

SAAS ET CRM: LE MARIAGE IDÉAL ?

En faveur ou en défaveur des logiciels sous forme de service ? Regard sur le domaine des applications de gestion de la clientèle où cette technologie s'est imposée, ainsi que sur Salesforce.com, champion de cette approche.

Jean-Luc Perrenoud

Les « évangélistes » de toute tendance nous le serinent à satiété: le futur, c'est le logiciel sous forme de service, soit SaaS (Software as a Service) en anglais. Dans la vie privée, chacun de nous s'en sert déjà pour interroger sa messagerie en ligne ou exécuter son e-banking. Et même dans le monde professionnel, ce concept jouit

d'une très longue histoire, particulièrement pour les petites entreprises. Depuis des décennies, il existe des « services-bureaux » permettant aux petites entités d'exploiter leurs applications à partir de terminaux reliés à un fournisseur de services. Puis s'est popularisée la technologie dite terminal-serveur, où les applications résident sur un serveur qui peut être interne ou se trouver chez un fournisseur externe.



Internet : nouvelle donne

Internet et l'accroissement phénoménal des capacités de transmission des réseaux, accompagnés d'une baisse comparable de leurs coûts ont complètement changé la donne : exploiter des applications via Internet avec les standards de celui-ci devient possible. Le seul logiciel nécessaire sur un poste de travail est alors un navigateur, et, du coup, ce poste de travail peut être un téléphone portable, permettant l'exploitation mobile des applications.

SaaS : avantages et inconvénients

Beaucoup d'entreprises sont noyées sous leur informatique, aussi bien techniquement qu'au niveau des coûts et elles n'arrivent plus à mobiliser les moyens nécessaires pour de nouvelles applications. L'exploitation de progiciels externes offerts sous forme de service devient donc une alternative intéressante pour les grandes sociétés aussi. C'est la promesse du Cloud Computing, l'utilisation des ressources offertes sur la Toile. Ouverture qui ne va pourtant pas sans impliquer un grand pas émotionnel, parfois difficile à franchir : les données ne résident plus chez nous et nous n'avons plus le contrôle sur la totalité de notre outil de gestion. Pour le service informatique, l'arme est à double tranchant : l'application sous forme de service externe représente une décharge, mais aussi une perte d'influence, puisque les

utilisateurs peuvent s'approvisionner eux-mêmes en solutions à l'extérieur. Dans la pratique, la situation n'est pourtant pas aussi tranchante, car il faut bien effectuer la synchronisation entre applications internes et externes. Le choix de la solution et sa mise en œuvre se font donc quand même en commun. Reste finalement à déterminer qui paiera pour le service.

En faveur du logiciel sous forme de service, on notera : l'allègement de la charge pour administrer machines et programmes, la mise en service rapide, le moindre coût, le confort d'utilisation, la disponibilité immédiate des nouvelles versions et corrections. Les réticences, nous l'avons vu, sont surtout liées à la dépendance d'un fournisseur externe. Que se passerait-il s'il lui arrivait quelque chose ou s'il abusait de ses clients ? Les temps changent pourtant. Dès les réticences exprimées, elles sont en effet aussitôt balayées par ceux qui les expriment : « Ils ont pour clients les plus grandes entreprises mondiales. Leurs centres informatiques doivent être les plus sûrs et les mieux gérés au monde. Le risque est donc minime, peut-être même moindre que pour des applications gérées en interne. »

Le monde des applications SaaS

Les applications couramment offertes et utilisées sous forme de services dans le milieu professionnel sont aujourd'hui la bureautique, la messagerie, la gestion de la clientèle et des ressources humaines, les

outils de collaboration et les plateformes de communication sociale.

Pour ce qui est des instruments de gestion interne, l'ERP en particulier, les principaux éditeurs, SAP et Oracle en tête, en parlent depuis des années. Dans la réalité, pourtant, et à quelques exceptions près, le trend a beaucoup de peine à démarrer. Est-ce, comme l'insinue Mani Pirouz de Salesforce.com (cf. interview), parce que les marges sont ici plus faibles (du fait que le client ne doit pas acheter de licences), ou parce que le client est moins captif et peut à tout moment renoncer au service ? Dans le modèle classique, le client paie en effet une licence par utilisateur, à laquelle viennent s'ajouter des frais annuels de maintenance. Un logiciel offert sous forme de service, par contre, n'implique que le paiement d'une redevance par utilisateur et par mois. Le coût total est en général nettement inférieur, d'autant plus qu'il n'y a ni système, ni programme à administrer.

Il est un domaine pourtant où le logiciel sous forme de service perce vraiment : c'est le CRM (customer relationship management), la gestion de la clientèle, qui appuie dans leur travail les équipes de prévente, vente et service des entreprises et collectivités publiques.

A l'heure actuelle, un éditeur domine particulièrement ce marché et connaît une de ces histoires à succès comme elles se produisent régulièrement lorsque le vent tourne et qu'une nouvelle tendance vient à s'imposer. Il s'agit de Salesforce.com, à qui le reste de ce dossier est consacré, comprenant des entretiens avec le responsable du produit pour notre région ; avec le directeur de Nefos, l'un des partenaires qui met ce produit en œuvre ici ; et avec les responsables de cette application dans deux entreprises romandes.

Mais Salesforce.com n'est évidemment pas le seul fournisseur de solution CRM sous forme de service. Oracle propose par exemple ce qui s'appelle chez lui Oracle CRM on Demand, version SaaS du progiciel Siebel, dont la release 18, la deuxième majeure en six mois, a été annoncée en septembre dernier. Elle comprend nouvellement aussi une édition destinée aux assurances. Point intéressant, lié évidemment aux aspects légaux et à la sécurité : Oracle vient d'annoncer la disponibilité de ce service sur un centre d'hébergement en Europe.

Salesforce.com : une histoire à succès

Mani Pirouz, responsable du marketing des produits pour la région Allemagne, Suisse et Autriche chez Salesforce.com, a répondu à nos questions.

Pourquoi le CRM (gestion de la clientèle) a-t-il un tel succès dans la formule logiciel sous forme de service, alors que le concept peine à démarrer dans le domaine ERP ou financier ?

Les informaticiens des entreprises ont une longue expérience de la gestion interne, mais très peu dans le domaine marketing/vente, c'est un autre état d'esprit. C'est aussi un domaine où les choses changent très vite, contrairement à la production ou aux finances. Notre solution de gestion de la clientèle correspond à l'esprit des gens de la vente et du marketing. Elle est simple, intuitive et rapide à mettre en œuvre. Pour l'introduire, il n'est pas nécessaire de mener un long projet. Notre application peut en outre facilement être adaptée aux besoins des utilisateurs, et par les utilisateurs eux-mêmes, et des changements sont constamment possibles. Salesforce.com n'a, depuis le début, offert son produit que sous forme de service sur le Web. Nous ne l'avons jamais installé chez des clients et ne faisons pas d'hébergement de systèmes clients chez nous. Au départ, c'était une solution pour les PME qui n'avaient pas d'informatique. Aujourd'hui, les petites, moyennes et

« Les informaticiens des entreprises ont une longue expérience de la gestion interne, très peu par contre dans le domaine marketing/vente, c'est un autre état d'esprit. C'est aussi un domaine où les choses changent très vite, contrairement à la production ou aux finances. »

Mani Pirouz, Salesforce.com, responsable du marketing des produits pour la région Allemagne, Suisse et Autriche

grandes entreprises représentent chacune un tiers de notre clientèle.

Quelles sont les avantages de la formule SaaS pour les entreprises ?

Le client n'a pas besoin d'infrastructure, ne doit pas installer le logiciel ou l'administrer et ne doit se soucier ni des sauve-



gardes, ni des mises à jour (Salesforce.com publie trois nouvelles versions par an). Puisqu'il n'y a pas de machine à acquérir et à installer, les utilisateurs peuvent rapidement commencer à travailler avec le système. Ils peuvent aussi cesser de travailler avec cette application et ne plus payer. Mais nous supervisons l'utilisation et nous nous mettons en rapport avec le client si le système est sous-utilisé. Dans un tel cas, nous offrons du consulting et de la formation si nécessaire.

Ensuite, les avantages se situent aussi au niveau des coûts. Le coût du matériel et les licences tombent, le client paie mensuelle-



Comment gérer le trafic généré par les applications non-productives?



Utilisez les solutions SonicWALL de visualisation, contrôle et gestion intelligente du trafic

- Priorité du trafic pour les applications professionnelles en ligne
- Limitation du débit pour des applications non-productives
- Blocage des sites et applications web indésirables et illégales

Tester gratuitement les solutions SonicWALL dans votre réseau!
Tél: 0844 101 101
www.accessible.ch



accessible
NETWORK SECURITY
WEB APPLICATIONS

Salesforce.com : miniportrait

Basée à San Francisco, fondée en 1990, Salesforce.com occupe aujourd'hui plus de 5'000 collaborateurs et a réalisé, en 2010, un chiffre d'affaires de 1,9 milliard de dollars avec près de 90'000 clients. Le siège européen se trouve en Suisse, à Morges. La couverture de notre pays se fait à partir de l'Allemagne et de la France pour les deux régions linguistiques, mais le bureau de Morges abrite également une personne qui s'occupe de la vente auprès des grandes entreprises en Romandie et au Tessin, Xavier Tiberghien en l'occurrence, bien connu dans la région pour ses activités précédentes. Parmi les clients suisses figurent Nobel Biocare, Phonak, Edipresse, Romande Energie, l'École hôtelière de Lausanne et bien d'autres sociétés, notamment dans le domaine pharmaceutique.

Salesforce.com travaille ici avec différents partenaires, entre autres Nefos et Parx, tous deux basés à Zurich, Business & Décision à Genève, et Sword SA à Renens.

ment en fonction du nombre d'utilisateurs. Puis, la sécurité. Nous pouvons assurer une sécurité bien supérieure à celle que sont capables de mettre en œuvre la plupart des sociétés dans leurs locaux. Et, finalement, l'écologie. La formule SaaS entraîne une économie d'énergie substantielle au niveau global. L'ensemble de nos presque 90'000 clients est desservi par 1'500 serveurs seulement, machines de sauvegarde et de reprise après catastrophe comprises. L'utilisation de ces machines est évidemment beaucoup plus intense et efficace que si ces traitements étaient répartis chez chaque client.

Pourquoi le modèle SaaS ne connaît-il pas le même succès dans les autres domaines d'application ?

Les marges des éditeurs constituent certainement une des raisons. Les éditeurs établis veulent vendre des licences qui leur apportent des marges bien plus élevées qu'avec l'approche SaaS.

Un système de gestion de la clientèle ne tourne pas dans le vide, mais doit s'intégrer aux autres outils de gestion de l'entreprise. Comment cela est-il possible avec le mélange SaaS /applications internes ?

L'intégration de Salesforce.com avec SAP ou Oracle, par exemple, est monnaie courante. Généralement, elle est réalisée chez les clients par nos partenaires. L'échange de données, par exemple pour synchroniser les listes d'adresses ou les portefeuilles des clients, se fait dans les deux sens. En essence, notre produit dispose d'interfaces (API) pour communiquer avec ces systèmes. On peut également envisager cette communication au moyen d'un logiciel d'infrastructure (middleware).

Comment le client peut-il adapter le produit à ses besoins ? Cela ne risque-t-il pas de créer des problèmes lors des changements de versions ?

