

ÉDITO

UN AN DÉJÀ...

...que FONTAINE CONSULTANTS existe.

Octobre 2000 : les premiers doutes sur la net-économie apparaissent et depuis, la net-économie a non seulement fondu mais elle a entraîné une grande partie de l'économie dans un ralentissement général.

Octobre 2001 : paradoxalement, les technologies de l'information n'ont jamais été plus qu'aujourd'hui au centre des préoccupations des dirigeants des grandes entreprises.

Lien entre SI et stratégie de l'entreprise, architecture fonctionnelle et cohérence d'ensemble du SI, maîtrise des grands projets de type ERP et des projets innovants tels que les WEB externes, les centres d'appel, la GRC font partie dorénavant des priorités des Directions Générales.

Le pilotage des projets, la maîtrise globale des coûts, les possibilités offertes par les offres d'externalisation, l'évolution des infrastructures avec la montée des besoins mais aussi l'arrivée de nouveaux services constituent les volets managements et techniques des paradigmes précédents.

Il n'y a probablement plus aucun secteur économique pour lequel on puisse dire que la compétitivité des entreprises qui le composent n'est pas étroitement liée à la réalisation des opportunités offertes par les NTIC et à la maîtrise des risques des projets associés.

Notre mission consiste à assister les grandes entreprises dans cette tâche, avec le maximum de rigueur, de compétence, et d'indépendance.

BRUNO FONTAINE
Président



ARCHITECTURE FONCTIONNELLE CHEZ PSA : LE PROJET SI 2005

UN INTERVIEW DE DANIEL ZAMPARINI, DSI DE PSA

Quels sont les objectifs du projet SI 2005 ?

SI 2005 est un projet d'architecture fonctionnelle visant à renforcer la cohérence du système d'information dans son ensemble, et en particulier dans le domaine du Commerce et de la Distribution, car l'environnement, dans le monde de la distribution automobile, tant au niveau mondial qu'europpéen, évolue. Simultanément les technologies de l'information permettent de développer des nouvelles relations avec nos clients (WEB, Centres d'appel, CRM...) ce qui introduit de fait la problématique de la cohérence des informations détenues par ces nouveaux systèmes aussi bien entre eux qu'avec les systèmes plus anciens.

Il s'agit de définir les principes essentiels sur lesquels nous voulons capitaliser dans le cadre de l'évolution et du développement du SI de PSA : "quelle est la cible fonctionnelle retenue ?" et "quelle est la road-map qui permet d'y arriver ?" sont les objectifs de la démarche SI 2005 et constituent les objectifs du projet.

Quelle approche avez-vous retenue ?

Nous voulions nous concentrer sur l'essentiel et obtenir des résultats à brève échéance, soit quelques mois. Nous avons donc opté pour une démarche en deux phases : au cours de la première et grâce à l'ensemble des documents "stratégie business", les Équipes DSIN ont construit une première cible fonctionnelle, puis dans un deuxième temps, une phase itérative avec la Direction Générale et les Directions Métiers concernées a permis d'affiner et de valider la cible et les moyens d'y arriver.

Et sur le plan méthodologique ?

Nous avons procédé en deux phases : sur un découpage fonctionnel guidé par notre organisation et nos métiers, nous avons recensé les enjeux actuels et futurs de ces grandes fonctions de l'entreprise, les principales applications existantes, les informations qu'elles manipulent, les forces et faiblesses. De là, nous avons construit une "cible" fonctionnelle à horizon 3-4 ans qui consiste à définir les informations essentielles qu'il est nécessaire de partager au sein ou à travers plusieurs domaines applicatifs ainsi que la normalisation des échanges

inter applications rendue nécessaire pour rendre le SI efficace et intègre.

Dans une deuxième phase, nous nous sommes efforcés de rendre cette démarche très concrète en examinant de façon pragmatique quels étaient les impacts de ces travaux sur les projets existants ou prévus : c'est ainsi qu'une road-map à grosse maille a pu être élaborée identifiant les tâches à accomplir sur le plan fonctionnel, leur positionnement dans le temps, les aspects techniques, les ressources nécessaires...

Quels sont à votre avis les facteurs clés de succès d'une telle démarche ?

Il faut à mon sens aller vite et obtenir des résultats concrets : pour cela, nous avons mobilisé un très grand nombre d'acteurs pour les faire travailler au sein de groupes de travail menés en parallèle mais avec une forte coordination. La "publication" des résultats ainsi que l'aspect pédagogique expliquant le "pourquoi" et le "comment" de l'architecture fonctionnelle retenue me semblent également essentiels.

Enfin, le risque de ce genre de démarche est souvent de rester à une dimension très stratégique, non opérationnelle et sans implication réelle sur l'évolution du SI : notre volonté a été de concrétiser les principes retenus de manière très opérationnelle dans les projets existants, avec la ferme volonté de les traduire concrètement en des règles et des principes du quotidien de 2005.

Quel a été l'apport de FONTAINE CONSULTANTS dans cette démarche ?

En premier lieu, un apport méthodologique certain : l'architecture fonctionnelle d'un groupe comme PSA est un très vaste sujet sur lequel les interlocuteurs sont très nombreux et sur lequel il est facile de s'enliser. La méthode apportée par FONTAINE CONSULTANTS, issue d'une longue pratique, a permis d'être efficace et pragmatique.

En second lieu, un apport de compétences : élaborer une architecture fonctionnelle pour une entreprise déterminée est un vrai "métier" qui demande de la pratique et de l'expérience. FONTAINE CONSULTANTS possède les compétences relatives à ce métier et a su les transférer à nos équipes.

