles désirent proposer ainsi que la manière dont elles doivent le faire. La chose est importante, non seulement pour leurs clients internes, mais aussi pour leurs fournisseurs, leurs partenaires et leurs éventuels prestataires d'externalisation. "

Évoluer vers un fournisseur interne dématérialisé

Selon **William Callewaert**, **domain manager Infra Consulting Services**, l'évolution vers un marché ICT où les services cloud jouent un rôle central n'est pas une question d'ordre purement technologique. " Il ne s'agit pas seulement de nouvelle technologie, mais surtout de nouvel état d'esprit. Le département IT devient un fournisseur de services, avec des clients, en l'occurrence le plan " business " de l'entreprise et ses utilisateurs finaux. "

Ces deux dernières années, RealDolmen a enregistré un quintuplement du nombre de clients qui s'interrogeaient sur l'orientation à donner à leur infrastructure ICT. Parallèlement, l'on assiste à une multiplication des technologies destinées à améliorer cette infrastructure. Un véritable entrelacs de nouvelles possibilités qui impose un certain nombre de questions : Où commencer ? Que choisir ? Comment tout intégrer ?

En examinant de concert les différentes pistes, et en tenant compte des demandes ICT et business, de l'environnement actuel, des nouvelles possibilités technologiques ainsi que du budget, vous obtenez un tableau synoptique de la nouvelle infrastructure ICT. En connaissant votre position actuelle et votre destination, vous avez une feuille de route pour la prochaine période. Le résultat ? Un plan informatique stratégique, un plan d'avenir, une vision, un scénario, une proposition de budget solidement étayée, etc.

" Cependant, la réflexion dans le cloud va bien plus loin ", souligne Callewaert. " En effet, le cloud suppose l'optimisation des services et pas seulement de la technologie. À cet effet, il convient d'élaborer un catalogue de services, disons un portefeuille de services. Une première étape dans cette évolution est la définition des services que vous voulez offrir. Vous touchez ainsi la corde sensible du business. La deuxième étape est la diffusion de ce portefeuille de services aux utilisateurs. Elle doit intervenir en toute transparence de sorte que tout soit parfaitement compréhensible pour l'utilisateur final. La dernière étape est l'accès des utilisateurs finaux, d'un simple clic, aux différents services, autrement dit, son automatisation. Ce n'est qu'à partir de ce moment que vous êtes un fournisseur interne dématérialisé en cloud. "

L'EXPERT



NOM

William Callewaert

FONCTION

Domain Manager Infrastructure Consulting Services

DATE DE NAISSANCE

23/09/1966

LIEU DE RÉSIDENCE

Ninove

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

24 ans

CE QU'IL AIME

Le sport (tennis, snowboard) et la vie en société (barbecue, promenades, bowling, billard, ...)

CE QU'IL DÉTESTE

Les agendas cachés

DERNIÈRE LECTURE EN DATE

" Kus de visie wakker " (" Kiss the Vision Awake ") par Hans van der Loo, Jeroen Geelhoed et Salem Samhoud

AMBITION

Transformer le département informatique en service de référence, activement impliqué dans les projets stratégiques de l'entreprise



➔ DÉMARCHE INTÉGRÉE- DES APPLICATIONS JUSQU'À L'INFRASTRUCTURE

L'automatisation gagne actuellement du terrain, investissant un nombre croissant d'équipements qui analysent quelque chose et passent le relais à un autre système. C'est ce qu'on appelle la communication *machine-to-machine*, ou M2M. Cela concerne des scénarios allant bien au-delà de simples appels téléphoniques ou de l'envoi de messages instantanés et cela exige, par conséquent, des processus d'intégration beaucoup plus poussée. " Nous nous positionnons en source de conseil. Ce qui fait toute la différence ",

explique Dirk De Waegeneire. " Nous fonctionnons comme une société intégrée qui peut couvrir *toutes* les facettes. C'est là un gros avantage. Des fournisseurs qui se sont positionnés dans un créneau déterminé disposent parfois de connaissances plus détaillées de ce créneau spécifique mais ils manquent inévitablement d'envergure lorsqu'il s'agit de remettre les choses dans une perspective plus globale. "

" Nous n'avons de cesse de souligner à nos clients les avantages que représente une telle approche intégrée "

" Nous n'avons de cesse de souligner à nos clients les avantages que représente une telle approche intégrée, depuis les applications jusqu'à l'infrastructure et tous les processus qui les sous-tendent. Au lieu de leur expliquer la manière dont tel *framework* ou tel profil convient à leur entreprise, nous nous impliquons dans les projets de nos clients, sans a priori, sans les pousser dans l'une ou l'autre direction ", conclut Dirk De Waegeneire. ◉

" Collaboration extrême ", la clé de l'optimisation

" Les entreprises doivent nettement plus se polariser sur l'optimisation de bout en bout. Autrement dit, cela revient à porter la réflexion à un niveau supérieur aux départements et à travailler dans une perspective latérale ", ce sont les termes de **Bart Macharis, domain manager de Collaboration Consulting Services**, un département de RealDolmen qui se charge de tous les points qui ont trait à la collaboration, tous secteurs confondus.

" Lors de sa création, RealDolmen a adopté une orientation ICT " technologique " alors qu'aujourd'hui les enjeux sont les bonnes relations et le dialogue entre les individus, la technologie et le processus ", poursuit Macharis. " Les processus métier sont réexaminés et l'aspect " humain " fait aussi l'objet de changements. Aujourd'hui, l'on note ainsi une forte tendance à l'individualisation comme l'illustre clairement la mode du BYOD. Mais il convient aussi de créer des passerelles entre son lieu de travail et le restant de l'entreprise. "

Toujours selon Macharis, il convient d'examiner chaque choix dans le cadre de l'optimisation collaborative en envisageant quatre axes : " mobile ", " cloud ", " information " et " social ". Il est préférable de prendre des décisions en se situant au milieu de ces axes. Septante pour cent des entreprises qui en tiennent compte atteindront l'objectif d'optimisation visé à l'horizon 2016, comme l'a annoncé l'analyste de marché Gartner lors du Symposium Gartner 2012 à Barcelone.

" Dans ce contexte, les attributions des CIO et des IT Managers au sein des entreprises sont nouvelles et plus larges, avec un accent plus marqué sur les activités soutenant les activités métier ", conclut Macharis. " Des entreprises ICT prestataires de services comme RealDolmen sont alors incitées à adopter une autre manière de penser. La vision 100% technologique doit être complétée d'une réflexion fonctionnelle avec le client, qui prend son métier comme point de départ. "

L'EXPERT



NOM

Bart Macharis

FONCTION

Domain Manager Collaboration Consulting Services

DATE DE NAISSANCE

19/04/1964

LIEU DE RÉSIDENCE

Goeferdinge

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

27 ans

CE QU'IL AIME

Partir à l'aventure à moto ou en vélo

CE QU'IL DÉTESTE

La pensée dogmatique

DERNIÈRE LECTURE EN DATE

" Open Business Models, How to Thrive in the New Innovation Landscape " (Henry William Chesbrough)

AMBITION

Aider les entreprises et les organisations à atteindre leurs objectifs stratégiques via une utilisation optimale des processus, des ressources humaines et de la technologie

**NOM****Conny Van den Steen****FONCTION**

Domain Manager Cloud Services

DATE DE NAISSANCE

10/03/1965

LIEU DE RÉSIDENCE

Erpe-Mere

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

22 ans

CE QU'IL AIME

Un bon repas autour d'un verre, en famille ou avec des amis. J'aime les voyages. J'essaie aussi de m'adonner à la lecture et au sport. Sans oublier le jardinage et les enfants qui occupent une belle part de mon temps libre.

CE QU'IL DÉTESTE

Le négativisme, les empêchements de tourner en rond, les agendas cachés.

DERNIÈRE LECTURE EN DATE

" L'ombre du vent " (Carlos Ruiz Zafon)

AMBITION

Devenir un acteur informatique " incontournable " sur le marché belge, en particulier dans le domaine des services Cloud.

Le cloud : un vent nouveau souffle sur le paysage ICT

La popularité sans cesse croissante des services " en nuage ", dans le cloud, peut apparaître comme une menace de taille pour des intégrateurs tels que RealDolmen. A priori, les entreprises n'ont en effet plus besoin de partenaire local pour assurer la maintenance de leur infrastructure, gérer leurs applications, etc. " Nous voyons toutefois plutôt des aspects positifs dans ce scénario ", indique **Conny Van den Steen, domain manager Cloud Services**. " Le cloud fait souffler un vent nouveau sur le paysage informatique. On voit en effet apparaître de nouveaux services, de nouvelles possibilités, de nouveaux acteurs, etc. De plus, étant donné que l'évolution vers le cloud s'opère progressivement et ne concerne même, bien souvent, qu'une partie des activités IT, les jeux sont loin d'être faits ! Bien au contraire, notre rôle suppose de nouveaux défis, devient même plus passionnant... Nous nous devons de suivre de près toutes ces nouvelles évolutions et déterminer comment ces divers éléments peuvent s'orchestrer et collaborer. En d'autres termes, notre rôle d'intégrateur prend donc une toute nouvelle dimension. Prenons un exemple concret : les utilisateurs veulent éviter de devoir systématiquement se reconnecter à chacun des services qu'ils doivent utiliser dans le cadre de leur travail. Nous recherchons dès lors un moyen de leur proposer une authentification unique (single sign-on) grâce à laquelle ils peuvent se connecter une seule fois pour accéder à tous les services, quelle que soit la manière ou l'endroit où ces services sont proposés. "

Selon Conny Van den Steen, le cloud ne fera que souligner l'importance d'une

sécurité de qualité. " C'est pourquoi, nous aurons sans aucun doute de plus en plus recours à des technologies permettant de générer des mots de passe ou d'utiliser des techniques de reconnaissance biométrique (empreintes digitales, iris, voix...), etc. "

RealDolmen a des atouts à faire valoir dans le domaine de l'informatique distante (cloud computing), souligne Conny Van den Steen. " Les clients qui évoluent vers le cloud s'inquiètent souvent de l'endroit où sont conservées leurs données et du fait qu'elles sont généralement confiées à des acteurs internationaux. RealDolmen dispose de son propre cloud, où nous pouvons héberger des clients qui attachent de l'importance à ce genre de choses. Ils peuvent ainsi combiner les avantages du cloud avec ceux qu'offre un intégrateur et partenaire informatique local. "

Qu'en est-il de l'autre scénario catastrophe selon lequel le cloud serait responsable d'une vague de licenciements au sein des départements informatiques ? " Il est exact que certaines tâches ne nécessitent plus l'intervention d'informaticiens une fois que l'on a migré vers le cloud ", reconnaît Conny Van den Steen. " C'est par exemple le cas pour la maintenance des serveurs, l'installation des mises à jour, etc. Néanmoins, la plupart des entreprises ont désormais compris qu'elles doivent faire davantage correspondre leurs projets informatiques aux besoins du business afin de pouvoir faire la différence par rapport à leurs concurrents. Elles choisissent alors de mobiliser les informaticiens ainsi libérés au lieu de s'en séparer. "



Pas de BYOD mais plutôt du CYOD

L'avenir sera mobile et hybride, prédit **David Steppe, domain manager de Workplace Services** qui s'occupe de ce domaine bien particulier qui regroupe PC, smartphones et autres équipements professionnels en tous genres.

