

# SOLUTIONS & LOGICIELS **IT**

SPÉCIAL ÉTÉ 2012  
N°31

www.solutions-logiciels.com

## STOCKAGE UNIFIÉ



Coûts réduits de 25%  
p.28

## Data Centers

L'éco-système reste vital  
p.20

## OPEN SOURCE

Au cœur  
des entreprises

p.12

## Sécurité UTM

Protéger les postes  
de travail itinérants

p.18

## DEMAT



Capture de  
documents

p.32

## MANAGEMENT

Formation des équipes

Management  
au Féminin

p.8

STRATEGIE

## MAILEVA

# Le Courrier as a Service

p.6



Laurent Richardeau,  
Directeur Marketing  
et Communication

*Maileva, leader et  
pionnier du courrier  
à la demande  
célèbre son 10<sup>e</sup>  
anniversaire et lance  
de nouveaux services.*

MENSUEL N°31 - NUMÉRO ÉTÉ 2012

juin-juillet

France METRO : 6 € BEL : 6,40 € - LUX : 6,40 €

CAN : 8,50 \$ can - DOM : 6,80 €

M 09551 - 31 - F: 6,00 € - RD





**METIER**

- Baromètre ..... 4
- **MAILEVA** : le Courrier as a Service ..... 6
- **Les atouts du management au féminin** ..... 8



**DOSSIER**

- **L'Open Source** au cœur des entreprises ..... 12



**SECURITE**

- **UTM : Les postes de travail itinérants mieux protégés** ..... 18

**INFRASTRUCTURE**

- **Datacenters** : l'écosystème reste vital ..... 20



**DOSSIER STOCKAGE**

- **La sauvegarde dédupliquée se démocratise** ..... 26



- L'unification réduit les coûts de stockage d'un quart ..... 28

**DOSSIER DEMAT**

- **Les défis de la capture de documents** ..... 32



**LOGICIELS**

- **CMS**, outil incontournable ..... 38
- **BPM** : vers de nouveaux horizons ..... 42
- **ITSM** : vers des solutions complètes d'orchestration de l'IT ..... 44



**METIER**

- **Formation des managers** ..... 46

**INFRASTRUCTURE**

- **Sécurité** : Eset vise les grands comptes avec Endpoint ..... 50
- **Cloud** : Compatibilité Linux, PHP, Java... Windows Azure : La révolution Microsoft ..... 50

**AAA pour l'IT**

L'IT n'est plus cette salle des machines, un peu mystérieuse, aux mains de techniciens tout-puissants, qui fait marcher, en coulisse le paquebot-Entreprise. L'IT est omniprésent, il structure et irrigue toute l'entreprise, ainsi que son écosystème, clients, fournisseurs, distributeurs, administration. Il représente même l'arme de conquête de différenciation de l'entreprise. Il accompagne celle-ci depuis longtemps dans la gestion, la bureautique, la production, et maintenant dans la vente, la gestion des RH etc. Il ne peut plus "appartenir" à la DSI.

D'ailleurs les utilisateurs veulent aussi s'appropriier l'outil, parfois geeks eux-mêmes, ils sont souvent nés avec l'IT. Oui, l'IT est la ressource collective, le service public de l'entreprise, et cela demande un profond changement pour chaque informaticien.

**L'IT, service public !**

Cette mutation s'accélère avec le Cloud. Il bouleverse l'offre des constructeurs, éditeurs, sociétés de service, et bien sûr hébergeurs et datacenters. Le DSI pouvait voir dans le Cloud la relégation de son informatique au rang de commodité, un vaste self-service où les directions métier allaient se servir en désordre, qui de son CRM ou de son CMS, sous l'œil approbateur d'une direction générale ravie de cette aubaine de flexibilité et de réduction des coûts fixes, davantage en ligne avec ses contraintes managériales et ses objectifs de rentabilité trimestriels.

Mais au contraire, ce Cloud, généralement hybride, et la virtualisation omniprésente qui l'accompagne, rendent cruciales les fonctions d'administration et de contrôle des services et des données.

