



# APRÈS LA PRISE EN CHARGE

Quel avenir  
pour le CIO?





FaaS  
**14**

WPaaS

**24**

DCaaS



**30**

# SOMMAIRE



Équipe à louer

**36**



Cloud

**19**

Edito	04
Realdolmen et le groupe Gfi: ensemble pour offrir davantage au client	05
Il est grand temps que les CIO élargissent leur horizon	06
Vous posez une question, les bots carburent	09
Les données prolongent la vie de vos machines	12
Développement propre ou Functionality as a Service?	14
Alpro exploite pleinement le potentiel de Microsoft Office 365	17
Préparation et gestion de projet, clés de la réussite du déménagement de l'AZ Alma	18
Faire plus avec moins: une stratégie cloud en 7 étapes	19
Toutes les routes mènent au cloud	22
WPaaS: du bureau à l'expérience collaborateur	24
Recherche CIO virtuel	27
Protéger les identités numériques dans un contexte hybride	28
DCaaS en tant que modèle utilitaire	30
La puissance de calcul sous forme de service	

Cyber-sécurité: une responsabilité partagée	33
4 inquiétudes par rapport à un fournisseur IT "one-stop-shop" réfutées	34
Ne laissez pas refroidir vos données	35
Équipe à louer	36
Realdolmen procure à ArcelorMittal l'expertise Automatisation dont elle a besoin	38
L'INAMI fait appel à des consultants IT externes pour une oeuvre de pionnier au sein du secteur public	39
Avec SaaS, finie la pression par rapport à la performance de l'infrastructure	40
DP World Antwerp prépare un terminal numérique	43
Optimisation et confort maximal pour matériel et logiciel	44

# EDITO

L'évolution des technologies est ultra-rapide. Pour de nombreuses entreprises, préserver leur pertinence technologique est pratiquement devenu un défi à plein temps.

Dans une majorité écrasante de cas, au sein des entreprises, le CIO est celui à qui cette responsabilité a été confiée, de même d'ailleurs qu'un certain nombre d'autres attentes, telles que l'amélioration de l'efficacité et la réduction des coûts, l'élaboration d'une plate-forme qui soit parée pour l'avenir et la préservation du fonctionnement sans heurts de l'environnement traditionnel. En résumé, on attend de vous, en tant que CIO, que vous soyez plus alerte qu'un danseur de ballet et plus performant en grand écart que Jean-Claude Van Damme. Rien d'étonnant par conséquent à ce que le marché soit submergé, ces derniers temps, de messages parlant de déchargement.

Décharger signifie littéralement soulager d'une charge, d'un souci. Plus facile à dire qu'à faire. Chez Realdolmen, nous sommes réalistes en la matière. En effet, combien de fois n'avez-vous pas entendu ce slogan ou cette promesse: "Nous vous déchargeons de tout souci"? La prise en charge est un processus incrémental dans lequel vous venez peut-être à peine de vous engager ou auquel vous travaillez depuis déjà un bon bout de temps. Mais, en réalité, la véritable question est la suivante: en tant que CIO, société ou département IT, comment désirez-vous être soulagé?

Et qu'advient-il après que ce poids ait réellement été retiré de vos épaules? Quel impact la disparition de charge a-t-elle sur votre rôle? Le CIO devient-il superflu? Devrez-vous ou pourrez-vous enfin, à court terme, donner un nouveau contenu à votre rôle? En vous déchargeant, obtiendrez-vous enfin l'espace de liberté qui vous permettra de vous occuper davantage de stratégie, d'innovation et de création de valeur ajoutée? Comment faire en sorte que votre société, votre département IT et votre fonction proprement dite deviennent résilients face à l'avenir?

Au final, ce qui importe, ce n'est pas ce que nous pouvons faire en tant que partenaire mais plutôt ce que votre entreprise peut faire mieux ou davantage

si vous ne devez plus vous préoccuper de toutes ces choses. Quels sont pour vous les défis, les obstacles et les opportunités pour préserver votre pertinence, pour toutes les parties concernées, dans un monde où la technologie évolue à un rythme accéléré? Comment ménager à votre entreprise le temps et l'attention nécessaires pour pratiquer la transformation numérique?

Ce sont là des éléments que nous abordons dans ce magazine. Je vous souhaite dès lors une agréable lecture!

Thomas Verschueren  
Marketing Manager



**forward  
together**



# Realdolmen et le groupe Gfi

ensemble pour offrir davantage au client

Le groupe Gfi a finalisé son OPA amicale sur Realdolmen en août 2018. Que cela implique-t-il pour nous, en tant qu'entreprise, et pour vous, en tant que client?

Gfi était à la recherche d'une marque forte pour asseoir sa croissance dans le Benelux et, à terme, vers des marchés situés plus au nord. Realdolmen ambitionnait une croissance stratégique similaire. Voilà comment les deux partenaires se sont rencontrés...

En rejoignant le groupe Gfi, Realdolmen ajoute une dimension internationale à ses activités. Nous sommes ainsi en mesure de suivre et d'accompagner aisément nos clients dans d'autres régions du monde, depuis l'Europe jusqu'en Amérique du Nord et en Amérique du Sud.

## Concrétiser nos ambitions internationales

Le groupe Gfi est actuellement actif dans plus de vingt pays. Cela nous permet de mieux tirer parti de la tendance croissante qui voit les PME belges les plus performantes caresser, elles aussi, des ambitions internationales. Franchir les frontières implique bien évidemment de nombreux défis, ce qui a souvent pour effet de tuer de belles ambitions dans l'oeuf. Dans la mesure où nous disposons désormais de collaborateurs dans davantage d'endroits dans le monde afin de supporter nos clients, nous pouvons les soulager de très nombreux défis en matière d'IT. Le nombre élevé de Service Centers a également pour effet de concrétiser le concept de nearshoring, ce qui nous permet d'imaginer ensemble des modèles de coûts toujours plus innovants.

La collaboration avec le groupe Gfi nous permet par ailleurs d'offrir un catalogue plus complet de telle sorte à opérer comme partenaire unique pour nos clients. Contrairement à la situation qui prévalait jusqu'ici, nous pouvons par exemple gérer nous-mêmes des technologies telles que SAP. Nous assurons un support de bout en bout, ce qui facilite bien des choses.

## Appliquer les technologies innovantes

Gfi dispose par ailleurs, en Europe, d'un certain nombre de laboratoires d'innovation et de technologie qui effectuent chaque jour des recherches sur la manière dont la technologie peut créer de la valeur ajoutée. Nous disposons déjà d'un tel labo à Gand. Il est désormais rejoint par celui de Paris et de Lisbonne. Ce type de labo est un endroit où tester des technologies actuelles, telles que l'IA et l'IoT,

et où les slogans technologiques se transforment en applications concrètes, porteuses de valeur ajoutée. A une époque où les hypes et tendances surgissent à un rythme sans cesse accéléré, préserver la pertinence technologique et procéder à un choix judicieux au bon moment constituent de véritables défis. De nombreux clients se retrouvent en plein coeur de cette problématique. Grâce aux connaissances et à l'expérience que produisent ces labos, nous pouvons, là encore, offrir à nos clients des conseils et un accompagnement fiables.



**1,6** CHIFFRE D'AFFAIRES DE milliard €



**18.000** collaborateurs



**20 PAYS 18** SERVICE CENTERS INTERNATIONAUX

France, Espagne, Portugal, Maroc, Pologne, Inde, Brésil, Colombie et Macau

« Nous pouvons désormais suivre et accompagner nos clients vers d'autres régions du monde. »

Tim Claes, Sales & Marketing Director



IL EST  
GRAND TEMPS  
que les CIO  
**ÉLARGISSENT**  
leur horizon



La principale responsabilité d'un CIO n'est-elle pas de veiller à ce que l'IT d'une entreprise fonctionne correctement et, de préférence, génère une solide valeur ajoutée? Joachim De Vos, CEO de Living Tomorrow et du TomorrowLab, n'est pas de cet avis. « Plus que quiconque, le CIO doit se concentrer sur l'avenir. Et cela ne signifie pas les choses qui nous attendent d'ici quelques années mais plutôt la manière dont le monde fonctionnera dans 15 ou 20 ans. Seul(e) celui ou celle qui se prépare sérieusement peut conquérir une position de leader dans son secteur. »

Bill Gates, alors CEO de Microsoft, l'avait déjà déclaré lors de l'inauguration de Living Tomorrow en mars 1995: « Nous sur-estimons systématiquement ce qui est possible à court terme et nous sous-estimons ce qui changera dans 15 ou 20 ans. Il n'est jamais assez tôt pour commencer à réfléchir à la manière dont votre entreprise s'en saisira. »

Dans la réalité, c'est rarement le cas, relève Joachim De Vos, lui qui ne cesse de suivre de près les dernières évolutions de la technologie depuis la création de Living Tomorrow en 1995. En dehors de son espace d'exposition dédié aux nouvelles technologies, Living Tomorrow est en effet également un institut qui, en collaboration avec des entreprises et des établissements d'enseignement, se livre à des recherches sur les évolutions qui détermineront l'avenir des entreprises.

### Chief Information mais aussi Innovation Officer

« Le CIO est le mieux placé pour déterminer les domaines dans lesquels l'entreprise se doit de se moderniser », estime Joachim De Vos. « Il ou elle doit être en mesure de mieux évaluer l'impact des nouvelles technologies que ses collègues. Le CIO se définit aujourd'hui comme le Chief Information Officer. L'information est devenue la clé par excellence de la réussite future et, plus que jamais, la condition sine qua non de l'innovation. Un CIO doit baliser la vision et la stratégie qui détermineront comment traiter toutes ces informations et ces données. Le défi consiste en fait à

**Un partenaire informatique est une CAISSE DE RÉSONANCE.**



Living Tomorrow

extraire de la "sagesse" pertinente afin de se différencier de la concurrence. Quelles nouvelles sources de données doit-on exploiter et comment peut-on les traiter afin de prendre des décisions plus rapides et meilleures? L'innovation fait toute la différence en la matière. »

Le fait que les CIO doivent consacrer moins de temps à des tâches opérationnelles et se préoccuper davantage de stratégie et d'innovation n'a rien de nouveau. Mais Joachim De Vos constate que rien, dans leurs attributions, n'a réellement changé. L'essentiel est que le reste de l'équipe de direction soit prête à revoir sa façon de voir le rôle du CIO. Comment doit-on gérer ce genre de choses en tant que CIO?

« Je conseillerais, en tout premier lieu, de prévoir des réunions structurelles avec des personnes venant de votre propre secteur mais aussi d'ailleurs », explique Joachim De Vos. « Cet échange d'idées avec des personnes ayant effectué un autre parcours, venant d'autres domaines d'activités, ayant d'autres visions de l'avenir peut être très fructueux. »

>>>



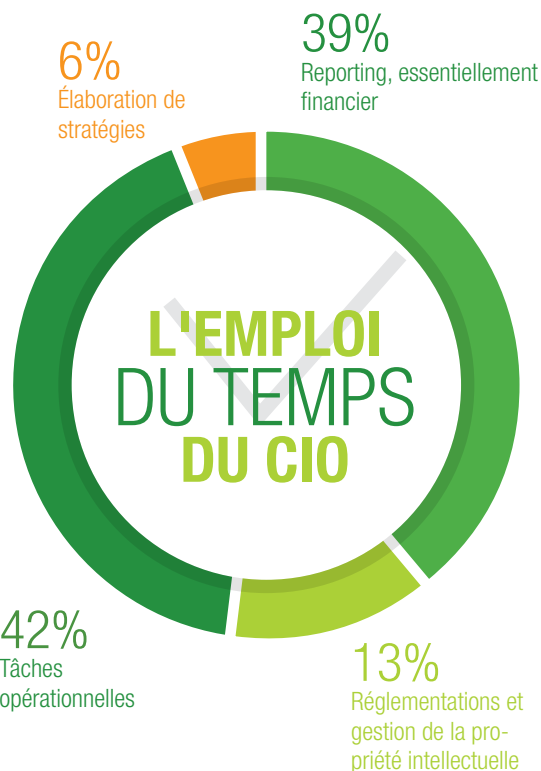
Joachim De Vos, CEO de Living Tomorrow et TomorrowLab.



### L'avenir décliné en scénarios

Bien entendu, rencontrer d'autres personnes ne suffit pas pour se faire une vision de l'avenir. Joachim De Vos propose par contre une démarche pragmatique pour réussir ce qui peut apparaître comme une mission impossible: « Le mieux est de recourir à des scénarios. Imaginez que vous soyez le CIO d'un hôpital et que vous désiriez bâtir une infrastructure IT qui soit encore pertinente dix ans plus tard. Vous pouvez dès lors inviter un trendwatcher mais il ne pourrait se prononcer que sur les tendances qui sont déjà décelables. Il est beaucoup plus intéressant d'approfondir le sujet et de remettre en cause les missions-clé de votre hôpital. Tomberons-nous encore malade à l'avenir? Deviendrons-nous tous des êtres bioniques? L'IA décidera-t-elle de tout? »

Joachim De Vos estime que ces différents scénarios possibles doivent être placés selon un double axe: l'un qui les classe selon leur degré de certitude, l'autre en fonction de l'impact qu'ils pourront avoir sur l'entreprise. « Le plus intéressant est le point d'intersection entre l'impact le plus marqué et la plus forte incertitude. Pointez deux ou trois évolutions qui répondent à ces critères et déterminez ce que pourrait être la résultante la plus favorable et la plus défavorable. Vient alors le travail le plus dur: se préparer à chacun de ces scénarios, étudier ce dont on aura besoin pour les concrétiser, etc. »



### Un rôle nouveau pour le partenaire informatique

Tandis que le CIO se penche sur tous ces scénarios futurs, l'IT telle qu'elle existe actuellement doit bien évidemment continuer de fonctionner sans failles. Le partenaire informatique peut jouer un rôle majeur en la matière, selon Joachim De Vos. « Le cloud permet d'externaliser aisément de nombreuses tâches traditionnelles assumées par le département informatique », estime-t-il. « Dans le même temps, on constate que, dans un tel modèle "cloud", le basculement vers de nouvelles technologies, nécessaires pour conserver une longueur d'avance sur la concurrence, s'effectue plus rapidement. »

Mais, souligne Joachim De Vos, le partenaire informatique peut faire bien plus que décharger le CIO de ses soucis quotidiens. « Un véritable partenaire est aussi un pourvoyeur d'idées, une caisse de résonance. Souvent, du fait qu'il travaille pour plusieurs clients dans différents secteurs, le partenaire informatique est en mesure de mieux discerner les évolutions que le CIO. Il peut par exemple tirer des leçons d'un projet blockchain réalisé pour un client, des leçons qui seront également intéressantes pour ses autres clients. On peut attendre d'un bon partenaire informatique qu'il joue un rôle dans le développement d'une vision future et dans la traduction de la stratégie en mesures exploitables. »

L'Université de Harvard a demandé aux membres de la direction de quelque 10.000 entreprises à qui ils consacraient majoritairement leur temps.

Les auteurs de l'étude ont en outre observé les raisons des principaux cataclysmes subis par ces entreprises sur une période de 10 ans.