Les équipements mobiles sont souvent associés à des problèmes de sécurité. David Steppe estime que cette vision des choses est injuste. " La sécurité s'améliore, au contraire ", souligne-t-il. " Les ordinateurs portables contiennent souvent plein de fichiers tandis qu'on ne trouve pratiquement rien sur les smartphones et tablettes. En effet, la quasi-totalité de vos informations se trouvent en ligne. Bien évidemment, il faut veiller à ce que le nouveau propriétaire ne puisse pas se connecter à votre réseau. "

" Par mesure de précaution, nous proposons un support 24 heures sur 24 pour les appareils mobiles ", poursuit-il. " On pourrait comparer la chose au service CardStop - un seul et unique numéro qu'il vous suffit d'appeler lorsque vous perdez votre carte bancaire. Si une telle chose se produit avec votre smartphone, votre tablette ou votre laptop et si quelqu'un s'en sert pour essayer de se connecter en ligne, l'appareil est directement purgé - toutes les informations sont immédiatement effacées. "

David Steppe estime que les tablettes feront surtout une percée dans le secteur hospitalier. " Et plus particulièrement les appareils Windows 8 dans la

mesure où ils peuvent être plus aisément intégrés dans un environnement Windows existant. C'est surtout important en termes de sécurité. J'estime que les tablettes continueront également de progresser dans l'horeca, dans le secteur automobile et d'autres secteurs du genre. Les tablettes constituent en effet de fabuleux outils pour les commerciaux. "

Les desktops, de leur côté, sont de plus en plus souvent virtualisés à l'aide de la technologie Citrix. " Les clients légers (*thin clients*) suffisent pour la plupart des sociétés. Leur croissance demeurera donc forte ", prédit David Steppe. " En fait, ce sont les tablettes qui dopent le succès des clients légers. Si vous décidez de gérer vos applications en mode central afin de pouvoir les faire tourner sur une tablette, le passage au modèle *thin client* devient plus logique. "

Pour le reste, David Steppe ne croit pas au phénomène BYOD mais plutôt au concept CYOD. " C'est l'acronyme de Choose Your Own device ", explique-t-il. " A l'heure actuelle, les gens emmènent en effet leurs propres équipements sur leur lieu de travail mais c'est là quelque chose qui est difficile à gérer, qui rencontre des résistances, etc. Face à cette situation, l'IT réagit de plus en plus - de manière adéquate - en proposant un catalogue varié d'équipements parmi lesquels les utilisateurs peuvent faire leur choix. Le département informatique peut à nouveau prouver sa valeur en s'adaptant aux nouvelles réalités. "

L'EXPERT



NOM

David Steppe

FONCTION

Domain Manager Workplace Services

DATE DE NAISSANCE

12/09/1971

LIEU DE RÉSIDENCE

Ophasselt

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

13 ans

CE QU'IL AIME

Rire, jouer avec de nouveaux gadgets, découvrir d'autres cultures, musique, voyages, films et séries...

CE QU'IL DÉTESTE

Je n'ai pas réellement d'aversion envers quoi que ce soit. J'essaie de transformer les choses négatives en choses positives.

DERNIÈRE LECTURE EN DATE

" The Heart of Change " (John P. Kotter)

AMBITION

Apporter ma contribution à la réussite de la transformation que caractérise aujourd'hui notre société

LE CLIENT TÉMOIGNE

Samsonite gagne en visibilité grâce à Office 365

“ Les services ICT se doivent d’être prestés de la manière la plus efficace possible, en minimisant les coûts, sans anicroches ”. Tel est le credo de Dirk De Waegeneire, qui dirige la division Professional Services Infrastructure de RealDolmen. Une vision dans laquelle s’insère parfaitement un produit tel que l’Office 365 de Microsoft.

Les équipes de Samsonite, le plus important fabricant mondial de bagages, partagent cette conviction. Office 365 veille à ce que les

collaborateurs de la société aient accès, de partout, à leurs courriels, agendas et listes de tâches. Dans la mesure où toutes les données sont stockées dans le cloud, elles peuvent être consultées à partir de n’importe quel équipement - ordinateur portable, tablette ou smartphone -, quel que soit l’endroit où se trouve le collaborateur. Le département informatique ne doit s’occuper ni de mises à jour, ni de licences, pas plus que de procédures d’installation, de questions d’espaces de stockage ou autres tracasseries du même genre. L’ajout de

nouveaux utilisateurs se fait en un tournemain tandis que les licences de collaborateurs qui quittent la société sont immédiatement remises à disposition. Cela permet à Samsonite d’avoir une vision très précise de ces coûts informatiques. Et- chose encore plus importante- la société y gagne non seulement en visibilité mais peut aussi réduire ces coûts. Une réduction qui s’explique par le fait qu’elle ne paie que pour le nombre effectif d’utilisateurs et parce que son département IT doit consacrer nettement moins de temps à des tâches de gestion.





Modèle de prix et créativité

Le client devient de plus en plus intelligent et a clairement appréhendé les avantages du modèle dématérialisé en cloud. “ Il n’investit plus dans un centre de données, il ne paie plus que pour l’utilisation du cloud dans le cadre d’une formule pay-per-use ”, indique **Luc Van Haver, domain manager Managed Services**. “ Le fournisseur livre le matériel et prend aussi immédiatement en charge les activités ICT du client.

Les négociations des contrats subissent aussi une évolution : on assiste à une intervention sans cesse plus importante des services juridiques chez le client, qui dissèquent les petites lettres. “ Les lignes décisionnelles sont ainsi nettement plus longues ”, conclut Luc Van Haver.

Aujourd’hui, voici la devise des clients : “ Soyez créatif dans votre offre pour comprimer les prix ”. Ils examinent le modèle de prix proposé par le fournisseur et s’attachent à trouver des postes à rogner. “ Cette situation débouche généralement sur des discussions animées sur les prix qui font parfois barrage à l’élaboration de la meilleure solution pour le client ”, indique Van Haver. “ Chez RealDolmen, nous prenons ces changements à bras le corps afin de pouvoir nous y retrouver de sorte qu’une nouvelle forme d’économie d’échelle voie le jour. Afin de mieux répartir les coûts, nous visons une uniformité accrue dans notre prestation de services. En automatisant les processus, notre entreprise peut réaliser plus de travail avec moins d’effectifs. Nous nous inscrivons davantage dans une perspective de processus, en modules, qui englobent les différents clients. ” Le client en profite sous la forme d’un prix inférieur.

L'EXPERT



NOM

Luc Van Haver

FONCTION

Domain Manager Managed Services Infrastructure

DATE DE NAISSANCE

18/08/1965

LIEU DE RÉSIDENCE

Leuven

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

12 ans

CE QU'IL AIME

Voyager, jouer de la guitare, cuisiner

CE QU'IL DÉTESTE

Philosopher à n’en plus finir (Je suis un pragmatique)

DERNIÈRE LECTURE EN DATE

“ Changing the IT Leader’s Mindset ” (Robina Chatham & Brian Sutton)

AMBITION

Continuer à mettre de l’huile dans les rouages de la mécanique des Managed Services et l’amender sans cesse afin de pouvoir continuer à satisfaire les besoins changeants du marché

LE CLIENT TÉMOIGNE

Un partenaire fiable pour la Commission des jeux de hasard

Lorsqu’il s’agit de veiller à la bonne gouvernance des jeux de hasards, deux éléments essentiels doivent être pris en considération : l’argent - de l’argent à profusion - et les informations sensibles - des masses d’information. La Commission des jeux de hasard, compétente en la matière, devait surtout faire face à des problèmes liés à l’énorme quantité de données, résidant dans diverses bases de données, dont elle avait besoin pour mener sa tâche à bien. La situation se trouvait encore compliquée par le fait que la Commission dépend du Service Public Fédéral Justice qui, en matière informatique, a des besoins totalement différents des siens. A cela s’ajoute encore la taille modeste

de l’équipe : seulement deux personnes, au sein de la Commission, sont chargées du support IT. Il était devenu nécessaire de revoir l’infrastructure informatique afin de donner naissance à un environnement informatique qui soit pour ainsi dire autonome et qui ne laisse aucune place à de quelconques défaillances.