Moins technicien, davantage Chef d'orchestre, le DSI doit aussi garantir la note AAAA au SI. On lui demande d'Anticiper, d'Administrer, d'Accompagner. Oui, accompagner, ou "assister" : le support reste clé. Au service du public, quelle noble tâche ! ■

Jean Kaminsky  
 Directeur de la publication  
[jk@solutions-logiciels.com](mailto:jk@solutions-logiciels.com)



# L'Open Source au cœur des entreprises

Les logiciels et services Open Source sont de plus en plus implantés dans les organisations, privées ou publiques, qui s'appuient souvent dessus pour leurs applications stratégiques. Un point avec quelques acteurs de ce marché.

par Benoît Herr

La solidité et la fiabilité des logiciels libres n'est plus à démontrer et les réticences qu'il pouvait y avoir il y a une dizaine d'années ne sont plus à l'ordre du jour. Il suffit pour s'en convaincre de constater l'étendue de l'utilisation d'Apache ou de PHP, le succès d'un outil de partage de la connaissance comme XWiki ou encore la pléthore de CMS Open Source.

## Freemium ou free-free ?

Mais le modèle Open Source a aussi évolué et bon nombre de sociétés de services se sont transformées en éditeurs à but lucratif, proposant une version gratuite, dite communautaire, souvent fonctionnellement moins riche, et des versions plus élaborées bénéficiant d'un support, payantes, elles. Ce modèle s'apparente à celui du freemium.

*"Il n'est pas facile de vivre de l'Open Source en tant qu'éditeur", note Véronique Torner, co-fondatrice et co-présidente de l'opérateur de services Open Source Alterway. "Le communautaire est souvent un produit d'appel et ces sociétés sont obligées de vendre de la licence, à l'instar des éditeurs propriétaires. Il faudrait développer des modèles d'investissement différents, reposant sur les clients par exemple, pour que le Libre puisse être économiquement viable. Un client a une démarche industrielle et n'a pas les mêmes exigences de rentabilité financière que les in-*

*vestisseurs institutionnels".*

Si le modèle "éditeur Open Source" de type MySQL, Talend, Alfresco, EasyPublish, Magento, OpenERP ou encore OpenBravo est de plus en plus courant, le modèle de gratuité

totale compte toujours de fervents défenseurs. C'est le cas de Linagora, pour qui lorsque les utilisateurs tombent sur des logiciels faussement libres, en reviennent rapidement. Pour **Alexandre Zapolsky**, PDG de Linagora, grand défenseur du logiciel entièrement libre, qu'il qualifie de "free-free", *"il y a une vraie confusion sur le marché du Libre à l'heure actuelle : nombre de clients vont vers des solutions pseudo-libres et découvrent ensuite que ça leur coûte x milliers d'euros/an. Pour notre part, nous défendons la vision du vrai logiciel libre, qui a un vrai sens"*. Linagora propose ses solutions OBM, Cocktail, LinPKI et LinID entièrement gratuitement, que ce soit pour exécuter le programme, en étudier le fonctionnement, l'adapter, le redistribuer ou l'améliorer.

De leur côté, Smile et Alterway s'appuient sur un autre modèle en développant des compétences autour de certaines solutions Open Source, communautaires ou non, qu'ils jugent solides et fiables et y apportent leur contribution. Ainsi Alterway est elle dans un ancrage communautaire assez prononcé et transforme-t-elle la journée de solidarité annuelle en journée de contribution aux communautés. *"Nous allons ainsi contribuer au CMS Symphony 2 et ferons notamment des tests fonctionnels"*, précise Véronique Torner, qui estime que c'est l'expertise qui fait la différence. **David Sapiro**, directeur général de Pilot Systems, une SS2L très orientée technologie, précise qu'il existe des disparités et que toutes les SS2L ne contribuent pas à la même hauteur aux diverses communautés.