L'utilisateur peut facilement ajouter des nouveaux champs de données, par exemple, et définir ses processus de gestion. Les nouvelles versions n'ont aucun impact sur ces adaptations. Mais le client peut aussi, si nécessaire, développer des modules additionnels au moyen de notre plateforme de développement Force.com, également offerte sous forme de service. L'un de nos clients a ainsi développé une solution complète de centre d'appels sur cette base.

Nefos, partenaire de Salesforce.com

Robert Santner est directeur de Nefos SA, une société de services de 13 personnes, fondée en 2007 et basée à Zurich et à Munich. Sa spécialité: réaliser des projets CRM avec Salesforce.com. Ses clients proviennent en général des secteurs high-tech, télécoms, services et industrie des machines, mais elle a également introduit ce CRM chez Edipresse. Elle assure la gestion de ses projets, aide ses clients à optimiser les processus de gestion, réalise les interfaces avec d'autres systèmes et forme les utilisateurs. «ERP et CRM sont tous deux indispensables dans une entreprise», explique Robert Santner. «Mais les besoins et la dynamique sont dif-

« Les besoins et la dynamique d'un ERP et d'un CRM sont différents. Le CRM doit très rapidement pouvoir s'adapter à de nouveaux besoins liés à la dynamique du marché. SaaS offre cette flexibilité. »

Robert Santner,
directeur de Nefos SA

férents. Le CRM doit très rapidement pouvoir s'adapter à de nouveaux besoins liés à la dynamique du marché. SaaS offre cette flexibilité. En outre, l'idée du logiciel sous forme de service est déjà bien acceptée en Suisse.»

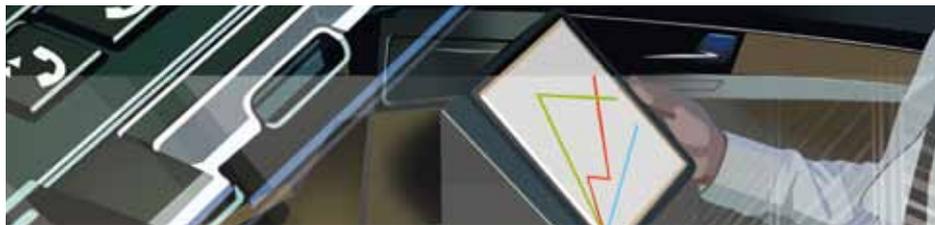
Lorsqu'on lui demande ce que ses clients pensent de la sécurité de cette technologie, il fait la différence entre sécurités technique, juridique et émotionnelle. La sécurité technique est certes assurée. Salesforce.com compte 90'000 clients, parmi lesquels figurent certaines des plus grandes entreprises mondiales. Elle peut et doit assurer un niveau de sécurité qu'aucune entreprise individuelle n'a les moyens de réaliser. La sécurité juridique (par exemple, l'obligation pour les banques de stocker leurs données en Suisse) peut évidemment fermer cette voie. Mais la difficulté principale est de nature émotionnelle: «Nos données ne sont plus chez nous!» Il n'y a, dans ce cas, rien d'autre à faire que de créer la confiance. Pourtant, plusieurs de ces sociétés ont déjà délocalisé leurs ordinateurs, c'est vraiment une question de confiance!

Edipresse : souplesse et puissance

Edipresse utilise le CRM Salesforce.com pour obtenir une bonne visibilité sur ses différents clients. Selon Thierry Miller, ad-

«L'important est que l'outil de CRM soit puissant et souple.»

*Thierry Miller,
administrateur CRM, Edipresse*



ministrateur CRM, les raisons suivantes ont poussé le groupe à choisir ce produit à la suite d'un processus de sélection.

- Le modèle SaaS/cloud permet une mise en œuvre plus rapide sans recours à des ressources informatiques.
- Le coût par mois et utilisateur est clairement prévisible.
- Aucune infrastructure à gérer.
- Le système est accessible de partout, également par iPhone et BlackBerry.
- Le reporting permet d'obtenir une vue d'ensemble des données clients.

Pour Thierry Miller, l'important est que l'outil de CRM soit puissant et souple. L'adaptation aux besoins de l'entreprise s'est faite ici purement par paramétrage, la programmation avec Force.com comportant, selon lui, le risque éventuel d'une adaptation de ces programmes lors d'une nouvelle version de Salesforce.com. En résumé, on apprécie chez Edipresse surtout la convivialité du produit, son coût avantageux, sa flexibilité et la possibilité d'y accéder de partout.

Romande Energie : intégration avec SAP et customisation

Romande Energie est utilisatrice de Salesforce.com depuis 2007 déjà. Stéphane Rinsoz, chef des ventes aux clients professionnels (grands consommateurs d'énergie), explique qu'au départ, ce système a été utilisé de manière isolée. En 2009, on s'est alors attaqué au projet de le synchroniser avec le système de gestion interne, SAP en l'occurrence. Opération effectuée avec l'aide

«Les adaptations sont faciles à réaliser, souvent en quelques jours, même moi je peux le faire»

*Stéphane Rinsoz,
chef des ventes aux clients professionnels, Romande Energie*

de deux sociétés de services, Skyvva, basée à Munich et spécialisée dans l'intégration Salesforce – SAP, et Neo Technologies de Renens, spécialiste SAP pour distributeurs d'énergie. Stéphane Rinsoz explique que Salesforce.com a été fortement adapté aux besoins internes. «Les adaptations sont faciles à réaliser, souvent en quelques jours, même moi je peux le faire», précise-t-il. Une customisation qui se fait ici non seulement par paramétrisation, mais également par développement de modules avec la plateforme Force.com. Malgré cela, les changements de version du produit de base n'ont jamais causé d'ennuis. Cette capacité d'adaptation est une des qualités de Salesforce.com particulièrement appréciée chez Romande Energie.

*Salesforce.com Sàrl
M. Xavier Tiberghien
route de la Longeraie 9
1110 Morges
www.salesforce.com*

*Nefos.com
Hardturmstrasse 123
8005 Zurich
www.nefos.com*

25 ans de succès programmé

ABACUS vi – Logiciel de gestion d'entreprise pour le Web – la génération Internet

> Facturation > Gestion des commandes > GPAO > Gestion de projets > Service après-vente > Gestion des salaires > Gestion financière > Fonctions de e-Commerce et de e-Business

ABACUS vi n'a besoin que d'un navigateur et d'une machine virtuelle Java. Les avantages: > Meilleure facilité d'utilisation > Des coûts d'installation et de maintenance moins élevés > Meilleure flexibilité

www.abacus.ch

ABACUS 

 **ABACUS**
business software

Splashtop, un pavé dans Windows

Loin de nous l'idée de raviver le vieux débat entre Windows et Linux. Pourtant, en dépit des améliorations apportées par la version 7, Windows conserve toujours un délai de chargement agaçant quand on est pressé de lire ses messages ou de prendre des notes. Or, nombre d'ordinateurs actuels ont du Linux dans Windows, sans qu'on ne le sache. Cette application s'appelle « Splashtop ». De manière transparente, elle ménage les nerfs des utilisateurs impatientes.



Préfêchée par les constructeurs

Même si l'on n'a jamais envisagé de passer de Windows à Linux, cette application semble s'imposer. Sur les ordinateurs portables de Dell, elle se nomme Latitude ON; sur les HP, Quick Web; sur les Lenovo, Quick Start 2. Elle est incorporée de manière transparente comme « accélérateur » sans avoir à attendre le chargement complet de Windows. Autre avantage, son utilisation n'impose pas le passage par les procédures habituelles de licence Linux (téléchargement de l'image ISO de la distribution, gravure sur un support, CD, DVD ou clé USB avant essai). Comme pour la plupart des applications en libre usage, il suffit de la télécharger, de l'installer et de relancer la machine. Aucun apprentissage

n'est requis, car Splashtop utilise l'interface du navigateur open source de Chromium de Google Chrome. Pour autant que l'on sache utiliser un navigateur – ce qui est le cas de l'immense majorité –, on sait se servir de Splashtop. En moins de la moitié du temps nécessaire au chargement de Windows, on est opérationnel.

Curiosités

Pour les utilisateurs éternellement pressés, les performances sont impressionnantes. Sur un ordinateur puissant (Windows 7 SP1, processeur Intel Core 2 quadruple cœur 2.5 GHz, 6 GO de mémoire vive, accélérateur graphique Intel GMA 3100), il faut 32 secondes pour charger Windows. Avec Splashtop, on est opérationnel en 10 secondes. Selon Phil Sheu, inventeur de l'application, « Splashtop est fait pour ceux qui passent leur temps sur des applications Web comme Facebook, Twitter, Gmail, Google Docs, en ajoutant un environnement de type navigateur rapide et sûr à l'environnement de bureau classique ». Splashtop utilise en fait le noyau Linux qui est à la base du navigateur Chrome de Google. Et pourtant, son moteur de recherche par défaut n'est pas celui de Google, mais Bing de Microsoft. Cet accélérateur ne possède pas d'applications natives en tant que telles, mais est livré avec des « plug-ins » comme Adobe flash. L'utilisateur n'est pas limité à de « pures » applications Web, mais peut, par

exemple, en ajouter d'autres comme Chrome Web apps Store.

Pas parfait

Lorsque l'on possède une bonne connexion à Internet, Splashtop peut facilement devenir l'environnement de bureau favori en raison de sa rapidité. Officiellement, il ne fonctionne pas sur tous les ordinateurs, mais la liste est beaucoup plus vaste qu'elle ne paraît à première vue. Inconvénient, tous les périphériques ne sont pas supportés, loin de là. L'affichage est limité à la résolution 1024x768. En outre, cet accélérateur n'est pas conforme à la norme de sécurité d'entreprise WPA2 (accès protégé en Wi-fi). On ne peut donc se connecter actuellement aux réseaux d'entreprise Wi-fi à haute sécurité. Ces défauts devraient vraisemblablement être corrigés sur les futures versions, car la demande est de plus en plus forte. Splashtop montre la voie à ce que devrait être un environnement principalement orienté sur l'informatique installée sur le « Cloud » et le Web plutôt que sur les PC eux-mêmes. Si l'on souhaite prendre un raccourci vers le Web, réduire le temps d'attente des applications, c'est certainement un outil précieux, toutefois perfectible. Même lorsque l'alternative Windows/Linux n'effleure pas l'esprit.

Alain R. Walon

eCom 2011

GENEVE

Salon du e-commerce &
de la e-communication

www.salon-ecom.com

1er salon du e-Commerce & de la e-Communication



Genève, le **Mardi 24 Mai**
Centre des conventions - La Praille

eCom est une opportunité unique de rencontrer les spécialistes régionaux des secteurs :

- .E-commerce & M Commerce
- .Gestion de contenu (CMS)
- .E-CRM et relation client
- .ERP

- .Business Intelligence
- .M-Communication et mobilité
- .Ergonomie & e-merchandising
- .Hosting

- .Paiement et sécurité
- .Logistique et transport
- .Web Marketing
- .Web 2.0

45 exposants - 22 conférences - 15 speedconfs

Informations et inscriptions **gratuites** sur www.salon-ecom.com

Gold sponsor



Silver sponsors



Bronze sponsor



PC sur mesure: une alternative attrayante aux produits du marché

Pour des applications standard ou spéciales, MEM SA propose aux PME des serveurs et PC assemblés à partir de composants haut de gamme, une administration à distance et un service de proximité compris.