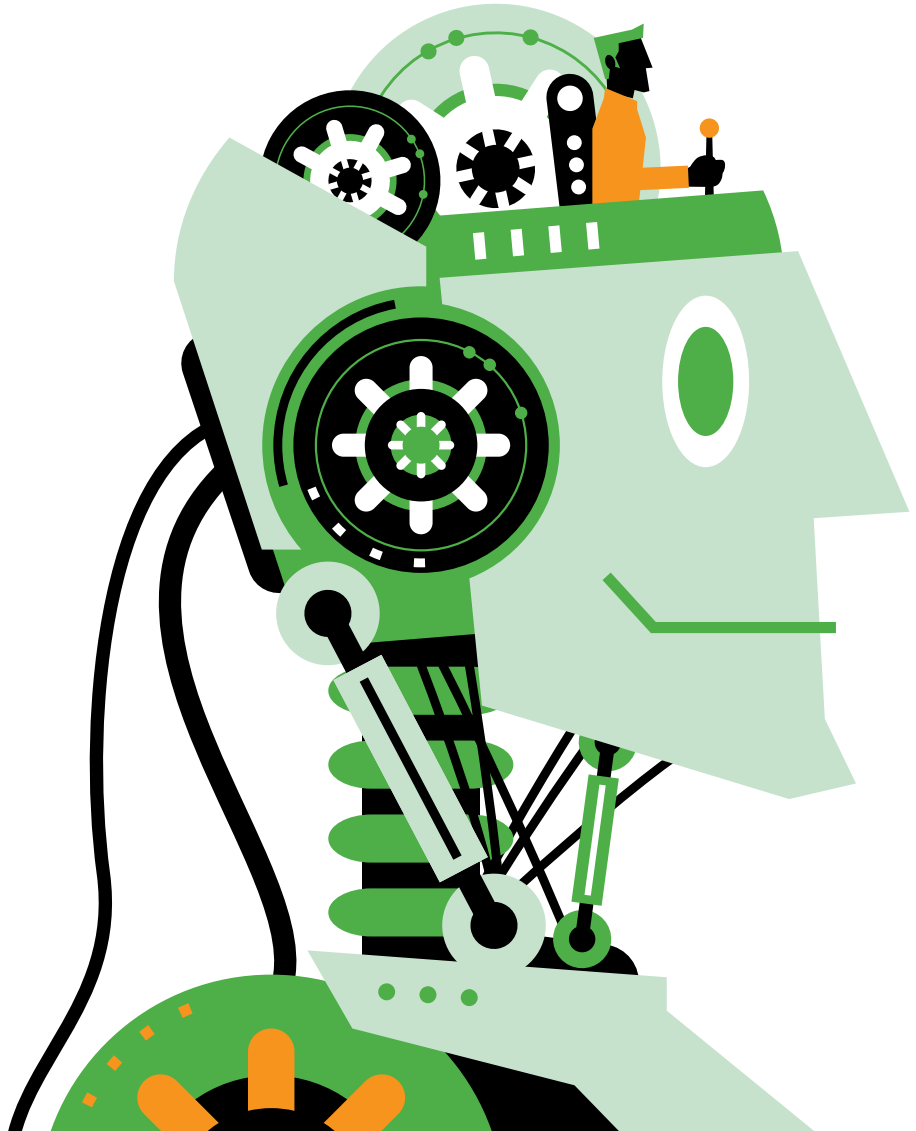
Le fait de ne pas prendre en compte des tendances ou des évolutions majeures - ou de les discerner mais de ne pas agir en conséquence - est donc bel et bien ce qui fera le plus de tort à votre entreprise.



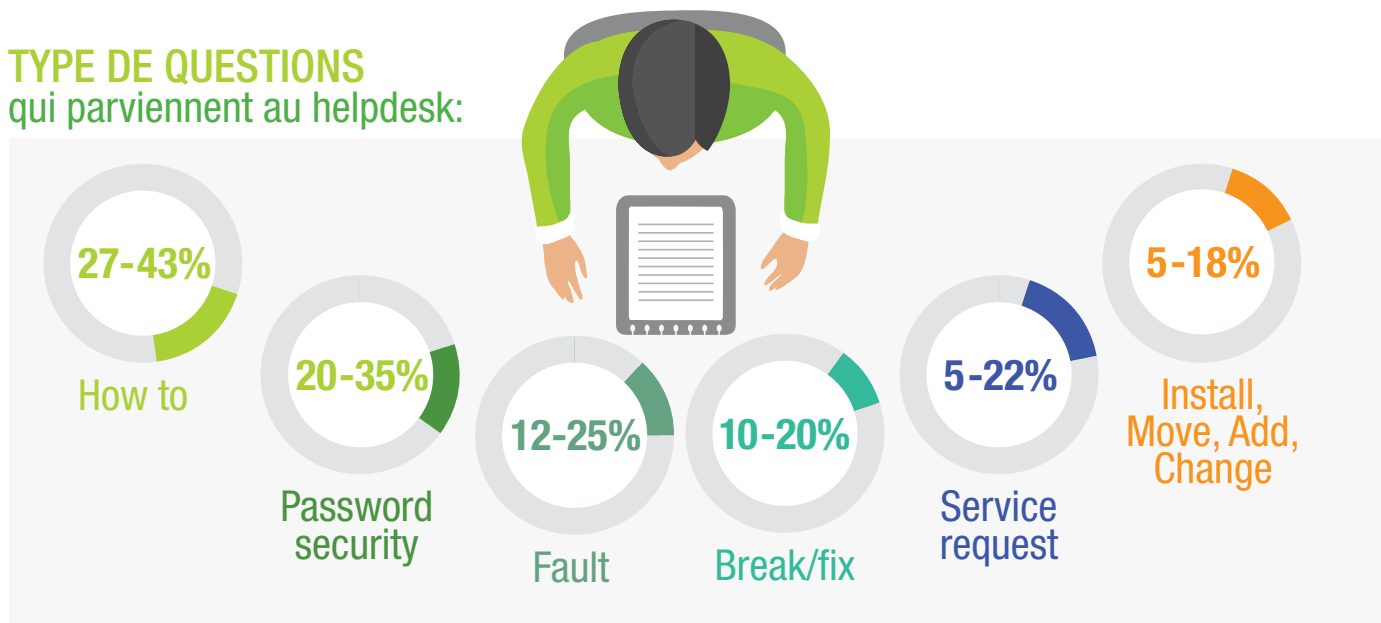
# VOUS POSEZ UNE QUESTION, les bots carburent

Les bots de support peuvent créer des tickets et les attribuer, guider quelqu'un tout au long d'un processus, proposer des mises à jour de statut et relayer des problèmes critiques sans qu'un collaborateur du centre d'assistance ne doive y sacrifier un temps précieux. Nous évoluons vers un monde où les technologies cognitives interviennent pour améliorer l'expérience utilisateur (interne).

>>>



## TYPE DE QUESTIONS qui parviennent au helpdesk:



Source: Gartner

Nous espérons (et recevons souvent) une réponse immédiate à tous nos problèmes et questions. Arrivée d'un colis bol.com endommagé? La société répond généralement via Facebook en moins d'une heure. Les consommateurs considèrent que cela va de soi et ont les mêmes attentes dans leur environnement professionnel, ce qui implique que les défis de l'instantanéité concernent désormais aussi les équipes de support IT internes. De nombreuses entreprises pourtant bien armées font donc face à la même problématique en matière de support. Elles sont organisées et disposent d'un centre d'assistance (helpdesk) avec un système de gestion de tickets. Lorsqu'un problème est soumis au support de première ligne, généraliste, ce dernier le relaie, le cas échéant, vers une deuxième ligne spécialisée.

Mais comme tout domaine d'activités, le helpdesk est lui aussi obligé d'opérer toujours plus vite et de manière plus productive. A contrario, les budgets sont sous contrainte et le paysage technologique évolue à la vitesse de l'éclair. Pour faire face à cette situation, vous avez besoin d'effectifs disposant des bonnes connaissances et compétences, qui se tiennent constamment à niveau afin de pouvoir tenir le rythme des nouvelles technologies. Le centre d'assistance interne devient ainsi un environnement difficile qui est obligé de fournir des services de meilleure qualité, plus rapides, avec les mêmes moyens (dans le meilleur des cas) que par le passé.

### Une courbe d'apprentissage abrupte

De 35 à 50% des requêtes de service entrantes sont des tâches répétitives. Il est possible d'automatiser ce type de

questions de telle sorte à résoudre la problématique d'un service plus rapide mais financièrement abordable. Par ailleurs, ce genre de tâches sont prises en charge, de manière routinière, par des collaborateurs de première ligne. Paradoxalement, nous commettons davantage d'erreurs lorsque nous faisons quelque chose de manière routinière. Nous n'y pensons pas réellement, nous cliquons sans vraiment regarder... Notre courbe d'apprentissage commence par grimper avant de s'incurver. Un bot, par contre, continue d'apprendre, indépendamment du nombre de fois qu'il fait quelque chose. C'est là sa force. Un être humain ne peut être spécialisé que dans un nombre limité de choses. Un bot peut être spécialiste en tout.

### Réactif et pro-actif

L'intelligence artificielle est en mesure de résoudre de très nombreux types de problèmes. Les bots peuvent intervenir à la fois en mode réactif et pro-actif. Exemples d'applications réactives: prise en charge d'une requête de service afin d'octroyer un accès ou d'aider une

**IL S'AGIT DE  
RECHERCHER  
L'ALLIANCE  
OPTIMALE  
ENTRE HOMME  
ET MACHINE,  
OÙ CHACUN  
RENFORCE L'AUTRE.**

personne pour un “how to”, par exemple l’installation d’une imprimante. Un bot peut prêter assistance pour tout ce qui est documenté. De manière encore plus intéressante, un bot peut également surveiller des systèmes de manière préventive et intelligente. Si une personne ne parvient par exemple pas à s’identifier pour utiliser une application, une vérification s’enclenchera immédiatement pour déterminer si ce problème ne se produit qu’avec cette personne ou également avec d’autres. Le système résout le problème de l’utilisateur de manière autonome de telle sorte qu’une solution soit prête à entrer en jeu lors d’une nouvelle tentative d’identification. Des tendances sont dégagées au départ des registres “avertissements” et “erreurs” de telle sorte que le bot identifie lui-même l’instant où quelque chose se passe mal. Un temps de réponse peut par exemple exploser sans que l’application soit réellement bloquée. Sur base de l’historique, le bot a appris qu’il y a sans doute un souci du côté de la mémoire. Il planifie dès lors une réinitialisation à un moment où l’application n’est pas utilisée. Pour ce type de problèmes, nous évoluons donc d’un système de tickets vers un système de réponse instantanée.

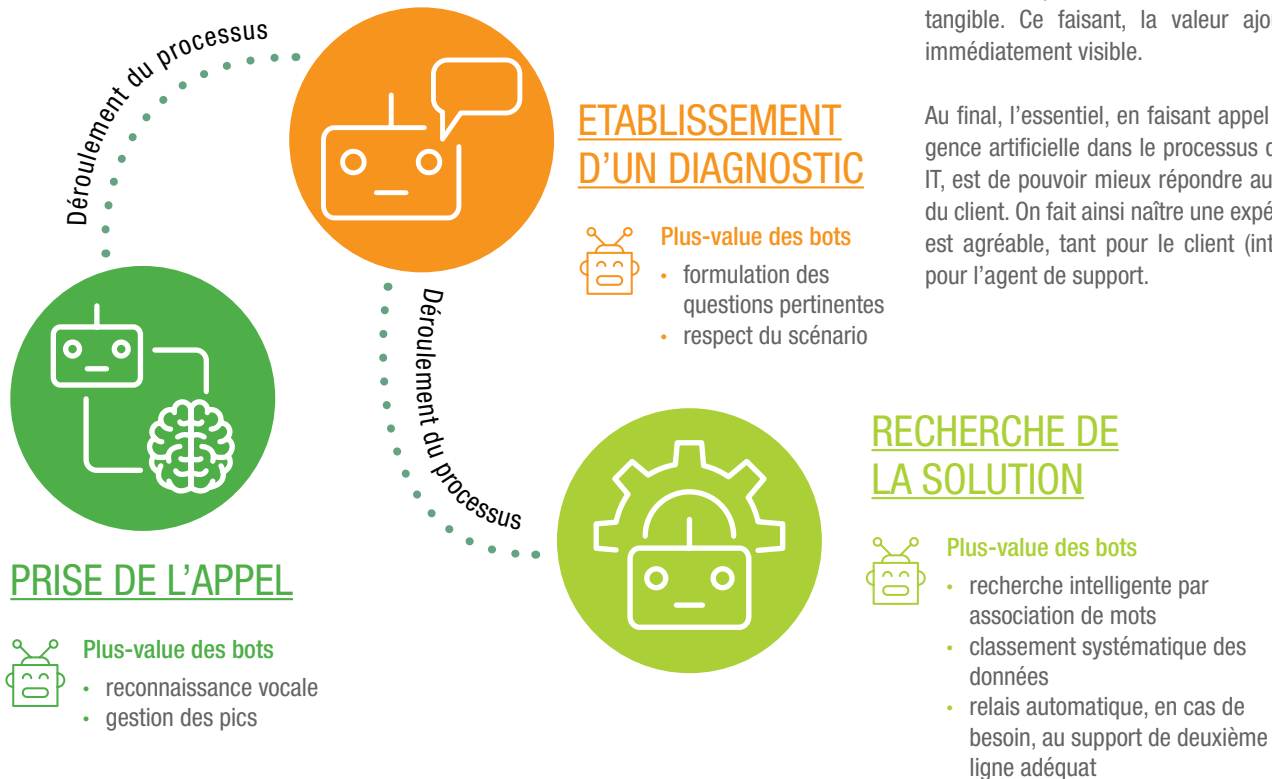
### La valeur ajoutée des agents de support

Le service support va-t-il devenir un département entièrement robotisé de votre société? Non. Tant les collaborateurs

de première que de deuxième ligne gardent toute leur valeur. Leur valeur ajoutée ne fera que croître grâce à l’intégration de bots. En les soulageant de tâches que l’on peut automatiser, en éliminant les tracasseries, on leur fait économiser une bonne dose d’énergie. Ils pourront davantage se concentrer sur la solution et ne resteront plus bloqués sur la définition du problème. Il s’agit en l’occurrence de rechercher l’alliance optimale entre homme et machine où chacun renforce l’autre.

L’intégration de l’intelligence artificielle rend les gens plus productifs et confère davantage de valeur aux tâches de support. Pour pouvoir l’intégrer, il faut avoir une vision claire de l’entreprise et de son département IT et définir une vision et stratégie claires: que pouvons-nous solutionner et que voulons-nous résoudre? Les deux conditions préalables, pour démarrer avec une telle technologie, sont les suivantes: il doit s’agir de tâches répétitives et il faut disposer de données historiques à analyser. Etant donné qu’une entreprise passera obligatoirement par un changement structurel, il est conseillé de procéder par implémentation progressive: on commence petit et on veille à tout rendre tangible. Ce faisant, la valeur ajoutée sera immédiatement visible.

Au final, l’essentiel, en faisant appel à l’intelligence artificielle dans le processus de support IT, est de pouvoir mieux répondre aux attentes du client. On fait ainsi naître une expérience qui est agréable, tant pour le client (interne) que pour l’agent de support.



# LES DONNÉES PROLONGENT LA VIE DE VOS MACHINES

## Du “run-to-failure” à la maintenance prédictive

Le principe du “run-to-failure” est la méthode la plus primitive de fonctionner: on ne répare que ce qui est réellement cassé. Un cran plus loin, on trouve la maintenance préventive: une maintenance est, quoi qu’il arrive, planifiée après un nombre déterminé d’opérations ou après un certain laps de temps. Pourtant, la maintenance n’est peut-être pas (encore) nécessaire, ce qui entraîne des coûts superflus. La Condition Based Maintenance (CBM), qui mesure et tient à jour divers paramètres, tels que le niveau d’huile, la température, les vibrations, est une forme plus évoluée. Ces paramètres donnent une indication potentielle de ce qui pourrait mal tourner. Lorsque les relevés s’écartent de ce qu’on attend, une maintenance est décidée. De cette manière, la maintenance est déjà nettement plus corrélée aux besoins réels. Voilà qui nous rapproche davantage de la maintenance prospective ou “prédictive”.

La collecte des données et l’Internet des Objets (IoT) génèrent de très grandes quantités de données. Grâce à l’IoT, les équipements peuvent communiquer entre eux mais peuvent aussi collecter une masse de données afin de les soumettre à toute une batterie d’analyses. D’anciennes installations peuvent, elles aussi, être surveillées en installant un dispositif IoT supplémentaire. L’Internet permet de mettre immédiatement à disposition les relevés des capteurs. Il devient ainsi possible de prédire et de détecter des tendances dans le cycle de vie des composants et d’adapter le schéma de maintenance en conséquence. On pourrait par exemple en conclure qu’il existe d’autres paramètres (qu’on ne surveillait pas encore) qui sont de meilleurs indicateurs

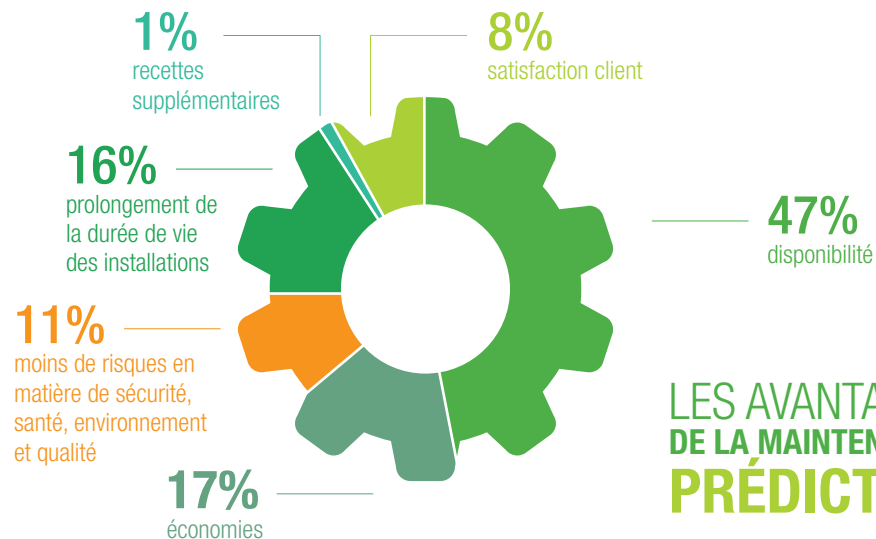
de moments critiques. On peut ainsi établir des corrélations perceptibles ayant un énorme pouvoir prédictif.