Cette tâche a été confiée à RealDolmen. La Commission des jeux de hasard avait déjà eu des expériences positives avec ce partenaire informatique. De même, les services qui avaient été prestés, par le passé, auprès de la Loterie nationale, avaient fait bonne impression. Aujourd’hui, le résultat est probant. “ Grâce

à l’intervention de RealDolmen, nos frais de maintenance annuels sont passés de 25.000 à 10.000 euros par an ”, souligne Norbert Boyen, responsable informatique de la Commission. “ Désormais, un collaborateur de RealDolmen est présent quasiment à plein temps : c’est un véritable virtuose dans son domaine; il veille à ce que nous n’ayons pas à nous préoccuper de la stabilité de notre environnement informatique. Pour reprendre des termes typiques de notre secteur : avec RealDolmen, nous avons tout simplement misé sur le bon numéro afin de décrocher le gros lot. A savoir, un environnement informatique prêt à faire face à tout ce que l’avenir nous réserve encore. ”

“Nous voulons parler le même langage que nos clients”

Les évolutions auxquelles les sociétés informatiques sont confrontées se manifestent à la fois dans le domaine technologique et en matière commerciale. Sales Director chez RealDolmen, **Chantal Roosens** en est un témoin privilégié. “Le processus de décision qui précède tout projet informatique est devenu beaucoup plus complexe”, constate-t-elle. “Il est nécessaire, en tant que fournisseur, de s’y adapter.”

Le rôle que RealDolmen veut jouer pour ses clients est celui de “trusted advisor”, un fournisseur proche de son client et qui parle son langage. “Cela s’inscrit dans une vision à long terme. C’est ainsi que l’on se constitue une clientèle loyale”, explique Chantal Roosens.

RealDolmen se positionne sur le marché informatique en tant que fournisseur “single source” - même si les clients n’optent pas forcément pour une telle approche. “Pourtant, il est indéniable qu’un seul et même fournisseur garantit une meilleure intégration des différentes composantes IT dans le cadre de projets complexes, de même qu’une meilleure harmonisation de l’infrastructure et des applications - qu’il s’agisse de développements sur mesure ou de progiciels. C’est plus important que jamais, en particulier à l’heure du “cloud”. Dans un contexte de budgets IT sous contrainte, un fournisseur unique, couvrant tout le spectre des besoins, s’avère au moins aussi intéressant qu’un choix multiple.”

DES DÉCISIONS IT PLUS COLLÉGIALES

Les relations entre RealDolmen et ses clients évoluent. “Le processus de décision pré-projet est devenu beaucoup plus complexe”, estime Chantal Roosens. “La décision en matière de stratégie et d’achat n’est plus l’apanage exclusif du CIO ou du directeur IT.

Aujourd’hui, les décisions informatiques sont prises par des DMU - *decision making units* - toujours plus étoffées : directeur marketing, directeur des ressources humaines, directeur financier... tous ont leur mot à dire. Si l’ambition d’un fournisseur est d’être proche de votre client, de parler son langage, il lui faut pouvoir parler le langage de toutes ces personnes. C’est pour cela que nous impliquons nos experts internes. Notre CFO, par exemple, aura pour interlocuteur le CFO du client.”

BIEN PERCEVOIR LES PROCESSUS MÉTIER

Un “trusted advisor” doit aussi s’impliquer dans la planification stratégique. Et ce, pour toute une série de bonnes raisons : “Nous opérons en totale indépendance. Notre vision des choses est neutre”, explique Chantal Roosens. “Nous planchons par ailleurs sur les solutions de demain, pas uniquement sur celles d’aujourd’hui. Et nous avons pour habitude de traiter les causes des problèmes, pas leurs symptômes. L’expérience joue ici un rôle important. En plus d’être des experts techniques, nos collaborateurs sont souvent des spécialistes fonctionnels, ce qui simplifie sensiblement les échanges avec les clients.”

Une bonne vision des processus métier l’emporte désormais sur des connaissances purement informatiques. “La technologie ne détermine pas l’approche qui sera appliquée pour répondre au client”, explique Chantal

Roosens. “Il faut tout d’abord traduire le problème en un problème métier. Ce n’est qu’après que nous recherchons la technologie appropriée.”

Chantal Roosens jette par ailleurs un regard tout en nuances sur la notion de croissance : “Cela ne signifie pas uniquement multiplier les contrats. Loin s’en faut. Une société peut également croître dans ses activités, améliorer sans cesse son cœur de métier, répondre toujours plus efficacement aux attentes du client. C’est aussi notre ambition.”

DU CAPEX VERS L’OPEX

L’évolution des relations entre les clients et leur prestataire IT a aussi des conséquences financières. “Les approches se font plus créatives”, estime Chantal Roosens. “De plus en plus, le choix se porte sur des contrats-cadre - en particulier lors de missions auprès des pouvoirs locaux. Cela n’a rien de déraisonnable. Cela prouve que les pouvoirs publics raisonnent de plus en plus en termes d’efficacité et de business. Un fournisseur doit bien entendu en tenir compte mais la formule s’avère souvent une bonne chose pour nous, compte tenu de notre portefeuille qui nous permet de couvrir la quasi totalité des besoins des clients. En début d’année, un vaste consortium d’institutions publiques de la région de Courtrai a par exemple signé un accord avec nous pour un montant de près de 15 millions d’euros.”



CHANTAL ROOSENS,
Sales Director

Outre les contrats-cadre, les services gérés (*managed services*) ont également le vent en poupe. “ Ils permettent au client de faire appel à nous pour préserver à la fois le bon fonctionnement de ses matériels et de ses logiciels. L’externalisation du helpdesk est une autre tendance en plein essor. Et nous aidons bien entendu nos clients à migrer vers le cloud, qu’il soit privé ou public.”

“D’un point de vue financier, le modèle CAPEX fait place à la notion d’OPEX”, souligne Chantal Roosens. “L’une des raisons majeures est le principe “as a service”. Acheter un service bien balisé ou un résultat prédéterminé donne souvent un plus grand sentiment de sécurité et s’avère souvent beaucoup plus efficace que de devoir investir, par exemple en infrastructure. Il est plus facile, pour les directions, de s’engager dans ce genre de collaboration et d’étaler ainsi les coûts IT sur une plus longue période que de devoir tout absorber en un seul exercice. RealDolmen s’adapte aussi parfaitement à cette logique.”

Les connaissances techniques ne sont pas une priorité

Etre proche du client : l’idée est séduisante mais ne va pas sans certaines contraintes pour l’entreprise. La réussite de la relation repose en bonne partie sur les épaules de l’account manager. Chez RealDolmen, le profil exigé est dès lors exigeant. “Il s’agit tout d’abord de personnes passionnées par leur travail, prêtes à s’éloigner, si nécessaire, de leur zone de confort”, explique Chantal Roosens. “Elles savent écouter et restent à l’écoute des nouvelles tendances. Elles doivent bien entendu savoir de quoi elles parlent, comprendre l’ensemble de la problématique. Pour les connaissances techniques, elles peuvent toujours faire appel aux ressources de l’entreprise. Elles veillent en outre, chez le client, à la bonne collaboration avec nos différentes divisions. Autre qualité majeure : l’intégrité. L’account manager ne représente pas uniquement RealDolmen chez le client mais il ou elle représente aussi le client auprès de RealDolmen. Il lui arrive donc parfois de devoir placer les intérêts du client au-dessus de ceux de son propre employeur.”

“C’est en développant sur mesure, que l’on apprend réellement à connaître le client”

“ Nous sommes les couturiers de l’IT ”, plaisante **Johnny Smets**, Managing Director de la division Professional Services Application.

“ La différence, c’est que nous ne faisons pas de costumes mais des logiciels sur mesure. Ou que nous fournissons les gens qui peuvent le faire. ” En la matière, comme c’est également le cas dans le secteur textile, on rencontre pas mal de sociétés qui ne s’intéressent qu’aux fournisseurs les moins chers. Heureusement, il se trouve de plus en plus de clients qui désirent travailler en étroite collaboration avec leur fournisseur de logiciels. Une attitude qui peut être source de résultats très intéressants.

La division Professional Services Applications de RealDolmen emploie environ 650 personnes, ce qui en fait la principale entité de la société. La plupart de ces collaborateurs opèrent rarement - pour certains jamais - dans les locaux de RealDolmen : ils sont en effet intégrés aux équipes de clients qui se sont lancés dans de grands projets IT et qui ont besoin d’une assistance et d’un savoir-faire externes pour les mener à bien. “ Il ne s’agit pas uniquement de développeurs mais, par exemple, aussi de consultants et de gestionnaires de projets ”, explique Johnny Smets. “ Par le passé, ce type de collaborateurs demeurait en quelque sorte des pièces rapportées. Aujourd’hui, on rencontre de plus en plus souvent des

clients qui exigent une implication forte de la part de nos collaborateurs. Ils ne sont pas uniquement là pour effectuer une tâche spécifique. Il arrive parfois qu’on leur demande de participer à la définition de la stratégie. La valeur ajoutée que nous apportons dans ce genre de contexte est de pouvoir mobiliser l’expertise de la société toute entière et de la mettre au service de ce type de clients, en nous appuyant sur les nombreux projets que nous avons déjà menés à bien, sur les connaissances métier de nos consultants, etc. Bien souvent, un consultant externe - étranger à la société, par conséquent - porte un regard différent sur les choses ou perçoit d’autres opportunités. ”





JOHNNY SMETS,
Managing Director de la division
Professional Services Applications

UN GROUPE BIEN CHARPENTÉ

Un second groupe de la division Professional Services Applications prend en charge des projets de type “ fixed results ” : ils développent des logiciels sur mesure pour les clients de RealDolmen mais travaillent à Huizingen ou à Kontich. Ce groupe se caractérise par une grande diversité : spécialistes Java, experts mainframe, spécialistes en applis mobiles, etc. qui, tous, ont déjà participé à de nombreux projets. Hier, ce groupe fonctionnait de manière très diffuse au sein de l'organisation, avec des experts qui assumaient de temps à autre des missions de détachement. Résultat : l'expertise accumulée - particulièrement onéreuse - n'était pas toujours suffisamment exploitée. Il a donc été décidé récemment d'en faire une réelle division structurée.