Les entreprises doivent savoir qu'il existe d'autres solutions PC sur le marché que les produits des grands fournisseurs traditionnels. Il s'agit d'ordinateurs haut de gamme intégrant des composants standard du marché et proposés à des prix compétitifs par les assembleurs. Ces ordinateurs peuvent être configurés en fonction de besoins précis et le grand avantage pour le client est de disposer d'un service assuré localement. » Directeur de MEM SA, société établie au Mont-sur-Lausanne, Thierry Jacquat insiste sur cette dualité produits et services. Fondée en 1987 et forte de six personnes, MEM se veut un centre de compétences informatiques pour les entreprises ne disposant pas d'un spécialiste. « Nous configurons le matériel sur mesure et l'installons chez le client. Nous livrons et mettons en place également des logiciels, tels que Windows serveur ou PC, Exchange, Office, antivirus et outils de sauvegarde, de même que certains outils métier, AutoCAD, par exemple. Mais, surtout, nous installons chez nos clients des systèmes prêts à être utilisés. Et concluons avec eux des contrats de maintenance pour leur assurer un fonctionnement impeccable à longue échéance. Nous contrôlons, par exemple, en permanence que les sauvegardes sont bien effectuées et que tous les logiciels disposent des dernières mises à jour. Et, lorsque l'on nous appelle pour un problème, ce n'est pas un centre si-

tué dans un pays exotique qui répond, mais l'un de nos ingénieurs qui, si nécessaire, se rendra immédiatement sur place pour résoudre le problème. Le même principe vaut pour un nouveau système: tout est minutieusement testé avant la livraison. »

Partenariats stratégiques

Traditionnellement, MEM a pour clients principaux le milieu des hautes écoles (EPFL, HEIG, écoles des métiers). Aujourd'hui, elle axe ses efforts également sur les petites et moyennes entreprises de la région. Outre le service de proximité, l'un de ses atouts est la fourniture avec des délais de livraison très courts de PC haut de gamme pour des applications spéciales. Mentionnons, par exemple, des postes équipés de cartes graphiques spécifiques (de Nvidia, notamment), de disques SSD (mémoire flash) ultrarapides ou encore de cartes d'acquisition de données.

Depuis 2001, MEM est « Intel Premier Partner », certification qui lui assure une formation et un support de haut niveau. Tous les PC et serveurs qu'elle fournit sont basés sur les produits de ce fabricant. Notamment le serveur à lames Intel Modular (ci-contre), idéal pour une entreprise de 50 à 300 collaborateurs. Ce système peut être équipé de six

lames, chacune avec deux processeurs Xeon à 6 cœurs et 96 gigaoctets de mémoire, et comprend également un SAN avec 14 emplacements pour disques. Une telle machine se prête particulièrement bien à la virtualisation avec VMWare ou à des calculs intensifs.

MEM travaille également en partenariat avec Fastnet, éditeur de l'outil anti-spam MailCleaner utilisé par l'EPFL, la HEIG ou encore par VTX. Fastnet se charge notamment de créer et d'héberger les sites Web des clients de MEM.

MEM SA
En Budron D5
1052 Le Mont-sur-Lausanne
www.memsa.ch

Jean-Luc Perrenoud



Les clés USB dans les nuages

Les clés USB utilisées comme moyen simple de sauvegarde ou de transfert de fichiers sont vouées à disparaître ces prochaines années au profit de solutions en ligne.

La sauvegarde des données chez les particuliers ou les professionnels utilisant des notebooks est très souvent réalisée sur une clé USB ou sur un minidisque. Considérée comme fastidieuse, elle n'est pas forcément effectuée de manière systématique. Dans d'autres cas, par manque de temps ou simplement par ignorance, aucune sauvegarde n'est réalisée, ce qui peut parfois avoir des conséquences graves lorsque le disque d'un ordinateur est endommagé de façon irréversible.

Ce phénomène n'étant pas nouveau, de nombreux services de sauvegarde en ligne sont aujourd'hui proposés gratuitement aux internautes, en étant toutefois limités quant à l'espace de stockage mis à disposition. Bien que le concept soit souvent le même, l'approche et les options varient d'une solution à l'autre, ce qui les rend plus ou moins attractives.

Une duplication simple des informations

Le principe de base de ces applications en ligne comme «Dropbox – www.dropbox.com», «Sugarsync – www.sugarsync.com» ou «Wuala – www.wuala.com» est d'offrir un système de sauvegarde



automatique de certaines données par une synchronisation de fichiers et de répertoires entre des ordinateurs et un serveur externe. Cette méthode de sauvegarde permet ensuite de récupérer des données, soit par le même moyen pour les utilisateurs autorisés, soit par un lien donné, ce qui permet également de partager du contenu avec d'autres personnes, n'ayant pas forcément des droits d'accès.

De plus, les dossiers sauvegardés sur un serveur externe peuvent être synchronisés avec plusieurs ordinateurs, comme par exemple avec un Notebook utilisé en voyage et un ordinateur situé au bureau ou à la maison, ce qui permet non seulement d'accéder aux mêmes données à partir de différents endroits, mais également de dupliquer celles-ci sans devoir passer par une clé USB ou un minidisque externe. En parallèle, des Smartphones de type iPhone ou Android peuvent accéder à l'ensemble des fichiers stockés.

Un service basé sur des technologies d'avenir

La technique utilisée par ces diffé-

rents services est basée sur le principe du «Cloud Storage» ou du stockage des données dans les nuages (cf. nos récents articles sur le Cloud Computing), autrement dit l'ensemble des fichiers et des dossiers est envoyé et stocké sur des serveurs situés n'importe où dans le monde. Si, pour les utilisateurs, cela présente l'avantage de diminuer le risque de perte d'informations, ce concept pourrait avoir comme inconvénient, le vol possible des données. Pour palier ce problème, la plupart de ces solutions fonctionnent selon le principe du cryptage des fichiers stockés sur les serveurs et sur une transmission sécurisée. A noter que les clés USB ou les minidisques n'offrent pas de base d'équivalent en cas de perte ou de vol de l'un ou de l'autre. Concernant le choix, cela dépendra du besoin de chacun, sachant que Wuala est une entreprise suisse gérée par LaCie et qu'actuellement la solution la plus complète est celle de SugarSync.

Jean-Daniel Faessler

EMC: le vent en poupe

En même temps qu'il annonce une pléthore de nouveaux produits, le fabricant de systèmes de stockage et éditeur de logiciels d'archivage et de virtualisation affiche une progression spectaculaire au niveau mondial et suisse.

« Pour leurs sauvegardes, les entreprises veulent définitivement abandonner leurs systèmes de bandes magnétiques et les effectuer entièrement sur disques. Mais, sans déduplication, ce n'est aujourd'hui pas encore possible, la quantité de données est simplement trop grande », affirme Jacques Boschung, directeur d'EMC Suisse. Par déduplication, on entend le fait de n'archiver qu'une seule fois la même pièce, un e-mail avec ses annexes, par exemple, se bornant à signaler au moyen de pointeurs la présence de copies. Encore faut-il qu'un logiciel de déduplication de données présente la robustesse, l'efficacité et surtout la vitesse requises. EMC a, pour cette raison précisément, acquis en 2009



« Les entreprises veulent abandonner les bandes magnétiques. »

Jacques Boschung, directeur d'EMC Suisse.

la société Data Domain, editrice d'une telle solution qui permet d'économiser jusqu'à 95% de l'espace de stockage nécessaire.

Le problème des sauvegardes a toujours été une épine dans le pied des responsables des systèmes. Elle l'est d'autant plus aujourd'hui que les quantités de données à sauvegarder deviennent astronomiques, des dizaines de téraoctets par jour ne constituant pas l'exception. Le temps nécessaire à leur copie sur bande dépasse alors la fameuse « fenêtre de sauvegarde » correspondant aux heures de faible activité dans l'entreprise et déborde sur le début de la production du lendemain matin, situation évidemment fort indésirable. Le remplacement des bandes par des disques constitue une des voies pour pallier ce problème. Dans ce contexte, EMC propose son

logiciel VTL (Virtual Tape Library) avec déduplication, qui émule sur des batteries de disques rattachés par SAN le fonctionnement de 64 bandothèques pouvant accueillir jusqu'à 250'000 cassettes virtuelles. Disponible pour les systèmes d'exploitation ouverts, ainsi que pour les serveurs System i d'IBM, ce logiciel gère cet espace de stockage exactement comme s'il s'agissait d'un ensemble de bandes magnétiques.

Méga-lancement

Le 19 janvier dernier, EMC a effectué le plus grand lancement de son histoire, ajoutant au catalogue plus de 40 nouveaux produits et technologies de stockage. En résumé, il s'agit de:

- VNXe, un système d'entrée de gamme destiné aux PME. Utilisable en configuration de serveurs virtuels, vendu par l'intermédiaire de partenaires, le prix de départ de ce système se situe en-dessous de 10'000 francs;
- La nouvelle gamme de systèmes de stockage VNX, qui remplace SAN Clariion et NAS Celerra, trois fois plus rapides que leurs prédécesseurs;
- Des fonctionnalités logicielles destinées aux armoires de stockage haut de gamme Symmetrix VMAX, permettant aujourd'hui à ces systèmes de stocker des pétaoctets de données et de prendre en charge des millions de machines virtuelles. Mentionnons notamment la nouvelle version de FAST, le logiciel de hiérarchisation automatique du stockage. Les systèmes Symmetrix VMAX constituent la base pour la mise sur pied d'un nuage privé (private cloud), système informatique totalement virtualisé et utilisé à la demande en fonction des besoins;
- De nouvelles fonctionnalités de sauvegarde et d'archivage Data Domain avec déduplication des données.

Revenons brièvement sur FAST (Fully Automated Storage Tiering, soit hiérarchi-

Systèmes d'enregistrement de temps



Bodet SA
Rue de l'église 5 - CP 12
2852 COURTETELLE
Tél. 032 421 34 20 - Fax 032 421 34 21
www.bodet.ch

Gestion des temps



Bixi Systems

Contrôle d'accès | Gestion des temps

En Budron D 5, 1052 Le Mont-sur-Lausanne
Tél. 021/653 43 43, Fax 021/653 47 47
www.bixi.ch - bixi@bixi.ch

sation du stockage entièrement automatisée). Ce logiciel choisit la baie de stockage appropriée à la fréquence d'utilisation de chaque donnée: mémoires flash (SSD) pour les plus volatils (typiquement 5% du volume), disques 15'000 tours (20%) pour les données à utilisation normale, disques SATA (75%) pour celles qui stagnent.

Rappelons finalement qu'EMC vient d'acquérir Isilon, créatrice d'une solution de clusters de stockage destinés à enregistrer dans un système de fichier unique de très grandes quantités de données (plusieurs pétaoctets) provenant, par exemple, d'études de séquences génétiques ou d'études sismiques pour la recherche de gaz naturel ou de pétrole.

Performances records

Localisée à Zurich, Berne et Gland, la filiale suisse d'EMC occupe 180 collaborateurs. Son chiffre d'affaires n'est pas communiqué, mais dépasse certainement 150 millions de francs. Jacques Boschung n'est par contre pas avare de renseignements sur la progression des affaires en 2010. Dans le domaine de la sauvegarde sur disque avec déduplication, les ventes ont augmenté de 124% et dans celui des systèmes pour grandes entreprises (Symmetrix VMAX), de 100%! En tout, le chiffre d'affaires suisse a augmenté de 28% (46% même au 4^{ème} trimestre) et la part de marché de 30%, atteignant les 52% du marché helvétique dans

le domaine des plateformes «entreprise» (grandes sociétés). EMC Suisse compte parmi ses grands clients helvétiques Swisscom, CS, Roche, ainsi qu'une grande caisse-maladie valaisanne.