## Bot cherche solution

Outre des capteurs IoT qui collectent toutes sortes de paramètres, vous avez besoin d’exemples où les choses se sont mal passées. On peut ainsi établir un lien entre la cause, le problème et la solution. Les données doivent en outre être complétées par l’expertise pertinente d’ingénieurs, qui connaissent la construction mécanique, et de responsables de maintenance ayant de l’expérience en maintenance de machines. La grande valeur ajoutée de l’analyse de données se situe en effet dans la combinaison de toutes sortes de données: c’est ainsi que l’on dégage un potentiel prédictif qui, jusqu’ici, restait caché dans des signaux non décelés.

Plus il y a de données, plus il devient difficile de discerner la forêt, masquée par l’arbre. Realdolmen a la capacité d’extraire les points importants de telle sorte que vous ne deviez vous concentrer que sur ce qui est nécessaire. Rimses, notre propre logiciel de maintenance, permet de signaler des anomalies et d’entreprendre immédiatement des

Plus que jamais, le dicton “qui n’avance pas recule” a toute sa valeur. En particulier, en matière de parc de machines. Bien l’entretenir est la seule manière d’en préserver le fonctionnement constant. Il est donc urgent de pointer vos équipements dans la direction de la transformation numérique. L’IA et l’IoT, notamment, permettent de déterminer le moment idéal pour une maintenance, en tenant compte d’événements inattendus. Vous pouvez ainsi jeter un coup d’œil sur l’avenir et déterminer vous-même à quoi il ressemblera.



## LES AVANTAGES DE LA MAINTENANCE PRÉDICTIVE

actions telles que la planification d'une opération de maintenance. Le logiciel fait également office de source supplémentaire de données puisqu'il enregistre les problèmes. Aujourd'hui, en cas de problème, on recherche la solution dans les instructions ou on prend contact avec le fournisseur. Rimses permet de compiler et tenir à jour ce genre d'informations. En y associant de l'apprentissage machine, un bot peut proposer une solution grâce à sa connaissance des réponses antérieures ou en effectuant une recherche efficace dans tous les documents existants, par exemple ceux des fournisseurs. Il s'agit là d'un système dynamique qui s'appuie sur des algorithmes continuellement alimentés en nouvelles données.

### Les coûteux manques à gagner

On considère souvent la maintenance comme un poste de coûts au sein d'une

entreprise. En réalité, il s'agit d'une activité utile qui permet d'éviter les manques à gagner lorsqu'une installation tombe en panne. Intervenir au bon moment contribue à vous éviter toute usure irrémédiable. Vous pouvez ainsi maximiser la durée de vie de vos équipements et optimiser vos investissements. Vous pouvez planifier à temps les heures de travail de votre équipe de maintenance et l'employer de manière plus efficace puisque la maintenance de crise devient superflue. En évitant les périodes d'arrêt, vous favorisez en outre, de manière indirecte, la satisfaction client. Un environnement de production non sujet à interruptions est à même de prestre sans discontinuer. La sécurité, elle aussi, gagne en qualité: une surveillance constante vous permet en effet de diminuer les risques pour la santé et les accidents.

### Extraire des informations pertinentes des données

Les nouvelles technologies vous donnent accès à énormément de données. Vous pouvez franchir une première étape en utilisant les données qui sont déjà présentes dans votre processus de production et de maintenance. Le processus de production est en effet surveillé en temps réel afin de garantir la sécurité tandis que cela augmente l'efficacité du processus de maintenance. Il vous est désormais possible de procurer ces données plus rapidement et via une plateforme Internet unique à l'utilisateur à des fins d'analyse. L'analyse est le mot-clé pour extraire les informations pertinentes des données. Le fait de combiner des données venant de divers processus et sources procure une meilleure compréhension des événements historiques et vous permet d'évoluer vers de la maintenance prédictive. Dès l'instant où vous pouvez prédire l'avenir, vous pouvez également le modifier: la porte vers la maintenance prédictive est ouverte. La maintenance prédictive ne se résume donc pas à l'anticipation de problèmes. Elle apporte également des solutions. L'intelligence artificielle, par exemple, peut conseiller un technicien. Vous avez donc le champ libre si vous donnez la parole aux données.

**La principale valeur de l'analyse de données réside dans la combinaison de toutes sortes de données: c'est là que se situe tout le potentiel prédictif qui restait, jusqu'ici, caché dans des signaux non décelés.**

# Développement propre ou **FUNCTIONALITY AS A SERVICE?**

Dans un monde en évolution rapide, la capacité d'adaptation d'une entreprise joue un rôle important pour ses chances de survie. En tant que CIO, vous savez mieux que quiconque que l'informatique en est un levier majeur et que vous avez intérêt à exploiter stratégiquement le potentiel d'innovation de la numérisation. Mais la numérisation et l'évolution technologique constante posent un défi de taille pour vos développements IT. Les attentes évoluent rapidement, les défis se font plus complexes et les délais de mise sur le marché se réduisent. Récolter les fruits des projets IT s'avère moins évident qu'il n'y paraît. Pourtant, réussir à boucler avec succès les projets IT est indispensable pour préserver l'efficacité et la vitesse de transformation de votre entreprise.

Les effets facilitateurs du FaaS:

Équipe projet  
équilibrée

Continuité de l'équipe,  
même en cas de besoins  
fluctuants en ressources

Assistance intégrée,  
pendant et après  
la phase-projet

Méthodologie et  
gouvernance  
projet adaptées

# FaaS

« Nous constatons que de nombreuses entreprises éprouvent des difficultés à mener à bien leur projets logiciels », témoigne Philippe Minsart, responsable du département DevOps. « Souvent, elles manquent de bras et donc de capacité d'action. De même, les modèles classiques s'avèrent inadaptés au développement de nouveaux produits et services. » Le fait de rechercher une aide modulable et flexible, sous la forme de Functionality as a Service, c'-à-d. des fonctions logicielles distillées sous forme de services, peut apporter une réponse à cet état de choses.

Le principe du FaaS est d'obtenir la valeur business désirée, générée par les fonctionnalités logicielles plutôt que de garder la maîtrise des développements IT et de tous les coûts afférents et expertises nécessaires. Philippe Minsart: « Le FaaS ne se limite pas à une technologie ou à une plate-forme. C'est une manière de proposer nos services applicatifs et de faire en sorte que le client obtienne exactement ce qu'il désire et ce dont il a besoin. L'approche originale de notre DevOps Factory, la plate-forme via laquelle nous générons ces services, en est un indispensable paramètre. »

**NOTRE OBJECTIF :  
ACCÉLÉRER VOTRE  
DÉVELOPPEMENT  
NUMÉRIQUE, AVEC  
UN RENDEMENT  
MAXIMAL DE  
L'INVESTISSEMENT.**

**Les donneurs d'ordre  
s'impliquent activement  
dans la DevOps Factory**

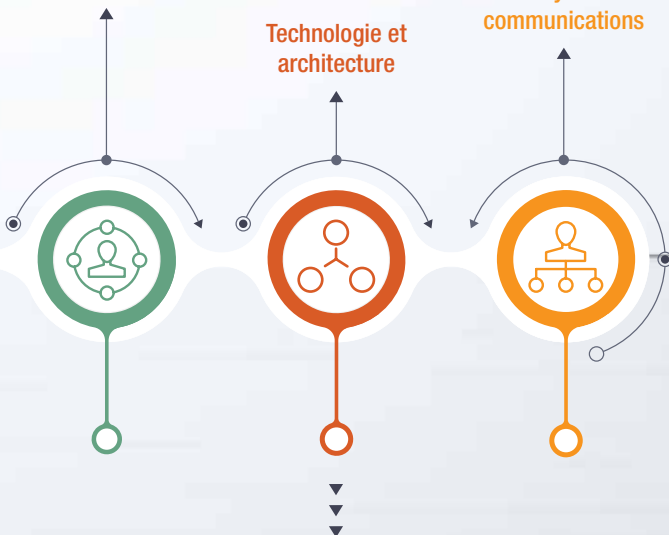
DevOps est l'association des termes "développement" et "opérations" et recouvre la totalité du cycle de vie du développement logiciel, en ce compris la maintenance opérationnelle, la gestion des services et l'amélioration constante. La DevOps Factory de Realdolmen concentre les activités opérationnelles et de développement auprès de personnes qui travaillent au sein d'une équipe permanente et multi-fonctionnelle. Elles réalisent et, par ailleurs, assurent la maintenance d'applications, vous garantissant, à vous et à votre équipe, un degré maximal d'implication et de prise en charge. Collaboration et partage des connaissances sont des piliers majeurs du fonctionnement de la DevOps Factory. En votre qualité de donneur d'ordre, vous en êtes vous-même un élément actif. Cette manière de travailler et de collaborer est synonyme non seulement de qualité et d'efficacité mais aussi de résultats rapides.

« En confiant à l'équipe une responsabilité collégiale, nous stimulons un travail en équipe pluri-fonctionnel », explique Philippe Minsart. « Cela favorise la qualité et la rapidité, car, au final, c'est bien de procurer au client un service IT constant dont il est question. Le fait que nous travaillons avec des équipes permanentes, qui demeurent les mêmes projet après projet, s'avère également intéressant pour le client d'un autre point de vue. Souvent, l'habituel passage de témoin entre l'équipe de développement et l'équipe de maintenance s'accompagne en effet de coûts supplémentaires et est source de discontinuité, en ce compris en termes humains. Dans le cadre de la DevOps Factory, nous démolissons le proverbial mur existant entre le mode projet et le mode maintenance. »

Outils de soutien  
et plates-formes  
de collaboration

Technologie et  
architecture

Espace de travail  
et moyens de  
communications



>>>

## De l'idée à la fonctionnalité à valeur business

En plus d'en appeler à des équipes permanentes, la DevOps Factory a également recours à des sites et instruments communs. La standardisation en matière d'architecture et de technologie accroît la prévisibilité, en ce compris pour ce qui est d'évaluer la charge de travail et de présager des coûts.

« Combinez cela à la méthodologie Agile Scrum que nous appliquons et vous obtenez un levier qui permet de traduire très rapidement vos idées en fonctionnalités ayant une valeur métier intrinsèque. Car c'est bien de cela qu'il s'agit, tout naturellement », souligne Philippe Minsart. Le choix en faveur de la méthode Agile est une évidence, dans la mesure où elle se prête particulièrement bien à une exploitation de circonstances en évolution constante. C'est une démarche qui part du principe que les besoins métier peuvent

changer en cours de développement. La méthodologie permet d'opérer de manière itérative en "sprints" courts, de procéder par boucles de rétroaction fréquentes et fournit un cadre favorable aux changements et perceptions évolutives. « Nous disposons par ailleurs de coaches qui accompagnent cette façon de procéder sur le terrain », déclare Philippe Minsart. Une bonne mentalité et une démarche de mise en oeuvre adéquate sont essentielles pour que la méthode Agile réussisse. Elle est souvent mal implémentée. Par ailleurs, une équipe intervenant en support est utile dans des domaines spécifiques tels que l'architecture, le contrôle de qualité, l'UX et la gestion du changement. Ce dernier élément n'est pas anodin. En effet, pour concrétiser la valeur métier, il ne suffit pas de délivrer les fonctionnalités désirées. Il faut également veiller à ce que les utilisateurs puissent et désirent les utiliser. Ce n'est que lorsqu'on y réussit que les fonctionnalités procurent effectivement de la valeur métier. »

## Avantages financiers et flexibilité

Les avantages financiers de DevOps et des méthodes Agile sont largement connus: les itérations courtes favorisent un

faible taux d'échec et une mise plus rapide sur le marché tout en permettant à l'aiguille de l'équilibre financier des développements logiciels de pointer dans la bonne direction. Le fait de prioriser constamment et de se focaliser sur la valeur métier a pour effet de n'investir que dans des fonctions importantes et pertinentes. « Les contrats flexibles que nous pratiquons sont tout aussi intéressants », déclare Philippe Minsart. « Si le besoin métier évolue ou si, après livraison d'une itération, on s'aperçoit que le but a été atteint, il est possible de changer de cap ou de décider d'utiliser autrement le budget restant. »

« Notre valeur ajoutée réside dans le mot "flexibilité" en ce sens que le client peut réduire ou renforcer une équipe en recourant au modèle "pay per use" », souligne Philippe Minsart. « Pas d'investissement global qui soit défini en amont mais une approche opex où l'on paie pour une fonctionnalité déterminée et uniquement pour cette fonctionnalité. » Et de conclure: « Functionality as a Service et la DevOps Factory assurent une prise en charge maximale dans toutes les facettes du développement et de la maintenance de logiciels, dans un but précis: accélérer le développement numérique, avec un rendement optimal de l'investissement. Ils vous procurent les moyens nécessaires pour embrayer sur de nouvelles évolutions, tendances et innovations qui rendront votre société résiliente, parée pour l'avenir. »

**FaaS vous procure les moyens pour embrayer sur de nouvelles évolutions, tendances et innovations qui rendront votre société résiliente.**

**Combinez cela à la méthodologie Agile Scrum et vous obtenez un levier qui permet de traduire très rapidement vos idées en fonctionnalités ayant une valeur métier intrinsèque.**





# ALPRO EXPLOITE PLEINEMENT LE POTENTIEL DE MICROSOFT OFFICE 365

Alpro, producteur d'aliments végétaux, décidait, au début 2017, d'implémenter Office 365. Rapidement, la société s'est rendue compte que tous ses collaborateurs n'utilisaient pas la nouvelle plate-forme collaborative de manière optimale. Elle s'est dès lors mise en quête d'un partenaire qui puisse l'épauler. Realdolmen s'est fait un plaisir de lui prêter main-forte.

## Une voiture de luxe sans gadget? Dommage, non?

« Lorsque nous avons commencé à utiliser Office 365, nous nous sommes rapidement rendu compte que nombre de collaborateurs ne comprenaient pas les nouvelles possibilités », explique Stijn Raemdonck, directeur ICT chez Alpro. « Je prends un petit exemple: les fichiers Excel continuaient d'être transférés en pièce jointe aux collègues afin de pouvoir en discuter via échange de mails. Ce n'est pas le but... Dès le départ, nous avons opté pour Office 365 afin de collaborer de manière plus efficace, ce qui ne fut pas le cas dans les premiers temps. Dites-moi d'ailleurs, si vous achetez une voiture de luxe bourrée de gadgets, ne serait-il pas dommage de ne pas en faire un usage optimal? »

## Realdolmen et Alpro s'associent

« Nous avons dès lors recherché un partenaire qui puisse aider nos collaborateurs à exploiter pleinement les potentiels d'Office 365. Nous sommes rapidement tombés sur Realdolmen. La société n'a édulcoré aucun des sujets sensibles, ce qui a parfois provoqué des discussions très animées. Mais nous en sommes ressortis renforcés », relate Raemdonck.

## Quatre phases de formations

« Chez Alpro, nous avons déployé notre user adoption framework », explique Tom Knockaert, directeur du département Education chez Realdolmen. « Cela signifie concrètement que nous apprenons aux

collaborateurs à s'approprier la nouvelle technologie. Nous l'avons fait en quatre étapes. »

« Dans une première phase, nous avons fait en sorte d'attirer l'attention des collaborateurs. Nous sommes allés frapper à la porte du département marketing afin d'envisager la manière d'impliquer Ally, l'une des mascottes d'Alpro, dans la campagne. Au final, nous avons opté pour une campagne où Ally effectue un voyage dans l'espace. En recourant à des campagnes d'affichage et à des marshmallows en forme de nuages, nous avons symboliquement exploité le fait qu'Office 365 est une solution cloud. »

« Dès l'instant où nous avons capté leur attention, la deuxième phase a eu pour but de former les collaborateurs de telle sorte qu'ils atteignent tous plus ou moins le même niveau. Lors de la troisième phase, nous nous sommes intéressés aux fonctions de certains collaborateurs afin de pouvoir aligner très concrètement nos formations. Enfin, nous avons veillé à ce que les anciennes méthodes de travail soient remises pour de bon au placard. Nous avons réussi assez rapidement en soulignant la plus-value du nouveau mode de collaboration », conclut Knockaert.