**Véronique Torner,**  
Alterway



**Alexandre Zapolsky,**  
PDG de Linagora

## Les API relativisent-elles l'intérêt des solutions Open Source ?

L'ensemble des éditeurs sur le Web se dote désormais d'API ouvertes, ce qui permet aux développeurs de ne plus travailler sur la couche intermédiaire, mais avec l'exposition de l'application. C'est ainsi qu'on accède aux grands services de type Twitter ou Facebook un peu comme si ces applications étaient des Web Services géants. *"Le fait que Twitter ne soit pas un logiciel libre importe peu : on entre et on sort du service pour communiquer avec d'autres services"*, explique **David Sapiro**, directeur général de Pilot Systems.

*"Les API changent notre métier car il y a de plus en plus de projets qui les font intervenir"*, poursuit-il avant de préciser que via l'outil de curation Web Webelect, qui permet de gérer et de publier en temps réel des contenus issus de Twitter, Facebook, YouTube, Dailymotion et autres Flickr, des sites comme ceux de Libération, Les Echos ou Rustica rapatrient des dizaines de milliers de contenus tous les jours. *"Les API deviennent des standards de facto et le centre de gravité de la liberté se transfère vers elles"*, conclut David Sapiro. ■

## Élargissement des compétences

Une SSLL ou SS2L (Société de Services en Logiciels Libres) est une SSII qui présente certaines particularités. "Le terme est apparu pour les différencier des SSII, pour 3 raisons essentielles", indique David Sapiro. "La première est idéologique : le service Open Source ne voulait pas se mélanger au mode de fonctionnement des SSII commerciales. La deuxième raison est liée à la gestion des RH et là encore, les entreprises du Libre ne voulaient pas être assimilées aux SSII classiques, dont la gestion des RH est souvent décriée. Enfin, les SS2L se sont assigné une mission d'évangélisation, pour expliquer au marché les caractéristiques de l'Open Source".

C'est Linagora qui est à l'origine de la notion de SS2L et a d'ailleurs déposé cette marque. "Mais nous permettons à tout le monde de l'utiliser", précise Alexandre Zapolsky. "Nous sommes la plus ancienne de ces SS2L toujours en activité, puisque la société a été créée en mai 2000. À cette époque, c'était extrêmement différenciant de se spécialiser dans le logiciel libre".

Pour Alexandre Zapolsky, le marché des SS2L avait une vraie raison d'être jusqu'en 2007-2008. Mais aujourd'hui, grandes et petites SSII se mettent aussi au Libre : "il est vrai que de la compétence PHP en France, il y en a partout et pas seulement en SS2L. Bull, par exemple, est en pointe sur le sujet, de même que Logica dans le secteur public ou encore Atos avec sa filiale Atos Worldline, mais aussi les SSII généralistes de type Cap Gemini ou Sopra", précise-t-il. Dans ce contexte, il n'y a plus aujourd'hui beaucoup de facteurs différenciateurs : les compétences de base sur les solutions Open Source sont diluées. Néanmoins, si on cherche un développeur spécialisé et très pointu sur une solution Open Source particulière, il y a plus de chances de le trouver en SS2L qu'ailleurs. "Le premier niveau de compétences est disponible un peu partout, mais les experts restent en SS2L", assure-t-il. "La part de l'Open Source dans le chiffre d'affaires de Cap Gemini doit même dépasser le CA de Smile", estime **Patrice Bertrand**, directeur général de Smile et également président du CNLL (Conseil National du Logiciel Libre). "Mais les grandes SSII généralistes ont du mal à concentrer leurs équipes sur une solution Open Source pour en faire une vraie compétence. Elles fonctionnent en mode projet, par opportunité, et ne construisent pas d'expertise ciblée. Il y a de nombreux domaines dans lesquels elles sont main dans la main avec des éditeurs propriétaires, ce qui crée un vrai conflit d'intérêt".



