

L'essence **cieme**

Leader en solutions informatiques de Gestion Financière des Télécoms

édito

Le don de voyance à portée de main



Florent RAUGEL
Président-Directeur Général
de Cieme Informatique

Toute l'activité économique est désormais connectée. Les gains de part de marché, les recherches de différenciation concurrentielle, la fidélisation des clients – au travers de services on line – représentent des budgets sans précédents, et qui croissent à des taux exponentiels.

L'entreprise utilise des ressources informatiques liées aux Nouvelles Technologies de l'Information et des Communications, les NTIC, dont le marché dépasse déjà celui de l'automobile. Les matériels, les logiciels, les services de consultance font partie intégrante des ces ressources mais une part considérable du temps salarié interne à l'entreprise est aussi affectée au fonctionnement et à la gestion de cet ensemble.

La mesure des liens et le management des coûts télécoms sont indispensables pour des centaines d'utilisateurs de solutions de Cieme Informatique (voir nos précédents numéros). Aujourd'hui, **Info.Com**, le framework total pour la gestion financière des NTIC, donne accès à un cadre global de gestion économique et financière de tout le système d'information de l'entreprise.

Outre un excellent retour sur investissement, le management des NTIC avec **Info.Com*** offre la capacité de maîtriser la réalité, simuler le déploiement d'un nouveau projet et d'en présager le succès : facteurs essentiels de développement et de réussite pour l'entreprise.

Pour celui qui discerne le présent avec exactitude et peut établir les scénarii pour le futur, la voyance amène l'innovation !

* Prononcez Info dot com

NUMÉRO SPÉCIAL

Info.Com

Notre offre
La solution globale de gestion des NTIC*
Les atouts d'Info.Com

Notre métier
En devenir permanent

Témoignage
L'Unesco, c'est exquis

Les marchés
L'accélération permanente



* Nouvelles Technologies de l'Information et des Communications

Zoom

La gestion étendue d'Info.Com

Dans le cadre de gestion économique et financière globale concernant tout le système d'information de l'entreprise, les ressources des NTIC et leurs liens gérés par Info.Com, sont de trois ordres :

- **Des matériels divers** : des téléphones fixes ou cellulaires, des PalmPilot, des modems, des PC, des serveurs, des mainframes, des PBX, des routeurs commutateurs, des terminaux, des écrans, des outils connectiques..., ainsi que leurs fournisseurs, contrats et budgets associés.
- **Des services de consultance** : des évaluations, des décisions, des formations, des installations, des déploiements, des supports, des mesures de qualité, le benchmarking, des maintenances, des mises à jour, des télétraitements, des coopérations, des externalisations*..., et là encore, leurs fournisseurs, contrats, budgets associés ainsi qu'une part considérable du temps salarié interne à l'entreprise.
- **Des logiciels** : des systèmes d'exploitation (O.S.), des middleware dont les navigateurs, des bases de données dont les annuaires, des applications métiers plus ou moins intégrés (ERP)...

* Ces services commencent à s'articuler autour de niveaux précis, tels SLA (Services Level Agreements).



Info.Com

Notre offre

La solution globale de gestion des NTIC

À l'heure où la structure des entreprises est souvent éclatée, avec des services délocalisés dans différentes régions voire différents pays, de nouveaux problèmes de gestion et d'organisation font leur apparition.

Ils concernent des difficultés d'accès aux bonnes informations et au bon moment, l'estimation la plus exacte possible des équipements dispersés et de leur état, leurs modalités de transport et d'utilisation, l'adéquation des personnels affectés aux matériels avec les besoins de l'entreprise... ou même beaucoup plus simplement, le fait de savoir exactement "qui fait quoi". La liste n'est pas exhaustive, chaque firme abritant de nombreuses spécificités.

Autant de situations dans lesquelles la gestion globale des nouvelles technologies de l'information et des communications apporte une réponse adaptée.