## Projet réussi

« Nous pouvons affirmer que la manière dont le projet s'est déroulé fut un grand succès », déclare Raemdonck avec enthousiasme. « Aujourd'hui encore, nous constatons que nos collaborateurs continuent de progresser. Entre-temps, nous avons poursuivi notre collaboration avec Realdolmen afin d'ajouter quelques nouvelles fonctionnalités. Je suis dès lors très curieux de découvrir ce que nous réserve l'avenir. »  
[www.alpro.be](http://www.alpro.be)



Stijn Raemdonck,  
ICT Director, Alpro

# Préparation et gestion de projet, clés de la réussite du déménagement de l'AZ Alma

Comment gérer le déménagement d'un hôpital en sachant qu'un tel établissement ne ferme jamais? Direction, médecins et personnel soignant attendaient du département IT que tous les systèmes soient immédiatement et pleinement opérationnels, sur le nouveau site. Realdolmen y a contribué à l'aide d'une feuille de route technique, d'administrateurs système expérimentés et d'un responsable projet chargé de piloter le tout.

## Fusion et déménagement vers un nouveau site

Voici près de 15 ans, l'hôpital d'Eeklo fusionnait avec celui de Sijsele pour former l'AZ Alma. Un bâtiment hospitalier tout neuf, regroupant tous les services et patients des deux anciens sites, a entre-temps vu le jour à Eeklo. Le déménagement de l'IT fut une chose complexe: non seulement le site était nouveau mais aucune fibre optique n'avait été tirée entre les anciens sites et le nouveau, ce qui a rendu le transfert de données difficile.



Tom Decavele, chef de service ICT à l'AZ Alma

## Interruptions interdites

Un hôpital ne peut tolérer des indisponibilités non planifiées. La migration devait donc être maîtrisée et s'effectuer de manière sécurisée. « Un dossier patient électronique doit être disponible sept jours sur sept, tout comme l'imagerie médicale et d'autres systèmes vitaux - tous étant d'ailleurs interconnectés », souligne Tom Decavele, chef de service IT à l'AZ Alma. « Comment les systèmes de stockage, les serveurs et les équipements réseau allaient-ils se comporter, après des années d'alimentation électrique ininterrompue, si nous retirions la prise, si nous les chargions dans un camion et si nous les redémarrions dans l'une des deux nouvelles salles serveur? Éviterait-on les problèmes? Nous avons évalué les risques avec l'aide du gestionnaire de projet de Realdolmen. Nous avons rédigé une feuille de route dédiée au déménagement, minutée jusqu'au quart d'heure. Nous avons procédé à des tests préalables. Nous savions exactement quoi faire si quelque chose se passait mal. »

## Collaboration et préparation intensives

Decavele: « Realdolmen a l'expérience des déménagements d'infrastructures et d'applications ICT. La société a su nous expliquer ce qui était ou non faisable. Realdolmen présente en outre l'avantage, à nos yeux, de disposer d'un vaste catalogue, ce qui nous a permis de collaborer avec un seul fournisseur. »

Lieven Willems, architecte infrastructure chez Realdolmen, a élaboré une feuille de route technique en vue du déménagement. « Nous avons essentiellement consacré plusieurs ateliers à faire l'inventaire de ce dont nous disposions en termes d'infrastructure IT et d'applications IT », précise Decavele.

« Nous avons d'abord migré les principales applications avant de faire de même pour les autres », souligne Decavele. « Nous avons par ailleurs bénéficié pendant deux ans du support de deux administrateurs système de Realdolmen. Ils avaient en fait le sentiment de faire partie de notre équipe. La collaboration s'est donc parfaitement déroulée et chacun a émis des regrets lors que tout fut terminé. »

## Migration sans souci

La qualité de la préparation s'est traduite par une exécution en toute sérénité. En l'espace de 24 heures, tout était prêt et les deux salles serveur fonctionnaient dans le nouveau bâtiment hospitalier. « La gestion de projet par Realdolmen est efficace et nous l'utilisons désormais pour professionnaliser encore davantage l'IT de l'hôpital », conclut Tom Decavele. [www.azalma.be](http://www.azalma.be)

« Nous avons évalué les risques avec l'aide de Realdolmen. Nous avons rédigé une feuille de route dédiée au déménagement, minutée jusqu'au quart d'heure. »

# FAIRE PLUS AVEC MOINS: UNE STRATÉGIE CLOUD EN 7 ÉTAPES

Tout CIO doit relever le défi de toujours en faire plus avec un budget et un nombre de collaborateurs limités. Avoir un impact maximal sur les activités ne requiert toutefois pas de gros investissements. Vous pouvez atteindre ce résultat en optant pour une stratégie cloud et en confiant des responsabilités adéquates à chaque membre de votre équipe. Nous vous aidons à transposer votre politique IT dans le cloud au travers de sept étapes.

>>>



## **CRÉEZ UNE ÉQUIPE DE TRANSFORMATION CLOUD**

Rassemblez vos collaborateurs IT les plus ambitieux et talentueux au sein d'une Equipe de Transformation Cloud. Elle pourra par exemple se composer d'un business owner, d'administrateurs IT, de développeurs, d'un analyste business, d'architectes IT et d'architectes Entreprise. Ils seront le centre nerveux et porteront la responsabilité totale du processus de migration vers le cloud. Ils prendront toutes les décisions au sujet des applications, données et charges de traitement IT concernées par la migration vers le cloud. Toutes les questions portant sur le cloud et la modernisation des applications passent par ce centre nerveux.



### **DÉTERMINEZ LES LEVIERS BUSINESS**

Commencez par définir un scénario métier convaincant et un incitant pro-cloud. Désirez-vous raccourcir les délais de commercialisation, limiter vos coûts de maintenance et de licences de matériels et logiciels, augmenter la productivité du département IT ou mieux aligner IT et business? Chaque entreprise se caractérise par des processus et des activités spécifiques qui lui sont propres, ce qui implique que chacune a besoin d'une approche adaptée. Vous devez dès lors, en tant que CIO, déterminer un cadre clair et chatoyant ainsi qu'un incitant métier.

### **ANALYSEZ ET BALISEZ CLAIREMENT VOS CHARGES DE TRAITEMENT IT**

Analysez et évaluez votre environnement IT actuel afin de visualiser les applications actuelles, les données et leurs relations. Afin de pouvoir migrer vers le cloud et de transformer vos applications, vous devez savoir avec précision ce dont vous disposez en interne et quelle est la situation de l'environnement IT. Tout voyage commence par une bonne préparation et chaque parcours de transformation cloud démarre par une analyse approfondie de vos charges de traitement IT.

## TROUVEZ LE “QUICK WIN”

Lorsque vous disposez d'un incitant business et d'une équipe de transformation cloud, et après avoir analysé l'environnement IT actuel, vous devez trouver une solution “quick win”, à effet rapide. Récolter davantage les fruits à portée immédiate représente l'élément le plus critique des projets cloud. Vous pouvez ainsi répondre aux souhaits de toutes les parties prenantes au sein de votre entreprise ainsi qu'à ceux de la direction. Vous démontrez par ailleurs que le processus de migration est engagé, que l'entreprise en retire des avantages et réalise des économies, tandis que vos collaborateurs récoltent des succès et enclenchent une dynamique dans le sens d'une transformation numérique totale.

## CÉLÉBREZ CHAQUE ÉTAPE

Vous avez engrangé votre premier succès. Vous avez partagé les indicateurs et résultats concrets pour les activités. Il est temps désormais de fêter ça avec l'équipe. N'importe quel CIO peut se cacher derrière un agenda chargé mais ménager du temps pour vos collaborateurs, voire même prévoir un lunch ou une petite fête, est également une décision importante. Ce genre d'initiative renforce la confiance entre vous et votre équipe et débouche sur une collaboration encore améliorée.



# TOUTES LES ROUTES MÈNENT AU CLOUD

Infrastructure IT et gestion opérationnelle ont un grand impact financier pour de nombreuses entreprises. Pourtant, chaque société désire utiliser toujours plus de solutions IT tandis que les évolutions doivent être effectuées à vitesse grand V afin de conserver une longueur d'avance sur la concurrence. Comment faire en sorte de disposer malgré tout de suffisamment d'effectifs et de moyens dédiés à l'infrastructure IT afin de répondre aux demandes du business sans encourir de coûts trop lourds?



Chaque entreprise prend des décisions qui lui sont propres, compte tenu de son passé, de sa situation financière actuelle et de sa stratégie. Pourtant, nombreuses sont celles qui se demandent si leur modèle actuel d'infrastructure IT est le bon ou si le cloud représente une alternative. Tous les jours, nous confions des choses au cloud. Pensez à Gmail ou à Instagram. Les choses ne sont toutefois pas aussi évidentes qu'il n'y paraît: nombreuses sont les entreprises qui éprouvent des difficultés pour définir une claire stratégie cloud. L'offre de formules, variantes et alternatives est gigantesque. Souvent, ne pouvant compter sur un architecte IT, les petites et moyennes entreprises ne disposent pas, en interne, des connaissances nécessaires tandis que, du côté des grandes sociétés, le chef architecte est submergé de travail en mode réactif. On fait systématiquement appel à lui pour des demandes et problèmes à court terme. L'entreprise se retrouve ainsi dans un cercle opérationnel vicieux dont elle s'extirpe difficilement. Voilà pourquoi de nombreuses sociétés sont à la recherche d'un partenaire pouvant proposer une réponse à toutes leurs questions. En définissant avec lui une stratégie cloud, l'entreprise obtient une analyse précise de son environnement IT actuel et détermine l'impact d'une transition vers le cloud.

### Un progrès essentiel

Une recherche sur le mot "cloud" sur Google vous vaudra environ 1,45 milliard de signalements. Autant dire que le "cloud computing" est en plein essor. Selon Gartner, 80% des entreprises ne se sentiront plus obligées, en 2025, de disposer de leur propre salle serveurs. Une tendance est également à l'oeuvre, du côté des fournisseurs, qui les voient opter pour de nouvelles versions logicielles qui ne sont plus proposées, désormais, que via le cloud. Microsoft, par exemple, a choisi de ne plus offrir sa future solution ERP (AX) que sous forme de service cloud. La société a toutefois indiqué qu'une version limitée pourrait subsister pour les environnements sur site mais sa décision souligne clairement que les fournisseurs optent de plus en plus pour une stratégie "cloud first". Il s'agit là bien entendu d'un choix mûrement réfléchi. Le cloud leur permet de proposer davantage de fonctionnalités, qui peuvent être activées plus

rapidement et évoluer de manière plus flexible. Toutes ces caractéristiques font du cloud une plate-forme incontournable pour une entreprise en pleine transformation numérique.

### Mot-clé: stratégie

Le business se concentre-t-il sur la croissance ou la maîtrise des coûts? Des fusions, acquisitions ou scissions sont-elles fréquentes? Quelles sont les exigences en matière de flexibilité, d'évolutivité et de sécurité? Quelle forme prend la courbe technologique - êtes-vous un "smart follower" ou plutôt un "early adopter"? Vous devez tenir compte de tous ces éléments lorsque vous évaluez des modèles cloud adéquats. Chaque modèle a ses propres avantages et désavantages qui pèsent plus ou moins lourd dans une stratégie commerciale. Où placer quelle charge dans l'éventuel modèle hybride? Nous examinons la manière d'intégrer le tout, en prenant comme critère ultime la transparence pour les utilisateurs.

### Une feuille de route explicite

Se lancer sans réfléchir produit rarement les résultats attendus. Une feuille de route cloud explicite vous permettra de prendre les bonnes décisions dès

le départ. Vous éviterez ainsi les coûts superflus et les surprises désagréables. Chaque obstacle qui vous attend est défini en tant que projet IT. Nous sélectionnons les projets pertinents qui correspondent à votre stratégie et nous définissons les priorités. Le plan, défini par projets, sert aussi d'outil de communication et éclaire la marche à suivre. Les gens aiment savoir où ils vont. Ce genre de feuille de route a pour effet d'aligner tous les acteurs sur une même ligne. On parle ici de meilleure adhésion et ce, avant même que les projets ne démarrent. Par la suite, le plan servira de socle pour baliser le scénario: que se passera-t-il, effectivement, à court et plus long terme? Le département IT pourra optimiser la planification de projet en fonction de la disponibilité des collaborateurs et des moyens.

Ce faisant, nous traçons la route, sans chausse-trappe ou obstacle insurmontable. Généralement sans "big bang", plutôt selon un mariage hybride de solutions sur-site en gestion propre et de solutions cloud. Nous dessinons ensemble les contours du nuage de telle sorte qu'il devienne palpable et familier. Le cloud est en effet synonyme d'avenir, quelle qu'en soit la forme ou la configuration.

**En élaborant collégialement une stratégie cloud, l'entreprise dispose d'une analyse claire de son environnement IT actuel et connaît l'impact d'une transition vers le cloud.**

# WPAAS: DU BUREAU à l'expérience collaborateur

Mettre la collaboration au coeur de l'espace de travail numérique est une exigence si l'on veut soutenir le rythme de la technologie. Mais un tel espace pèse également lourd dans la balance en termes de satisfaction des collaborateurs. L'expérience vécue par l'utilisateur final est devenue essentielle. Voilà déjà bien longtemps que satisfaire aux besoins de base ne suffit plus. Il est temps de franchir un pas supplémentaire.

Les évolutions technologiques se succèdent à un rythme élevé et modifient nos manières de communiquer et de travailler. Elles influencent même notre environnement de travail proprement dit. En 2025, 75% des salariés seront des "millennials", cette génération pour qui le travail mobile est la norme. Pour elle, les interactions sociales, le travail nomade, l'estompement de la frontière entre travail et vie privée seront normaux et banals.

Dès à présent, les salariés aspirent à l'espace de travail futur, où une collaboration simple et structurée occupe une place primordiale, où tous les systèmes sont interconnectés et où l'accès aux systèmes, pour les collaborateurs, est une évidence, où et quand ils le désirent, à partir de n'importe quel dispositif.

