

# EXPÉRIENCES



**« Il faut réformer notre approche de l'économie numérique. »** P. 29

Alain Bravo, directeur général de Supélec et président de Pasc@line

**Migration.** Crédit agricole a débuté avec succès le déploiement gigantesque de Nice, son nouveau système d'information. P. 28

**Juridique.** En bouleversant les traditionnels contrats de régie, les méthodes agiles forcent SSII et DSI à revoir leur collaboration. P. 31

## SERVICES

# Externaliser son infrastructure IT : quels bénéfices pour les PME ?

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

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

### Se concentrer sur son cœur de métier

Pour LSFinteractive, cette externalisation était portée par la volonté de se concentrer sur son cœur de métier. Nombre de petites et moyennes entreprises font également ce pari, car plus leur SI devient complexe (applications métier, progiciels de gestion intégrés, sites marchands), plus les contraintes sont pesantes en termes de fiabilité, d'évolutivité ou de fonctionnement en continu 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Des exigences fortement consommatrices en ressources humaines et techniques, pas souvent à la portée de petites structures.

**« La direction a pris très tôt conscience de la dépendance de l'entreprise vis-à-vis d'un imprévu ou d'un sinistre qui aurait affecté l'informatique**



Nombre de sociétés en croissance confient leurs serveurs à un spécialiste des salles dédiées et sécurisées. La direction informatique se décharge ainsi de tâches coûteuses et chronophages.

*hébergée en interne*, explique Vincent Fischer, responsable des SI de Crystal Groupe, commissionnaire de transport spécialisé dans le fret international. **Dès 2003, elle a décidé d'extraire l'informatique de la société en faisant abriter l'ensemble des serveurs chez un prestataire. »**

L'informatique de cette PME de 400 personnes se trouve aujourd'hui

chez Orange Business Services dans le cadre de l'offre d'infogérance Forfait informatique. Le périmètre concerné comprend l'hébergement de la bureautique (suite Office 2007) et de sept applications métier. Crystal Groupe a également fait disparaître les ordinateurs traditionnels au profit de terminaux dotés d'un écran-clavier, qui, grâce à une couche logicielle de



**L'AVIS D'UN DIRIGEANT DE PME**



**Michael Boudot,**  
président de MKB Prod

**MKB Prod conçoit des outils de communication visuelle pour les maisons de champagne.**

Nous créons certains sites marchands comme celui de la marque De Venoge. Je recherchais des solutions d'hébergement web clés en main et de proximité, car je préfère savoir où sont stockées les données des clients. Après avoir choisi Ikoula, nous avons d'abord opté pour un serveur virtuel, dédié et configuré. Mais il fallait assumer au quotidien la gestion des noms de domaine DNS. Ces tâches complexes et chronophages nous détournant de notre cœur de métier, j'ai opté pour une prestation d'infogérance des serveurs hébergés, ce qui me décharge des tâches informatiques d'administration de la machine.

compte aujourd'hui 700 points de vente dans l'Hexagone, a souhaité sécuriser son SI en externalisant l'hébergement de celui-ci, le faisant évoluer à cette occasion sur le plan technique vers la virtualisation. La société a fait appel à Adepia, un spécialiste de l'infogérance qui avait préconisé le site de Telety Group à Aubervilliers, en Seine-Saint-Denis. L'argument de la proximité fut aussi déterminant, puisque ce site se trouve à quelques mètres du siège d'Alain Afflelou. « L'externalisation de l'informatique de production dans un datacenter a également été à l'origine de la décision de concevoir un plan de reprise d'activité en utilisant un second centre de données de Telety Group, décrit le directeur informatique d'Alain Afflelou. Des tests de basculement sur ce site de secours sont régulièrement effectués. »