Après l'offre d'une solution de gestion des flux voix, InfoServ, et celle des flux de données, InfoData, Cieme Informatique est l'un des premiers intégrateurs à proposer une solution de gestion de l'infrastructure des NTIC, **Info.Com**, et offrir ainsi une solution globale de gestion de l'information.

Info.Com est une solution développée par l'éditeur américain Main Control et compte déjà plus de 250 clients dans le monde : Swisscom (200 000 biens gérés dont 20 000 PC), Andersen Consulting (65 000 PC gérés dans 58 pays), General Motors, Unilever... Avec un effectif de 200 personnes, un chiffre d'affaires de 210 millions de francs et un investissement de développement de 180 millions de francs, la solution Info.Com est décrite par les analystes et les utilisateurs comme étant la solution la plus visionnaire et la mieux adaptée au marché actuel.

Les atouts d'Info.Com

Info.Com est l'unique outil du marché à offrir l'alliance de la gestion technique et la gestion financière. Depuis n'importe quelle partie du monde, depuis n'importe quel poste, pourvu que l'utilisateur soit autorisé, ses différentes fonctionnalités sont accessibles.

• Gestion de parc et Help desk

La suite Asset Manager permet la gestion des catalogues, des configurations, la gestion technique et administrative des postes, la gestion des utilisateurs, des sites, des fournisseurs, des logiciels et des licences, des installations, mouvements, ajouts et changements, jusqu'à la mise au rebut des biens à la fin de leur cycle de vie. Sont également pris en charge les appels, les interventions et leur planning, les demandes d'équipements et de changements, le suivi des SLA, de même que tous les types de contrats et la gestion des paiements.

• Télé-distribution

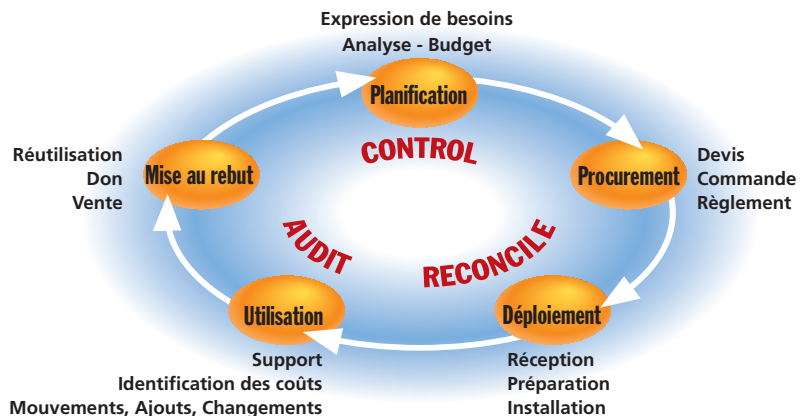
Les logiciels et les systèmes d'exploitation tels que Windows NT, Windows 95 et 98, OS/2 sont installés automatiquement, sous plusieurs plates-formes et protocoles.

• Inventaire

Un inventaire automatique global des ressources informatiques sous toutes les plates-formes et multi-protocoles (TCP/IP, IPX/SPX, NetBios et APPC/SNA) est créé à partir des informations recueillies par les agents actifs sur les postes. A terme, la fonction d'inventaire automatique des

 suite page 4

La gestion technique et financière du cycle de vie de vos ressources technologiques



Notre Métier

En devenir permanent

Jusqu'à présent Cieme Informatique était reconnu comme leader dans le domaine de la Gestion Financière des Télécommunications en proposant des solutions qui ont fait leurs preuves : Infoserv qui gère les télécommunications,

et InfoData les flux d'informations. Aujourd'hui, avec Info.Com, Cieme Informatique élargit son champ d'action et accède à la politique de gestion globale des NTIC de l'entreprise, plus que jamais stratégique. Avec un effectif de

30 collaborateurs, un investissement soutenu en recherche et développement (25 % du chiffre d'affaires), et un chiffre d'affaires en constante progression, la société de services d'hier devient un partenaire stratégique à part entière.