## Change management is key

« Imaginer un espace de travail pertinent doit toujours se faire en ayant présent à l'esprit l'horizon stratégique de la société », souligne David Steppe, responsable de la division

Engaged Workplace. « Nous parlons rarement produits pour nous focaliser plutôt sur les objectifs à long terme. Une société qui désire procéder à de nombreuses acquisitions internationales a d'autres exigences, en termes d'espace de travail, qu'une société qui doit pouvoir réagir rapidement aux évolutions du marché. Nous nous chargeons aussi, systématiquement, de l'exercice de transposition vers l'utilisateur final. Il est important de connaître leurs besoins ainsi que les obstacles. Ce n'est qu'après que les acteurs de terrain aient été entendus que l'on peut définir des projets. Et ce, en se focalisant toujours totalement sur l'adoption par l'utilisateur afin d'obtenir un effet maximal des changements. »

## Bichonnés

Le salarié moderne aspire à la responsabilité, à la liberté (de choix) et à l'implication. « Pour aider les entreprises à satisfaire ces attentes élevées, nous développons actuellement une nouvelle solution Workplace-as-a-Service », déclare David Steppe. « Notre but est de mettre au point un service qui suit un schéma précis. Dès qu'un nouveau collaborateur a signé son contrat, nous prenons en charge, dès le début, les aspects liés à l'IT. Nous créons automatiquement une adresse courriel professionnelle pour le nouveau collaborateur et nous la lui envoyons (au nom de la société). Ce premier courriel inclut également un lien vers un portail personnel où il pourra commander du matériel. On lui signale qu'il dispose par exemple d'un budget IT de 1.200 euros et qu'il peut se constituer lui-même son kit. Quelqu'un qui sera amené à beaucoup travailler de chez lui

>>>





Au final, toutes les sociétés désirent que le boulot soit fait. Qu'importe le type de dispositif qui est utilisé.



désirera sans doute un portable léger et un écran supplémentaire. Il pourra en outre suivre une procédure pour sélectionner toutes les applications nécessaires ou désirées de telle sorte qu'elles puissent déjà être installées sur les systèmes choisis. Nous envoyons ensuite cette commande vers les distributeurs. Ils livrent à leur tour le contenu au nouveau collaborateur quelques jours avant son entrée en fonction. Votre nouveau collaborateur se sent donc bichonné avant même d'avoir accompli le moindre jour de travail. Ce genre d'«expérience salarié» est inédite à ce jour sur le marché. »

Selon un tel modèle, l'IT est gérée de la même manière qu'une politique de parc automobile: un choix est fait en fonction du «niveau» du collaborateur. Pour chaque niveau, nous analysons ensemble les besoins. Quelqu'un travaillant au département finances, par exemple, aura besoin de davantage de puissance processeur. « Mais cela va plus loin », précise David Steppe. « Si la demande en est faite, nous procéderons également à une surveillance de bout-en-bout des opérations. Si nous constatons par exemple que l'espace mémoire courriel d'un collaborateur est saturé à 80%, nous demandons automatiquement si la capacité doit être revue à la hausse ou nous recherchons des possibilités d'optimisation de la capacité existante. »

**Les salariés  
aspirent à  
L'ESPACE  
DE TRAVAIL  
FUTUR.**

### Une équipe d'individus

Etant donné que chaque salarié dispose d'un budget correspondant à son niveau dans l'entreprise, celle-ci a une vision claire des coûts induits par un environnement de travail numérique. Le WPaaS est proposé sous forme de service, moyennant un montant fixe par mois. Le département IT ne doit plus s'occuper de commandes individuelles et de la préparation des différents équipements. Chaque salarié dispose en outre de dispositifs présentant les spécifications pertinentes pour ses fonctions. Mais ce ne sont pas là les principaux avantages, souligne David Steppe. « Nous voulons tous faire partie d'une équipe au sein de laquelle nous pouvons collaborer et fonctionner de manière optimale. Nous désirons en outre pouvoir nous identifier à une société tout en préservant nos spécificités. C'est une manière d'y parvenir. Au final, toutes les sociétés désirent que le boulot soit fait. Qu'importe le type de dispositif qui est utilisé... Si un salarié se sent mieux avec un équipement déterminé, cela aura toujours un impact positif sur sa productivité. Le salarié obtient ainsi l'«empowerment» qu'il recherche fébrilement sur le marché du travail. »

« L'époque d'Henry Ford est révolue depuis longtemps », ajoute encore David Steppe. « Selon sa phrase célèbre, tout le monde pouvait choisir la voiture qu'il désirait pour autant qu'elle soit noire. Il pouvait ainsi assurer l'efficacité de son processus de production. Les temps ont clairement changé. Ce genre de démarche ne fonctionne plus. Après tout, le matériel IT est du consumer material. On est clairement dans du ressenti et cette expérience positive est source de motivation. Faisons-en un pilier fondamental de tout espace de travail qui se respecte. »

# Recherche

# CIO

# VIRTUEL

Gérer une PME est déjà suffisamment difficile. Vous ne désirez dès lors pas vous prendre la tête avec des problématiques IT. Surtout que rares sont les PME qui disposent, en interne, d'un collaborateur ayant des compétences IT et moins encore d'un CIO. Political Intelligence recherchait dès lors un partenaire IT à qui pouvoir faire totalement confiance. Désormais, la société désire lui confier la totalité des activités IT. « Il faut laisser l'IT à des experts », estime sa CEO, Isabelle De Vinck.

Le cabinet d'affaires publiques bruxellois Political Intelligence était loin d'être satisfait de son infrastructure IT. « Nous recevions régulièrement des plaintes de clients désireux d'organiser une réunion chez nous, qui nous signalaient que certaines choses ne fonctionnaient pas correctement », déclare Isabelle De Vinck. « C'est là quelque chose d'inacceptable pour une société comme la nôtre. Il est crucial que nos clients nous perçoivent comme une société professionnelle et fiable et cela inclut une informatique qui fonctionne impeccablement. »

Lorsque le cabinet a décidé, en début d'année, de déménager vers de nouveaux locaux, Isabelle De Vinck décida de prendre le taureau par les cornes et de se chercher un nouveau partenaire IT. Le courant est immédiatement passé, dès la première rencontre, avec Esther Van Ham-Grave de Realdolmen.

## Vidéoconférence et Skype

Political Intelligence utilisait déjà Office 365 de Microsoft. Les experts de Realdolmen en ont d'emblée pris en charge la gestion. Le changement le plus radical fut la migration vers Skype Entreprise et le matériel ad hoc. S'y sont ajoutés une série de nouveaux ordinateurs et du matériel de vidéoconférence, ce qui a eu pour effet de donner immédiatement une image beaucoup plus professionnelle à la société. Les collaborateurs du bureau bruxellois - d'autres sont implantés à Londres et à Madrid - ont reçu une formation afin de se familiariser aux nouveaux équipements. Une intégration totale fut également réalisée côté réseau - il sera même possible de répondre à la sonnette de la porte d'entrée via Skype Entreprise.

## Plus aucun souci

Entre-temps, Political Intelligence est prêt à passer à l'étape suivante: Workplace-as-a-Service (WPaaS).

« Une PME ne peut se permettre, financièrement, d'employer un informaticien à plein temps », explique Isabelle De Vinck. « Je ne veux plus avoir le moindre souci et j'attends de mon partenaire IT qu'il contrôle tous les aspects. Si un nouveau collaborateur est engagé, je veux qu'un portable soit prêt le jour J, avec préconfiguration du bon compte de messagerie, que l'accès au réseau WiFi soit en ordre, etc. Mais le partenaire peut également nous épauler pour de plus petites choses, comme des casques, imprimantes et ce genre de choses, en nous les mettant à disposition plutôt que de nous les vendre et de les remplacer régulièrement. J'aimerais également que les questions de support ne doivent plus être centralisées avant d'être transmises au partenaire, ce qui est actuellement nécessaire pour garder le contrôle du budget IT. Je voudrais par exemple donner un certain nombre de crédits à chaque collaborateur, ce qui lui permettrait d'ouvrir des tickets de support en toute indépendance et selon sa propre appréciation. Je ne devrais alors plus intervenir que lorsque leurs crédits sont épuisés, ce qui me ferait gagner beaucoup de temps. »

## Le rêve de toute PME

Realdolmen prépare une formule de ce genre. « Mais cela implique pas mal de choses », déclare Esther Van Ham-Grave. « Il faut par exemple disposer du matériel en stock de telle sorte à pouvoir tout configurer et livrer immédiatement. De nouveaux contrats doivent être élaborés, des conventions passées sur la manière dont les données des clients peuvent être conservées, etc. »

Isabelle De Vinck espère quant à elle que cette nouvelle offre arrive rapidement. « Je crois que c'est une formule dont rêve toute PME », assure-t-elle.

Isabelle De Vinck, CEO Political Intelligence





# PROTÉGER LES IDENTITÉS NUMÉRIQUES DANS UN CONTEXTE HYBRIDE

A mesure que les exigences de flexibilité et d’“agilité” se font plus fortes, les entreprises se tournent de plus en plus vers des solutions standardisées qui sont souvent proposées selon un modèle “cloud”. Une infrastructure hybride les aide à optimiser les coûts et à concrétiser des gains en efficacité. Mais... *there’s no such thing as a free lunch*. Une infrastructure IT hybride pose de nouveaux défis, en particulier dans les domaines de la sécurité et des identités.


Interconnecter les différentes composantes d’une infrastructure hybride est un réel défi. Dans un monde idéal, l’utilisateur ne doit s’identifier qu’une seule fois afin de pouvoir ensuite utiliser tous les services sans coup férir, où qu’ils se trouvent. Tout s’effectue alors en fonction des droits et rôles qui ont été conférés à l’utilisateur. La technologie pour le faire est aujourd’hui disponible. Mais voilà, les systèmes “legacy” dont disposent encore la plupart des entreprises rendent généralement un “clean green field setup” impossible. Par “legacy”, nous désignons ici tout votre passé IT et ce dont vous vous débarrassez difficilement. Les fusions et les acquisitions ne font que rendre la problématique encore plus complexe.

Une bonne solution Identity & Access Management (IAM) s’impose, non seulement pour rationaliser le processus mais également pour garantir la sécurité des identités numériques. Une bonne solution IAM est également un levier opérationnel dans la mesure où elle vous permet d’accéder rapidement, de manière sécurisée et conviviale, à de nouveaux services numériques. Vous pouvez embrayer rapidement, intégrer de nouveaux collaborateurs et applications, le tout en toute sécurité. Une nouvelle application cloud peut être intégrée sans le moindre souci puisque l’accès sécurisé est garanti. De même, l’expérience d’utilisation des collaborateurs s’améliore. Ils ne doivent s’identifier qu’une seule fois, ce qui évite une belle dose de perte de temps et de désagréments.

## La clé sous le paillason

La sécurisation des identités numériques est une étape importante dans la protection d’informations critiques de gestion. On peut voir dans les identités numériques des clés qui donnent accès à votre infrastructure. Malheureusement, ces identités sont souvent mal protégées. Ce qui fait surgir





la question suivante: quel intérêt y a-t-il à construire une forteresse si la clé est simplement glissée sous le paillason? Souvent, une organisation IT n'a plus de vision totale des comptes privilégiés, tels que les Domain Admin, ou se retrouve avec une politique de mots de passe lacunaire. Qui est absolument sûr qu'un utilisateur qui quitte la société n'aura plus accès à rien? Lorsque des hackers réussissent à obtenir un accès à un environnement, il s'écoule en moyenne 206 jours avant qu'ils soient démasqués. La triste réalité est que, la plupart du temps, l'intrusion est provoquée par une action malveillante ou une erreur de manipulation par un collaborateur de la société. Dans son X-Force Threat Intelligence Index 2018, IBM signalait que 60% de toutes les menaces proviennent simplement de l'intérieur. Le grand danger que représente ce type de menaces est de provenir d'utilisateurs et de systèmes familiers et d'échapper ainsi au radar des systèmes de détection.

### Prévoyez un service de vigie

Même lorsqu'une architecture mûrement pensée fait en sorte que tout se passe bien en termes de sécurité, les défis n'en disparaissent pas pour autant. Un élément important, pour lequel Realdolmen peut vous aider, est la détection de toutes les vulnérabilités au sein de votre solution d'identité actuelle et la prise des mesures nécessaires pour combler ces lacunes. Une "authentification multi-factorielle" peut par exemple être aménagée pour les comptes importants. Toutefois, il demeure essentiel, même dans le cas d'une solution IAM soigneusement barricadée, de procéder à l'audit de toutes les activités ayant trait aux identités numériques.

En recourant à l'agrégation des registres et à l'apprentissage automatique, un outil d'audit identifiera les actions suspectes et contribuera à détecter beaucoup plus rapidement les menaces, qu'elles viennent de l'intérieur ou de l'extérieur de l'entreprise. Vous pouvez ainsi surveiller les comportements d'identification (log in). Il est par exemple plutôt suspect qu'un compte s'identifie à Bruxelles et, une heure plus tard, à partir de Munich. De même, un outil d'audit intelligent saura qu'un danger menace si quelqu'un qui ne travaille qu'à mi-temps et ne s'identifie jamais le mercredi tente soudain de le faire ce jour-là. Un signalement sera alors immédiatement déclenché afin de pouvoir intervenir immédiatement. Bien entendu, un tel outil n'est intéressant que si l'on peut réagir aux problèmes et signalements suffisamment vite et avec précision. C'est là aussi le genre de choses que nous pouvons prendre en charge. Nous pouvons ainsi tout sécuriser. La marge de manoeuvre des piratages, hameçonnages et malicieux s'en trouve réduite tandis que votre réputation et vos données professionnelles critiques ne se retrouvent plus exposées aux yeux de tous.

« Si votre sécurisation des identités numériques est bien conçue, elle devient un levier pour vos activités. Sinon, elle sera un facteur bloquant. »

Rik Delva, directeur de département pour l'équipe  
Microsoft Hybrid Cloud

# DCaaS en tant que modèle utilitaire

## La puissance de calcul sous forme de service

La dynamique du numérique vous amène souvent, en tant que CIO, à faire le grand écart entre “running the business” et “changing the business”. On attend de vous qu’outre le fait de garantir la stabilité opérationnelle et l’efficacité des services, vous vous montriez volontariste dans le recours aux nouvelles technologies pour accélérer les activités. Mais si vous misez - avec raison - sur ce dernier élément, vous risquez d’engorger le premier. Bonne raison pour réfléchir à externaliser l’IT ou, tout au moins, une partie de l’IT, à commencer par une “matière première” telle que votre salle serveurs.

Lorsque tout se passe comme prévu, le data center demeure invisible. Il est dès lors de plus en plus perçu comme allant de soi. Simplement quelque chose dont on ne peut se passer, comme l’électricité ou l’eau. Mais, dans le même temps, le paysage de l’infrastructure ne cesse de se complexifier, notamment sous l’effet de réalités telles que le cloud et l’Internet des Objets.

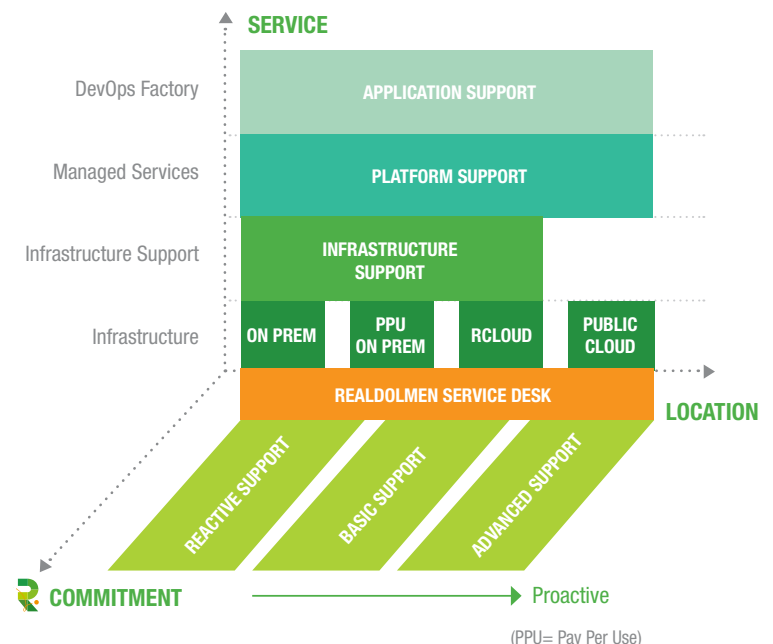
### Pas d’ampoules mais de la lumière

« Pas d’ampoules mais de la lumière », pour emprunter l’expression de l’architecte et innovateur Thomas Rau. Voici quelques années, il lançait le défi suivant à Philips: « Donnez-moi de la lumière et je paierai pour. Qu’il s’agisse de la lumière naturelle ou d’une ampoule. La manière dont vous y arriviez m’importe peu. » Le résultat final fut un plan d’éclairage “pay per lux” qui s’appuie sur l’hypothèse qu’un utilisateur ne s’intéresse en réalité pas aux lampes mais plutôt à la lumière qu’elles produisent. C’est précisément ce que fait également le DCaaS – Datacenter as a Service: un modèle utilitaire où la puissance de calcul et les technologies d’infocentre sont fournies sous forme de service, à l’image de l’électricité et de l’eau. En tant que CIO, vous n’avez plus à vous préoccuper des détails techniques, de l’exploitation ou de la maintenance, de la manière ou de l’endroit où opère le data center, mais plutôt de savoir qu’il tourne, avec toutes les fonctionnalités et la flexibilité

attendues et dont votre société a besoin en ces temps de changements rapides. Vu sous cet angle, le DCaaS est un choix pertinent, qui vous permet de vous focaliser sur ce qui compte vraiment: contribuer à relever les défis opérationnels de votre entreprise par le biais de l’innovation technologique.

### Le multi-cloud en guise de norme

« Le modèle DCaaS de Realdolmen est une plate-forme multi-cloud dans le cadre de laquelle le déploiement sur site peut se combiner à des environnements hébergés tels que Rcloud, notre propre environnement cloud, et du cloud public », explique Jo Leemans, responsable du groupe IT Outsourcing. Comparer infrastructure sur site et cloud amène à envisager une autre répartition des coûts, avec un glissement du capex vers l’opex et un paiement à l’usage. Il devient ainsi possible d’investir davantage dans des projets IT qui stimulent le chiffre d’affaires et la croissance des activités. L’idée majeure derrière le concept de multi-cloud par défaut est en fait la prise de conscience que des charges de traitement différentes exigent des environnements différents. Mieux vaut par exemple transférer celles qui exigent un fort potentiel de redimensionnement dans un cloud public.