Et il en est de même au niveau mondial. Pour l'année 2010, la firme basée à Hopkinton près de Boston, fondée en 1979 et qui emploie à l'heure actuelle près de 50'000 collaborateurs, a réalisé un chiffre d'affaires record de 17 milliards de dollars (+21%) et un bénéfice de 1,9 milliard (+75%), «meilleure performance de l'histoire de la société», selon Joe Tucci, son PDG.

Jacques Boschung attribue ces excellents résultats aux tendances qui marquent aujourd'hui le marché et qu'EMC est apparemment en mesure de satisfaire de manière excellente:

- Le passage des bandes aux disques pour l'archivage;
- Le stockage virtuel de données dans un Cloud avec automatisation de l'attribution du type de disque en fonction du taux d'utilisation de chaque donnée (FAST);
- Le Virtual Memory Provisioning, soit le fait d'allouer dans une configuration totalement virtuelle davantage de mémoire à chaque système qu'il n'en existe au total, misant sur le fait que, dans leur ensemble,

Localisée à Zurich, Berne et Gland, la filiale suisse d'EMC occupe 180 collaborateurs. Son chiffre d'affaires n'est pas communiqué, mais dépasse certainement 150 millions de francs.

les systèmes n'utiliseront jamais tout ce qui leur est alloué (semblable au surbooking en aviation). Cette façon de procéder élimine les goulets d'étranglement et permet d'économiser jusqu'à 20% de la mémoire totale;

- En collaboration avec VMWare (qui lui appartient) et Cisco, EMC offre en outre les systèmes intégrés et préconfigurés Vblocks, boîtes virtuelles à l'architecture prédéfinie qui contiennent à la fois les processeurs, les disques et les composants réseau nécessaires. Ils disposent notamment d'une console d'administration unique.

*EMC Computer Systems SA
Hardturmstrasse 181
8005 Zurich
suisse.emc.com*

Jean-Luc Perrenoud

SOLVAXIS.

VOTRE PARTENAIRE
EN TOUTES
CIRCONSTANCES

Editeur, intégrateur et distributeur
de solutions de gestion pour PME
depuis 1987



New Access: un front office global

Aujourd'hui, les banques de gestion de fortune doivent proposer aux clients individuels les services de pointe qu'elles fournissaient voici peu encore aux clients institutionnels: gestion optimisée des actifs, projections de cash flow, simulations, contribution des classes d'actifs à la performance, etc., en y ajoutant une connaissance pointue du client. Outre des exigences réglementaires en constante évolution, ces nouveaux paramètres mettent en évidence la valeur stratégique des logiciels de front office intégrés, performants, rapides, complets, mais également pratiques et conviviaux. Bref, un front office global.

Fusions dans le logiciel bancaire

Ceci explique les fusions récentes dans le domaine des logiciels spécialisés qui ne sont pas légion. Après l'acquisition d'Odyssey par Temenos, en octobre dernier, pour créer TripleA, c'est fin janvier qu'a été annoncé le rapprochement de deux spécialistes genevois très complémentaires: New Access et Delta Concept. Alexis et David Sikorsky (New Access) prennent le contrôle de Delta Concept, tandis que Pierre-Yves Sacchi en conserve la direction et reste actionnaire minoritaire. « Nos clients nous demandaient de leur concocter un outil informatique qui couvre tous les besoins de leurs gestionnaires en ce qui concerne les portefeuilles, les CRM (Customer Relationship Management) et les documents. C'est pourquoi je

voulais absolument acheter le logiciel Equalizer développé par Delta Concept », résume le patron de New Access. Sa société possédait déjà, avec « Branch », une puissante plateforme intégrée dédiée à l'acquisition et à la gestion de la relation clients adoptée par de nombreuses banques. En 2008, New Access a développé son internalisation avec l'ouverture d'une succursale à Singapour. Sa clientèle est répartie entre le Moyen-Orient, l'Extrême-Orient et l'Europe. Elle œuvre,



De gauche à droite : Alexis Sikorsky, Pierre-Yves Sacchi et David Sikorsky.

entre autres, pour CIC Bank à Singapour, le Crédit Agricole (France), le Credit Suisse Private Banking (Madrid) ou encore Lombard Odier.

Complémentarité

Développé par la société genevoise Delta Concept, Equalizer est, comme son nom l'indique, un concept novateur d'intégration et de navigation possédant l'avantage de temps de mise en place extrêmement

courts sur n'importe quelle plateforme bancaire, lors des migrations notamment. Equalizer a ainsi remporté les suffrages de la Royal Bank of Canada d'abord, puis du CCF et du groupe Banque Privée Edmond de Rothschild, avant d'attirer l'attention du groupe HSBC Private Bank qui, après l'intégration du CCF et de Guyerzeller, a signé un contrat groupe pour toutes ses unités private banking en janvier 2007. « Maintenant, nous possédons un produit que nous

sommes les seuls au monde à avoir », constate avec fierté Alexis Sikorsky. Fort des comparaisons faites, il affirme: « Nous sommes les seuls à pouvoir vendre un front office global pour les acteurs du private banking. » Il existe bien la concurrence très sérieuse de Temenos, avec son logiciel Odyssey, mais il lui manque la gestion de documents. Or, c'est un point fort de New Access avec son système de gestion électronique de documents bancaires Logical Access et son logiciel de production de documents et de reporting Xeres.

Croissance internationale

La fusion des deux sociétés devrait leur permettre de gagner encore des parts de marché sur la place financière genevoise, mais aussi d'entrer sur le marché allemand ainsi qu'à Londres, Luxembourg et Lugano. « Nous voulons aussi accéder aux régions asiatiques où nous ne sommes pas encore, comme la Chine », indique Alexis Sikorsky.

Alain R. Walon

2011, l'année des nouveaux enjeux pour les appareils mobiles

Comme chaque année, le Mobile World Congress, qui s'est déroulé du 14 au 17 février à Barcelone, a dévoilé de nombreuses nouveautés dans le domaine des appareils mobiles.

Les annonces faites durant cette semaine de congrès ont clairement montré que le marché des mobiles et des tablettes PC est encore en plein essor, malgré la récente crise économique mondiale. En réalité, la bataille entre les principaux acteurs dans ce domaine ne fait que commencer et les gagnants actuels ne seront pas forcément ceux de demain.

Depuis l'arrivée des systèmes d'exploitation Android de Google et iOS d'Apple il y a trois ans environ, la vision de la communication mobile a complètement changé. L'Internet nomade ayant auparavant de la peine à décoller malgré de nombreux efforts de la part des opérateurs, ce n'est qu'après l'introduction de ces deux nouveaux systèmes et appareils mobiles liés que les usagers se sont réellement mis à utiliser régulièrement les réseaux mobiles comme moyen d'échanger de l'information.

Android en tête de classement dans le domaine des Smartphones

Parmi les nombreux fournisseurs, Android, représenté par son petit bonhomme

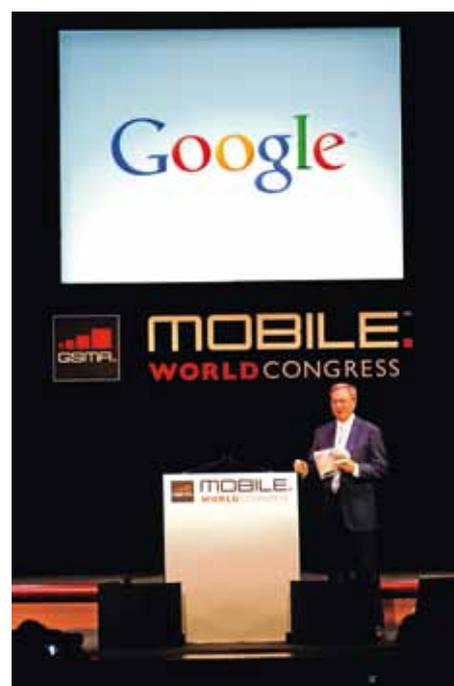
vert, était omniprésent et semble s'être fait la part belle durant ce salon, avec la démonstration de nombreux nouveaux produits utilisant ce système d'exploitation, à l'exemple du Samsung Galaxy S2 et de sa tablette Galaxy Tab 10.1, du Sony Ericsson Xperia Play ou de LG avec son Optimus 3D et sa tablette Optimus Pad.

HTC a, de son côté, dévoilé cinq nouveaux smartphones sous Android composés du Desire S, du Wildfire S et de l'Incredible S en reposant principalement sur un design plus moderne, mais avec peu de nouveautés technologiques, si ce n'est pour les deux derniers modèles ChaCha et Salsa, équipés d'une touche spécifique pour les utilisateurs Facebook. En parallèle, HTC a également présenté une nouvelle tablette sous le nom de «Flyer», composée d'un écran de 7 pouces et tournant sur la prochaine version du système d'exploitation Android 2.4 et non Honeycom, la version 3.0 à laquelle nous aurions pu nous attendre.

Une stabilisation des systèmes d'exploitation encore à venir

Avec ses nombreux fournisseurs, Google augmente chaque jour sa part de marché. Néanmoins, son problème majeur réside dans la multitude de versions à maintenir, qui s'élèvent à pas moins de sept en l'espace de trois ans, ce qui complique la vie aux développeurs et utilisateurs.

De l'autre côté, en perte de vitesse depuis plusieurs années, Microsoft avec son nouveau système d'exploitation Windows phone 7, a annoncé une prochaine mise à jour comprenant enfin l'option multitâche et plus tard dans l'année, l'introduction de son navigateur Internet Explorer 9 mobile, supportant notamment l'HTML5. Microsoft et Nokia ont aussi essayé de rassurer les opérateurs, suite à leur annonce d'alliance pour



battre Android, mais cela ne semble pas encore gagné.

La fondation Mozilla, avec son navigateur Firefox, a annoncé la prochaine disponibilité d'une version bêta 5 pour les mobiles tournant sous Android. Gemalto, entreprise hollandaise, a, quant à elle, communiqué le lancement d'une carte SIM incorporant des fonctions spécifiques pour Facebook, qui rend possible l'accès au réseau social à partir de téléphones mobiles basiques.

L'utilisateur n'aura donc cette année que l'embarras du choix, sachant toutefois qu'en dehors du design et des technologies proposées, ce sont souvent les applications disponibles qui font la différence.

Jean-Daniel Faessler

Business Roadshow 2011

- > **Vous êtes patron d'une PME**, cadre, indépendant?
- > **Vous voulez gagner en efficacité** sans augmenter vos frais fixes?
- > **Vous cherchez des solutions** pour améliorer votre organisation, simplifier votre administration, faciliter le traitement des questions financières?
- > **Vous aimeriez connaître les meilleures offres** et les dernières nouveautés sans rencontrer plusieurs interlocuteurs, perdre un temps précieux à lire de la documentation ou à surfer sur le Net?

RENDEZ-NOUS VISITE, profitez de la présence de spécialistes à deux pas de chez vous!

