



# Nouveaux outils du poste de travail

Suites bureautiques, instant messaging, collaboration, cloud...

S'adapter à l'explosion des terminaux mobiles, développer les usages collaboratifs, réduire les coûts, alléger les tâches d'administration... le déploiement des nouveaux outils du poste de travail associés aux capacités du cloud répond à de multiples enjeux au sein des entreprises et organisations.

## Les vecteurs d'adoption des nouveaux outils du poste de travail

Selon le cabinet Gartner, l'année 2013 a marqué un point d'inflexion quant au nombre d'appareils utilisés par les salariés. Chaque semaine, ils utiliseraient quatre grands types de terminaux : smartphone, tablette, PC personnel et ordinateur fourni par leur employeur. Ces nouveaux supports et leur multiplication créent de nouveaux besoins d'accessibilité, auxquels répondent les suites bureautiques basées sur le Cloud.

En parallèle, le développement du BYOD (Bring your Own Device) renverse le schéma que nous connaissons jusqu'à présent : les entreprises, auparavant prescriptrices, doivent s'adapter à l'utilisation des terminaux privés au sein de la sphère professionnelle.

Cette tendance motive le recours aux solutions en mode cloud. A l'inverse, notons que l'adoption d'outils de travail dans le cloud constitue chez certaines organisations le point de départ d'une stratégie visant à renforcer l'utilisation du multi-devices auprès des collaborateurs.

Qu'il s'agisse d'une réelle volonté de moderniser les postes de travail, d'impératifs techniques, ou d'un phénomène d'adaptation, les finalités restent les mêmes :

- retrouver un environnement de travail identique en tout lieu et à tout moment, quel que soit l'appareil utilisé : poste fixe, mobile ou autre équipement de type tablette ou mobile
- Travailler à distance, partager des projets en ligne, améliorer la relation client et favoriser le travail en équipe
- rester connecté à l'entreprise en temps réel grâce à des plateformes de collaboration en ligne
- simplifier les mises à jour et profiter continuellement des dernières versions des logiciels

- exploiter de nombreuses fonctionnalités telles que la messagerie instantanée, les sites web publics, la vidéoconférence

Ce dernier point mérite une attention particulière. Le terme de « suite bureautique dans le cloud » – couramment employé mais néanmoins réducteur – ne doit pas occulter l'intérêt collaboratif et les capacités de communication de ces nouveaux outils de travail. Ces dimensions collaborative et d'outil de communication se traduisent par une grande richesse applicative.

## De la suite bureautique à la plateforme collaborative en ligne

Les applications concernées par un projet de modernisation du poste de travail sont nombreuses : messagerie d'entreprise, suite bureautique, partage documentaire, réseau social d'entreprise, agenda partagé, vidéo conférence...

Les fonctions d'archivage et de stockage à titre conservatoire ainsi que les plannings partagés font partie des avancées intéressantes.

Sur le plan collaboratif, certaines fonctionnalités

permettent à la fois de consulter un document, d'y apporter des modifications collectivement, d'enregistrer celles-ci et de les transférer aux clients.

Les services de messagerie dans le cloud restent la principale motivation d'un passage au cloud. Ils peuvent notamment intégrer des outils de planification optimisée grâce aux calendriers partagés et à la consultation des informations de disponibilité des autres personnes.

Au-delà de leurs avantages pratiques, les suites bureautiques basées sur le Cloud laissent entrevoir des changements structurels. Les perspectives de travail collaboratif sont en effet considérables, avec la mutualisation des données et l'intégration fréquente d'un réseau social d'entreprise qui vient souder les équipes et optimiser la contribution de chacun. Multiplicité des fonctionnalités, diversité des intervenants, praticité des supports, autant d'éléments du Cloud qui viennent nourrir les fonctions d'une suite bureautique classique. La rencontre des deux ouvre la porte à des performances accrues et à une qualité d'échange supplémentaire.

## Contrôle des coûts

En termes économiques, les nouveaux outils du poste de travail basés sur le Cloud présentent un intérêt à plusieurs titres : le coût d'acquisition des licences remplace celui lié à la propriété. Ce coût couvre évidemment la suite en elle-même, mais également les tâches d'administration qui auparavant étaient à la charge de l'entreprise utilisatrice. Cette dernière va donc se libérer des contraintes de gestion de la sécurité et de maintenance du réseau, tout en réduisant le risque d'inaccessibilité aux données grâce à leur stockage dans le Cloud.