Selon une étude de Gartner, pas moins de

**70%**

**des entreprises**

opteront pour du

“MULTI-CLOUD”

en 2019.

Jo Leemans. « Nous gérons les différentes briques de l'infrastructure comme un tout et nous en prenons la responsabilité de bout en bout. Nous la garantissons notamment au moyen de tableaux de bord et nous investissons en matière d'automatisation afin de réduire le coût total de propriété de nos clients. Nous procurons par ailleurs des services tels que des services d'infrastructure, de plates-formes et d'applications. Nous étayons le tout au travers d'un centre d'assistance qui peut apporter du support de manière réactive ou proactive, selon les souhaits de chacun. Nos services et solutions s'appuient en outre sur des conventions de services (SLA) et des indicateurs (KPI) qui offrent de claires garanties en matière de disponibilité, de fiabilité et de sécurité. »

Les charges de traitement critiques ou sensibles, d'un point de vue vie privée, ont sans doute plus leur place sur site ou dans le Rcloud.

### Responsabilité de bout en bout

Le “one size fits all” n'a pas sa place dans le DCaaS. Il est dès lors essentiel de définir, en amont, une stratégie claire qui compare les besoins aux plates-formes potentielles. Le choix final sera souvent la résultante d'une combinaison de plusieurs facteurs tels que flexibilité, rapidité, législation et coûts. « Nos experts veillent à ce que les bons traitements atterrissent sur les bonnes plates-formes », souligne

### Sur site et en mode opex? C'est possible

Dans le cadre d'un déploiement sur site traditionnel, tout est hébergé sur une infrastructure propre qui exige souvent de lourds investissements. Ces investissements en capital (capex) sont

>>>

**Le DCaaS est un modèle utilitaire** où la puissance de calcul et les technologies de data center sont fournies sous forme de service, comme c'est le cas de l'électricité et de l'eau.

généralement amortis sur une période de quatre à six ans qui, la plupart du temps, précède une nouvelle vague d'investissement. Cela rend difficile le redimensionnement de l'infrastructure dans la mesure où il faut évaluer, à l'avance, ce dont on aura besoin au cours des quatre à six années suivantes. On dimensionne dès lors souvent en tenant compte des pics, ce qui peut être source de sérieux écarts entre l'investissement et l'utilisation réelle. On court le risque de consentir à des coûts qui ne sont pas rentabilisés, ou trop tard. Les résultats se font non seulement sentir sur le plan financier mais peuvent également se manifester en matière de capacité de l'infrastructure. Jo Leemans: « Pour résoudre ce problème, nous proposons, également sur site, un modèle opex flexible où le client paie selon son usage et où il peut aisément réduire ou augmenter le volume en cas de fluctuation de charge, moyennant un engagement minimal. C'est là quelque chose de nouveau qui rend notre offre DCaaS plutôt unique. Vous pouvez ainsi profiter, sur site, des avantages d'évolutivité d'un environnement hébergé et conserver malgré tout la salle serveurs chez vous. Les CIO qui ont encore peur de se lancer à l'eau peuvent choisir cette formule comme tremplin vers une alternative dans le cloud. »

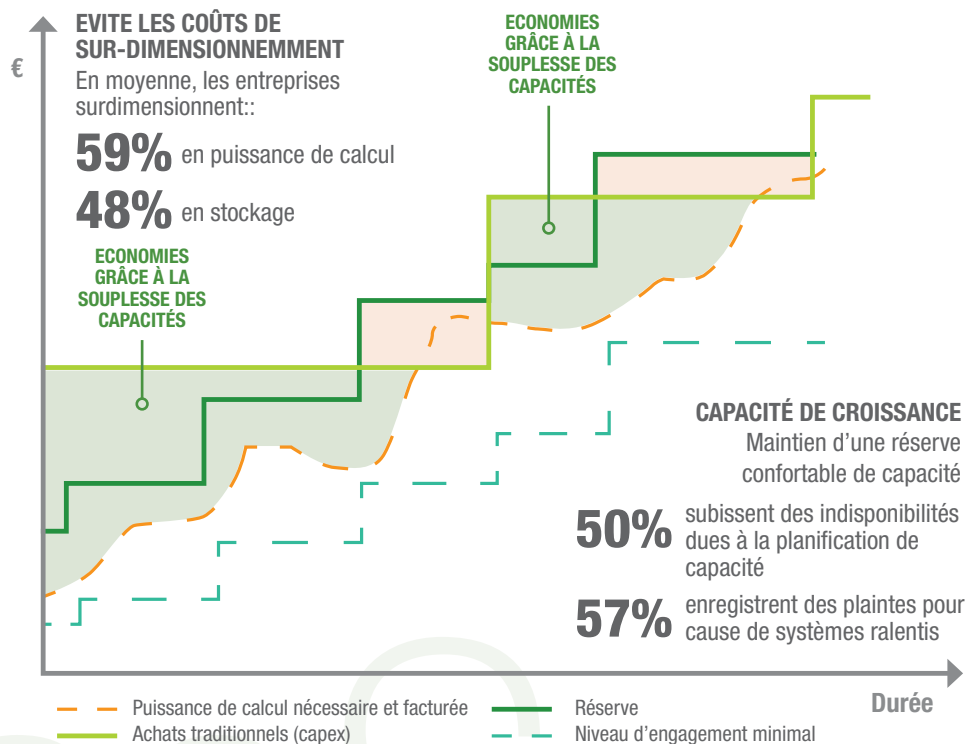
### Sparring partner

Le DCaaS doit vous permettre de vous focaliser, en tant que CIO, sur la stratégie et l'innovation sans devoir vous occuper de l'infrastructure IT sous-jacente. Celle-ci est simplement disponible, tout comme l'électricité, derrière la paroi, ou l'eau, au robinet. « Dans notre rôle de sparring partner, nous pouvons optimiser encore davantage notre apport en anticipant, avec le CIO, certaines évolutions du business et en aménageant l'infrastructure pour qu'elle réponde aux besoins », conclut Jo Leemans.

### LES AVANTAGES DU DCAAS:

- Externalisation de la gestion
- Potentiels d'extension flexibles
- Paiement à l'usage

### Les avantages d'un paiement à l'usage pour l'IT







Les tendances actuelles de l'innovation IT rendent les entreprises davantage connectées, visibles et accessibles via Internet. Cette connectivité accrue signifie malheureusement que nous sommes davantage vulnérables aux cyber-attaques. Les dirigeants d'entreprise et les comités de direction sont conscients de ce risque opérationnel qu'implique l'IT. Habituellement, la responsabilité de la cyber-sécurité est confiée au CIO, ce qui n'est pas une tâche aisée, compte tenu de toutes ses autres responsabilités.

Une étude de BDO (BDO Cyber Governance Survey) a démontré qu'un tiers des dirigeants interrogés ne reçoivent des informations au sujet de la cyber-sécurité qu'une seule fois par an. 9% d'entre eux ne sont même pas tenus au courant. Par ailleurs, les CIO ont la difficile mission d'expliquer les risques métier d'une manière qui soit compréhensible pour les membres de la direction. A cela s'ajoute qu'ils se voient confier diverses responsabilités par leur entreprise, notamment en matière d'acquisitions, de politique générale et de planification stratégique. Et pourtant, la sécurité ne saurait être considérée comme moins importante.

Une protection insuffisante peut en effet avoir d'importantes répercussions négatives sur le chiffre d'affaires, la réputation de la société, la continuité opérationnelle, voire même sur les actifs physiques.

#### Au-delà de la technologie

La complexité de la cyber-sécurité s'accroît, ce qui constitue une raison supplémentaire de l'inscrire en bonne place dans les priorités de toute entreprise. Les intrus s'adaptent en recourant à différentes tactiques et en faisant constamment évoluer leurs techniques. Les entreprises éprouvent dès lors des difficultés à garder une longueur d'avance sur ces cyber-menaces évolutives, en particulier à l'heure où il ne suffit plus de limiter le risque à une faille de sécurité. On ne résoudra pas ce problème en misant sur les seules technologies.

#### Réduire la pression sur le CIO

Des solutions de sécurité IT efficaces exigent de disposer des bonnes personnes qui mettent à profit leurs compétences et connaissances. Or, nombreuses sont les entreprises qui ne disposent pas de

telles ressources en interne. Des Managed Security Services (MSS) peuvent contribuer à alléger la pression pesant sur le CIO en matière de cyber-sécurité. En s'appuyant sur un partenaire fiable, les entreprises demeurent concentrées sur leur cœur de métier tout en se protégeant contre d'éventuels points faibles.

#### Système d'alerte précoce

Les MSS ont notamment l'avantage de procurer une protection 24x7 par des collaborateurs entraînés à la cyber-sécurité, des analyses de registres plus rapides et une efficacité financière renforcée. Secureworks collabore étroitement avec Realdolmen et propose une large gamme de solutions de sécurité gérées, destinées à des entreprises de toute taille. Nos Security Operations Centers emploient des professionnels expérimentés dans le domaine de la sécurité. Secureworks propose par ailleurs un "early warning system" contre des cyber-menaces évolutives de telle sorte que les entreprises puissent éviter, détecter, prédire et réagir à de possibles attaques.

[www.secureworks.com](http://www.secureworks.com)

# 4 inquiétudes par rapport à un fournisseur IT

## “ONE STOP SHOP” réfutées

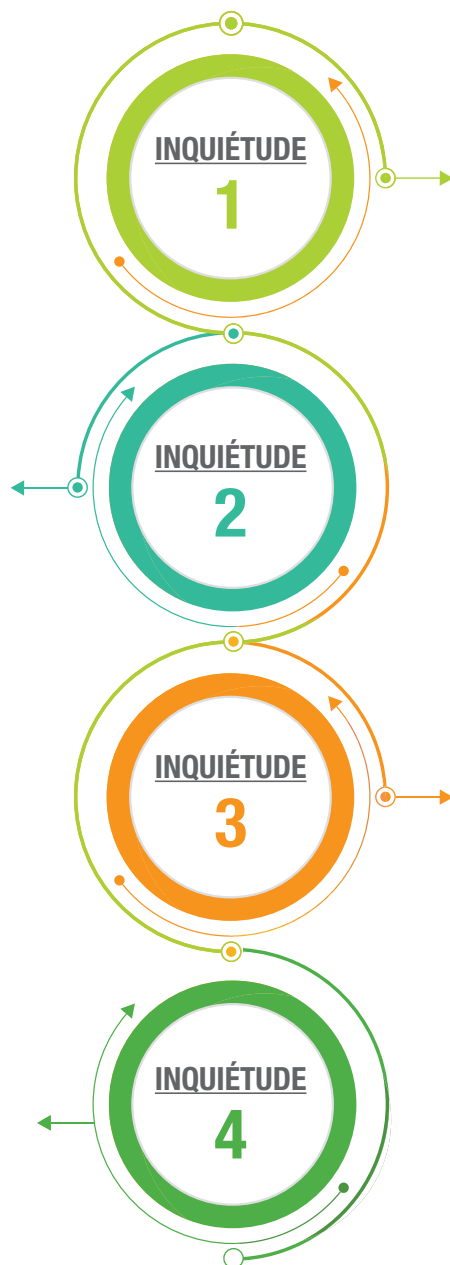
### Puis-je m'en séparer quand je le désire?

Oui, c'est possible. Tout comme c'est le cas lorsque vous travaillez avec plusieurs fournisseurs, votre contrat prévoira ce genre de dispositions. Vous définissez, en concertation avec votre fournisseur, un certain nombre de conditions de sortie. Lors de cette discussion, un bon partenaire adoptera une attitude flexible et vous aidera de telle sorte que le passage de témoin vers un autre intervenant s'effectue efficacement. Il a en effet, avant toute chose, vos intérêts à coeur. Vous pouvez dès lors opérer le changement sans crainte.

### Mon innovation ne sera-t-elle pas freinée ?

Un partenaire “one stop shop” ne doit en rien retarder votre innovation - bien au contraire. Ici encore, le choix de votre partenaire sera capital. Une grande société dispose en l'occurrence de plus de moyens qu'une petite pour innover de concert avec vous. Par ailleurs, le fait d'externaliser votre IT à un seul fournisseur peut faire gagner du temps à votre propre département IT. Dans la mesure où il devra par exemple moins s'occuper de gérer les relations entre fournisseurs ou de la maintenance IT au quotidien, il pourra davantage se concentrer sur l'innovation, tant au niveau du département qu'à celui de votre entreprise au sens large.

La gestion d'une infrastructure IT n'a rien d'une sinécure. Vous devez non seulement veiller à ce que tout, techniquement, fonctionne correctement mais vous devez également entretenir des relations avec un nombre croissant de fournisseurs. Vous pouvez leur acheter des logiciels et des matériels ou leur en confier une partie de la gestion. Mais cela implique malheureusement pour vous une charge de travail supplémentaire non négligeable. En optant pour un seul fournisseur pour la majeure partie de votre infrastructure, vous simplifiez grandement les choses. Toutefois, certaines inquiétudes rendent parfois les entreprises réticentes. Comment éviter les tracas? Mettez-vous en quête d'une société qui vous propose un partenariat et non pas un simple contrat. C'est ce qu'on appelle un fournisseur IT “one-stop-shop”.



### Quid si votre “guichet unique” ne dispose pas d’un outil que vous recherchez?

Un bon partenaire est ouvert à vos suggestions. Il se montrera prêt à en discuter avec vous. S'il s'avère intéressant pour lui d'ajouter cet outil à son catalogue, il fera en sorte d'acquérir les compétences adéquates. La chose, évidemment, n'est pas toujours possible. Voilà pourquoi les meilleurs “one stop shops” travaillent aussi avec un réseau de partenaires. S'il s'avère qu'un logiciel ne se trouve pas dans leur assortiment, ils vous aiguillent alors vers un fournisseur avec lequel ils collaborent et en qui vous pouvez faire confiance, le coeur léger.

### Mon fournisseur ne va-t-il pas ainsi s'arroger le monopole de mon IT, faisant flamber mes coûts?

C'est là une crainte bien compréhensible si vous choisissez le mauvais partenaire. Par contre, ce ne sera pas un problème si vous choisissez soigneusement votre “guichet unique”. Une manière d'aborder cet aspect des choses avec votre fournisseur est de procéder à une comparaison concurrentielle de son catalogue. Lorsque vous disposez de ces informations, vous pouvez entamer la discussion avec lui. Lorsque vous choisissez un partenaire, vérifiez dès lors s'il est ouvert à ce genre de pratique. Si ce n'est pas le cas, mieux vaut chercher un autre interlocuteur.

A l'heure où l'Internet des Objets est en plein essor, où le cloud devient une réalité au coeur des entreprises et où l'intelligence artificielle fait ses débuts, les sociétés disposent de volumes de données toujours plus importants. Elles n'en tirent toutefois pas suffisamment profit. La principale raison vient du fait que nombre d'entre elles ne disposent pas des connaissances en interne pour exploiter pleinement leurs données. Ce n'est pourtant pas une fatalité: il existe suffisamment de partenaires externes qui peuvent les aider. Le plus important est de ne pas laisser les données se refroidir. En effet, les utiliser à bon escient vous permet non seulement de faciliter l'informatisation et l'optimisation de vos activités mais aussi de créer de nouveaux modèles économiques.

Comment procéder? « La première étape consiste à séparer le bon grain de l'ivraie », souligne Roel De Cuyper, responsable Innovation pour les activités Connected Company de Realdolmen. « Toutes les données dont dispose une société doivent être balisées afin de pouvoir ensuite déterminer celles qui ont de la valeur et celles qui n'en ont pas. Une fois que vous disposez de données qualitatives, le tout est de leur donner une signification. Lors de cette phase, vous devez réfléchir à ce que vous désirez en faire. »

### Monétiser les données

« Lorsque vous avez une vision pertinente de vos données, vous pouvez réfléchir à la possibilité de gagner de l'argent grâce à elles », ajoute Peter Cuypers, Program Manager Innovation. « Vous pouvez procéder de diverses manières, compte tenu du secteur dans lequel vous évoluez et des objectifs que vous visez. »

Une première façon de gagner de l'argent avec des données est d'optimiser vos processus de gestion. La maintenance prédictive en est un bon exemple. Les entreprises qui, sur base d'une analyse de données, réussissent à prédire quand un équipement aura besoin d'une opération de maintenance économisent pas mal de coûts de maintenance et augmentent par ailleurs la disponibilité de leurs équipements.