Informations et inscription gratuite sur www.businessroadshow.ch

AgenceWeb



AgenceWeb SA est une entreprise suisse de renom – 4000 clients dans 72 pays – qui développe des solutions Internet efficaces et rentables pour les PME. Très active dans l'**emailing marketing**, la société édite le BlogEmailing.com. Parmi ses applications les plus connues, **Mailpro™** une solution d'**emailing**.

Mailpro™ est un logiciel d'envoi de newsletters, une solution online qui ne nécessite aucune installation et fonctionne sur PC, Linux et Mac en utilisant votre navigateur Internet. Mailpro™ est une solution complète pour l'**emailing** permettant, même aux moins expérimentés, de créer, d'envoyer et de suivre une campagne emailing. Simple d'utilisation, c'est un outil pensé pour les PME et pouvant être utilisé même pour de petits envois.

www.agenceweb.com

CCV-jeronimo (Swiss)



Que vous agissiez depuis votre bureau ou soyez toujours sur la route, que vous traitiez quelques dizaines de clients par jour ou plusieurs centaines, que vous soyez commerçant ou exerçiez une profession libérale: CCV-jeronimo vous propose une solution sur mesure en matière de **systèmes de paiement par cartes** de crédit et de débit.

Grâce à sa gamme étendue de systèmes – terminaux fixes ou mobiles, ou solutions intégrées – CCV-jeronimo s'adapte à toutes les situations. Les systèmes JERONIMO pour le paiement électronique se caractérisent par leur **sécurité**, leur **rapidité** de transaction, leur **robustesse**, leur **simplicité** d'utilisation et leur **design**.

Résolument orientée clients, la société CCV-jeronimo a su donner leurs lettres de noblesse aux notions de service et d'innovation. Hier, aujourd'hui et demain.

www.ccv.ch

Digital Pen Corporation



Entrez dans l'ère digitale, transformez vos documents en un seul clic! Vos solutions informatiques sur mesure.

DÉVELOPPEMENTS SPÉCIFIQUES

Finance / Assurances / Médical / Industrie / Immobilier / Bâtiment / Construction

www.digitalpencorp.com

Duplirex



Duplirex SA, votre centre bureautique!

La société DUPLIREX SA, dont le siège social est implanté à Bulle, compte parmi les fournisseurs romands leaders sur le marché des **solutions dédiées à la bureautique numérique** et à la gestion des documents.

Nos solutions apportent une véritable valeur ajoutée aux entreprises qui cherchent à optimiser leurs coûts.

DUPLIREX met un accent tout particulier sur l'**innovation** et le développement durable dans son domaine.

www.dupli.com

Elite Fondation de prévoyance



Elite Fondation de prévoyance permet aux cadres, dirigeants de PME et indépendants d'investir dans la **prévoyance professionnelle libre** (hors-LPP) en franchise d'impôt tout en bénéficiant d'avantages incomparables dans le domaine de la gestion des liquidités.

En adhérant à Elite Fondation de prévoyance, l'entreprise choisit un plan de prévoyance de la catégorie A ou B, selon si elle confie à la caisse la **stratégie de placement** ou en décide elle-même. Un choix qui dépend de la structure de l'entreprise, de la branche d'activité et du salaire des assurés.

Choisir Elite Fondation de prévoyance c'est la garantie de réunir trois avantages simultanément: une **gestion sur mesure** de vos avoirs de prévoyance, des **placements hypothécaires performants** et une **optimisation de la charge fiscale**.

www.elitefondation.ch

ELO Digital Office



ELOprofessional, optimisez vos processus!

ELOprofessional, solution client-serveur modulaire conçue pour les besoins des PME, permet de créer une solution ECM/DMS personnalisée et adaptée aux exigences de l'entreprise. ELO peut être intégré dans une multitude d'applications PGI, GRC, CAD, d'e-mails et dans les produits Microsoft Office.

Avec ELO, vous économisez du temps, de l'argent et du papier.

Le système ELO regroupe sur une plateforme centrale vos documents électroniques et papier, et vous les restitue d'un simple clic de souris. Les avantages: accessibilité centrale et rapide de toutes les informations, possibilité de lier les e-mails aux processus de travail, enregistrement de l'historique des modifications, respect des directives légales en matière de conservation des documents, etc.

www.elowe.eu/wcm/fr/accueil

EPLAN Software & Service



La société Eplan Software & Service SA, forte de son expérience de 26 années d'existence dont 24 années sous le nom d'Infographics SA, est en Suisse un **des principaux partenaires de la société Autodesk**, 5^e éditeur de logiciels au monde.

Eplan Software & Service SA développe son propre logiciel Eplan dans le domaine de l'électricité, qui est représenté dans plus de 50 pays. Nos autres domaines: l'architecture, la

construction et les métiers qui s'y rapportent, la mécanique, le multimédia et l'infographie (PAO avec Adobe).

Forte de sa longue expérience et de son équipe de professionnels à l'écoute de ses clients, notre société vous propose des solutions adaptées à votre entreprise, mais également: conseil, suivi, installation, intégration, support et formation.

www.eplan.ch

Gerber Systems & Networks



Actifs depuis plus de 20 ans dans les services d'infrastructure informatique et dans l'ingénierie logicielle, nous vous apportons une vision globale pour un partenariat unique.

INFORMATIQUE / **Infrastructure** (concevoir, installer et maintenir votre parc informatique) / **Logiciels métiers** (installation, paramétrage, formation et support, WinBIZ, OroTimesheet, xppCRM et La Gestion des Vendanges) / **Développement de logiciels**, de l'analyse au déploiement de la solution

INTERNET / **Hébergement applicatif**: hébergez vos applications dans notre infrastructure (accès à distance, sécurité, réduction des coûts, support, accessible depuis Windows, Mac et Linux, etc.) / **Conception de sites Internet** rapide, à un prix abordable et vous pouvez gérer le contenu / **Mise en œuvre de site marchand** (e-commerce intégré à WinBIZ, etc.)

www.gerber-systems.ch

La Poste Suisse, PostFinance



Dans les domaines des paiements, des placements, du financement et de la prévoyance, nous fournissons des **services financiers grand public fiables et personnalisés**.

Notre position de **leader du trafic de paiement en Suisse** est illustrée par quelques chiffres: 894 millions de transactions, des avoirs sous gestion pour 84 milliards, 1'220'000 millions de clients pour notre solution E-Finance (gestion d'un compte postal par Internet), et la gestion de 4'079'000 comptes postaux.

Nous offrons à nos clients des **prestations innovantes pour les paiements**, tels le E-payment, E-Facture en B to B et B to C ou mobile payment. Nous offrons aussi diverses possibilités de placement et de financement attrayantes.

www.postfinance.ch

Masset



Fondée en 1945, la société Masset SA a racheté Buromat SA et Markor SA pour constituer le Groupe Masset (Lausanne, Genève, Yverdon, Rarogne et Payerne). Ses domaines d'activité: distribution de systèmes d'impression, copieurs, multifonctions, imprimantes et solutions informatiques, gestion de contenu d'entreprise, d'organisation des systèmes d'information et gestion documentaire.

VS	Martigny	ME	30 mars	Méridien Hôtel du Parc (Rue Marconi 19)
FR	Bulle	JE	14 avril	Espace Gruyère (Rue de Vevey 136)
GE	Genève	MA	10 mai	Hôtel Ramada Encore, La Praille (Rte des Jeunes 10-12, Carouge)
VD	Lausanne	JE	19 mai	Hôtel de Ville de Bussigny (Rue de Lausanne 1)
NE	Neuchâtel	ME	22 juin	Patinoires du Littoral (Quai Robert-Comtesse 4)

Près de chez vous!
Entrée gratuite
De 9h à 18h, non-stop

Informations et inscription gratuite:
www.businessroadshow.ch

Principal distributeur en Romandie de la marque Kyocera, un des fabricants de systèmes d'impression les plus écologiques au monde, **Masset SA s'engage en faveur du développement durable**. Dans le cadre du roadshow, elle présentera le «Kyocera FS-C8020 MFP». Ce modèle, idéal pour les PME, copie, scanne, imprime aux formats A4 et A3. Il est notamment équipé d'un introducteur de documents et du recto-verso.
www.masset.ch



Mettler-Toledo

Nos solutions industrielles répondent aux besoins des différentes étapes d'une multitude de processus de fabrication. Un grand nombre de nos clients de l'industrie des laboratoires font également appel à ces solutions.

Celles-ci s'intègrent à des processus très variés, depuis la réception des matières premières, le contrôle en ligne des processus ou le contrôle des emballages en fin de chaîne, jusqu'aux opérations logistiques et d'expédition.

De plus en plus fréquemment, ces solutions sont totalement intégrées à l'environnement informatique du client, contribuant ainsi à l'automatisation des flux de production.
<http://ch.mt.com>

Mobatime Swiss



Gestion du temps du personnel / Planification des horaires / Saisie et gestion des temps d'atelier / Projets / Contrôle d'accès du personnel et des visiteurs

MOBATIME SWISS offre une gamme de produits et de solutions pour les petites et grandes entreprises. Nos logiciels connus sous le label JBM, sont conçus pour couvrir les besoins «métier» des utilisateurs.

Basés au Mont-sur-Lausanne et à Dübendorf, nous garantissons support et service partout en Suisse, depuis plus de 60 ans. De nombreuses entreprises de grand nom ont opté pour les solutions MOBATIME.
www.mobatime.ch

Odys Informatique



Odys Informatique SA développe depuis plus de 15 ans des applications Windows, mobiles ou Web sur les plateformes Windows et IBM AS/400.

Gagnez en efficacité, augmentez votre volume de facturation!
OdysActivités²⁰¹⁰ – Solution de gestion d'heures et de mandats

Outil professionnel pour piloter efficacement les activités de l'entreprise: suivi en temps réel des mandats, analyses, décomptes des heures/vacances, connecteur WinBIZ, etc.

OdysCube – Solution d'extraction de données

Dénichez l'or dans vos données: accès direct aux informations des logiciels (WinBIZ, etc.), création de tableaux de bord, fonctions de filtres et de tris, exportation aux formats standards, etc.
www.odys.ch

Primelco System Device



Primelco System Device SA est une entreprise leader compétente dans les domaines des **solutions de systèmes de caisses et de la saisie des données mobiles**, dans les domaines de la vente au détail, de la vente en gros et demi-gros, de la logistique et de la gastronomie.

Découvrez également notre vaste choix de services complémentaires:

Partenariat de longue date avec EPSON, 4POS, ZEBRA, STAR, etc. / Accompagnement de projets / Conseil complet

et service après vente / Service technique à votre disposition / Information sur nos produits / Grande disponibilité de produits / Selon besoin, prêt de matériel

Basée à Baar, la société possède une filiale lausannoise qui lui permet d'offrir à sa clientèle romande un suivi optimal de proximité.

www.primelco.ch

Solid Solutions en Identification



Solid est une entreprise basée à Genève spécialisée dans la mise en place de **solutions pour la traçabilité et l'identification des personnes ou des objets par code-barres et/ou rfid**. Solid Solutions fournit également du matériel tel qu'imprimantes, étiquettes et rubans, terminaux mobiles ou scanners.

Nos spécialistes sont à même de vous conseiller pour l'élaboration de futurs projets, que ce soit pour la gestion des stocks, la préparation des commandes, le suivi des livraisons, les gestions des impressions simples ou complexes, le suivi et l'archivage de documents, ou les solutions mobiles pour agents nomades (techniciens, commerciaux ou agents sur le terrain).
www.solid.ch

Soluware



Soluware Sarl est une société informatique de conception, d'édition et de mise en place de **logiciels métiers** ou de progiciels spécialisés **dans tous les domaines de la gestion d'entreprise Economie[®]** (comptabilité), **soluTime[®]** (saisie des temps de production et des articles, lié à WinBIZ), **soluwareGC[®]** (logiciel de gestion de cotisations).