**David Sapiro,**  
Pilot Systems

Véronique Torner confirme que les grandes SSII déploient leurs offres de services mais ne contribuent pas aux solutions Open Source : "ils travaillent en général avec des édi-

## Le secteur public toujours en pointe

Le secteur public a pendant longtemps été à l'avant-garde de la diffusion de l'Open Source. "Ces dernières années, cet élan s'est un peu calmé, notamment au niveau du politique et le souhait de privilégier les solutions Open Source était moindre", constate **Patrice Bertrand**, directeur général de Smile. **Alexandre Zapolsky**, PDG de Linagora, confirme cette tendance : "les équipes de l'ancien président de la république avaient des affinités poussées avec certains représentants de grands éditeurs commerciaux, dont notamment Microsoft. Nous avons beaucoup souffert pendant toute cette période, mais les choses devraient évoluer maintenant : le nouveau gouvernement sera plus indépendant des industriels".

Il y a néanmoins un nombre accru de collectivités locales, toutes colorations politiques confondues, qui utilisent des logiciels libres. Alexandre Zapolsky cite Bordeaux ou Marseille en exemples. Cette dernière investit beaucoup sur OpenOffice et continue à le faire. Le Libre poursuit donc son chemin dans le secteur public. ■

teurs, qu'ils soient Open Source ou non. Or, c'est la contribution à la communauté qui est un axe différenciateur des SS2L et crée aussi de la richesse et de l'expertise". Pour elle, le cloud va révolutionner les SI et il s'agit d'un élément majeur. Il faut préciser qu'Alterway génère 45 % de son chiffre d'affaires avec ses solutions de hosting.

## Évolution du marché ou des services ?

Le terme de SS2L est spécifique à la France : "ailleurs, les prestataires de services Open Source se regroupent en clusters et n'ont pas de dénomination particulière. En France, on aime les catégories alors qu'à l'étranger on est plus pragmatique", constate David Sapiro, qui estime que ce n'est pas le métier de service mais le marché qui a évolué, au cours des 5 dernières années. "La notion de SS2L est devenue de plus en plus restrictive du fait de l'émergence des éditeurs de logiciels libres. Plus le temps passait, plus les libertés se complexifiaient et plus on a assisté à des phénomènes de lock-in (dépendance du client vis-à-vis du prestataire, NDLR). De plus en plus, les lock-in se sont faits au niveau de la prestation de développements spécifiques ; le client est devenu dépendant du prestataire pour la maintenance de son code. Il se retrouvait dans la même situation qu'avec un éditeur de solutions propriétaires". Patrice Bertrand ajoute : "de ce fait, le positionnement des SS2L ne pouvait plus être le support, au moins de troisième niveau, chasse gardée de l'éditeur. Mais cette partie-là garde une pertinence pour les SS2L sur les produits de communautés".

Pour Véronique Torner, le métier évolue selon deux axes : "si, il y a quelques années, les clients achetaient avant



**Patrice Bertrand,**  
Smile

> Linshare (Linagora)





► Webmail OBM (Linagora).

## OBM : une success-story française

Logiciel Open Source de messagerie et de travail collaboratif développé par Linagora sous licence GPL (General Public License), OBM offre un périmètre fonctionnel très large ; cette solution équipe déjà de nombreux organismes du secteur public français, comme la gendarmerie nationale (100 000 utilisateurs), le ministère de la défense (5 000 utilisateurs) ou encore l'assemblée nationale (1 500 utilisateurs) et de nombreux autres. "C'est juste colossal ! Toutes les administrations utilisent ou vont utiliser OBM !" se félicite Alexandre Zapolsky, PDG de Linagora, qui ajoute que l'effort de R&D qu'il consent annuellement sur ce produit se monte à 2 M€. "Cela montre que l'on peut aujourd'hui très bien se passer de Gmail et de Microsoft Exchange à l'échelle d'un état, ce qui permet au pays de maîtriser sa souveraineté électronique en matière de communication".