P.V.H.D.

LE RÉSEAU AU "CŒUR" DU SI

Internet, un phénomène majeur...

L'Internet est avant tout un réseau de communication, public, basé sur des protocoles simples mais efficaces et doté d'un certain nombre de services intégrés. Internet a permis un progrès gigantesque en terme de partage et d'échanges d'informations tant pour le grand public que pour les entreprises. La reprise des normes de l'Internet pour bâtir des réseaux privés (Intranets) ou communs à des communautés d'entreprises (Extranets) a permis la réalisation de réseaux "full IP" et de capitaliser sur les applications et services natifs de l'Internet : serveurs WEB, messagerie, annuaires...

Vers le "Net Centric"...

Le centre du SI a longtemps été constitué par les grands serveurs centraux et le réseau avait pour mission essentielle d'acheminer les données entre la "périphérie" (postes de travail et serveurs locaux) et les "centraux".

Dans l'approche moderne, le réseau constitue réellement le "socle" du système d'information. Il est au centre du SI, il est le SI. Dans une architecture distribuée, dont l'Internet est l'archétype, c'est l'intercommunication de plusieurs centaines de milliers de serveurs entre eux auxquels s'ajoutent plusieurs millions de postes de travail qui constitue le système d'information.

Une montée des besoins...

La mise en place rapide de réseaux IP et d'infrastructures de type Intranet a généré en réaction une montée des besoins. Un réseau de données traditionnel trans-

porte des flux "structurés", peu nombreux, bien identifiés et maîtrisés par les équipes d'exploitation informatiques. Sur un Intranet, d'autres flux apparaissent, souvent très gourmands en bande passante : les pièces jointes de messagerie, les images, les passerelles avec l'Internet, les flux inter applications WEB Legacy Call Center etc. La démocratisation des accès au sein des entreprises et les nombreuses et nouvelles fonctionnalités offertes, incluant voix, sons et images, génèrent une inflation galopante des besoins en bande passante. D'autres besoins apparaissent également : la nécessité d'une qualité de service absolue, la défaillance du réseau n'étant plus "supportable", des besoins de couverture au niveau mondial dans la perspective de la globalisation des marchés, la nécessité d'avoir des mécanismes garantissant sécurité et continuité de service...

Une offre très complète, en perpétuelle évolution...

L'offre évolue aussi de façon très rapide et toutes les composantes traditionnelles d'un réseau privé IP sont sans cesse renouvelées : apparition de la fibre au sein des LAN, routeurs de plus en plus performants et fiables, offre nombreuse et compétitive de bande passante fixe ou adaptative permettant la réalisation de "backbone", offre de réseau "capillaire" en renouvellement avec l'ADSL et demain le DSL et la boucle locale radio.

Mais aussi des approches nouvelles...

Les réseaux privés virtuels IP (VPN-IP) permettent de garantir le côté "privé" du réseau tout en partageant les grandes infra-

structures des opérateurs, ce qui permet théoriquement des réductions de coûts, des capacités d'adaptation beaucoup plus grandes et une garantie de la qualité de service accrue. Au delà du multiplexage voix-données hier, l'intégration de la voix sur IP aujourd'hui permet d'envisager non seulement des économies d'échelle importante mais aussi de nouveaux services nés de cette intégration. La montée des services intégrés dans les réseaux (authentification, annuaires, hébergement de services) permet la réalisation d'infrastructures "orientées métier" et de répondre aux besoins du e-commerce par exemple. L'évolution des services de mobiles (flottes, multimédia, localisation, couplage fixe-mobile), les services de "notariat", les offres de mobilité pour le nomadisme, la richesse des offres d'externalisation, sont encore quelques exemples de nouveaux services qui peuvent constituer des opportunités pour les entreprises.

Des opportunités importantes dans un monde où les acteurs se cherchent...

La plupart des grandes entreprises étudient la refonte totale ou partielle de leur réseau de communication. Le sujet est très vaste et complexe avec des voies technologiques multiples et des offres de service en pleine évolution impliquant les acteurs traditionnels mais aussi de nouveaux entrants. Savoir tirer parti au mieux de ces offres pour répondre aux besoins croissants de bande passante, de continuité de service, d'intégration de services à valeur ajoutée dans le réseau constitue un enjeu majeur pour le système d'information de demain.

G.C.

LA PAROLE À...



GILLES CORNILLÈRE

Gilles CORNILLÈRE a rejoint FONTAINE CONSULTANTS en septembre 2001 comme associé et Directeur Technique. Il est aussi responsable du développement de l'offre de conseil en matière de réseaux de télécommunication et d'infrastructure e-business.

Gilles CORNILLÈRE a exercé des fonctions de direction dans le domaine de l'industrie des télécommunications et de l'informatique, tant en France qu'aux Etats-Unis.

Après avoir été responsable du centre de Compétence architectures et projets au sein de la société RETIX, leader mondial dans les technologies OSI, il a assumé plusieurs

fonctions au sein du groupe mondial de télécommunication SITA/EQUANT :

- Directeur Europe du Sud des solutions clients, du groupe mondial de télécommunications SITA/EQUANT, en charge de la stratégie support avant vente et du déploiement de solutions réseaux et services à valeur ajoutée internationales
- Responsable des services à valeur ajoutée du groupe SITA/EQUANT dans les domaines messagerie EDI et annuaire

Gilles CORNILLÈRE a également assumé la fonction de Directeur des Technologies et Méthodes du groupe JCDECAUX.