“ Ils remplissent certes différentes fonctions mais tous savent comment appréhender ce genre de projet fixe. Les résultats sont nettement plus satisfaisants. ”

“ De 20 à 25 personnes en constituent, en quelque sorte, l'épine dorsale ”, explique Johnny Smets. “ Ils remplissent certes différentes fonctions mais tous savent comment appréhender ce genre de projet fixe. Les résultats sont nettement plus satisfaisants. ”

Par le passé, il existait une nette différence entre le sur-mesure et ce qu'on appelle les progiciels, ou “ packages ”, du genre Microsoft Office, Photoshop d'Adobe ou un progiciel erp classique. La structure de cette catégorie de logiciels tend de plus en plus à évoluer : au lieu d'être constitués d'un seul programme, ils affichent une composition modulaire. Lors de chaque implémentation, on évalue quels sont les modules nécessaires ou inutiles. Il existe par ailleurs souvent des modules complémentaires - ce qu'on appelle des “ add-ons ” - fournis par d'autres acteurs, qui viennent renforcer les fonctions du logiciel de base. “ Dans la pratique, combiner correctement ces progiciels et veiller par ailleurs à ce qu'ils collaborent efficacement avec les logiciels qu'utilise déjà le client n'est pas toujours une chose aussi simple qu'il n'y paraît ”, déclare Johnny Smets. “ Et on n'évolue pas vers plus de facilité, surtout en

raison de tendances telles que le BYOD ou la popularité croissante d'applis mobiles et de services cloud. Dans ce domaine aussi, l'expertise de nos collaborateurs constitue de plus en plus souvent une évidente valeur ajoutée. ”

PETITE SÉANCE DE MAINTENANCE

Cela peut paraître étrange mais, comme c'est le cas pour d'autres ressources dont les entreprises ont besoin - équipements, voitures, vêtements de travail, etc. -, les logiciels nécessitent de l'entretien. “ Cela va de petites réparations, mises à jour ou choses de ce genre jusqu'à des adaptations en profondeur ”, explique Johnny Smets. “ Cela étonne de nombreux clients mais nous sommes également en mesure d'assurer la maintenance de logiciels que nous n'avons pas fournis nous-mêmes. C'est d'ailleurs de plus en plus le cas. Nous fournissons d'ores et déjà ce genre de prestations, baptisées **services gérés**, dans deux-tiers des cas. ”

Le concept de “ managed services ” s'applique généralement à l'infrastructure informatique : PC, imprimantes, réseaux, etc. Ici toutefois, il concerne bel et bien

LE CLIENT TÉMOIGNE

EcoWerf informatise le transport des déchets - en préambule d'un projet global

EcoWerf est une éco-entreprise au statut d'intercommunale qui a pour mission de mettre en oeuvre la politique des déchets de 27 communes du Brabant flamand. Elle veille ainsi, chaque année, à l'enlèvement de quelque 20.000 tonnes de déchets ménagers, 15.000 tonnes de papier et carton et 24.000 tonnes de déchets verts. Les tournées des 70 camions représentent un véritable défi logistique. Par le passé, tout était planifié sur simple papier. Ce qui était source de paperasserie

administrative et de constants contrôles par téléphone. Aidée de RealDolmen, la société s'est mise en quête de matériels et logiciels pouvant rendre tout le processus plus efficace. C'est ainsi que les camions ont été équipés d'ordinateurs portables “ ruggedized ” (à résistance renforcée).

Ce qui, au départ, n'était qu'une mission d'optimisation du service de transport s'est transformé en un projet d'informatisation nettement plus vaste et ambitieux,

impliquant d'autres processus métier et menant au développement de nouvelles applications, basées sur de nouvelles technologies.

Aujourd'hui, la préparation des itinéraires de collecte est entièrement informatisée et toutes les données pertinentes concernant le service de transport sont enregistrées et traitées par voie électronique. La société a ainsi dégagé du temps pour la planification et a réduit la charge

purement administrative. Chaque jour, les collaborateurs d'EcoWerf et de RealDolmen continuent d'imaginer de nouveaux potentiels pouvant encore enrichir la solution.





Externalisation des logiciels tous azimuts

C'est aujourd'hui entré dans les mœurs : les entreprises externalisent la gestion de leur arsenal informatique - PC, serveurs, imprimantes, etc. - à leur partenaire informatique. Désormais, elles sont sans cesse plus nombreuses à en faire de même avec leurs applications, indique **Jo Leemans, domain manager Managed Services Applications**.

“ L'externalisation concerne surtout les logiciels sur mesure. Dans ce cas de figure, en tant que fournisseur, vous êtes très proche du client, parce que vous travaillez avec des processus métiers cruciaux. Il arrive fréquemment que l'externalisation soit une conséquence de la crise économique. Ce faisant, les entreprises ne peuvent plus se permettre de garder en service des développeurs qui ne consacrent qu'une partie de leur temps aux logiciels. Sous-traiter est donc meilleur marché et permet d'avoir toujours des effectifs disponibles. ”

Les entreprises confient de plus en plus la gestion de leurs logiciels aux fournisseurs, à fortiori pour des technologies dépassées, constate Leemans. “ Les champions des langages Cobol, Pascal et AS/400 commencent à prendre de l'âge... Les entreprises craignent le départ à la pension de leurs spécialistes et l'absence de personnes à même d'assurer l'entretien des anciens systèmes. ”

La nouvelle tendance réside dans une gestion non seulement passive - installation des mises à jour, ajout de nouveaux collaborateurs, etc. - des applications métier, mais également active. “ À l'aide de l'historique et des benchmarks, nous pouvons prévoir quand les applications rencontreront des problèmes de performances et intervenir avant que les utilisateurs ne rencontrent des désagréments ”, explique Leemans. “ Nous sommes d'ailleurs l'un des rares acteurs du marché à pouvoir offrir une approche proactive pour les logiciels que nous n'avons pas développés en interne. ”

L'EXPERT



NOM

Jo Leemans

FONCTION

Domain Manager Managed Services Applications

DATE DE NAISSANCE

02/10/1976

LIEU DE RÉSIDENCE

Halle

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

9 ans

CE QU'IL AIME

Accompagner mes enfants à la découverte du monde (et, depuis peu, jouer de la batterie !)

CE QU'IL DÉTESTE

Les egos démesurés – ils sont souvent des obstacles

DERNIÈRE LECTURE EN DATE

“ Pourquoi l'Occident domine le monde... jusqu'à présent ” (Ian Morris)

AMBITION

Amener les activités de support applicatif de RealDolmen à une position aussi enviable sur le marché que celle acquise par nos collègues de l'infrastructure

➔ les logiciels - souvent, en l'occurrence, toutes sortes d'anciennes technologies. " Ce genre de clients se tourne dès lors vers nous parce qu'ils ne peuvent plus justifier le maintien d'un tel spécialiste à temps plein dans leur équipe alors qu'il ne doit plus intervenir que de manière sporadique. Parfois, ces clients sont à la recherche d'une solution alternative parce qu'ils craignent de voir leurs spécialistes quitter brusquement la société ou partir à la pension. On rencontre aussi de plus en plus des situations où le directeur informatique préfère mettre ses collaborateurs à contribution pour des projets novateurs plutôt que pour ce genre d'opérations de maintenance. En d'autres termes, l'externalisation de ce genre de tâches suscite un intérêt croissant. "

De même, les tests de logiciels sont de plus en plus souvent confiés à un partenaire IT. " Cela ne veut toutefois pas dire que les clients minimisent l'importance de ces tests ", souligne Johnny Smets. " Bien au contraire : l'importance des tests s'accroît sous l'effet de nouvelles évolutions du développement de logiciels. Pensez notamment au développement agile. Dans le même temps, les choses deviennent nettement plus compliquées, en raison des différents types de logiciels qu'on retrouve au sein d'une entreprise, des composants supplémentaires, des connexions entre systèmes qui opéraient indépendamment par le passé, des exigences croissantes en matière de sécurité, etc. "

PARTAGER LES CONNAISSANCES

Une dernière activité " classique ", au sein de la division Professional Services Applications, concerne le [partage de toutes les connaissances](#) de développement logiciel que RealDolmen accumule en permanence. " Nous avons des experts qui aident les clients - qui, souvent, emploient eux-mêmes un grand nombre de développeurs - à optimiser leurs processus ", explique Johnny Smets. ➔



Nouveaux développements pour... développeurs

" Dans le cadre du développement logiciel, nous constatons une perte de vitesse constante du travail à 100% sur mesure ", constate **Jan Graulus, domain manager Competence Centers**, le département qui veille à ce que les développeurs, analystes et gestionnaires de projets de RealDolmen soient accompagnés dans leur carrière et dans les projets qu'ils exécutent. " Nous utilisons de plus en plus souvent des logiciels standard que nous adaptons ensuite à l'environnement IT existant. Cette évolution a évidemment des conséquences sur la formation des développeurs. L'accent est actuellement davantage placé sur la compréhension nécessaire pour mener un projet informatique à son terme, par exemple en combinant plusieurs technologies. Cela peut paraître paradoxal de prime abord, mais cette approche plus large du processus de développement et de la technologie s'accompagne d'un besoin de spécialisation accrue dans certains secteurs. Les clients s'attendent à ce que les collaborateurs IT aient aussi des connaissances de leurs processus métier spécifiques. Enfin, il convient de prendre en compte l'évolution vers le développement d'applications dématérialisées et mobiles, autant d'éléments qui requièrent aussi des compétences et aptitudes supplémentaires. "

Selon Graulus, un certain nombre d'études récentes montrent un recul de l'offshoring et du nearshoring dans le secteur IT. " Les avantages d'un partenaire local deviennent de plus en plus évidents ", explique-t-il. " Un projet IT complexe se déroulera par exemple nettement plus vite si tous les intervenants parlent la même langue. Les différences culturelles peuvent aussi être à l'origine de frictions, malentendus et autres désagréments. De plus, un partenaire local est rapidement mobilisable - il ne faut pas l'attendre douze heures par exemple, un avantage largement apprécié à sa juste valeur. "

Enfin, Graulus attire aussi l'attention des entreprises sur le fait qu'il convient de prendre en compte les particularités de la " Génération Y " lors du recrutement et de la mobilisation de jeunes développeurs. " Les jeunes diplômés ont en effet une mentalité fort différente de celle d'informaticiens chevronnés. Ils ont effectivement d'autres priorités, d'autres souhaits et portent un autre regard sur le travail. Ils attachent par exemple énormément d'importance à une large marge d'initiatives. "



