

# L'infogérance séduit davantage

## 1- Externalisation

Que faut-il externaliser ? Certains traitements ou bien tous ses actifs informatiques jusqu'aux postes de travail ? Et à qui s'adresser ? Pour quels bénéfices tangibles ?

par Olivier Bouzereau



➤ Olivier Pochard, le fondateur de Boost

Bienvenue dans l'infogérance. D'après les prestataires, c'est le secteur du tertiaire le plus industrialisé : on y trouverait des solutions en ligne à la fois récentes et stables, les meilleurs experts et les meilleurs processus du moment. Au-delà des superlatifs martelés çà et là, l'entreprise y vient plus volontiers qu'il y a dix ans, mais pas encore de façon globale. C'est qu'il faut une

vision stratégique claire, avant tout. Pour tirer le meilleur profit de l'infogérance, mieux vaut savoir ce que l'on veut confier en gérance d'exploitation : une infrastructure, une plateforme de développement ou quelques services applicatifs comme la comptabilité ou la messagerie électronique.



Nicolas Leroy-Fleuriot, Cheops

"De nombreuses entreprises de taille moyenne ne souhaitent plus investir dans leur infrastructure informatique. L'accélération se fait nettement ressentir cette année. Deux fois sur cinq, je constate un transfert d'activités de notre division mise en oeuvre d'infrastructures vers notre division infogérance. C'est deux fois plus que l'an passé", relève Nico-

las Leroy-Fleuriot, le PDG de Cheops. Le prestataire bordelais distingue deux motivations principales chez ses clients. Tout d'abord, le manque de place physique pour héberger de nouveaux serveurs. Dans ce cas, l'externalisation s'inscrit dans un plan quinquennal, prévoyant parfois une migration vers le cloud computing et son modèle de facturation à l'usage - ce marché du cloud étant déjà estimé à plus d'un milliard d'Euros en France, en progression de 30% par an (source : cabinet PAC, juin 2011). Autre cas de figure, lorsqu'un progiciel de gestion intégré est mis en place, l'entreprise délègue progressivement son environnement de développement, puis l'intégration, au système d'informations. Enfin, lorsqu'elle est convaincue, la plateforme de production.

En résumé, l'infogérance fournit à la fois les sites et les compétences en nouvelles technologies. Bref, un environnement sécurisant que la PME ne pourrait plus s'offrir en interne.

# ge d'entreprises

## Une externalisation partielle et réversible

A en croire les infogérants, il n'y aurait rien de tel qu'une gestion externalisée de l'informatique pour maîtriser les dépenses IT et obtenir une vision globale de la qualité des services délivrés. Pourtant, force est de constater que l'externalisation reste encore partielle, appliquée aux outils de communication ou à la bureautique. La délocalisation des traitements et des données critiques progresse. Mais elle se heurte encore à quelques réticences, dès lors qu'on touche aux métiers les plus profitables de l'entreprise. Pire, les hausses de tarif d'hébergement peuvent provoquer, in extremis, le retour de quelques serveurs en interne. ■

avec la virtualisation car on peut désormais prendre des images applicatives pour les rendre utilisables sur nos infrastructures. Le client peut aller jusqu'au support fonctionnel des applications. C'est de l'infogérance", signale Olivier Pochard.

### Complémentaire du cloud computing

On ne peut opposer systématiquement infogérance et cloud computing. "Les deux approches sont complémentaires et n'ont pas toujours de rapport", confirme **Thierry Petit-Perrin**, le directeur général d'His. Cet ancien directeur de l'infogérance d'un grand groupe propose une externalisation des serveurs et des postes de travail dans le nuage.

Selon lui, l'infogérance est une offre de service pure avec une garantie de niveau de service et de niveau d'interventions. Le cloud reste un mode de fourniture de puissance ou de capacité à la demande. Autrement dit, dans un cas, on fait appel à un service, dans l'autre à une ressource ponctuelle de stockage, de traitement ou de connectivité.

Bien que certains dirigeants de PME craignent encore d'envoyer leurs données dans le nuage, pour des raisons de confidentialité ou de fiabilité, la plupart d'entre eux reconnaissent avoir besoin de quelqu'un pour gérer le serveur, améliorer la qualité de service et faire des économies sur l'exploitation informatique. ■



**Thierry Petit-Perrin**, Hisi

suite du dossier

➤ DataCenter Ikoula

➤ Datacenter ASPSERVEUR : Racks haute densité (24 KvA) et climatiseurs de précision

### Des solutions personnalisées

La vague croissante de demandes s'explique aussi par une récente amplification des offres. Les grands éditeurs de logiciels doivent absolument trouver un relais de croissance face à l'émergence du cloud computing. On voit donc surgir deux types d'opérateurs à présent : d'une part, il y a les pionniers de l'industrialisation IT, comme Google ou Microsoft qui proposent, entre autres formules, une bureautique et des ressources standard en location, pour quelques Euros par utilisateur et par mois. D'autre part, les SSI et prestataires du cloud privé formalisant un nouveau catalogue de services professionnels. Ils proposent des offres hébergées et managées, parfois bâties sur mesure. Ces acteurs de proximité, les infogérants, répondent davantage au besoin de conseils et d'accompagnement des activités métiers qui se transforment. Leurs solutions personnalisées aident à piloter de nouveaux business critiques en limitant les contraintes techniques. Néanmoins, "il faut des cerveaux pour bien cerner les termes métiers et les processus de l'entreprise", note **Olivier Pochard**, le fondateur de Boost, à Annecy. Cet artisan du cloud computing aide ses clients - tels Axa, Europe Assistance ou Salomon - à réfléchir en amont pour trouver la solution optimale. Il observe que la cohabitation d'applications exige un accompagnement régulier, voire constant. Pourtant, il préconise volontiers la mutualisation de ressources lorsqu'elle fait sens : "l'externalisation facilite la mobilité. C'est un intérêt indéniable. Elle apporte aussi de la sérénité, mais le modèle 100% cloud amène aussi de la complexité. Par rapport à une bureautique en local, il faut gérer plusieurs accès Internet et ajouter des coûts de services." Il n'existe donc pas de formule universelle, convenant à toutes les couches systèmes et à toutes les entreprises. Cabinets d'avocats, architectes, professions libérales et franchisés rêvent d'un outil personnalisé, hébergé dans le cloud ou non. Leur première demande concerne toutefois la gestion quotidienne de l'infrastructure, des impressions, des sauvegardes... Une approche tendrait à disparaître cependant : "l'intérêt de récupérer les serveurs en place dans l'entreprise pour les opérer dans un datacenter diminue