Témoignage

L'Unesco, c'est exquis

Créée à la fin de la seconde guerre mondiale, l'Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture (UNESCO) compte aujourd'hui 188 pays membres. Son siège se trouve à Paris mais soixante-treize bureaux régionaux et unités sont répartis sur les différents continents. C'est une moyenne de 10 000 appels par jour au départ de la capitale et à destination du monde entier que gère InfoServ.

Jean-Pierre Juchereau, Jean-François Laurot, merci d'avoir accepté de nous recevoir. Pouvez-vous nous éclairer sur les problématiques spécifiques à l'Unesco en matière de télécommunications ?

J.P.J. L'Unesco est une vaste organisation répartie sur trois sites à Paris. Les appels sortant de nos locaux peuvent émaner du personnel interne à l'Unesco, mais nous organisons ou accueillons également des conférences internationales. Et bien entendu, les personnes participantes ont la possibilité d'accéder à nos services de télécommunications. L'ensemble des appels peut être d'ordre officiel ou privé, à destination de la France ou de l'International. Tout ceci représente un trafic très important, qui, dans la mesure où il nous coûte de l'argent, nécessite une gestion précise. Il y a 4 ans, nous avons fait un appel d'offre pour le changement du central téléphonique. InfoServ était inclus comme serveur de taxation dans la réponse de Matra, la société qui a été retenue.

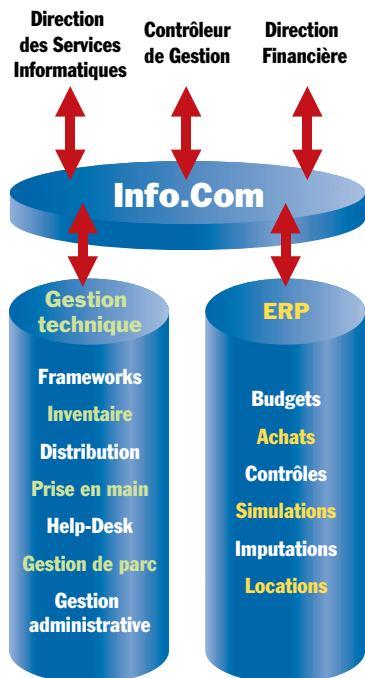
Vous avez réorganisé vos services. Comment fonctionnent-ils aujourd'hui ?

J.F.L. Nous avons trois autocoms reliés par fibres optiques et qui fonctionnent en réseau. InfoServ gère la taxation des trois sites et tient à jour l'annuaire général de l'Unesco, ce qui représente près de 7 000 fiches à l'heure actuelle. Ces fiches comportent toutes les informations relatives à chaque personne : son nom et son prénom, si cette personne est membre du personnel ou à quelle catégorie elle appartient, son grade, le secteur, la division, la nationalité, le numéro de son bureau, de son fax, de son mobile, le bâtiment dans lequel elle est basée et l'autocom auquel elle est reliée. Les champs sont paramétrés selon nos besoins : ainsi nous avons rajouté récemment les adresses électroniques.

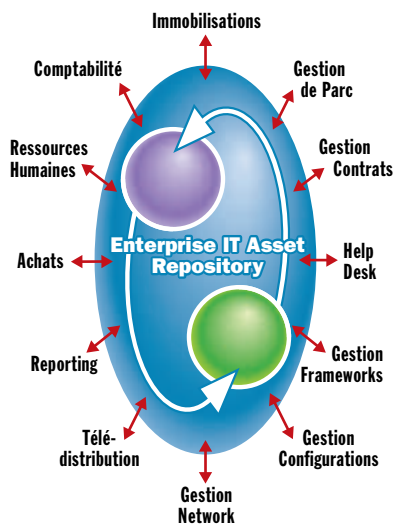
J.P.J. Nous refacturons toutes nos communications téléphoniques. Les personnes autorisées ont accès au relevé des communications téléphoniques avec tout le côté indiscret que peut avoir ce genre de chose mais qui pour nous est absolument indispensable. Nous avons besoin