L'EXPERT



NOM

Jan Graulus

FONCTION

Domain Manager Competence Centers

DATE DE NAISSANCE

15/02/1962

LIEU DE RÉSIDENCE

Herk-de-Stad

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

2 ans

CE QU'IL AIME

Diriger mon club de tennis et participer à des festivals de musique

CE QU'IL DÉTESTE

Les attitudes du genre
" c'était mieux avant "

DERNIÈRE LECTURE EN DATE

" Hoe kan ik mijn IT-organisatie succesvol verjongen? " (Procam, Amersfoort)

AMBITION

Tirer sans cesse le meilleur de chaque collaborateur

LE CLIENT TÉMOIGNE

Ville de Gand : un accompagnement plus efficace des demandeurs d'emploi

Une informatisation est quelque chose qui doit être mûrement réfléchi. Jeffrey Castelein, chef de projet à la Ville de Gand, peut en témoigner. " Par le passé, au service Emploi, nous utilisions différents logiciels auxquels tout le monde n'avait pas accès ", se rappelle-t-il. " Chaque consultant travaillait à sa manière, souvent en recourant à des fichiers Excel stockés en local ou dans des bases de données distinctes. Cela avait souvent pour résultat qu'un même demandeur d'emploi se retrouvait consigné à plusieurs endroits. Un jour, j'ai décidé de procéder moi-même à une petite expérience et j'ai relevé le même nom pas moins de 54 fois à différents endroits. "

Pour les besoins du service Emploi de la ville de Gand, RealDolmen et Digipolis ont développé une application basée sur Microsoft Dynamics CRM. Elle permet aux soixante collaborateurs

de tenir à jour les dossiers numériques des personnes qu'ils accompagnent. Grâce à Digidos, les tâches administratives ont été sensiblement simplifiées et tous les collaborateurs concernés ont accès à l'information via la base de données centrale. Cela permet au service Emploi d'assurer un accompagnement plus efficace des demandeurs d'emploi.

La collaboration entre utilisateurs est devenue plus facile. Ils ont en outre la possibilité de prendre en charge les tâches d'un collègue. La production de rapports, elle aussi, est beaucoup plus rapide que par le passé.

Le service Emploi dispose ainsi désormais d'une application qui répond totalement à ses besoins, sans qu'il doive recruter du personnel pour les documenter. Pourquoi faire compliqué quand la simplicité est à portée de main ?



“ La crise économique joue un grand rôle dans ce domaine. Il faut réaliser des économies à tous les échelons, ce qui a souvent pour conséquence que les départements informatiques se voient obligés de se débrouiller avec un personnel réduit. Ce n’est pas évident pour eux puisque, dans le même temps, ils doivent parfois supporter davantage de projets, d’équipements, de déploiements et autres choses de ce genre. Les méthodes permettant un fonctionnement plus efficace suscitent dès lors un intérêt croissant. **Nous organisons** par ailleurs, tant chez nous que chez nos clients, **de nombreuses formations** qui sont dédiées à certains outils de développement, à la gestion de projet, etc. ”

Amélioration continue de la gestion du développement d’applications

Les entreprises peuvent s’adresser à RealDolmen non seulement pour faire développer des applications, mais également pour accompagner leurs propres équipes dans le cadre de projets logiciels ou leur dispenser une formation continue. Dans ce cas, elles entrent en contact avec l’équipe de **Philippe Minsart, domain manager Development Processes & Education** chez RealDolmen. “ Dans le cadre de la gestion du cycle de vie des applications (ALM), l’importance d’une approche de bout en bout devient de plus en plus manifeste. Si vous créez un bon *flux*, vous pouvez générer de la valeur commerciale quasiment en permanence, vous diminuez la fréquence des erreurs ou des retards et vous optimisez l’exploitation du budget. Les entreprises doivent éviter la dichotomie entre les processus de développement logiciel et les rôles. Le même constat s’applique à la nouvelle génération d’outils des équipes de développement : la clé est la gestion efficace des projets et une intégration poussée afin d’améliorer la collaboration entre les différents membres de l’équipe. ”

Tout récemment encore, le *développement agile* était une nouveauté très tendance, mais il est aujourd’hui devenu monnaie courante, comme l’estime Minsart. “ En effet, ce n’est plus dans l’air du temps d’achever un projet IT et puis de le soumettre aux utilisateurs. Aujourd’hui, l’approche est phasée et ponctuée de moments précis où les futurs utilisateurs finaux donnent leur avis et peuvent définir de nouvelles priorités. Les équipes de projet doivent souvent apprendre à jongler avec ces ajustements permanents, mais le résultat final est tout simplement nettement meilleur et beaucoup mieux adapté aux besoins réels des utilisateurs. ”

Grâce au développement agile, le test de nouveaux logiciels - également l’une des tâches de l’équipe de Minsart - a nettement gagné en importance. “ Nos tests s’opèrent de plus en plus tôt dans le cadre d’un tel processus de développement et sont également toujours plus ciblés ”, confie Minsart. “ Par ailleurs, les tests sont de plus en plus souvent automatisés afin de pouvoir suivre le rythme effréné des nouvelles versions sans sacrifier la qualité. ”

24

L’EXPERT



NOM

Philippe Minsart

FONCTION

Domain Manager Development Processes & Education

DATE DE NAISSANCE

25/05/1972

LIEU DE RÉSIDENCE

Duffel

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

7 ans

CE QU’IL AIME

Collaborer, enthousiasmer, se salir les mains

CE QU’IL DÉTESTE

L’inefficacité

DERNIÈRE LECTURE EN DATE

Drive (Daniel Pink)

AMBITION

Progresser, apprendre et s’améliorer sans cesse





LE CLIENT TÉMOIGNE

Collaboration efficace à l'UZ Brussel

Le temps est un facteur critique dans l'enceinte d'un hôpital. Voilà pourquoi l'UZ Brussel a décidé qu'une centaine de ses collaborateurs académiques et administratifs utiliseraient Microsoft Lync. RealDolmen a assisté l'UZ Brussel tout au long du projet et prend en charge la prestation de conseils, les adaptations techniques et le support.

Microsoft Lync procure des fonctions de téléphonie, de messagerie instantanée, de conférence audio, vidéo et Internet. Le tout, via

une seule interface. L'application améliore l'accessibilité des collaborateurs, leur permettant ainsi de collaborer de manière plus aisée et efficace. Il était par ailleurs important pour l'UZ Brussel que Microsoft Lync s'intègre avec les autres composantes de l'environnement informatique, comme par exemple la solution de vidéoconférence existante, le central téléphonique et les autres applications Microsoft qu'utilise l'hôpital.

Grâce à Lync, la productivité des collaborateurs s'est sensiblement

améliorée. Les informations de présence évitent aux utilisateurs de perdre pas mal de temps en coups de fil inutiles, en enregistrement et consultation de messages vocaux, et en échanges de courriels. Cette amélioration de la productivité a également un effet positif sur les coûts. Avec Lync, l'hôpital ne doit par exemple consentir qu'un coût de licence unique pour la vidéoconférence. De même, les coûts de téléphonie ont été sensiblement diminués dans la mesure où une grande partie des communications passent désormais par Internet.



Pourquoi tant de projets IT échouent-ils ?

Il est bon de le souligner : tous les projets IT ne sont pas un long fleuve tranquille. Il arrive - trop souvent - que les nouveaux systèmes ou applications ne soient pas prêt(s) à temps, ne procurent pas ce qui avait été promis, ou génèrent sensiblement plus de frais que ce qui avait été prévu au départ.

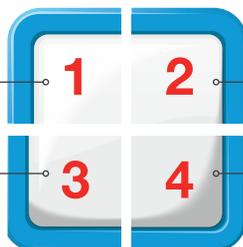
Délais et budget sont une question de gestion efficace du projet mais pour s'épargner les désillusions à l'arrivée - "Quoi, c'est tout ?" ou "Mais ce n'est pas ce qu'on avait demandé..." -, il est important qu'une attention suffisante soit accordée à l'ensemble des aspects qui interviennent dans la mise en œuvre d'un nouveau système informatique.

"Chaque projet IT comporte quatre volets", explique Johnny Smets. "Le premier bénéficie tout naturellement d'une attention suffisante et c'est aussi de plus en plus le cas, à l'heure actuelle, pour le deuxième. L'optimisation des processus métier est un élément important de l'ensemble du processus, en particulier dans le cadre d'un projet erp. Par contre, on tient trop peu compte des deux autres aspects. Certaines personnes ne doivent-elles pas se voir allouer d'autres tâches dès l'instant où le nouveau système informatique devient opérationnel ? A-t-on prévu suffisamment de personnes pour prendre en charge certaines tâches ?"

Souvent, le dernier volet - la gestion du changement (*change management*) - est le plus négligé de tous. "Avec tous les dangers que cela comporte", souligne Johnny Smets. "Nombre de projets informatiques que nous effectuons ont un impact énorme sur le fonctionnement de l'entreprise, dans chacune de ses composantes. Voilà pourquoi nous nous mettons de plus en plus souvent autour d'une table avec la direction au grand complet - en ce compris avec le CEO ! - afin de préparer le projet IT. Il arrive parfois que des modifications en profondeur s'avèrent nécessaires de telle sorte que l'investissement consenti dans la nouvelle solution IT soit pleinement exploité. Ne doit-on pas, par exemple, réexaminer la manière dont la collaboration s'instaure au sein d'une organisation, dès l'instant où de nouveaux outils sont proposés ? Les processus d'élaboration de rapports demeurent-ils inchangés ? Qu'en est-il de la gestion des stocks ? Ce n'est qu'en veillant à bien faire les choses à ce niveau-là également qu'une entreprise pourra pleinement tirer parti des efforts fournis par le département informatique."