Nous offrons de nombreux services associés:

Ingénierie informatique / Gestion de projets informatiques / Développement d'applications / Mise en place et suivi d'infrastructures informatiques / Sites Internet / Intranet / CMS Joomla / Formation (centre de formation WinBIZ) / Audit des systèmes de gestions / Hébergement d'application (WinBIZ en mode hébergé)

Soluware Sarl est à Saint-Blaise (Neuchâtel), Saint-Imier (Jura bernois) et Prévèrenges (Lausanne).
www.soluware.ch

SwissSign



Avec les **certificats SSL** de SwissSign vous sécurisez vos sites web en chiffrant la connexion et en affichant un signe visuel à vos visiteurs. La Poste Suisse garantit l'authenticité de votre site, ce qui vous permet d'augmenter la confiance de vos clients envers vos services en ligne.

Avec les **certificats pour organisations**, SwissSign vous offre des solutions pour l'archivage et la facturation électronique en conformité avec les lois suisses.

Finalement, les **certificats pour individus** de SwissSign vous servent à signer et crypter vos e-mails ou pour l'authentification forte dans les situations où le «nom d'utilisateur et mot de passe» n'est pas suffisant.

Tous nos certificats sont disponibles dans notre boutique en ligne ou via une solution Managed PKI.
<http://swissign.com>

TCPOS



Entreprise leader dans le secteur de la technologie de l'information, TCPOS conçoit des **applications d'encaissement pour les entreprises de la restauration** (traiteurs, hôtellerie, loisirs, collectivités) **et de la vente au détail** sur

la base des connaissances approfondies de ses spécialistes et des services de haute qualité.

TCPOS offre des services de conseils, développement, installation et maintenance pour assister les clients dans toutes les phases du développement et de la mise en œuvre.

Le programme a été développé en 1994. Aujourd'hui TCPOS emploie environ **90 spécialistes du secteur POS** sur les sites de Lugano, Zurich, Lausanne, Milano (IT), Saarbrücken (DE) et Paris (FR).
www.tcpos.ch

WinBIZ Business Solutions



Depuis 1993, plus de **35'000 utilisateurs** font confiance aux logiciels d'entreprise WinBIZ et évoluent facilement au travers des changements technologiques, économiques et législatifs. C'est pourquoi des centaines de **fiduciaires** utilisent activement cette solution de gestion, tout en la proposant à leurs clients.

WinBIZ s'utilise aussi en réseau. De nombreuses possibilités de **connexion** s'offrent aux utilisateurs (instituts financiers, e-commerce, e-mailing, Microsoft Office, Open Office, etc.). Les logiciels WinBIZ sont **prêts à l'emploi**. La comptabilité, la facturation et les salaires sont rapidement centralisés. Vous gagnez en efficacité. En plus des fonctionnalités standards, WinBIZ contient des solutions qui répondent aux besoins spécifiques de nombreux domaines d'activités (entreprises du bâtiment, automobiles, transports, associations, entreprises de services, etc.).

Nouveautés: **WinBIZ 9, WinBIZ E-banking**
www.winbiz.ch

xpp services



xpp services propose sa gamme de logiciels de gestion, **simples et personnalisables. Complétez votre logiciel WinBIZ avec...**

xppCRM, une solution de gestion clients comprenant multi-contacts, délégation et suivi des tâches, calendriers partagés, communications, pour une collaboration efficace dans votre entreprise.

xppPRJ, une solution de gestion de projets comprenant jalons, tâches, risques, revenus/dépenses, heures, pour un suivi opérationnel en temps réel.

xppSAV, une solution de gestion du service après-vente comprenant interventions, équipements, consommables, contrats de maintenance, base de connaissance, pour un meilleur traitement des demandes de vos clients.

Une version mobile est également disponible.
www.xpp-services.ch

YourShop



Solution globale de location qui inclut le logiciel et l'hébergement, YourShop intègre en permanence les plus récentes technologies e-commerce, ainsi votre magasin bénéficie de mises à jour régulières.

Nous proposons un service entièrement conçu pour répondre à vos exigences de satisfaction clients, de sécurité et de rapidité.

Notre solution comporte de nombreuses possibilités (offres spéciales, nouveautés, liens sociaux, etc.) vous permettant d'attirer l'attention de vos clients pour obtenir le plus grand nombre de ventes.

YourShop est interfacé avec l'ERP de WinBIZ.
<http://yourshop.com/>



Les fabricants informatiques sourient à nouveau

Certains événements sont incontournables dans le secteur informatique suisse. La publication annuelle des résultats de l'étude Weissbuch 2011, à la fin de la saison d'hiver, en est un. Les chiffres de cette année sont positifs. Une raison supplémentaire pour les commenter dans cette colonne mensuelle de l'association faîtière informatique romande.



Une fois n'est plus coutume, les nouvelles paraissent bonnes. Le marché informatique suisse du hardware se porte bien mieux en cette sortie de crise. L'an dernier, ce secteur a généré un chiffre d'affaires de 3,9 milliards de francs, en hausse de 8,5% par rapport à 2009.

Jamais la Suisse n'a compté autant d'ordinateurs de bureau et de portables. Leur nombre a dépassé, pour la première fois, les deux millions d'unités et accusent une croissance record de 10,9% pour la première catégorie et de 12,8% pour la deuxième.

Sans surprise, le prix moyen de ces ordina-

teurs continue de diminuer régulièrement (-4,9%), mais de façon moins marquée que l'année précédente, crise oblige.

Les marques ne sortent pas toutes gagnantes de cet exercice. Le leader du marché Hewlett-Packard a essuyé quelques revers et perdu 3,1% de parts de marché en 2010, pour occuper actuellement 32,8% de la branche devant son concurrent Acer (17,8%). Apple, dans le rôle du médaillé de bronze, s'accapare 13,4% du secteur.

L'étude a intégré les deux types de nouveaux appareils que sont les smartphones et les tablettes PC. Ces téléphones intelligents représentent actuellement près de 40% du parc des téléphones cellulaires helvétiques. Apple continue d'asseoir son leadership en la matière puisque plus de la moitié de ses téléphones

Weiss, cette tendance devrait se maintenir à l'avenir car les smartphones

et Apple devraient développer leurs parts de marché de 44% en 2011 au détriment de ceux qui les suivent. Mais ces appareils ne sont pas les seuls à connaître une forte croissance. L'an dernier, les Suisses ont acheté 110'000 tablettes PC, en dépensant quelque 100 millions de francs. Apple peut une nouvelle fois sourire, puisque neuf tablettes sur dix provenaient de ses fabriques d'iPad. Et leur nombre pourrait tripler cette année.

Le marché des serveurs a également connu une progression fulgurante. Leur chiffre d'affaires a augmenté l'an dernier de 34%, passant de 430 à 576 millions de francs. Cette progression ne s'explique pas uniquement par le nombre supplémentaire de serveurs commercialisés (+59'000 exemplaires), mais également par la progression de 2'000 francs du prix moyen d'acquisition de ces machines qui se place désormais légèrement sous la barre des 10'000 francs. Cette augmentation du prix moyen d'acquisition s'explique par la virtualisation croissante des entreprises et par leur besoin accru de capacité de calcul et de processeurs de dernière technologie qui font les choux gras des marques fabricantes que sont HP, IBM, Dell et Fujitsu au détriment des assembleurs qui ont perdu 22,6% de parts de marché.

Mathieu Janin
GRI

jlpi Jean-Luc Perrenoud informatique

Informatique:

Analyse d'applications, cahier des charges

Analyse et modélisation de données

Journalisme:

Articles, fiches de références, publiereportages

Traductions de textes allemand/anglais en français

021 784 19 44 www.jlpi.ch j-l.perrenoud@bluewin.ch

h i g h - t e c h
tournent sous
système d'ex-
ploitation iOS
(iPhone) et 23%
sous Android,
le système d'ex-
ploitation conçu
par Google. Les
autres systèmes
(Symbian, We-
bOS, BlackBerry
et Windows 7)
se partagent les
miettes restantes,
soit 25% du mar-
ché pour ces
quatre marques.
Selon Robert



Ai-je vraiment mis en pratique ce que j'ai appris à l'école ?

Fin 2010, le Swiss Forum for Education Media livrait le résultat de discussions d'une centaine de personnes autour de dix tendances liées au domaine de la formation. Voici le résumé de l'un de ces forums*.



Le Swiss Forum for Education Media s'est tenu en octobre 2010 dans le cadre du World Didac à Bâle.

Les institutions officielles de formation seront-elles réduites à valider des qualifications et à décerner des certifications ?

Bien avant l'arrivée des technologies de l'information et de la communication (TIC), les individus acquéraient, déjà hors de l'école, un savoir et un bagage souvent bien plus significatifs que les connaissances péniblement emmagasinées. Le pédagogue suisse Pestalozzi mentionnait l'importance de former l'esprit autant que le cœur et la main, une philosophie qui imprègne encore le système. L'Ecole de demain ne sera pas une institution désincarnée qui se bornera à certifier des compétences et à compter les points obtenus dans des tests administrés par ordinateur. A condition de bénéficier de moyens suffisants, elle restera un lieu d'intégration sociale, une « école de la vie »,

dans laquelle on apprend aussi à collaborer, négocier, renoncer à ses idées préconçues et accepter des avis et des éclairages différents.

Ce qui change avec les TIC

C'est le passage marqué d'une logique « push » à une logique « pull ». L'Ecole « pousse » vers les apprenants un ensemble de connaissances à digérer, qu'ils aient de l'appétit ou non. Elle s'efforce, par des méthodes diverses, à susciter des compétences comme la logique ou le recul critique. Avec le recours aux TIC, les individus ont la possibilité de manger à la carte, de picorer ou de se rassasier aux buffets du savoir et de l'expérience partagée. Une Ecole qui sait susciter la curiosité et « apprend » à apprendre vaut mieux qu'une Ecole qui formerait des têtes bien pleines.

Il faudra trouver une répartition équitable entre savoir formel (inculqué à l'école) et savoir informel (acquis de manière autonome). Cet enjeu est aussi celui des plans d'études : ces derniers énoncent des objectifs minimaux, des compétences à acquérir, dans une perspective globale qui envisage la croissance de l'apprenant dans diverses dimensions.

L'exemple des pays en développement devrait suffire à nous indiquer la voie à ne pas suivre. Devant le dénuement ou la faillite du système public d'éducation, une multitude d'écoles privées très spécialisées proposent des formations à une jeunesse avide de faire ses preuves. Or, celle-ci se retrouve le plus souvent nantie de titres inutiles au moment de trouver un emploi.

Cet exemple nous ramène à la valeur des diplômes et des certifications : elle est garantie à condition qu'une Ecole de qualité énonce des objectifs d'apprentissage bien définis et ambitieux et qu'elle les poursuit en se donnant les moyens d'y conduire les apprenants. Il n'y a pas de désinstitutionalisation à redouter ou à susciter si l'Ecole maintient sa réputation et ses références.