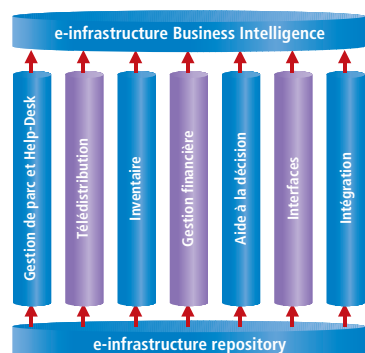
À droite, Jean-Pierre Juchereau, à gauche, Jean-François Laurot.



Intégration de toutes les données du Système d'Informations



La suite Info.Com et ses modules



de savoir qui téléphone, où et pour quel coût... Les membres du personnel de l'Unesco sont autorisés à téléphoner en officiel ou en privé. Pour les appels privés, chacun s'identifie par un code secret à quatre chiffres. Les communications sont défacturées de sa paie. Les appels officiels sont facturés auprès des différents secteurs. Pour ce qui est des conférences, l'Unesco établit un contrat vis-à-vis de l'organisateur. Nous créons un code par conférence et des numéros de téléphone interne leurs sont attribués. Il peut y en avoir jusqu'à 400. Lorsque la conférence est terminée, nous sortons toute la taxation, y compris les communications détaillées si nécessaire.

Justement, la Gestion Financière des Télécoms est à présent plus complexe qu'il y a quatre ans. Comment abordez-vous la gestion des tarifs ?

J.F.L. Nous avons un tarif spécifique pour chaque type d'appel, officiel et privé. Nous paramétrons pour chacun le prix d'achat et le prix de vente. Nous pouvons décoder pour chaque tarif le prix que l'on applique aux différentes zones : local, national, numéros verts, azurs, indigos, 36xx, et à l'international pour chaque pays (Amérique du nord, Sénégal, Chine, Kirghizistan, Europe...). Ensuite pour chaque indicatif, nous pouvons affecter un tarif. Si vous appelez Puerto Rico, il est possible de savoir à quel tarif l'île appartient... C'est assez lourd à gérer parce que la taxation internationale est quelque chose d'énorme. Il faut se tenir au courant des tarifs pratiqués par dans les différentes pays. InfoServ est souple, très pointu, et permet de faire ça avec beaucoup de précision.

Encore une évolution à venir ?

J.F.L. Nous venons tout récemment d'acquiescer l'option simulation qui va nous permettre, lors de notre prochain appel d'offre pour les télécoms, de comparer les offres des différents opérateurs. Et pour un peu plus tard, nous nous allons passer en temps réel, comme dans le secteur hospitalier, à la place d'une mise à jour de nuit. InfoServ est un produit sur mesure qui s'adapte à nos besoins.

Les marchés

> Mutation

L'accélération permanente

En quelques années, la vague informatique a transformé notre univers. Dans les années 80, l'organisation de l'entreprise était souvent centralisée, l'administration relativement simple et les sociétés géraient leur parc avec des applications "maison". Il était assez facile de savoir qui faisait quoi, où et avec quel équipement. La visibilité sur les coûts était totale.

Ce n'est plus le cas aujourd'hui. La nature des services s'est modifiée, les infrastructures sont éclatées et la production dispersée. Du côté des équipements aussi, le paysage s'est modifié avec des matériels hétérogènes et un renouvellement technologique extrêmement rapide. La micro-informatique a explosé, ses utilisateurs sont matures et exigeants.

En conséquence, des besoins ont été générés : la maîtrise du budget informatique, l'aide à la décision et l'intégration au Service Informatique (SI) sont devenues des nécessités. Ainsi sont apparus, dans les années 90, les premiers programmes de gestion de parc (GDP) avec pour seul objectif d'assurer l'inventaire des biens informatiques.