Les quatre niveaux d'un projet IT réussi

1. La solution IT proprement dite (une nouvelle application ou infrastructure)



2. L'optimisation des processus métier auxquelles s'adresse la solution

3. L'optimisation de l'entreprise à laquelle se destine la solution

4. Une gestion du changement bien menée

“L’IT est devenu un outil indispensable pour la construction de valeur de l’entreprise”

26

En Belgique francophone, l’usage de l’IT évolue rapidement et se transforme pour influencer positivement les performances des entreprises. Dans son sens le plus large, l’informatisation est désormais perçue non seulement comme un avantage compétitif mais comme une composante de la valeur apportée par l’entre-

prise. Cela se marque nettement dans tous les secteurs d’activités, qu’ils soient publics ou privés, marchands ou non marchands.

Jean-Paul Delmeire, General Manager de RealDolmen Sud, explique ce phénomène, au moins en partie, par le fait que la nouvelle génération d’entrepreneurs ou de managers, baignée depuis

toujours dans les technologies de l’informatique, a pris pleinement conscience de l’importance de la place que tient l’IT dans la vie professionnelle, et de la haute valeur qu’elle peut ajouter à la relation avec leurs clients et leurs partenaires.

MATURATION DU MANAGEMENT

Alors qu’auparavant, l’informatique se cantonnait principalement à la bureautique et à la gestion de la comptabilité, elle contribue désormais à l’amélioration de la qualité de travail, des performances, de l’efficacité, à tous les étapes des processus métier. Elle est présente au cœur de toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, quel que soit leur secteur d’activités, quels que soient leurs moyens.

CONFLUENCE

Mais il existe, selon Jean-Paul Delmeire, une seconde raison pour que cette trans-

formation de l’usage des technologies de l’information se fasse particulièrement sentir au sein du tissu économique wallon, composé principalement de petites et moyennes entreprises : un phénomène de confluence.

On constate, d’une part, une volonté croissante des grands éditeurs et constructeurs d’adapter leurs produits, qui n’étaient souvent conçus que pour les grandes sociétés, à un plus large public, donc aux entreprises moyennes. A l’autre bout du spectre, le secteur de l’Open Source, régulièrement cantonné aux entreprises à très faibles moyens, s’ouvre

largement lui aussi au monde des entreprises moyennes avec des produits qui se veulent des alternatives crédibles.

Ces nouveaux managers d’entreprises de taille moyenne, convaincus de l’intérêt des technologies de l’information pour assurer la performance de leur entreprise, disposent donc désormais d’une offre fournie, adaptée à leurs besoins, au confluent de l’investissement réorienté des grands acteurs informatiques et du dynamisme professionnalisé du monde de l’Open Source.





JEAN-PAUL DELMEIRE,
General Manager RealDolmen Sud

ENTREPRENDRE AUJOURD'HUI

L'entrepreneur, animé par la volonté d'investir dans les technologies de l'information, se retrouve néanmoins confronté à la réticence des institutions financières ; même si les bonnes idées ne manquent pas, le financement reste un problème. Dans ce contexte, RealDolmen a un rôle à jouer : proposer l'accès aux meilleures solutions à un prix adapté, le cas échéant au moyen de techniques de financement alternatives ou encore en " pay as you go " comme pour les solutions cloud par exemple. Et sur ces sujets-là, nous aussi, nous évoluons rapidement.



Davantage d'efficacité pour le CHU Mont-Godinne grâce à une infrastructure informatique adéquate.



“Les progiciels standard sont à l’image d’une girouette : toutes les directions sont permises... A vous de choisir la bonne !”

28

Alors que la division Professional Services Applications est spécialisée dans les logiciels sur mesure parfaitement adaptés aux besoins des clients, la division Business Solutions se la joue nettement plus facile, puisqu’elle se concentre sur des logiciels disponibles sous la forme de progiciels standardisés.

“ **Je vous rassure tout de go, la réalité est tout autre !** ”, s’empresse de préciser **Robin De Witte**, Managing Director de la division Business Solutions. “ S’il est vrai que ces progiciels constituent à chaque fois le point de départ, le travail n’en est pas moins terminé pour autant. En effet, il faut que quelqu’un veille à ce que le logiciel soit minutieusement

intégré à l’environnement IT existant, par exemple. Un autre point tout aussi important est de savoir comment s’assurer que le logiciel réponde suffisamment aux besoins du client ? Les progiciels standard sont à l’image d’une girouette : toutes les directions sont permises, certes, mais il vous reste encore à choisir la *bonne*. ”





ROBIN DE WITTE,
Managing Director de la division
Business Solutions

IT AU TOP

De Witte a ainsi mis le doigt sur une des tendances les plus manifestes qu'il perçoit actuellement dans son domaine de spécialité : " les décisions IT sont de plus en plus souvent prises au niveau de la direction. L'investissement en informatique se confine de plus en plus fréquemment à une question stratégique et doit permettre de conforter la position concurrentielle de l'entreprise ou, à tout le moins, de renforcer son efficacité. L'époque où l'on considérait encore l'informatique comme un mal nécessaire semble être révolue. En général, on s'accorde aujourd'hui à reconnaître ses effets sur la croissance et la prospérité de l'entreprise.

De tous les départements de l'entreprise qui influent sur les choix informatiques au sein d'une entreprise, le département de marketing a aujourd'hui le vent en poupe.

Un autre effet positif, pour nous du moins, réside dans le fait que les entreprises économisent ainsi moins que ce qui est généralement le cas en temps de crise économique. "

De tous les départements de l'entreprise qui influent sur les choix informatiques au sein d'une entreprise, le département de marketing a aujourd'hui le vent en poupe. " A fortiori dans les entreprises B2C qui communiquent donc directement avec de très nombreux clients finaux, où cette tendance affiche une très forte croissance ", constate De Witte. " Elle s'explique par une présence croissante de ce type d'entreprises dans les médias sociaux qui recèlent un arsenal d'outils souvent gratuits... Cependant, il y a encore pas mal de pain sur la planche pour les combiner aux logiciels d'entreprise. Au sein de notre division, nous avons en outre des spécialistes dans ce que nous appelons la CEM ou Customer Engagement Management (gestion de l'engagement à l'égard des clients). Il s'agit d'une combinaison de BI et d'outils de communication qui vous permet, sur la base des connaissances dont vous disposez, de nouer des contacts avec le client plus efficacement et plus agréa-

blement. Vous pouvez ainsi vérifier quels messages marketing correspondent le mieux à quels groupes cibles pour ensuite les optimiser. Il revient donc de se polariser sur les interactions pertinentes avec le client. "

NWOW : LA ROUTE EST ENCORE LONGUE...

Un autre département avec lequel la division Business Solutions collabore de plus en plus est le département des RH. " Cette tendance s'explique par le phénomène de NWOW, c'est-à-dire le [New Way Of Work](#) ou la nouvelle façon de travailler ", explique De Witte. " C'est avant toute chose une question d'organisation et surtout de mentalité, mais il arrive fréquemment que le département IT doive s'employer à concrétiser ces belles idées. Dans ce cas aussi, le plus grand défi réside dans la combinaison avec les processus métier existants. En d'autres termes, comment veiller au maintien de la production et du contact avec les clients lorsque les collaborateurs commencent tout à coup à travailler à domicile ou à adopter un horaire flexible ? Nous constatons régulièrement que cette nouvelle façon de travailler suscite beaucoup

LE CLIENT TÉMOIGNE

Audi Bruxelles accroît son intelligence décisionnelle

" **Vorsprung durch Technik** ". Ce slogan d'Audi ne s'applique pas uniquement à ses voitures. Le constructeur met en effet également la technologie à contribution pour ses propres processus afin

de faire la différence. Elle a par exemple recours à la Business Intelligence (BI) pour vérifier si une stratégie, destinée à optimiser les processus de production, évolue bel et bien dans la bonne direction. Chaque activité - par exemple, la fixation des portières - donne lieu à la définition d'un KPI (indicateur de performance) et d'un objectif. Le logiciel BI permet de vérifier si les mesures prises donnent le résultat escompté.

Pour ce faire, Audi a développé, de concert avec RealDolmen, une

application baptisée Kennzahlen, basée sur QlikView, un logiciel très convivial de BI et de génération de rapports et de tableaux de bord. Ce logiciel dispose d'un grand nombre de fonctionnalités, ce qui a sensiblement réduit les frais de développement, et, dans le même temps, peut être utilisé dans une multitude de scénarios. Audi Bruxelles utilise QlikView pour l'analyse de données, la génération de tableaux de bord synoptiques ainsi que pour la production de rapports. Fini le temps où il fallait ouvrir de multiples fichiers Excel et

attendre une semaine pour obtenir le rapport désiré. Désormais, tout est réuni dans un seul et même écran. Il est même possible de " jouer " avec les différents paramètres pour déterminer quelles seraient les conséquences de tel ou tel changement. Les collègues du QG allemand d'Audi ont d'ores et déjà marqué leur intérêt pour la méthode mise en oeuvre par le site belge et adopteront peut-être l'application.





High Performance Workplace, le ciment de l'environnement IT

Les chefs d'entreprise sont confrontés chaque jour à toute une série de termes technologiques : erp, CRM, e-mail, portails, partages de fichiers, Dropbox, Facebook, LinkedIn, Yammer, pour ne citer qu'eux. Certains autres mots comme " social ", " mobile ", " big data " et " collaboration " font à ce point le *buzz* qu'ils leur donnent le tournis. Dans ce contexte, les chefs d'entreprise ne sont que trop conscients que la diversité des outils informatiques et la dernière tendance du moment ne dopent pas nécessairement l'efficacité de leurs collaborateurs. Un sage n'a-t-il pas dit un jour : " a fool with a tool is still a fool " ? C'est ainsi que ces collaborateurs continuent encore bien trop souvent à travailler séparément aujourd'hui.