**Se libérer de la gestion des infrastructures matérielles**

Pour la compagnie aérienne Corsair, l'externalisation des serveurs à un tiers a également été l'occasion de repenser son SI. « Au départ, nous n'avions pas envisagé de transformer nos machines en plate-forme virtuelle, du moins pas dans l'immédiat, se souvient Antoine de Kerviler, DSI de Corsair. Nous étions plutôt dans l'optique de les externaliser physiquement

dans un datacenter. » C'est alors que le prestataire Intrinsec a suggéré de transformer les serveurs physiques de Corsair en serveurs virtuels. « Cette proposition répondait à notre besoin de nous décharger de la gestion des infrastructures matérielles pour nous consacrer aux applicatifs, tout en nous apportant une souplesse dont nous ne disposions pas jusqu'alors », explique Antoine de Kerviler. Le SI de la compagnie aérienne est en cours de bascule sur la plate-forme du prestataire avec, bien sûr, des engagements de services et de résultats élevés, liés à l'activité de Corsair.

**Les nouveaux datacenters offrent des options étendues de connectivité vers les réseaux des opérateurs**

Une présence commerciale sur internet est fréquemment le déclencheur d'un contrat d'hébergement à l'extérieur. C'est, en effet, le moyen le plus facile d'assurer une continuité de service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Le groupe Précom, régie publicitaire du groupe de presse Ouest-France, a ainsi confié l'hébergement et l'exploitation de ses applications web à SFR Business Team. Le contrat, signé en 2011, couvre une période de trois ans. Ces applications comprennent, notamment, les sites d'informa-

■ virtualisation Citrix, accèdent aux applications externalisées. L'entreprise est facturée pour un service par utilisateur et par mois en fonction du périmètre retenu (type d'application et nombre d'utilisateurs).

**Bénéficiaire d'équipes techniques dédiées**

Pour une PME, externaliser revient souvent à confier ses serveurs à un spécialiste des salles spécifiques et sécurisées. Les nouveaux centres de données proposent un niveau de redondance physique élevé, des options étendues de connectivité vers les réseaux d'opérateurs et des équipes techniques dédiées, dont peu de petites et moyennes entreprises disposent en interne.

« Maintenir l'infrastructure de la société in situ aurait nécessité d'importants investissements, et il aurait été particulièrement difficile d'assurer la sécurité physique dans une salle blanche en interne », constate Ludovic Tassy, directeur informatique d'Alain Afflelou. L'enseigne d'optique, qui

**L'AVIS DU FOURNISSEUR**



**Christophe Lejeune,** directeur général responsable du pôle infogérance de Sigma

**« L'infogérance pour décharger l'équipe informatique interne »**

En 2009, Actia a décidé d'évoluer vers un SI centralisé et intégré pour toutes ses filiales. Il nous a confié, en 2011, l'infogérance globale de ses infrastructures informatiques. La DSI de cette entreprise moyenne en croissance assurait, jusqu'alors, beaucoup de tâches elle-même. Le déclencheur de sa décision fut le déploiement de Movex, un ERP métier qui devait être accessible par 21 filiales dans 15 pays, ce qui exigeait une disponibilité renforcée. Cette tâche s'ajoutait à un programme de rénovation des applicatifs, générant une charge de projets importante pour l'équipe informatique interne.

Nous avons repris leurs serveurs physiques déjà virtualisés sous VMware et un système de stockage SAN en réseau que nous exploitons dans notre centre de données. Parallèlement, nous bâtissons, pour eux, une nouvelle infrastructure sur nos propres plates-formes mutualisées et virtualisées sur notre couche VMware. Nous hébergeons aussi une application extranet critique accessible par les clients d'Actia et qui doit tolérer des pics élevés de bande passante réseau. Notre second centre de données, situé près du premier à Nantes, nous permet de leur proposer un plan de continuité d'activité.



tion, les services d'e-commerce, les sites d'échange de données, ainsi que la plate-forme de développement dédiée aux développeurs informatiques internes. Gérée de bout en bout, l'infrastructure mise à la disposition de Précom comporte une trentaine de serveurs virtuels en environnement partagé et sécurisé. Un extranet lui offre la possibilité de suivre en temps réel les performances, la disponibilité et l'utilisation des ressources de ses serveurs, du réseau ainsi que de ses applications.