Alexandre Zapolsky précise que les fonctions de communication d'OBM s'utilisent non seulement via des clients lourds comme Thunderbird ou Outlook, mais aussi avec les mobiles. "Tous les décideurs utilisent désormais leur agenda en ligne et lisent leurs messages sur leur portable", estime-t-il. Un récent communiqué de l'ASIP Santé (Agence des Systèmes d'Information Partagés de Santé) confirme la tendance en affirmant sa volonté de faire appel à des solutions Open Source pour son service de messagerie sécurisée destiné aux professionnels de santé. Linagora entend bien se positionner sur cet appel d'offres. ■

*tout des prestations mais pas forcément de l'Open Source, le terme n'est aujourd'hui plus tabou et est entré dans l'entreprise. L'activité au forfait a de ce fait évolué vers plus d'assistance en régie. Et le marché du support a explosé, sur toutes les briques Open Source, depuis l'infrastructure jusqu'à l'applicatif".*

## Élargissement des domaines applicatifs concernés

Pour Patrice Bertrand, "l'adoption des solutions Open Source dépend beaucoup de la taille des entreprises. Typiquement, les logiciels d'infrastructure et Linux ne se rencontrent pas beaucoup en PME, mais dans les grandes entreprises, on trouve des racks complets installés en Linux". Le Libre concerne au premier chef les logiciels d'infrastructure et les middlewares, mais les solutions applicatives se rencontrent de plus en plus. Si les entreprises envisagent encore le Libre grâce à son pricing, "elles n'ont pas de démarche spécifique par rapport à l'Open Source, qui est considéré comme une alternative", constate Véronique Torner.

Côté progiciels intégrés de gestion, Patrice Bertrand estime "qu'il n'y a pas l'ombre d'un ERP Open Source dans les grandes entreprises alors que les ETI commencent à les installer. Nous terminons en ce moment même une installation OpenERP dans une SSII de 3000 collaborateurs. C'est notre plus grande installation d'ERP Open Source", se félicite-t-il. Au contraire, Véronique Torner constate que l'ERP "émerge, notamment dans les entités de très grandes entreprises". Alterway développe des compétences autour d'OpenERP. "Souvent, elles choisissent la version entreprise, fonctionnellement plus riche et moins bugguée, et non la version communautaire. Le réflexe de la grande entreprise consiste à préférer la première, notamment pour bénéficier du support".

Quant aux CMS, ils concernent une large palette d'organisations : "au début, des associations ou de petites entreprises les adoptaient, puis des organisations importantes comme le CEA et de plus grosses structures", raconte Patrice Bertrand. "À la fin des années 2000, les grands éditeurs de Presse ont redonné de l'élan au Web et les CMS Open Source se sont imposés. Nous avons ainsi mis en place des CMS pour Lagardère, Prisma Presse et d'autres, avant de le faire pour Bouygues Telecom, Mazars ou Eiffage".

Le cas de la BI (Business Intelligence) est encore différent. Les PME ne sont pas équipées de décisionnel tandis que les très grandes entreprises ont adopté BusinessObjects ou d'autres solutions commerciales depuis longtemps. "Le seul argument dans ce domaine est le prix", constate Patrice Bertrand. "Aucune grande entreprise n'ayant envie de mettre fin à ses contrats cadres ; les projets restent souvent départementaux et l'Open Source demeure en position de challenger. Mais si le projet pilote est une réussite, le territoire peut s'étendre". Le cas de la GED (Gestion Électronique de Documents) est un peu similaire à celui de la BI.

Autre domaine où l'Open Source excelle : le e-commerce. Souvent, les grands groupes n'avaient pas fait de choix structurant a priori en la matière ; ils restent donc à l'écoute du marché. De plus, les produits Open Source sont très en phase avec les innovations, ce qui favorise cette ouverture. "Quant aux pure players du e-commerce, ils sont déjà équipés mais restent généralement ouverts également", note Patrice Bertrand.

Le CRM Open Source a le vent en poupe, avec le leader en la matière qu'est SugarCRM, mais aussi avec son fork Vtiger ou encore CremeCRM. Il en va de même du collaboratif (cf. "OBM : une success-story française").

Côté bureautique, on note peu d'évolutions ces dernières années, mais "le poste de travail va évoluer et faire évoluer le reste, notamment avec la virtualisation et la mobilité (Android)", estime Véronique Torner, qui conclut : "le choix des entreprises n'est pas dogmatique mais pragmatique". ■

suite page 16 ❖❖❖