

Architecture SI des grands comptes : les opérateurs renforcent leurs compétences applicatives

Mondialisation, décentralisation, l'apparition de contraintes liées à la Nouvelle Economie imposent aux entreprises une mutation de leurs systèmes d'information. Analyse de Gilles Cornillère, Associé et Directeur technique de Fontaine Consultants.

La production des biens et celle des services ont aujourd'hui fusionné : l'entreprise qui ne sait pas maîtriser l'une des 2 est condamnée à disparaître. Transformer l'information - véritable « matière première » - de la connaissance est donc un enjeu majeur pour les entreprises.

Cette nouvelle donne a un impact direct sur les systèmes d'information. L'entreprise doit s'appuyer sur des compétences en management, maîtriser les nouvelles technologies... et mener une réflexion préalable poussée.

Une redéfinition du rôle des opérateurs

La réflexion préalable identifie les besoins métiers. Elle définit les contraintes géographiques, financières et prévoit les partenariats opérationnels : autant d'éléments structurant la définition d'une architecture d'infrastructure logique. Intervient alors le DSI pour un rôle essentiel : le « plan d'urbanisme », vision cible à moyen et long terme du système d'information de l'entreprise. Véritable garant de la cohérence, de l'homogénéité et de l'intégrité du SI, le plan d'urbanisme se doit donc d'être exhaustif sur les besoins, contraintes, objectifs et orientations de l'entreprise. Les contraintes à considérer sont multiples. Le contexte technique a évolué. L'informatique distribuée, les intranets et extranets, ou encore le nomadisme, liés aux nouveaux modes de fonctionnement des entreprises, ont engendré de nouveaux besoins.

A ce titre « *le responsable télécom en entreprise est de plus en plus impliqué dans les projets* », explique Gilles Cornillère. « *Et les opérateurs, de leur côté, ne peuvent plus se contenter de 'vendre du câble et de la bande passante'. Ils doivent comprendre les besoins et les processus du client pour le guider et l'accompagner dans ses choix* ».

Pour accompagner l'entreprise, la comprendre...

Pour répondre aux exigences de la DSI, les opérateurs ont décidé, à plus ou moins grande échelle, de monter en interne des cellules d'expertise applicative. Cette évolution du rôle de l'opérateur fait émerger de nouveaux partenariats. Les fournisseurs de solutions sont ainsi associés à l'offre. Le partenariat Cegetel/Citrix, par exemple, permet d'offrir des « clients légers » aux entreprises multi-sites.

« *Pour l'opérateur, renforcer ses équipes avec des compétences applicatives est indispensable pour répondre avec pertinence au besoin du client. Une pertinence plus que jamais essentielle, car l'entreprise prend conscience que le réseau n'est pas une ressource inépuisable, et qu'il coûte cher. Il faut donc aujourd'hui optimiser la bande passante. Les notions de classes de services, avec le protocole MPLS, est par exemple une réponse idéale... à condition de comprendre ce qui transite sur le réseau* », analyse Gilles Cornillère.

... et se réorganiser

L'opérateur performant doit donc être capable de classifier les flux, de s'engager contractuellement sur des performances... « *On assiste à un déplacement de la traditionnelle « frontière stratégique » du domaine de l'opérateur, elle s'arrêtait autrefois au routeur. Elle englobe aujourd'hui les serveurs applicatifs* », résume Gilles Cornillère. « *Tout en restant dans son métier, l'opérateur doit donc acquérir des compétences nouvelles... et cette évolution devrait s'amplifier à l'avenir. La révolution du stockage, avec i-SCSI (des sauvegardes en synchrone sur des sites distants, avec un transport SCSI sur IP), l'Ethernet longue distance, la téléphonie sur IP qui arrive à maturité... sont autant de technologies amenant l'opérateur à envisager la globalité du réseau, à étendre ses compétences. A terme, on peut imaginer que son rôle aille, à la demande des clients, jusqu'aux équipements LAN* ».

Du point de vue de l'entreprise, l'opérateur est-il crédible dans ce nouveau rôle ? « *Oui* », répond Gilles Cornillère sans hésitation, « *lorsqu'il a su lui aussi évoluer pour accompagner la mutation des besoins des entreprises. Cette réactivité doit se traduire chez l'opérateur par une organisation unique regroupant l'ensemble des ressources pour gérer à la fois la phase amont et l'implémentation du projet en fonction de processus adaptés* ».