En 2000, le e-commerce rend la maîtrise des NTIC, la gestion des flux et des ressources de l'entreprise indispensables. La recherche d'optimisation de l'ensemble des coûts d'information et de communication nous amène tout naturellement à élaborer les scénarii du possible afin d'anticiper les marchés de demain en prenant les bonnes décisions.

> Les atouts d'Info.com (suite)

ressources Télécoms sera disponible dans notre solution. Cieme Informatique et MainControl travaillent actuellement dans ce sens avec des acteurs incontournables du marché des Télécoms en France et aux Etats-Unis.

• Gestion Financière

L'acquisition des ressources informatiques est gérée étape par étape : les fournisseurs et les matériels sont sélectionnés à partir de catalogues électroniques, les commandes sont générées et l'allocation des dépenses reportée dans les comptes budgétaires.

Les ressources informatiques et leur valeur sont prises en compte ainsi que les plans de dépréciation et les budgets. Les coûts actuels des réquisitions, des commandes et des contrats sont comparés aux prévisions budgétaires. Des suivis de budget par compte, centre de coût, type de coût... sont mis en place.

Les biens post-procurement sont enregistrés. Les demandes d'acquisition, les expressions de besoins des utilisateurs sont validées et suivies.

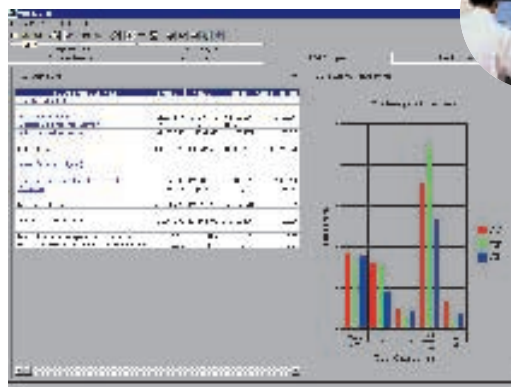
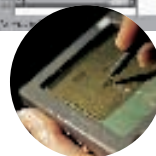
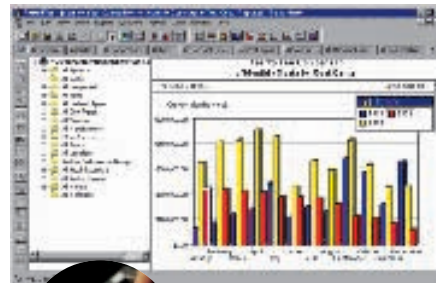
• Aide à la décision

Les personnes autorisées accèdent rapidement et facilement à toutes les informations pertinentes relatives aux acquisitions, aux budgets et aux coûts ainsi que

celles qui concernent l'administration des contrats et la gestion des services.

L'entreprise bénéficie de la gestion automatique de son TCO, de l'analyse des prévisions, d'aide à la décision et peut mettre en œuvre sa stratégie en comparant son TCO aux standards du marché.

Les outils de gestion de systèmes et de réseaux tiers (Microsoft SMS, Intel LAN-Desk, Tally NetCensus, IBM/Tivoli et Computer Associates Unicenter TNG) peuvent être intégrés, ainsi que les données provenant d'autres applications sous forme de tables vers un référentiel central, pour une mise en œuvre rapide de la solution. Les processus et les procédures technologiques s'adaptent aux "meilleures pratiques" existantes reconnues dans le secteur d'activité.



L'essenciemme

Directeur de la publication : Florent Raugel.

Ont largement contribué à la réalisation de ce numéro : Mathieu Audollent, Franck Henri, Arnaud Mauduit et Christophe de La Guerrande.

Conception, rédaction, création : Edictuel - Paris
Tél. 01 56 58 56 00
Photos : Cieme Informatique et X.



25 rue du 8-Mai-1945
94478 Boissy-St-Léger Cedex
France
Tél. 01 45 10 63 00
Fax 01 45 10 63 01
www.cieme.com
e-mail : infoserv@cieme.com