" Notre **High Performance Workplace** (HPW) apporte une solution à ce problème ", souligne **An Lenders, domain manager**. " Ce poste de travail est le ciment de l'environnement informatique de nos clients de telle sorte que les membres de leur personnel collaborent effectivement. Son action est aussi efficace que possible : *en tout lieu, à toute heure, sur tout terminal*. Autrement dit, les collaborateurs doivent pouvoir retrouver la bonne information au bon moment et au bon endroit, de préférence en un tournemain. Il convient toutefois de ne pas perdre le contrôle qu'une entreprise veut et doit conserver sur son information. " L'approche HPW de RealDolmen ne se polarise pas sur les outils ou la technologie, mais sur l'utilisation et la collaboration efficaces avec différents outils. " En plus, nous visons à la fois les *natifs du numérique* et leurs homologues, les *immigrants numériques*, qui tentent de se rattacher à l'univers en papier qu'ils connaissent. "

" Enfin, nous avons plus que jamais conscience que l'explosion révolutionnaire de l'information, déjà en cours depuis quelque temps, impose aux entreprises d'investir dans une communication et des formes de collaboration efficaces. Grâce à notre High Performance Workplace, les clients peuvent retirer le maximum de leurs investissements technologiques d'une manière productive ", conclut An Lenders.



L'EXPERT



NOM

An Lenders

FONCTION

Domain Manager High Performance Workplace

DATE DE NAISSANCE

30/01/1980

LIEU DE RÉSIDENCE

Oostakker (Gent)

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

1^{er} novembre 2012

CE QU'ELLE AIME

Jouer les cuistots en camping, lire, faire des balades en vélo mais aussi partager mes compétences avec les autres

CE QU'ELLE DÉTESTE

Le virus de la réunionite et les gens qui se cachent constamment derrière un masque

DERNIÈRE LECTURE EN DATE

" Vele hemels boven de zevensde " (Griet Op de Beeck)

AMBITION

Ma devise : " Un sourire, une larme, et vous êtes prêt(e) à affronter le monde ". Ce qui signifie, concrètement, que l'avenir se bâtit avec des hauts et des bas. Un avenir où l'efficacité et la productivité occupent une place centrale

⊕ d'enthousiasme et son lot d'excellentes idées dont la concrétisation s'achoppe toutefois à des questions d'ordre pratique. Entretemps, nous connaissons fort heureusement les principaux pièges et pouvons souvent pallier les problèmes. Cependant, la route est encore très longue avant de toucher au but. ”

Un autre thème qui alimente la polémique dans les rangs des informaticiens depuis tout un temps déjà, en l'occurrence le Cloud, ne semble pas encore à l'ordre

du jour au sein de la division Business Solutions. “ Aujourd'hui, nous observons une demande encore très timide de transposition de Business Solutions caractéristiques dans le Cloud ”, souligne De Witte. “ Cependant, je m'attends à ce que l'intérêt pour de telles solutions affiche une croissance explosive dès l'année prochaine. ”

AMBITIEUSE

Ces dernières années, RealDolmen a consenti des investissements lourds dans

la croissance de la division Business Solutions. L'entreprise a ainsi engagé de nombreux nouveaux collaborateurs, surtout pour des projets avec Dynamics AX de Microsoft. L'entreprise a même développé un certain nombre de solutions propres sur la base du logiciel erp haut de gamme de Microsoft, comme RAW/AX (pour le secteur du commerce de gros) et Hospital/AX (pour les hôpitaux et d'autres institutions du secteur des soins de santé). Quant à RIMSES, un système de gestion d'entretien déjà utilisé depuis

L'EXPERT



NOM

Dimitri Maesfranckx

FONCTION

Domain Manager Business Insights

DATE DE NAISSANCE

21/03/1973

LIEU DE RÉSIDENCE

Opwijk

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

3 ans et demi

CE QU'IL AIME

Profiter de la vie avec la famille et les amis. Faire en sorte que les collaborateurs exploitent pleinement leurs potentiels et leur donner des ailes (figurativement)

CE QU'IL DÉTESTE

L'immobilisme stérile

DERNIÈRE LECTURE EN DATE

“ Data Driven: Profiting From Your Most Important Business Asset ”
(Thomas Redman)

AMBITION

Continuer à faire la différence, de manière incontestable, avec nos solutions Business Insights

Connaissances exploitables au lieu de Big Data

Business Insights de RealDolmen permet aux entreprises de convertir des données en connaissances exploitables. “ Forts de nos solutions de gestion des informations basées sur les services de Business Intelligence et de MDM (gestion des données de base), les entreprises peuvent optimiser la valeur de leurs données et fonctionner plus efficacement. Des facettes telles que la flexibilité, les coûts et les risques sont ainsi améliorées ”, indique **Dimitri Maesfranckx, domain manager Business Insights.**

Aujourd'hui, les entreprises subissent de plein fouet un tsunami d'informations. Maesfranckx : “ Nous rendons ces “ big data ” exploitables en proposant des solutions capables de traiter une grande quantité d'informations. Il suffit de penser aux données générées par les médias sociaux ou moyennant des applications telles que la RFID et les examens ADN. RealDolmen assure non seulement le traitement des informations, mais également leur conversion en connaissances concrètes. Au nombre des exemples, citons l'inventaire des réactions des consommateurs lors de l'introduction de nouveaux produits, la compréhension de la gestion totale de la chaîne d'approvisionnement, une vue unique du produit dans les entreprises pharmaceutiques. Ces connaissances nous permettent vraiment de faire la différence auprès des clients. C'est décisif ! ”

Un aspect déterminant réside dans les “ analyses prédictives ”. “ Nous basons nos analyses non seulement sur les données historiques, mais élaborons des scénarios d'avenir possibles à l'aide de méthodes étayées scientifiquement. Plus vous disposez de données exploitables à cet effet (donc également des Big Data), plus les analyses seront pertinentes. Pour ainsi dire, nous veillons à ce que l'aveugle puisse non seulement voir, mais qu'il dispose également d'une vue optimale à long terme. ”



L'erp change davantage que vous ne croyez

Compte tenu de la conjoncture économique, les entreprises misent encore plus sur l'amélioration des processus et la flexibilité du service à la clientèle, le tout s'articulant autour du système erp. Dans le même temps, les entreprises considèrent les projets erp trop souvent encore comme un investissement très lourd, dont le calendrier et le budget ne seraient pas respectés.

C'est la raison pour laquelle les chefs d'entreprise recherchent des déploiements erp prévisibles qui soutiennent leurs objectifs de manière optimale. L'approche classique, qui commence par l'analyse de tous les souhaits et leur transposition dans le progiciel le mieux adapté moyennant une quantité considérable de travail sur mesure, n'offre aucune solution à long terme. La technologie évolue si rapidement qu'elle exige des investissements trop importants pour maintenir à jour le travail sur mesure. En revanche, les progiciels standard n'apportent aucune réponse aux exigences fonctionnelles spécifiques dans les différents secteurs.

“ Notre approche nous permet de parfaitement maîtriser les projets erp ”, souligne **Bart Van Crombrugge, domain manager Microsoft AX**. “ Nous partons d’“ Industry Blueprints ”, des esquisses qui contiennent les pratiques et processus d'excellence d'un secteur donné. Elles sont élaborées avec un groupe directeur de spécialistes et nos clients de référence du secteur visé. Ce faisant, nos clients ont tendance à suivre notre Blueprint et à adapter leur fonctionnement. En passant également en revue le Blueprint avec les utilisateurs clés, vous concrétisez les modifications souhaitées. ”

“ Dans les secteurs pour lesquels nous proposons des Industry Blueprints - les soins de santé, le commerce de gros et la distribution, nos consultants disposent de véritables connaissances métier. Ce faisant, nos esquisses dépassent le volet technologique, ce qui permet l'élaboration modulaire d'une solution. Nous veillons ainsi à ce que l'ICT fonctionne effectivement pour le volet métier. ”

Van Crombrugge constate enfin que les projets erp isolés se raréfient. “ Chez de nombreux clients, il interagit avec le CRM, la BI et la gestion documentaire. Dans ce cas, il est très pratique de tout avoir chez un seul et même fournisseur. ”

L'EXPERT



NOM

Bart Van Crombrugge

FONCTION

Domain Manager Microsoft Dynamics AX

DATE DE NAISSANCE

29/01/1970

LIEU DE RÉSIDENCE

Molenstede (Diest)

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

16 ans

CE QU'IL AIME

Un bon repas autour d'un verre en bonne compagnie, les *city trips* en famille, le plaisir de la musique et des jeux

CE QU'IL DÉTESTE

Le négativisme, l'inertie, l'inflexibilité, l'intransigeance farouche

DERNIÈRE LECTURE EN DATE

“ Notre iceberg fond ” (John Kotter)

AMBITION

Transformer le département AX en une unité robuste, orientée produit, et encourager l'esprit d'équipe à s'exprimer sur le terrain

➔ 26 ans dans le secteur, l'entreprise vient d'en rédiger une toute nouvelle version en .NET. Les objectifs très ambitieux de cette division ont encore été renforcés fin 2012 avec la reprise d'ALFEA Consulting. Cette entreprise montoise d'une cinquantaine de collaborateurs constitue pour RealDolmen une tête de pont intéressante sur le marché wallon, et représente aussi une bonne dose d'expertises supplémentaires, entre autres en ce qui concerne Alfresco, le système de gestion de contenu d'entreprise. Tout récemment, RealDolmen a aussi repris Travi@ta et est ainsi devenue le plus grand spécialiste en CRM du marché belge.