En plus de ces aspects pratiques, les coûts seront mieux maîtrisés puisque le calcul se fait au prorata des services auxquels l'entreprise souscrit : fonctionnalités demandées, espace de stockage, niveau de sécurité... Dans une situation d'évolution des besoins, la migration vers un environnement bureautique amélioré ou l'acquisition de plus d'espace de stockage se font d'autant plus facilement que l'offre est évolutive et sur-mesure.

Souplesse et contrôle des coûts sont donc les deux bienfaits de la facturation par licence des suites bureautiques basées sur le Cloud.

## Sécurité et continuité des services dans le cloud

Anti-virus, systèmes anti-spam, techniques de chiffrement... au-delà de la sécurisation des centres de traitement des données, les différents niveaux de protection doivent faire l'objet d'un examen attentif. En termes de sauvegarde, les avantages du cloud sont soulignés par le cabinet Gartner qui estime le temps de résolution à 8 heures en hébergement classique contre 2 heures en hébergement dans le cloud.

Quant à la continuité des services, elle peut être assurée par le biais d'une redondance au niveau des couches physiques et fonctionnelles, ainsi qu'au niveau des données elles-mêmes. Certaines solutions prévoient des garanties financières à ce niveau.

Les aspects relatifs à la sécurisation des données et à l'administration de la suite dans le cloud sont abordés dans les chapitres 7 et 8 de ce guide comparatif.

## Sommaire

### 1. Contexte du projet

- 1.1. Objectifs et motivations
- 1.2. Nombre d'utilisateurs concernés
- 1.3. Applications concernées
- 1.4. Environnement informatique
- 1.5. Déploiement

### 2. Applications

- 2.1. Couverture applicative
- 2.2. Fonctionnalités intégrées
- 2.3. Sauvegarde des données
- 2.4. Génération et import de fichiers
- 2.5. Assistance en ligne
- 2.6. Accessibilité des données
- 2.7. Langues et caractères supportés

### 3. Architecture

- 3.1. Installation sur les postes utilisateurs
- 3.2. Modèle d'architecture du service
- 3.3. Systèmes d'exploitation et navigateurs supportés

### 4. Centres de traitement des données

- 4.1. Localisation des datacenters
- 4.2. Répartition des données de l'entreprise
- 4.3. Certification des datacenters

### 5. Volumétrie

- 5.1. Quotas de stockage
- 5.2. Capacité de stockage des emails
- 5.3. Gestion de la croissance des données

## **6. Modèle commercial et contractuel**

- 6.1. Coût et tarification
- 6.2. Modalités contractuelles
- 6.3. Récupération des données

## **7. Sécurité des données**

- 7.1. Protection
- 7.2. Chiffrement
- 7.3. Sauvegarde

## **8. Administration**

- 8.1. Surveillance
- 8.2. Montée de version

## **9. Mise en place du service**

- 9.1. Méthodologie de déploiement
- 9.2. Accompagnement
- 9.3. Installation sur les terminaux



## 1. Contexte du projet

### 1.1 Objectifs et motivations

Quelles sont les principales motivations du projet ?

- Moderniser les outils bureautiques
- Equiper les collaborateurs (premier équipement)
- Réduire les coûts sur le poste de travail (réduction du TCO, « Total Cost of Ownership »)
- Améliorer la flexibilité des coûts, par un transfert de coûts immobilisés en coûts d'exploitation (CAPEX vers OPEX)
- Réduire les coûts fixes, par une diminution des infrastructures de serveurs internes
- Alléger les tâches d'administration et d'exploitation
- Résoudre un problème de compatibilité applicative sur les serveurs ou sur les postes des utilisateurs, ou éviter des mises à jour en cascade par pure contrainte technique
- Autre(s), précisez :

### 1.2 Nombre d'utilisateurs concernés

Combien d'utilisateurs sont concernés ?

- Moins de 10
- 10 à 49
- 50 à 199
- 200 à 499













- De 1 à 3 mois
- De 3 à 6 mois
- De 6 mois à 1 an
- Plus d'un an

Comment l'entreprise envisage-t-elle de « monter » sur le Cloud les données de chaque utilisateur (plusieurs réponses possibles) ?

- Une équipe projet prendra en charge les données des utilisateurs, de façon centralisée
- Chaque utilisateur est responsable de la montée de ses propres données
- Autre(s), précisez :

## 2. Couverture fonctionnelle et technique des applications proposées

### 2.1 Couverture applicative

Quelles sont les applications disponibles dans la solution ?