« Les données vous permettent d'extraire de la valeur de toute une série de choses et d'optimiser des processus. Par exemple la collecte des immondices, grâce à la présence de capteurs dans les bulles à verre qui indiquent le moment de ramassage idéal », explique Peter Cuypers. « Les capteurs peuvent également contribuer à surveiller l'utilisation de certains espaces. Il devient ainsi possible, par exemple, d'utiliser et d'assurer plus efficacement la maintenance de salles de réunions ou de WC. » Il existe encore bien d'autres manières de valoriser vos données. Et cela peut se faire en dehors du coeur de métier traditionnel de votre entreprise.

# Ne laissez pas refroidir VOS DONNÉES

En effet, vos données peuvent être intéressantes pour une autre société. « Les sociétés de logistique peuvent par exemple équiper leurs véhicules - qui sillonnent le territoire - de capteurs mesurant notamment la qualité de l'air, les émissions de CO<sub>2</sub> et la température », déclare Peter Cuypers. « Ces données peuvent être intéressantes pour des applications industrielles afin de donner le feu vert à certaines installations industrielles ou, au contraire, d'en décider l'arrêt. » En utilisant ces données en guise de produit et en les proposant comme tel, de nouvelles manières de générer des revenus voient le jour.

### Une meilleure expérience client

Cela vaut également souvent la peine de s'intéresser à l'expérience client. « Pourquoi une personne devient-elle cliente de votre société? », s'interroge Peter Cuypers. « Parce que vous lui offrez une valeur ajoutée. Plus vous serez en mesure de réagir aux souhaits du client, plus vous le fidéliserez. Les données peuvent être très utiles dans ce registre. Les informations sur les préférences ou l'historique d'achat du client sont par exemple d'une valeur énorme si vous désirez lui procurer un meilleur service. Plus vous en saurez sur vos clients, plus vous pourrez les approcher de manière personnalisée, ce qui augmentera les ventes. Vous voyez par conséquent que les données peuvent directement induire des revenus plus importants. »

**« Plus vous serez en mesure de réagir aux souhaits du client, plus vous le fidéliserez. »**

Peter Cuypers, Program Manager Innovation

# EQUIPE À LOUER

Mettre à disposition, de manière souple et rapide, des informaticiens fiables dotés des bonnes compétences, voilà qui est sans conteste l'une des manières les plus efficaces dont un partenaire IT peut soulager le CIO. Mais ce soutien individuel ne suffit pas toujours dans des situations complexes. Il faut parfois recourir à une équipe complète. C'est ce qu'on appelle du "team sourcing", une pratique que connaît parfaitement Jan Graulus, Manager Professional Services chez Realdolmen.

« Voilà bien longtemps que Realdolmen met des compétences spécifiques à disposition, ce qu'on appelle du compétence sourcing », souligne d'emblée Jan Graulus. « Les entreprises se tournent vers nous pour ce type d'activité parce qu'elles ne trouvent pas les bons profils sur le marché ou parce que des collaborateurs possédant ces compétences doivent être provisoirement remplacés. Notre masse critique - environ 1.400 consultants, dont un millier de permanents - nous permet la plupart du temps de venir rapidement en aide à nos clients. »

## Des services additionnels bien pratiques

Un service de compétence sourcing permet donc à un CIO de trouver assez aisément des collaborateurs qui disposent des compétences pour mener à bien des tâches bien déterminées. Cela s'avère particulièrement utile pour garantir la continuité d'activités opérationnelles quotidiennes ou pour des projets très spécifiques. Mais c'est souvent insuffisant dans un environnement complexe.

« Certaines entreprises nous demandent de leur fournir des équipes complètes », déclare Jan Graulus. « Nous proposons diverses formules, avec ou sans convention de services (SLA). Par exemple, des contrats de type "managed seats" dans le cadre desquels nous veillons à mettre à disposition, de manière constante, une équipe d'environ cinq personnes, disposant de compétences déterminées. En cas de maladie ou de congés, nous faisons en sorte que les remplaçants soient tout aussi qualifiés. »

Ce type de contrat s'accompagne souvent de services complémentaires, ajoute Jan Graulus: « Nous offrons par exemple de la flexibilité pour gonfler ou réduire les effectifs.



Si le client a besoin de plus ou de moins de personnes pendant des périodes déterminées, nous y veillons. Un autre service est celui de "knowledge management": un chargé de clientèle technique, comme on l'appelle - il s'agit souvent du responsable d'une équipe -, veille à ce que chaque membre de son équipe demeure au fait des dernières évolutions et de la manière dont elles sont utiles pour l'entreprise ou pour le projet en cours. »

### Des profils difficilement remplaçables

Outre la formule "managed seats", les entreprises peuvent choisir d'autres formes de team sourcing. « Il y a aussi une demande assez forte de managed staffing », souligne Jan Graulus. « Là où le competence sourcing concerne généralement des profils courants - par exemple des préposés au support clientèle ou des développeurs -, le managed staffing concerne davantage l'apport de profils difficilement remplaçables. Je pense par exemple à des analystes business. Pour éviter de devoir rechercher de tels profils au moment où quelqu'un vient à faire défaut, les candidats potentiels sont sélectionnés et accrédités en amont - bien entendu en concertation étroite avec le client. »

## EQUIPE DE RÊVE

Le "team sourcing" peut s'avérer une aide précieuse pour une entreprise mais il exige davantage de concertation qu'une simple formule de "competence sourcing". A quoi faut-il faire attention pour s'assurer que tout se déroule bien?

- **Balisez clairement, avec le client**, les rôles qui seront ou non ceux des équipes.
- Surtout, **veillez à une communication efficace** au sujet de l'engagement sur les résultats et des attentes qu'a le client en la matière.
- **Des conflits ne doivent pas nécessairement être un problème.** Il arrive même qu'ils soient nécessaires pour progresser. Les collaborateurs de Realdolmen sont dès lors formés et "coachés" en matière de dynamique et d'aptitude au travail en équipe. Le plus important est de veiller à susciter un environnement où confiance et focalisation vers un but commun soient fortement présentes.

### Une relation client en mutation

Un service en mode "competence sourcing" implique généralement moins de concertation entre le client et le "fournisseur". Souvent, plusieurs partenaires sont sollicités simultanément et le recrutement passe par le biais d'un portail. La disponibilité des collaborateurs et les tarifs sont souvent les paramètres qui décident du choix d'un fournisseur.

Les choses sont un rien différentes en cas de "team sourcing", ce dernier offrant de nombreuses formules différentes et autant de services connexes. « Nous opérons alors nettement plus

en fonction des besoins spécifiques du client », explique Jan Graulus. « Cela signifie que la collaboration avec le client est plus intense et plus proactive. Les clients sont par exemple invités à soumettre des projets qui serviront d'exemples pour nos AcADDemICT. Ils peuvent d'ailleurs suivre les présentations qui sont faites des projets. Ces clients sont souvent tenus au courant des disponibilités futures de nos collaborateurs, ce qui leur permet d'accéder plus rapidement à des profils en pénurie. Nous passons par ailleurs des conventions avec divers clients en matière de formations conjointes, de gestion des connaissances et de recrutement. »



# Realdolmen procure à ArcelorMittal L'EXPERTISE AUTOMATISATION DONT ELLE A BESOIN

ArcelorMittal prépare le développement d'une gamme entièrement nouvelle de logiciels de planification et de suivi de sa production. Le producteur d'acier a pour ce faire besoin de bien plus d'experts IT qu'il n'en dispose en interne. Realdolmen lui procure dès lors les connaissances ad hoc au bon moment.

« Nous développons une toute nouvelle application logistique, ce qui constitue un défi gigantesque », souligne Didier Marichal, responsable d'équipe chez ArcelorMittal. Des bras, venus de l'extérieur, se sont avérés plus qu'utiles pour un projet d'une telle ampleur. Realdolmen est à l'heure actuelle l'un de ses principaux pourvoyeurs de consultants.

« Nous travaillons déjà depuis de nombreuses années avec Realdolmen. Nous n'avons donc pas tardé à aller frapper à leur porte », déclare Geert Van Canneyt, responsable d'équipe. « Nous avons constitué des équipes autour d'expertises spécifiques, par exemple l'intégration ou .NET », complète son collègue Ken Wauters. « Le nombre de collaborateurs de Realdolmen s'est progressivement étoffé. »

## Sélection proactive de candidats

Didier Marichal, responsable d'équipe: « Il est souvent difficile de trouver des personnes ayant les connaissances adéquates. Le fait que Realdolmen nous accompagne est dès lors d'une grande aide pour nous. Ils nous proposent spontanément des candidats en tenant compte de nos besoins. Grâce à la sélection

très minutieuse qu'opère Realdolmen, le nombre de candidats retenus parmi ceux qu'ils nous proposent est bien plus élevé que la normale. Nous perdons ainsi peu de temps en sélection et nous accueillons rapidement à bord les précieux collaborateurs externes qui feront avancer le projet. »

## Les meilleurs talents, frais émoulus de l'école

Les responsables informatiques d'ArcelorMittal sont également enthousiastes au sujet du programme acADDemICT de Realdolmen. « Il a su s'imposer auprès des départements IT et parmi les jeunes diplômés », déclare Didier Marichal. Realdolmen sélectionne les meilleurs talents dans chaque promotion de jeunes diplômés et leur procure une formation intensive de trois mois. L'attention se porte non seulement sur leurs connaissances techniques mais aussi sur leurs "soft skills" afin de favoriser leur employabilité immédiate.

**Realdolmen n'attend pas que nous leur posions une question - ils nous consultent constamment et sélectionnent en permanence de nouveaux collaborateurs potentiels.**

Geert Van Canneyt: « Realdolmen nous implique également dans les exercices sur projets auxquels s'attèlent les acADDemICTs, ce qui renforce encore l'efficacité. Realdolmen n'attend donc pas que nous leur posions une question - ils se concertent avec nous, sélectionnent en permanence de nouveaux collaborateurs potentiels, procèdent à des entretiens d'évaluation et veillent à ce que leurs collaborateurs demeurent chez nous le plus longtemps possible, par exemple en ne sélectionnant que des personnes qui n'habitent pas trop loin. Cette continuité est importante: cela nous permet d'accumuler des connaissances au sein des équipes et de collaborer mieux et de manière plus efficace. »

[belgium.arcelormittal.com](http://belgium.arcelormittal.com)

• Didier Marichal et Geert Van Canneyt, responsables d'équipe, ArcelorMittal





## L'INAMI fait appel à des consultants IT externes pour une oeuvre de pionnier au sein du secteur public

L'INAMI - l'Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité - gère les fonds publics dédiés à l'assurance obligatoire pour soins de santé et prestations d'invalidité. Il mène cette tâche à bien grâce à une vaste infrastructure IT. Désireux de supporter tant les systèmes actuels que l'innovation future, l'organisme public a conclu un contrat-cadre avec Realdolmen afin que la société lui fournisse des consultants pouvant opérer dans ses rangs.

Le département IT de l'INAMI est un réel innovateur en matière d'informatique dans le petit monde des organismes publics. Son rôle dépasse largement le seul support au business, souligne Milena Mitrovic, directrice des programmes et marchés à l'INAMI. « Nous sommes la force motrice derrière quelques projets IT novateurs. Un exemple: d'ici deux ans, nous nous installerons dans un nouveau bâtiment et nous désirons instaurer un cadre de travail entièrement numérique. C'est là une évolution dans laquelle de nombreuses administrations publiques désirent s'engager. La numérisation, mais également d'autres innovations, génèrent des besoins IT croissants

auxquels nous ne pouvons pas faire face avec notre personnel et nos expertises internes. Recruter de nouveaux collaborateurs n'est pas une sinécure. Nous avons donc choisi de recourir à un partenaire externe. »

« Notre infrastructure est déjà aménagée pour tenir compte de collaborateurs extérieurs », estime Nick Marly, CIO de l'INAMI. « En nous appuyant sur Realdolmen, nous veillons à disposer des ressources humaines et de l'expertise nécessaires pour préserver notre rôle de pionnier et nous rendons possible un haut degré de digitalisation. »

### En quête du meilleur partenaire Microsoft

Le recrutement d'un partenaire est un processus assez spécifique lorsqu'on évolue dans un contexte fédéral. Le choix du fournisseur passe par la signature d'un contrat-cadre, avec Smals, une asbl qui met en contact les services publics avec des partenaires IT. « Lorsque nous désirons un nouveau partenaire, nous établissons un profil.

Smals se met alors à la recherche du consultant qui correspond le mieux à nos exigences », explique Milena Mitrovic. « Realdolmen est apparu comme étant l'un des consultants Microsoft externes les plus pertinents. Ce qui nous a pleinement satisfait dans la mesure où nous avons déjà travaillé avec eux par le passé et que l'expérience avait été positive. La société connaît par ailleurs l'INAMI, ses besoins et ses profils. Elle est donc sans conteste l'un de nos partenaires préférés. »

### Oeuvrer ensemble au "Government Cloud"

Les connaissances des consultants se font également sentir au-delà de l'enceinte de l'INAMI. « Notre département IT est très actif, en matière d'innovation, au sein des administrations publiques. Nous assumons par ailleurs une bonne part de responsabilité du côté du "Government Cloud". Nous utilisons par exemple Microsoft Azure Stack, et sommes donc très heureux de pouvoir recourir au savoir-faire de nos consultants Realdolmen », déclare Nick Marly. « Ce n'est là que l'une des manières pour eux de se positionner en tant que réel partenaire. De notre côté, nous les considérons comme faisant partie de notre équipe: nous suivons des formations ensemble, partageons la même cantine et ils ont droit à des réunions de concertation, au même titre que nos propres collaborateurs. »

• Milena Mitrovic, directrice des programmes et marchés, RIZIV et Nick Marly, CIO RIZIV

# Avec SaaS, FINIE LA PRESSION PAR RAPPORT À LA PERFORMANCE DE L'INFRASTRUCTURE

Rien ne peut plus freiner l'évolution accélérée des technologies et de la transformation numérique. Toutes les sociétés passent indéniablement aujourd'hui par un processus de changement. L'un des changements majeurs, dans le paysage IT, est la proportion croissante d'applications proposées "as a service" et qui tournent non plus sur leurs propres serveurs mais dans le "cloud".

Même les applications de gestion, telles que les CRM, ERP et logiciels comptables, sont de plus en plus utilisés via le cloud. Cette tendance est connue sous l'appellation de Software as a Service (SaaS): du logiciel proposé sous forme de service en-ligne. La gestion du logiciel devient alors la responsabilité d'un partenaire qui satisfait à toutes les demandes qui ont trait, d'une manière ou d'une autre, au logiciel: capacité serveur, mises à jour, contrôle des performances... Enorme soulagement pour le département IT interne qui ne doit plus s'en préoccuper. Rien d'étonnant à ce que des logiciels gérés localement s'avouent de plus en plus vaincus face à la facilité que procure le cloud.

## Moins de poids sur les épaules

Un grand poids disparaît des épaules du CIO lorsqu'il transfère la responsabilité des logiciels de gestion à un partenaire extérieur. L'envergure IT d'un prestataire SaaS est par ailleurs bien plus grande, ce qui procure des effets d'échelle en termes de rapidité, de sécurité et de fiabilité. Votre sérénité, en tant que CIO, s'en trouve renforcée et vous devez investir moins de temps en gestion et maintenance de

logiciels et de serveurs. La continuité, elle aussi, est garantie puisque le fournisseur assure un suivi permanent, une exigence essentielle de disponibilité 24x7 qu'attendent entreprises et utilisateurs finaux. L'infrastructure sous-jacente de votre partenaire cloud est dupliquée, parfaitement sécurisée et prête à faire face à d'éventuels problèmes ou catastrophes. Vos précieuses données ne s'envoleront plus.

Les mises à jour logicielles s'effectuent automatiquement via le cloud, permettant aux collaborateurs d'utiliser systématiquement les fonctionnalités les plus récentes. La cohérence des mises à niveau est préservée de telle sorte que les applications puissent toujours communiquer entre elles. A cela s'ajoute par exemple que Microsoft pratique une stratégie "cloud first": les dernières évolutions sont d'abord rendues disponibles dans le cloud.