“ Cependant, nos ambitions concernent la manière dont nous collaborons avec nos clients ”, indique De Witte. “ On nous considère encore trop souvent comme un fournisseur de technologies et de licences, et on fait appel à nous pour exécuter un projet informatique quand tout est décidé. Des clients nous demandent ainsi d'installer SharePoint, parce que nous jouissons d'une solide réputation dans ce domaine, mais quand nous découvrons la raison pour laquelle ils veulent l'utiliser, il apparaît alors que ce n'est pas toujours une bonne idée. Fort heureusement, nous participons de plus en plus tôt et de plus en plus

souvent au processus décisionnel, de manière à pouvoir mieux conseiller les clients dès les premiers stades. Nous disposons de quelques consultants business chevronnés et très pointus dans ce domaine qui peuvent vraiment faire la différence. Nous remarquons que les projets auxquels ils participent d'une manière raisonnable s'accompagnent souvent d'une valeur d'utilité ou *business value* plus élevée. ”



NOM

Gilles Dejonghe

FONCTION

Business Development Manager CAD GIS

DATE DE NAISSANCE

16/03/1956

LIEU DE RÉSIDENCE

Knokke-Heist

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

25 ans

CE QU'IL AIME

Faire du jogging et du vélo

Modéliser des maquettes numériques

À l'instar d'un nombre croissant de spécialisations informatiques, la **CAD/CAO** (conception assistée par ordinateur) et les **GIS/SIG** (systèmes d'information géographique) sont de plus en plus souvent intégrés à l'infrastructure IT totale, abandonnant ainsi au passage leur tour d'ivoire... “ Tout gagne ainsi en efficacité ! ”, constate **Gilles Dejonghe, business development manager**. “ Auparavant, on devait par exemple procéder à des mesures pour introduire des données de conception dans le logiciel de CAD et, il fallait ensuite y procéder une seconde fois pour le logiciel GIS. Aujourd'hui, ces systèmes échangent nettement plus facilement des données et les partagent avec d'autres logiciels. ”

Dans ce type de projets, on travaille de plus en plus sur la base d'un BIM, une modélisation des informations sur le bâtiment. “ Autrement dit, une maquette numérique ”, explique Dejonghe. “ Il est ensuite possible d'en déduire toutes les données nécessaires au projet, ce qui vient parfaitement à propos pour de grands travaux d'infrastructure, par exemple, d'entreprises d'utilité publique, de services publics et de transports publics. ”

La CAD et les SIG se dématérialisent aussi dans le cloud. “ Nous observons de plus en plus souvent l'apparition de services web pour accomplir des tâches spécifiques ”, explique Dejonghe. “ Il est ainsi possible de créer des applications intéressantes. Il suffit de penser à BIGGS (Croissance Rapide de l'Intelligence Administrative des Communes), une initiative dans le cadre de laquelle les autorités locales peuvent partager des informations spatiales avec des tiers, même des citoyens, et les combiner à d'autres sources d'information. Il suffit par exemple de comparer les informations sur la circulation et les statistiques des accidents dans la région pour obtenir du matériel pour améliorer la sécurité routière. ”



Comment rentabiliser la maintenance professionnelle

L'entretien de machines et d'autres moyens de production est automatisé depuis bien longtemps déjà, mais le but de la manœuvre n'est pas seulement de compresser les coûts, comme l'explique **Martin Smit, business development manager Enterprise Asset Management** et spécialiste RIMSES, le logiciel destiné au secteur de l'entretien professionnel développé par RealDolmen. " Cette automatisation a, par exemple, aussi un rapport avec les préoccupations croissantes pour la sécurité du personnel et de l'environnement. Le logiciel peut par exemple générer des listes de contrôle qui sont nécessaires pour accomplir certaines tâches. "

Smit constate aussi la montée en puissance des appareils mobiles, le cas échéant, dans une finition *ruggedized* ou renforcée afin de résister aux petits chocs. " Ces dispositifs vous offrent les principales fonctions logicielles dont vous avez besoin lorsque vous vous trouvez à un endroit donné de l'installation. "

La planification des tâches d'entretien intervient souvent encore sur papier ou sur un tableau d'affichage. Cependant, Smit note que certaines entreprises utilisent d'ores et déjà un tableau de planification 100% numérique. " Il permet plus facilement d'adapter des missions et de voir immédiatement les conséquences de vos adaptations sur le schéma. "

La principale tendance réside toutefois dans le fait qu'on ne considère plus l'entretien comme un simple coût, mais comme une possibilité supplémentaire de créer de la valeur d'utilité ou *business value*. " En effet, si vous automatisez correctement l'entretien, vous pouvez aussi collecter des données très utiles ", explique Smit. " Ces données vous permettent souvent d'appréhender des situations et de transposer les connaissances ainsi acquises pour gérer plus efficacement certains dossiers et ainsi renforcer votre position concurrentielle. "

L'EXPERT



NOM

Martin Smit

FONCTION

Business Development Manager Rimses

DATE DE NAISSANCE

04/07/1973

LIEU DE RÉSIDENCE

Stadskanaal (Groningen, Pays-Bas)

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

7,5 ans

CE QU'IL AIME

Faire du *mountain bike*, du cyclisme, accompagner les chanteurs, faire la promotion de la musique sud-africaine, voir des films de qualité

CE QU'IL DÉTESTE

Les tâches administratives voraces en temps, les explications complexes quand elles pourraient être faciles

DERNIÈRE LECTURE EN DATE

" Inferno " (Dan Brown)

AMBITION

Accentuer encore davantage le succès de Rimses de telle sorte que notre équipe puisse continuer de progresser dans le monde exigeant de la maintenance. Et ce, pendant 27 années supplémentaires. Minimum...

LE CLIENT TÉMOIGNE

Optima touche 25 % de clients et de prospects supplémentaires grâce à un nouveau système CRM

Un support informatique de qualité est non seulement le garant d'un fonctionnement efficace des chaînes de production et des activités logistiques mais il s'avère également bénéfique pour le marketing et les ventes. Dans ce registre, la solution concernée est souvent un logiciel de Customer Relationship Management. La banque Optima, qui opère sans bureaux ni agences, avait depuis longtemps fait sien ce concept. Mais le temps était venu de remplacer le système CRM qu'elle utilisait. Comme c'est le cas pour de nombreux autres logiciels de gestion, le CRM ne peut fonctionner de manière isolée, sans lien avec le reste de l'infrastructure informatique. Aidée de RealDolmen, Optima a dès lors opéré une migration vers Microsoft Dynamics CRM à la fois parce que cette solution est nettement plus conviviale que le logiciel antérieur, qu'elle garantit une plus grande rapidité et, surtout, qu'elle peut s'intégrer avec Exchange et Outlook. Pour concrétiser ce dernier point, une certaine dose de développement a certes été nécessaire mais, comme le veut la bonne pratique instaurée par RealDolmen, l'opération s'est faite en restant proche du logiciel standard.

Le basculement vers le nouveau logiciel a procuré de nets avantages : 25 % de prospects supplémentaires ont pu être contactés et le nombre de rendez-vous a également été augmenté de 25 %. Désormais, les commerciaux ne doivent plus téléphoner, après chaque visite, à l'un de leurs collègues au bureau afin de lui faire rapport. Tout se passe dorénavant en ligne avec, de surcroît, des gains en rapidité, qualité et exhaustivité. Quant aux collaborateurs du département marketing, ils ne doivent plus importuner leurs collègues de l'IT pour leur demander de constituer des listes d'envoi pour leurs mailings. Ils s'en chargent eux-mêmes. Les informaticiens disposent ainsi de plus de temps pour des tâches plus utiles.





L'interaction avec le client ou la condition du succès

Le comportement d'achat du client et la manière dont les entreprises abordent leurs clients ont radicalement changé. Aujourd'hui, le client prépare ses achats sur la base des avis et coups de cœur distillés par d'autres internautes sur une multitude de forums, il attend une réponse dans un délai de moins de deux heures et s'attend à un service personnalisé. " L'IT peut répondre à tous ces besoins en donnant un tableau complet des clients et des prospects via un progiciel de CRM ", indique **Wim Geukens, domain manager Customer Engagement Management**. Alors que le logiciel de CRM se concentre traditionnellement sur la gestion des clients et des relations commerciales, il importe désormais d'optimiser les processus des clients et les services de sorte que les entreprises soient à même de prêter une oreille attentive au marché afin de mieux comprendre les clients individuels et d'interagir avec eux. "

RealDolmen dispense des conseils en la matière, mais fournit aussi des produits qui répondent aux nouvelles demandes du client. Fortes de l'actuelle technologie CRM et des canaux sociaux, les entreprises peuvent avoir accès à toutes les informations nécessaires pour contacter le client. Geukens : " Dans ce contexte, un rôle plus important est dévolu au marketing alors que le budget informatique est revu à la hausse. Qui plus est, tout ce qui a trait au service clientèle revêt une très grande importance. Le client est tout-puissant et s'attend à ce que ses besoins soient pris en ligne de compte. Les collaborateurs de centres de contacts et d'appels doivent ainsi disposer d'une image à 360° du client et être au fait de ce qu'il a communiqué à propos de votre entreprise tant en interne qu'en externe, afin de pouvoir mieux anticiper ses réactions. Un client qui a l'impression que l'entreprise ne s'engage pas pour lui ira voir si l'herbe est plus verte ailleurs. "

L'EXPERT



NOM

Wim Geukens

FONCTION

Domain Manager Customer Engagement Management

DATE DE NAISSANCE

27/12/1969

LIEU DE RÉSIDENCE

Londerzeel

ANCIENNETÉ CHEZ REALDOLMEN

A débuté cet été

CE QU'IL AIME

Aller au restaurant avec des amis

CE QU'IL DÉTESTE

Les beau parleurs et les paresseux

DERNIÈRE LECTURE EN DATE

" The Conversation Company "
(Steven Van Belleghem)

AMBITION

100% de satisfaction client





We make ICT work for your business

Chaque jour, [#RealDolmen](#) développe des [#solutions innovantes](#) pour des [#défis passionnants](#) axés sur le business de nos clients.

Comme nul autre, nous nous engageons à leur simplifier cette matière complexe qu'est l'ICT.

Voulez-vous savoir comment [#RealDolmen](#) peut faire ceci pour vous ? [#osezdemander](#)



Surfez sur www.realdolmen.com
ou scannez ce [#QRcode](#).
Et suivez nous sur nos
[#blogs](#), ou via [#Twitter](#)
et [#Facebook](#).



REALDOLMEN

EDITEUR RESPONSABLE :

Thomas Verschueren
Corporate Marketing &
Communications Manager
Vaucampsiaan 42
1654 Huizingen

Le contenu de ce magazine est protégé par des droits d'auteur. Si vous désirez copier des articles pour votre propre usage ou pour des finalités commerciales, merci de contacter RealDolmen via l'adresse thomas.verschueren@realdolmen.com.

SimpliCiTy Magazine est une publication gratuite et ne peut pas être vendue.



We make ICT work for your business.

WWW.REALDOLMEN.COM