Un titre permet d'être reconnu par des pairs, par des employeurs potentiels, mais son détenteur a encore tout à prouver. De son appétit à compléter sa formation, de sa capacité à innover, à appréhender l'inconnu, à faire face à l'échec, à adopter le comportement adéquat en équipe. Toutes ces choses qui ne se certifient et ne se codifient pas...

Christian Georges (modérateur)

Adapté par Cédric Michelet (Comité SISR)

*Vous trouverez plus de détails en ligne ainsi que le texte complet à l'adresse suivante : <http://www.ict-21.ch/com-ict/spip.php?article128>.

Auditer en continu les bases de données sensibles

Pour la plupart des entreprises, les bases de données sont des éléments-clés contenant des informations critiques pour le succès des affaires. Les fichiers clients, les secrets de fabrication, les informations personnelles des employés, entre autres, sont des données très sensibles. En cas de disparition, vol ou corruption de ces dernières, la pérennité et la réputation de l'entreprise peuvent se voir fortement affectées. Plusieurs cas, ayant récemment défrayé la chronique, auraient pu être évités grâce à un audit automatique des données sensibles (publication de la photo d'Hannibal Kadhafi dans les médias, vente de fichiers clients de banques aux autorités fiscales, etc).

Il est donc primordial de pouvoir tracer l'accès à ces données afin de prévenir les actions malveillantes ou en retrouver a posteriori leur auteur. Les traces d'audit doivent permettre de savoir qui accède à ces données (Qui?), la nature des actions réalisées (Quoi?), ainsi que le moment et

la fréquence des activités (Quand?). Ceci passe inévitablement par la mise en place d'audit continu sur les bases de données sensibles.

Si la plupart des bases de données proposent des fonctionnalités natives pour cela, leur configuration n'en est pas simple pour autant. Une mise en service hâtive et irréfléchie de l'audit mène bien souvent à la production d'une masse indigeste d'informations qui ne seront jamais consultées. Une configuration d'audit mal paramétrée peut également affecter les performances des systèmes hébergeant les données. Il est donc impératif de prendre le temps de la réflexion en définissant attentivement les besoins et en considérant les ressources à disposition (performances des systèmes, moyens financiers, ressources humaines) avant de se lancer dans un tel projet.

Une fois le cahier des charges réalisé, il s'agira, dans un premier temps, de définir avec précision les éléments à auditer en fonction des besoins. Dans une deuxième phase on identifiera la configuration la

plus appropriée pour générer uniquement les traces d'audit nécessaires et ne pas les noyer dans une masse d'informations inutiles. Finalement, on définira les procédures (alertes, rapports réguliers, etc.)

pour tirer profit de l'information récoltée. Ces procédures devront préciser les acteurs (Qui réalise les contrôles? Que faire en cas d'alertes? etc.), les actions à réaliser (Quelles données contrôler? Que faire en cas de seuil dépassé? etc.), ainsi que la fréquence des contrôles. Cela mène souvent à la mise en place d'un outil permettant le tri, le stockage et l'analyse des données pour simplifier et automatiser ces procédures.

Ces traces d'audit, une fois activées, peuvent être redirigées vers une solution de centralisation et d'analyse de traces (log management) comme NG-Screener de NetGuardians. Outre l'archivage à long terme en un point central, cette approche offre l'avantage de pouvoir mettre en relation les traces de la base de données avec celles d'autres éléments de l'infrastructure informatique comme les serveurs d'authentification, les éléments réseaux et de sécurité, ainsi que les autres serveurs et bases de données de l'entreprise. Il est ensuite possible de réaliser des analyses transversales et d'automatiser la génération de rapports ou d'alertes afin de faciliter l'audit continu de l'ensemble de l'infrastructure informatique de l'entreprise.

*Michaël Gingins
Professional Services Manager
NetGuardians SA*

Un white paper sur l'audit des bases de données Microsoft SQL Server® est téléchargeable à l'adresse: <http://netguardians.ch/index.php/resources/publications/102-wp-mssqlaudit>

BPM for You



L'optimisation de vos processus métiers

- Modélisation de flux de processus
- Analyse organisationnelle et fonctionnelle

Ch. de la Croix 106 - 1633 Marsens - Tél. 026 915.27.23

Email info@bpmforyou.ch
<http://www.bpmforyou.ch>



Quand l'inventaire devient un plaisir!

Réaliser un inventaire détaillé, sa mise à jour régulière ou journalière; faire en sorte qu'il représente une aide à la comptabilité, au dossier d'assurances et à l'exploitation; disposer d'un outil de management, d'informations, voire de transmission, etc. Cet ensemble de tâches est aujourd'hui possible grâce à INVENTORY PRO, un logiciel simple d'utilisation.

Jean-Jacques Gauer, directeur général du Lausanne Palace & SPA, a fait l'acquisition de ce logiciel et effectué l'inventaire de son entreprise. Il nous fait part de son expérience.

Comment avez-vous découvert INVENTORY PRO ?

Après des recherches approfondies sur Internet, en passant par Excel, puis avec le concours de l'ECA, nous avons découvert INVENTORY PRO. Réaliser l'inventaire du Lausanne Palace & SPA n'est pas une mince affaire. Il s'agit pour nous de valoriser les actifs tant pour des besoins comptables que pour ceux de l'assurance. Nous avions besoin d'un bon outil logiciel pour simplifier notre inventaire détaillé.

Compte tenu de la complexité de l'entreprise, la tâche a-t-elle été difficile ?

Notre collaborateur, Monsieur Bedelek, a été confronté à un travail de taille. Ce ne sont pas moins de huit mois de travail à plein temps durant lesquels nous avons enregistré plus de 20'000 éléments. Hôtel, restaurants, salles de conférence et de séminaire, SPA, etc. représentaient une complexité majeure. Grâce aux fonctionnalités du logiciel et à sa facilité d'utilisation, notamment grâce à sa compatibilité avec Excel, nous avons pu entreprendre notre inventaire et en extraire les données sous forme de rapports correspondants aux standards professionnels des assurances.

L'appréhension du logiciel en vue d'être opérationnel a-t-elle nécessité beaucoup de temps ?

Une approche intuitive permet précisément d'éviter une longue formation à l'utilisation du logiciel INVENTORY PRO et de passer rapidement à la phase de l'inventaire. Ses fonctionnalités offrent une modularité exemplaire. La complexité de l'hôtel n'a dès lors plus constitué un handicap et nous avons pu relier les objets entrés dans l'inventaire non seulement à leur géolocalisation dans l'hôtel, mais aussi au département concerné

par son utilisation. De plus, lors de déménagements de matériels, une fonctionnalité simplifiée permet d'effectuer les modifications en quelques clics.

Un inventaire exige souvent de conserver des photos, des documents liés aux objets. Cela a-t-il aussi été possible ?

Pour chaque objet, plusieurs photographies peuvent être jointes, ainsi qu'une copie de la facture permettant la valorisation de l'inventaire. Celle-ci sera utile pour l'entrée des actifs dans la comptabilité générale à des fins d'assurance, mais aussi, à plus long terme, pour connaître les délais d'amortissement de certains investissements et les dates de fin de garantie des objets inventoriés.

Recommanderiez-vous ce logiciel ?

Sans aucun doute! Ce logiciel répond parfaitement aux besoins d'une PME, y compris celles qui ont des exigences importantes à l'image du Lausanne Palace & SPA.

www.inventory.ch
www.swissmedia.ch

*Propos recueillis par Roland Grunder
Secrétaire Général de SwissMedia*

expertiseVente.ch

Lors de sa dernière rencontre, l'association Expertise Vente accueillait le fondateur de Qoqa.ch, Pascal Meyer, pour une conférence sur le thème «De zéro à dix millions de chiffre d'affaires sans publicité, la suite ?»

L'entrepreneur a levé le voile sur les coulisses d'une entreprise atypique de 12 collaborateurs, qui se positionne comme l'un des leaders de la vente privée en Suisse romande, avec 13 millions de francs de CA prévus en 2013 (+30%). Un succès qui interpelle et frise l'insolence, à l'image des communiqués Internet qui présentent chaque jour un nouveau produit sur un ton humoristique, volontairement décalé. Un pari qui a su fédérer plus de 100'000 membres depuis 2005.

Pour dénicher des produits innovants et des offres qui s'arracheront ou feront parler d'elles dès les premières heures, Qoqa peut compter sur une équipe d'acheteurs qui négocient directement avec les marques pour obtenir des exclusivités à des prix imbattables.

Qoqa.ch se décline aujourd'hui aussi en Qwine.ch pour la vente de vins à prix cassés et Qshirt.ch qui propose des t-shirts originaux.



Qoqa

Qwine

Qshirt

Surfer les yeux fermés

Comment le Web est-il perçu par les non-voyants aujourd'hui alors que les outils qu'ils utilisent n'ont que très peu évolué?



© Dana Matary

Depuis 15 ans, le Web n'a cessé de progresser pour aboutir à ce que nous connaissons aujourd'hui, autrement dit un média à part entière dont les limitations techniques sont quasi inexistantes et dont la composante graphique est plus qu'essentielle.

Pour s'imaginer comment une page Web est perçue par un non voyant, c'est très simple: accédez au menu «Affichage» de votre navigateur et désactivez les styles de la page. Votre page se retrouve ainsi dans son plus simple appareil. C'est cette page, réduite à une succession de contenus non stylés, qui va être exploitée et parcourue ligne par ligne par les outils d'aide à la navigation pour les non-voyants. Mais que ce soit avec

une ligne braille ou une synthèse vocale, l'accès à Internet reste quelque chose d'ardu pour les non initiés, surtout lorsque l'on sait que l'on estime à moins de 10% le nombre de sites réellement accessibles. L'optimisation de l'accessibilité d'un site peut se diviser en trois points principaux.

Le premier, et non des moindres, concerne la problématique des contenus alternatifs. En effet, comment l'image par synthèse vocale et la ligne braille sont-elles lues? Si l'image n'est pas décrite succinctement via l'attribut html «alt», le non-voyant va se voir réciter des termes incompréhensibles du type «IMG342453.jpg» par sa synthèse vocale. On comprend alors vite les difficultés rencontrées par les non-voyants. Des solutions CMS telles que TYPO3 permettent heureusement de commenter très facilement les images ainsi que d'autres contenus graphiques.

Le deuxième point important concerne l'enrichissement de l'intelligibilité des informations sur la page par le biais de textes cachés. Grâce à cela, le non-voyant va pouvoir savoir s'il est en train de lire le contenu rédactionnel principal ou un contenu périphérique ou contextuel. Visuellement, il est simple de les distinguer car ils sont généralement présentés sur plusieurs colonnes ou séparés graphiquement. La notion graphique n'étant pas retranscrite par les auxiliaires pour non-voyants, on saisit vite l'utilité d'une telle démarche.

Le dernier élément d'optimisation se rapporte à l'ajout de raccourcis clavier. En mettant en place divers raccourcis clavier de type Alt+0, Alt+1, Alt+2, le non-voyant va pouvoir directement

se rendre sur des éléments importants de la page comme le menu, le contenu rédactionnel principal, le champ de recherches ou encore le plan du site. Encore très peu utilisés, ces raccourcis permettent de gagner un temps précieux.

Dans un monde où Internet est également censé favoriser les échanges sociaux et l'autonomie des personnes handicapées, celui-ci ne devrait pas être une source de difficultés supplémentaires. Les outils d'aide à la navigation n'étant aujourd'hui pas assez efficaces, il relève du devoir des agences Web d'intégrer ces problématiques à la conception technique et graphique de tout site Internet.