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

Un déménagement ou une rénovation du siège social peut également constituer un déclic vers le cloud. Chez Euralis, une coopérative agricole située à Lescar (Pyrénées-Atlantiques) dans le Sud-Ouest, la majorité des équipements informatiques était rassemblée dans deux salles informatiques. L'une d'entre elles se situait au sous-sol d'un bâtiment, lequel devait être entièrement rénové à partir de janvier 2012. C'est dans ce contexte que la coopérative agricole (5 000 salariés, 1,326 milliard d'euros de chiffre d'affaires) a choisi d'externa-

#### À SAVOIR

### Atouts et interrogations liés à l'hébergement

- **Disponibilité** 7j/7 et 24h/24 de l'exploitation informatique.
- **Sécurisation physique élevée** du datacenter externalisé.
- **Préparation à un passage** à la virtualisation et au mode IaaS.
- **Facilité à mettre en place** un plan de continuité ou de reprise d'activité.
- **Quels sont les bénéfices** attendus pour l'entreprise ?
- **Quelles sont les parties éligibles** de mon informatique et de mes données ?
- **Mon entreprise est-elle prête** pour passer à ce modèle ?
- **Quelles garanties contractuelles** du service hébergé, et de quel niveau d'accompagnement ai-je besoin ?



#### L'AVIS DE L'UTILISATEUR

Ludovic Tassy, directeur informatique d'Alain Afflelou

« J'ai désormais un seul contrat de service, au lieu d'une kyrielle auparavant »

**Notre salle blanche interne était devenue obsolète en termes de sécurité physique.** Outre la sécurité, j'avais cinq autres bonnes raisons de choisir l'hébergement externalisé de notre système d'information, qui était éparpillé chez différents acteurs. Cette dispersion géographique induisait des coûts réseau et télécoms qu'il nous fallait optimiser et réduire. A l'occasion de la migration dans le datacenter, nous en avons profité pour virtualiser serveurs, applicatifs et stockage.

**La virtualisation rend, de fait, notre informatique plus évolutive et plus agile.** Je voulais également dissocier le lieu physique où sont hébergées les machines, de celui où résident les ressources humaines métier internes, elles-mêmes dispersées et dont la localisation évolue. Enfin, j'ai désormais un seul contrat de service avec Adepia, qui gère la kyrielle de contrats liés à l'infrastructure informatique, aux échéances toutes différentes et dont j'avais à m'occuper auparavant.

liser ses serveurs chez Cheops Technology. Ce prestataire bordelais d'hébergement et d'infogérance, qui possède deux centres de données de 500 mètres carrés chacun, en plus d'un centre de secours distant, a dû gérer le déménagement du SI d'Euralis dans ses locaux. Le déplacement des 100 serveurs concernés et leur remise en route se sont déroulés en un seul week-end. Dans un second temps, les serveurs transférés sont progressivement transformés en machines virtuelles dans le cadre d'une offre de services cloud d'infrastructure informatique incluant serveurs et stockage.

Pour certaines sociétés, l'externalisation mène quelquefois à une infogérance complète, intégrant les applications métier stratégiques comme un progiciel de gestion intégré.

### L'externalisation mène parfois à une infogérance intégrant les applications métier stratégiques

« La première brique d'infrastructure que nous ferons évoluer en mode IaaS (Infrastructure as a Service — NDLR) concernera le stockage sur deux baies haute disponibilité répliquées à distance », explique Bernard Loustalou, DSI d'Euralis. A terme, d'ici douze à dix-huit mois, toute l'infrastructure informatique sera basculée sur l'offre cloud iCod de l'hébergeur. En ce qui concerne les équipements d'Euralis, ils seront restitués à la société les ayant financés.

### Unifier le système d'information de toutes les filiales

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