## Coûts prévisibles

Là où, par le passé, vous deviez libérer en une seule fois une très grosse somme pour les licences, un modèle SaaS ne vous facture que ce que vous utilisez réellement (les coûts opérationnels) avec paiement mensuel. Vous pouvez ainsi plus facilement évaluer votre TCO. Vous n'êtes plus confronté à

>>>



# LE CATALOGUE SAAS DE REALDOLMEN



## MICROSOFT DYNAMICS 365

Dynamics 365 aide les entreprises à réunir données et relations, à intégrer de l'intelligence dans le processus de prise de décision et à enregistrer de meilleurs résultats. Dynamics 365 combine différentes applications, notamment le CRM et l'ERP, au sein d'une seule plateforme: non seulement les volets Sales, Service et Marketing, mais aussi les modules Finance & Operations, Talent management, Project Service Automation, Customer Insights, Field Services... Une flopée d'applis qui collaborent dans le cloud. Grâce à l'écosystème ouvert de Microsoft, l'ensemble des besoins métier sont rencontrés au sein de la même plate-forme.

## MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR SALES, SERVICE & MARKETING

Une solution CRM robuste qui rationalise vos processus et accentue la rentabilité de vos départements ventes, marketing et services. Microsoft Dynamics 365 for Sales, Service & Marketing est une plate-forme polyvalente qui réunit tout ce qui est crucial pour le développement, l'amélioration et la préservation de vos relations client.



## MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR TALENT

Une plate-forme centrale, basée dans le cloud, grâce à laquelle vous pouvez optimiser et automatiser les processus et tâches d'enregistrement RH de votre entreprise. Microsoft Dynamics 365 for talent génère une vue à 360° exhaustive du collaborateur - "from hiring to retiring" - au travers d'analyses visuelles de données, aisément réalisables. Tout ce dont vous avez besoin pour mener une politique RH moderne.

## SALESFORCE

Salesforce est un système entièrement intégré, destiné à la gestion de toutes les interactions avec les clients et les prospects tout au long de leur "parcours client". Une solution idéale pour faciliter la transformation numérique de votre société, l'aider à grandir et à engranger des succès. Dans la mesure où vous rationalisez et repensez vos processus, vous faites un sort aux approches fragmentées. Ventes, marketing, vision à 360°, processus financiers, gestion de dossiers, service à la clientèle et services sur site en sont quelques-unes des composantes.



des coûts imputables à des investissements parfois inattendus mais indispensables, telle que la saturation de capacité mémoire. Cela signifie que les coûts restent sous contrôle planifiable et que le cashflow s'améliore. Dans le cadre d'une solution SaaS, le fournisseur a intégré les coûts et la complexité du modèle de licence dans un produit global.

### Adaptations sur-mesure?

Les logiciels généralistes sont souvent considérés comme désavantageux. Une société peut-elle suffisamment se différencier si elle utilise pour ainsi dire les mêmes outils que la concurrence? Cela ne doit pas être un problème en soi: ce qui importe, c'est l'usage que vous en faites. Un piano ne prend réellement vie que sous les doigts du pianiste, ce dernier déterminant le niveau du morceau joué. Bien entendu, des fonctions supplémentaires peuvent être souhaitables. Microsoft a pour ce faire développé PowerApps, une plate-forme qui vous permet de concevoir vous-même, sans grande difficulté, des applications et même de procéder à des adaptations d'applis existantes. Elle a été conçue selon le principe "low code", de sorte que même des responsables business puissent développer eux-mêmes ce dont ils ont besoin. Les avantages du SaaS restent valables: les applis auto-développées s'insèrent sans problème dans le socle existant et une vérification automatique entre en jeu, notamment pour garantir que la sécurité ne puisse être contournée.

### La guerre des talents

L'attention du CIO peut ainsi se porter sur l'ajout de précieux services de support afin de compléter l'utilisation qui est faite du SaaS. Les utilisateurs exploitent-ils pleinement les logiciels? Ces derniers sont-ils utilisés de telle sorte à supporter les objectifs métier? Ce sont là des questions que vous ne pouvez vous poser que lorsque le logiciel fonctionne.

Il est par ailleurs important de préserver l'agilité en matière de logiciels. Chaque société doit sans cesse évoluer et doit pouvoir apporter, dès aujourd'hui, des réponses à des

GARTNER ESTIME  
QU'EN 2025,

**55%**

DES GRANDES ENTREPRISES  
auront implémenté avec succès  
**une stratégie cloud / SaaS  
intégrale.**

questions qui se poseront demain. Un changement dans votre domaine peut impliquer que vous ayez quasi immédiatement besoin de plus de licences ou de capacités, pour ne citer que cet exemple. Une autre conséquence de la transformation numérique est que presque toutes les sociétés chassent les meilleurs profils IT disponibles. Créer une expérience RH agréable jouera en votre faveur dans un contexte de "guerre des talents". Un mode de travail flexible en est un des éléments. Grâce au SaaS, les salariés peuvent collaborer dans le cloud au départ de n'importe quel site. Ils peuvent également adresser leurs questions au service d'assistance du fournisseur SaaS qui sera en mesure de les aider rapidement et efficacement.

En résumé, une stratégie SaaS implique qu'une société peut abandonner aisément des systèmes traditionnels, vieillissés et inutilement complexes, accentuer sa mobilité et son agilité, améliorer son efficacité opérationnelle et - surtout - mettre l'accent sur ses résultats métier au lieu de se faire du souci au sujet de l'IT.

# DP World Antwerp prépare, UN TERMINAL NUMÉRIQUE

DP World Antwerp, l'une des principales sociétés de manutention de containers opérant dans le port d'Anvers, désire numériser autant que possible la logistique qui préside au chargement et déchargement de conteneurs. Mission d'envergure pour le CIO, Patrick Putman, et son équipe, tout heureux de pouvoir confier à ses partenaires IT la préparation et l'exécution de projets.

Le défi logistique est de taille: chargement et déchargement quotidien de milliers de conteneurs, des centaines de camions qui entrent et sortent, manoeuvrant entre les nombreuses grues et les gigantesques navires et qui ne peuvent subir le moindre ralentissement... Il est évident que ce processus peut tirer grandement profit d'une démarche IT soigneusement pensée. Afin de pouvoir y accorder toute son attention, le CIO (Chief Information & Innovation Officer) Patrick Putman désire se préoccuper le moins possible des activités IT quotidiennes auxquelles est confrontée toute grande entreprise: courriel, gestion des données, mises à jour des applications bureautiques, etc.

## Collaborer mieux et en toute sécurité

Dans ce contexte, Office 365 de Microsoft joue un rôle majeur, explique Patrick Putman: « Cette technologie permet à nos employés de collaborer davantage sans que nous devions y affecter trop de ressources. La collaboration s'effectue souvent de manière ad hoc. Les employés peuvent par exemple se concerter via Microsoft Teams, partager des fichiers et préparer des présentations ensemble. »

La mise en oeuvre - et l'utilisation judicieuse - des nouveaux outils diminuent sensiblement le nombre de réunions physiques, ce qui fait gagner énormément de temps et contribue à la productivité. De même, les outils analytiques qui font partie d'Office 365, tel par exemple MyAnalytics, apportent leur pierre à l'édifice.

En outre, des progrès ont également été réalisés en matière de sécurité IT. « Notre protection physique est fortement régulée par la législation internationale mais les systèmes IT étaient à la traîne en la matière », déclare Patrick Putman. « Nous avons maintenant plus que compensé notre retard. »

## Penser au présent

S'il est important de veiller à ce que ses collègues puissent collaborer de manière optimale, le CIO veut avant tout se préparer aux défis qui attendent DP World Antwerp au cours des dix ou vingt prochaines années. « L'IT doit ressembler à l'électricité ou à l'eau », estime-t-il. « Elle doit être quasiment invisible, sans provoquer trop de soucis. Le choix d'un bon partenaire IT est évidemment un facteur important mais il faut aussi traiter celui-ci de façon adéquate. Les entreprises doivent arrêter de dire ce que le partenaire doit faire. Il faut lui demander des solutions. »

**Les entreprises doivent arrêter de dire ce que le partenaire doit faire. Il faut lui demander des solutions.**

Ayant choisi un partenaire auquel il peut confier, en toute sérénité, les préoccupations actuelles IT de son entreprise, Patrick Putman a désormais les mains libres pour se projeter dans l'avenir. « Il n'existe pas de plan concret pour une telle démarche à long terme », estime-t-il. « Il faut surtout regarder soigneusement autour de soi pour voir ce qui s'y passe, se laisser inspirer par ce qui s'annonce. Et, surtout, ne pas raisonner de manière cloisonnée.

[www.dpworldantwerp.com](http://www.dpworldantwerp.com)





# OPTIMISATION ET CONFORT MAXIMAL pour matériel et logiciel

44



Les dirigeants d'entreprise prospectifs comprennent qu'une transformation numérique - "digital first" - est nécessaire pour demeurer pertinents à l'avenir. Ils se tournent de plus en plus souvent vers le CIO et le département IT non seulement pour faciliter cette transformation mais aussi pour la piloter pro-activement en utilisant intelligemment l'innovation technologique.

Jelle Vervaeke, Group Manager Products & Licenses, le département de Realdolmen qui est le point de contact central pour toutes les questions liées aux matériels et logiciels: « Nous constatons, sur le terrain, que les CIO octroient une place de choix à l'innovation dans leur liste de priorités mais que les opérations IT ne leur procurent pas toujours les capacités nécessaires. Le parc IT, avec l'achat et la gestion de matériels et de logiciels, en est le socle. S'il est aménagé de manière efficace et agile, il est synonyme de croissance réussie pour les entreprises. » Les cycles de renouvellement de quatre ans ou plus demeurent la norme. C'était en effet le rythme d'évolution des technologies voici quelques années. Désormais toutefois, ce rythme s'est sensiblement accéléré. « Si vous ne pouvez tenir le rythme, vous risquez d'encourir un retard technologique qui ralentira la croissance, voire même l'entravera », déclare Jelle Vervaeke.

## Prédictibilité et flexibilité

L'évolution rapide des technologies a pour effet d'accentuer la complexité d'un parc IT. En conserver le contrôle exige pas mal de temps et de ressources et donc des coûts supplémentaires. Il est dès lors logique que les CIO choisissent la piste de l'externalisation. « Un partenaire tel que Realdolmen est en mesure de soulager au maximum le CIO en matière de gestion de l'espace de travail et d'infrastructure IT », souligne Jelle Vervaeke. « Nous disposons pour ce faire d'un catalogue de plus de 150 marques et technologies. Nous sommes également détenteur des certifications partenaire les plus rigoureuses du marché. Nous savons que toute entreprise doit faire face à des pics et creux d'activités. Nous procédons dès lors selon un modèle "as a service"

Realdolmen peut raccourcir considérablement le processus d'achat et obtenir des opportunités et conditions d'achat très concurrentielles.



flexible et des solutions globales “pay per use”. Cela garantit la prédictibilité et procure à nos clients la flexibilité nécessaire pour leur croissance mais aussi pour une réduction de voilure. Cette combinaison nous rend unique sur le marché belge. »

### Services “bid & buy” pour une mise en service plus rapide

La gestion des produits IT n’est pas le seul poste pour lequel une assistance est la bienvenue. Il en va de même du processus d’acquisition. Des services “bid and buy” optimisent et normalisent un processus d’achat qui est souvent complexe et entrave une mise en service rapide. C’est même le cas pour des acteurs qui disposent de leur propre département d’achat en matière d’IT, par exemple les grandes entreprises et les administrations publiques. « Grâce à sa vaste expertise et à son envergure, Realdolmen peut raccourcir considérablement le processus d’achat », souligne Jelle Vervaeke. « Nous sommes loin d’être l’habituelle “boîte aux lettres” ou un simple “vendeur de boîtes”. Nous procurons également des conseils stratégiques étayés par des conventions de services. Dans la mesure où nous manions de grands volumes, nous obtenons par ailleurs des opportunités et conditions d’achat très concurrentielles. Ce n’est pas uniquement une bonne chose pour nous. Ça l’est aussi pour nos clients. »

### Nouveaux modèles économiques: pas de révolution mais une évolution

« Outre le fait de prendre en charge les aspects opérationnels de produits IT, nous pouvons également accompagner les clients dans leur évolution vers de nouveaux modèles économiques et des technologies qui sous-tendent cette transition. Pensez par exemple à l’IoT, à l’espace de travail du futur et à l’intelligence artificielle », pointe Jelle Vervaeke. « Nos dizaines d’années d’expérience en matière d’infrastructures

IT traditionnelles nous aident à réfléchir sagement, de concert avec le client, aux bouleversements numériques et aux nouvelles technologies qu’il peut utiliser. Nous nous différencions en cela d’autres sociétés qui planchent avec le client sur une solution technologique en partant d’un angle unique bien précis mais qui négligent la vue d’ensemble. »

Realdolmen répond ainsi au paradoxe auquel sont confrontées

de nombreuses entreprises du fait que certains investissements ont déjà été opérés et ne peuvent pas toujours être purement et simplement passés en pertes et profits. « Ce n’est d’ailleurs pas nécessaire », souligne Jelle Vervaeke. « On peut se servir de l’existant comme levier. Comparez cela à un avion. Vous devez veiller à pouvoir ajouter de nouveaux composants et à en modifier ou éliminer d’autres sans que l’appareil ne tombe en panne en plein vol et s’écrase. De même, si vous êtes une compagnie de taxi traditionnelle et que vous désirez opérer une transformation numérique, il n’est pas vrai que vous deviendrez, en une seule nuit, un Uber aguerri. Les choses ne se passent pas ainsi dans la pratique. Une transition progressive est souvent le chemin le plus indiqué. »

### Des collaborations qui inspirent

Realdolmen se veut également proactive dans ses collaborations avec ses fournisseurs et partenaires services. « Nous n’étudions pas uniquement la compétitivité et les performances mais nous évaluons aussi la manière dont nous pouvons les impliquer de manière optimale dans nos projets et ceux de nos clients », explique Jelle Vervaeke. « Prenez l’exemple des villes et communes. Elles sont confrontées à de grands défis pour améliorer le cadre de vie de la ville et les services au citoyen. Une partie de la solution peut consister dans une évolution vers des villes intelligentes, ou “smart cities”. Pour elles, nous pouvons réunir autour de la table les fournisseurs adéquats qui ont déjà fait leurs preuves au niveau international. Des partenaires tel que Cisco ont par exemple d’ores et déjà implémenté des Smart Cities avec succès à Copenhague et à Amsterdam et peuvent procurer aux villes belges une inspiration utile, tandis que nous servons de facilitateur. »

### Rstore, le recours en-ligne

Le groupe Products & Licenses propose par ailleurs son offre de produits IT en-ligne via Rstore. « Rstore est plus qu’une boutique en-ligne. C’est un portail via lequel le client peut passer des commandes et en assurer le suivi en respectant totalement les spécificités de sa politique d’achat », explique Jelle Vervaeke. « Nous ne sommes bien entendu pas un Bol ou un Coolblue, ce n’est pas notre ambition. Nous ne proposons dès lors pas des produits grand public dont le client, après réception, devrait encore assurer lui-même l’installation et la maintenance. Rstore propose des gammes professionnelles, avec structuration, étiquetage, test et illustrations. C’est là notre valeur ajoutée. Ici encore, la volonté de prise en charge maximale joue un rôle central. »

**Nous savons que toute entreprise doit faire face à des pics et creux d’activités. Nous procédons dès lors selon un modèle “as a service” flexible et des solutions globales “pay per use”.**



**COLOPHON**

EDITEUR RESPONSABLE :  
Thomas Verschuere  
Marketing Manager  
Vaucampsiaan 42  
1654 Huizingen

REDACTION :  
Charlotte Peeters  
Christel Vanhoof  
Quadrant Communications

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.verschuere@realdolmen.com](mailto:thomas.verschuere@realdolmen.com).

SimpliCity Magazine est une publication gratuite et ne peut pas être vendue

# Together. Twice the impact.



Atteignez le potentiel maximal de votre organisation avec Realdolmen. Poussé par les innovations technologiques en ICT. Adapté à votre ambition. Avec un effet fondamental.

En tant que membre du groupe Gfi, présent dans 20 pays à travers le monde, nous améliorons encore davantage nos performances. Voilà comment Realdolmen offre les bonnes réponses stratégiques, tactiques et opérationnelles à toutes les questions liées à l'ICT. Ni limites, ni restrictions. Un impact amplifié, rien d'autre.

[www.realdolmen.com](http://www.realdolmen.com)