Mathieu Pereira
WnG Solutions

A vos tablettes!

Un an après, l'iPad « 2 » a de nouveau créé l'événement. Plus rapide, plus léger, plus design, il intègre désormais les fonctions vidéo qui faisaient inexplicablement défaut à la version originale: deux caméras et une prise HDMI. Le logiciel-maison de visioconférence FaceTime est maintenant supporté. Un seul regret: la nouvelle version du système d'exploitation iOS se fait encore attendre quelque temps. L'événement dans l'événement a été le retour remarqué de Steve Jobs – démentant les rumeurs qui avaient couru – « Nous sommes sur un produit post-ordinateur, où la technologie n'est pas suffisante. L'imbrication du hardware et du contenu est primordiale », a-t-il ponctué de façon péremptoire. Reste à savoir si l'iPad, précurseur, pourra continuer à garder sa suprématie face au déferlement des tablettes de toutes marques : RIM, HP, Samsung, Motorola, et de tous types.

La concurrence s'organise

Assommée l'an dernier par l'arrivée d'un concept et d'un produit aussi novateur, la concurrence n'a pas mis longtemps à réagir. RIM (Research in Motion) a annoncé pour avril (quelques jours après la commercialisation de l'iPad 2) sa nouvelle tablette Blackberry Playbook. Plus petite avec son écran de 7 pouces seulement, elle est aussi plus pratique pour emporter dans la poche ou dans un sac. Playbook se distingue également de la concurrence par son système d'exploitation basé sur le noyau éprouvé QNX qui se révèle beaucoup plus rapide que ses rivaux

iOS 4.2x d'Apple et Android Honeycomb de Google. Selon ceux qui ont eu l'occasion de l'essayer, Playbook est réellement bluffant en multitâche. La navigation est extrêmement facile tout en effectuant plusieurs applications simultanées. Le navigateur développé par l'équipe de RIM s'avère également extrêmement efficace et souple. Il exploite les dernières nouveautés du langage HTML5, y compris la vidéo HTML5 et les évolutions de CSS3. Comme l'iPad 2 et les tablettes haut de gamme sous Android, Playbook possède deux caméras vidéo HD (3 mpixels devant, 5 mpixels derrière), ainsi qu'un port HDMI. La firme qui s'est donc rendue célèbre avec son Blackberry semble tenir un nouveau produit-vedette gagnant d'une très grande polyvalence pour des applications nomades professionnelles. Un certain contentieux paraît devoir se développer avec HP qui affirme que le système d'exploitation de RIM serait une imitation de son WebOS – hérité de l'acquisition de Palm – qui va animer sa tablette 10 pouces TouchPad censée être lancée cet été.

Poids lourds

Le premier vrai concurrent de l'iPad 2 semble néanmoins être la tablette Xoom de Motorola opérant sous la version 3 d'Android de Google ou « Honeycomb ». Selon les tests effectués, Xoom serait aussi performant que l'iPad sur l'ensemble des cré-

neaux. Un produit de toute dernière technologie, plaisant à utiliser, qui ne souffre apparemment que d'un seul défaut: son prix supérieur à celui de l'iPad 2. Difficile dans ces conditions de s'imposer face à un leader absolu du marché déjà vendu à plus de 15 millions d'exemplaires. Néanmoins, le Google Motorola Xoom semble afficher un atout maître dans son boîtier: il pourra, dans le courant de l'année, recevoir une mise à jour lui permettant d'exploiter les télécommunications 4G avec tout ce que cela suppose de vitesse. Or, on se gardera de sous-estimer l'importance du passage à la 4G pour un grand nombre d'utilisateurs. De son côté, Apple apparaît moins bien armé dans ce domaine. Actuellement, l'iPhone n'est pas adapté à la 4G (dans un souci de mettre les produits immédiatement sur le marché) et on ne possède aucune indication sur les délais dans lesquels l'iPad 2 sera adapté à la nouvelle génération de communications mobiles à bande large.

Telles sont, sur le plan technique, les principales différences entre les dernières tablettes haut de gamme. Mais au-delà, le discriminant entre les produits ne se fera plus par la seule technologie, mais surtout par le contenu. Steve Jobs a fait état de plus de 65'000 applications pour l'iPad! Un avantage indéniable.

Alain R. Walon





AMPLIFICATEUR DE SON PHONOFONE III

INSPIRÉ DES VIEUX PHONOGRAPHE À PAVILLON, CET AMPLIFICATEUR ACOUSTIQUE FONCTIONNE SANS ÉLECTRICITÉ, EN PROPAGEANT LE SON ÉMIS PAR UN IPHONE. 195 CAD, WWW.SCIENCEANDSONS.COM



PURE EVOKE MIO RADIO DAB + (PAR ORLA KIELY)

ARBORANT UN DESIGN RÉTRO-CHIC, ELLE DÉLIVRE AUSSI UN SON EXCEPTIONNEL GRÂCE À LA TECHNOLOGIE EVOKE-1S. EXISTE EN PLUSIEURS COULEURS. 339 CHF, WWW.DIGIRADIO.CH



TABLETTE HTC FLYER

LA DERNIÈRE NOUVEAUTÉ EN MATIÈRE DE TABLETTE SOUS ANDROID, DISPONIBLE EN PRÉ-VENTE. 890 CHF, WWW.PDAPHONE.CH



RÉVEIL WS903 OREGON SCIENTIFIC

DIFFUSEUR D'HUILES ESSENTIELLES, CE RÉVEIL UTILISE TROIS MÉTHODES THÉRAPEUTIQUES DE BIEN-ÊTRE : L'AROMATHÉRAPIE, LA LUMINOTHÉRAPIE ET LA MUSICOTHÉRAPIE. 99 EUR, [HTTP://FR.OREGONSCIENTIFIC.COM](http://FR.OREGONSCIENTIFIC.COM)



HAUT-PARLEURS WATERPROOF MEDION

DANS LA BAIGNOIRE OU LA PISCINE, CETTE PETITE BOULE FLOTANTE DIFFUSERA LA MUSIQUE QUI LUI SERA ENVOYÉE PAR WI-FI. 69,95 EUR, WWW.MEDION.FR



NIKON COOLPIX S1100PJ

DOTÉ D'UN PROJECTEUR, CET APPAREIL PHOTO PERMET DE PARTAGER SES PHOTOS ET VIDÉOS SUR UN ÉCRAN (OU UN MUR BLANC) DE 16 À 240 CM. 488 CHF, WWW.NIKON.CH



HOUSSE POUR NOTEBOOK PHILIPS HEATPROTECT

POUR CEUX QUI AIMENT AVOIR LEUR ORDINATEUR SUR LES GENOUX, CETTE HOUSSE SLIM PROTÈGE DE LA CHALEUR ÉMISE PAR L'ORDINATEUR TOUT EN OFFRANT UNE STABILITÉ SUPPLÉMENTAIRE. 46,87 EUR, WWW.AMAZON.FR



IMPRIMANTE PHOTO DE POCHE POLAROID POGO

POUR LES NOSTALGIQUES DU « POLA », VOICI LA VERSION MODERNE DE LA PHOTO INSTANTANÉE : UNE IMPRIMANTE PORTABLE QUI N'UTILISE PAS D'ENCRE. 88,99 EUR, WWW.PIXMANIA.COM



FAUTEUIL ROTATIF AVEC HAUTS-PARLEURS SONIC CHAIR

GRÂCE À SES HAUTS-PARLEURS INTÉGRÉS, CE FAUTEUIL PERMET DE PROFITER D'UN SON SURROUND EXCEPTIONNEL TOUT EN SE RELAXANT OU EN TRAVAILLANT SUR SON PC. DISPONIBLE EN 35 COULEURS DIFFÉRENTES ! 7'990 EUR, WWW.SONICCHAIR.DE



IWATCHZ Q SERIES

PORTER SON IPOD NANO 6 COMME UNE MONTRE EST MAINTENANT POSSIBLE AVEC CE BRACELET EN SILICONE. DISPONIBLE EN HUIT COULEURS. 24,95 EUR, WWW.IWATCH.COM

Charles Kindleberger
**Histoire mondiale
 de la spéculation
 financière**



La spéculation: «ardeur furieuse qui saisit les individus et les conduit à miser leur fortune en se montrant sourds à tout conseil de prudence». Pas de morale ici, seulement une description parfois ironique des manifestations de cette folie. Nous avons déjà présenté un ouvrage sur le même sujet en janvier. Mais, ici, l'auteur accorde une attention beaucoup plus grande à la question du «prêteur de dernier recours», de son rôle, voire de son existence, au fil des crises. Il propose à cet égard des ébauches de solutions au niveau des régions. On pense inévitablement aux hésitations de l'Union européenne en matière de fonds de garantie pour pays insolubles et aux débats sur le rôle des institutions de Bretton Woods. L'édition originale du livre remonte à 1978 déjà; des mises à jour successives sont intervenues au fil des crises financières des années 80 et 90. Au-delà des nombreux cas et détails techniques, on reste saisi par la continuité et la similitude des problèmes, des solutions et, surtout, des interprétations et analyses *ex post* des grandes crises nées de la spéculation financière.

Histoire mondiale de la spéculation financière, 4^{ème} édition, Charles Kindleberger, Valor Éditions, Hendaye, 2006



Bibliothèque
 Edward N. Luttwak
**Le Grand Livre
 de la stratégie**
 De la paix à la guerre

«Si tu veux la paix, prépare la guerre»: l'auteur – qui fait partie des Clausewitz de notre époque – aborde toute la question de la stratégie militaire sous l'angle de cet adage très paradoxal et qui conditionne une bonne partie des opérations militaires où, souvent, «le mieux est l'ennemi du bien» – une idée que l'on n'aura pas de mal à appliquer à d'autres domaines de la vie des sociétés. Suit une analyse basée sur des cas concrets des grands problèmes militaires et stratégiques. À ce titre, on aurait aimé que l'auteur aborde plus en détail les problèmes liés à la lutte militaire contre le terrorisme, à peine évoqués, ainsi que les stratégies «du faible au fort», dont on a beaucoup parlé pendant la guerre en Irak. Quoi qu'il en soit, comme dans le titre précédent, la dimension historique de la réflexion est très intéressante car elle permet de mieux mesurer, compte tenu de la répétition des erreurs de jugement qu'elle met au jour, la difficulté de prendre réellement la mesure des événements présents.

Le grand livre de la stratégie. De la paix à la guerre, Edward Luttwak, Odile Jacob, Paris, 2010

IMPRESSUM

IBCOM – 31^{ème} année

Le périodique pour l'informatique,
 la bureautique et la communication.

Organe officiel du GITI, du GRI, de la
 SISR et de SwissMedia.

Maquette

Edouard Woog

www.woog.ch

Contact

redaction@ib-com.ch

Annonces

Guy Chavannes

gchavannes@ib-com.ch

+41 21 545 65 51

Rédacteurs

Jean-Luc Perrenoud

Mathieu Janin

Jean-Daniel Faessler

Alain Walon

Cédric Michelet

Farid Emam

Kenza Majbar

Mathieu Pereira

Roland Grunder

Samantha Wagner

Cette rubrique vous est offerte par la Librairie Ellipse,
 rue Rousseau 14, 1201 Genève

Tél.022/909 89 89 - Fax 022/738 36 48

www.ellipse.ch

e-mail: info@ellipse.ch