- Messagerie d'entreprise
- Agenda
- Suite bureautique (tableur, traitement de texte, présentations)
- Serveur de fichiers



- Partage collaboratif de fichier
- Réseau social d'entreprise
- Business Intelligence
- Annuaire LDAP / Gestion des comptes utilisateurs
- Fédération d'identité
- Serveur de bases de données
- Serveur Web / Serveur DNS
- Vidéo conférence
- Messagerie instantanée
- Réunions en ligne (partage d'écran)
- Gestion de la relation client (CRM)
- Gestion financière (ERP)
- Autre(s), précisez :

## 2.2 Fonctionnalités intégrées

Quelles sont les fonctionnalités intégrées entre les différentes applications (plusieurs réponses possibles) ?

- Les applications Cloud accèdent nativement au serveur de fichiers Cloud
- Les applications Cloud accèdent nativement au serveur de base de données Cloud
- Les applications Cloud s'appuient nativement sur l'annuaire des utilisateurs Cloud
- La Business Intelligence Cloud exploite nativement les données des applications Cloud











## 3. Architecture

### 3.1 Installation sur les postes utilisateurs

Le déploiement de la solution sur les postes utilisateurs laisse-t-il une empreinte (programmes exécutables installés en local) ?

- Non
- Oui

Un programme est-il nécessaire pour l'installation sur les postes utilisateurs ?

- Non
- Oui

### 3.2 Modèle d'architecture du service

Quel est le modèle d'architecture du service (plusieurs réponses possibles) ?

- Serveurs mutualisés entre plusieurs entreprises clientes (« Multi Tenant »)
- Serveurs dédiés à l'entreprise cliente (« Single Tenant »)
- Architecture « hybride », dans laquelle une partie de la solution nécessite qu'une partie des serveurs soit dans le réseau privé de l'entreprise.
- Architecture « hybride », dans laquelle une partie de la solution peut utiliser des serveurs situés dans le réseau privé de l'entreprise.
- Architecture privée (« Private Cloud »), dans laquelle l'intégralité des serveurs se trouve sur un réseau administré exclusivement par l'entreprise ou par des sous-traitants
- Autre(s), précisez :































## Utiliser les guides

Les guides proposés en téléchargement sont des introductions aux principales fonctionnalités des solutions technologiques. La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour la prise en main de ce sujet et pour disposer de bases de préparation d'un cahier des charges ou d'un comparatif.

Ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche par les acteurs du projet. Ils représentent le meilleur compromis entre une démarche standardisée et une démarche personnalisée de choix.

Un projet de choix et de mise en œuvre d'une solution s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des besoins.

Chaque critère présenté se doit d'être qualifié, personnalisé et soumis à une évaluation comparative, au plus près des spécificités de l'entreprise.

En fonction de ces analyses, il sera possible de sélectionner et pondérer les critères du guide et de

bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture conduiront au choix technologique.

En résumé, un projet de choix et de mise en œuvre d'une application de gestion intégrée s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des métiers de l'entreprise et de leurs interactions : ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche.

## Notations et classements d'offres

Les guides n'intègrent pas de notation, classement ou jugement de valeur sur les offres.

En matière de projet d'entreprise, tout classement universel est inadapté et faux : une offre est parfois plus adaptée que d'autres au contexte d'un projet ou d'une entreprise. Cette même offre sera peut-être moins adaptée que les autres pour un projet différent.

C'est en ce sens que les guides ont été conçus. Sélectionner et pondérer les critères du guide en fonction de chaque projet permet de bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture orienteront au choix technologique.

Il n'y a donc volontairement aucune note ni classement dans les documents, comme on peut en trouver dans les comparateurs d'appareils numériques, caméscopes, matériels électroménagers...

## Reprendre les textes des documents

**La société guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale, à utiliser et reproduire lesdits documents pour son propre usage.** Nous vous invitons à citer les sources utilisées en faisant mention du nom guidescomparatifs.com.

La société guidescomparatifs.com est titulaire de droits d'auteur sur lesdits documents en application des articles L.111-1 et suivants du Code la Propriété intellectuelle.

La société guidescomparatifs.com se réserve néanmoins la possibilité de poursuivre sur le fondement de la contrefaçon de ses droits d'auteur toute personne physique ou morale utilisant ces documents dans le cadre de son activité à des fins commerciales (facturation de prestations de conseil sur la base des documents, vente de la réalisation d'un cahier des charge reprenant les documents guidescomparatifs.com...).

## Les ateliers

guidescomparatifs.com propose une gamme d'ateliers spécifiques.

Les ateliers d'une journée permettent de balayer et d'expliquer les critères du guide avec comme objectif une première approche technologique et méthodologique de l'environnement. Il est réalisé par un expert de l'accompagnement d'entreprises dans le choix et la mise en œuvre des solutions concernées.