

Le Cloud , Faut-il y aller ?

Accélérateur de business ou trop risqué ?



15 mai 2017



Nous accompagnons les entreprises dans le conseil, le choix et la mise en œuvre d'usages et d'outils informatiques plus performants

Des experts en temps partagé pour mieux vous aider.

INFORMATIQUE : DSI – Responsable informatique

DIGITAL : Community manager – Experts digitaux



20 ans d'expérience services informatiques usages numériques

8 Consultants



600 jrs de missions estimés en 2017



?



Rappel des besoins d'un Dirigeant

LES PROBLÈMES (OU BESOINS) INFORMATIQUES DES DIRIGEANTS DE PME



Avec l'arrivée du cloud, les entreprises repensent leurs modèles de ventes et de relation client.

- Inévitablement, cela impact l'organisation des ressources humaines.
- Quelques clés pour aborder cette mutation avec le maximum d'efficacité et de réussite.

- Les concepts et enjeux du Cloud
- Le Cloud comme accélérateur de business
- Bien choisir son fournisseur de Cloud

Les concepts et enjeux du Cloud

Définition du contexte

- 1960 : Internet
- 1990: Arrivée réelle dans les entreprises
- Le modèle existe depuis longtemps et s'appelait ASP, mais il était difficile à mettre en place à cause de la façon dont les logiciels étaient conçus « client-serveur » car ils nécessitaient des « débits télécom » très importants que seules les grandes entreprises pouvaient se payer.
- Et puis les débits télécom ont augmenté, leurs coûts ont fortement baissé, la virtualisation est apparue, les développements d'applications se sont fait avec des outils plus performants et moins gourmands
- ...et le marketing a inventé...le Cloud...
- Mais pas que du marketing:
 - 47 MD\$ en 2013 et une estimation à 108 MD\$ en 2017 (estimation Salesforce)

Les concepts et enjeux du Cloud

Définition du Cloud

- Selon la définition du NIST (National Institute of Standards and Technology), « Le Cloud est l'accès via un réseau de Télécommunications, à la demande et en libre service, à des ressources partagées et configurables »
- Il s'agit donc d'une délocalisation des services ou des infrastructures informatiques



Définition du Cloud

Caractéristiques

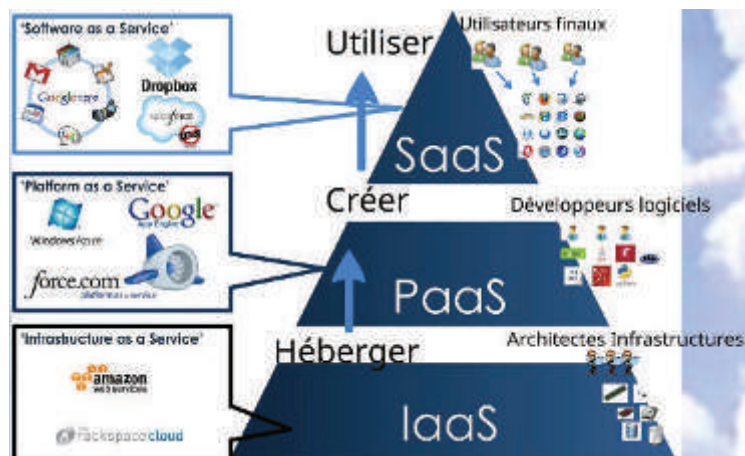
- Accès Haut Débit
- Libre Service depuis n'importe où
- Ressources Mutualisées
- Adaptabilité des ressources
- Facturation à l'usage



Exemples concrets



Architectures, Types de Cloud



Architectures, Types de Cloud

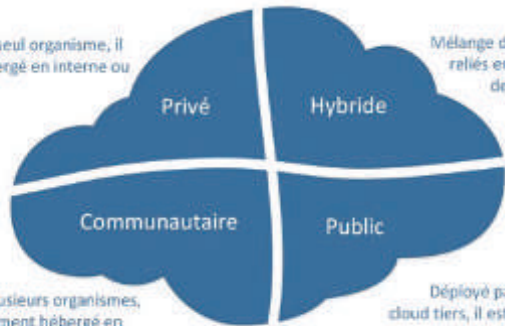
Niveaux de contrôles/responsabilités

L'entreprise a le contrôle				
Domaine de responsabilité partagé				
Le fournisseur de services a le contrôle				
informatique	Hébergeur	IaaS public	PaaS public	SaaS public
Comptes	Comptes	Comptes	Comptes	Comptes
Applications	Applications	Applications	Applications	Applications
Machines virtuelles	Machines virtuelles	Machines virtuelles	Machines virtuelles	Machines virtuelles
Serveur	Serveur	Serveur	Serveur	Serveur
Stockage	Stockage	Stockage	Stockage	Stockage
Réseau	Réseau	Réseau	Réseau	Réseau

Architectures, Types de Cloud et modèles de déploiements

OVH

Utilisé par un seul organisme, il peut être hébergé en interne ou en externe.



Mélange de plusieurs modèles de cloud reliés entre eux offrant les avantages des différents environnements.

Partagé par plusieurs organismes, il est généralement hébergé en externe, mais peut être hébergé en interne par un des membres.

Déployé par un fournisseur de cloud tiers, il est ouvert au public et partagé par les utilisateurs.

Amadeus, industrie des voyages

Google Apps

- Les concepts et enjeux du Cloud
- Le Cloud comme accélérateur de business
- Bien choisir son fournisseur de Cloud

Intérêt du Cloud pour la PME

vos enjeux

vos bénéfices

4 types d'enjeux



Intérêt du Cloud pour la PME

vos enjeux

vos bénéfices

Plus de collaboratif



- Accès à des outils et documents en situation de mobilité (cadres, commerciaux, techniciens)
- Gains de productivité
- Faciliter les échanges en interne
- Permet d'ouvrir de nouvelles possibilités RH tels que le Télétravail
- Travailler « l'expérience client » jusqu'à l'omnicanal

Test et mise en œuvre de nouvelles solutions



- Permettre de tester des services (Cloud) avant de les mettre en œuvre
- Plus d'agilité et d'adaptabilité dans les projets
- Permettre de tester de nouveaux usages (MVP)
- Rapidité de déploiement de nouvelles solutions
- Gain de temps, Humain, Financiers

Mutation des Modèles de ventes



Mutation des Modèles de relation client



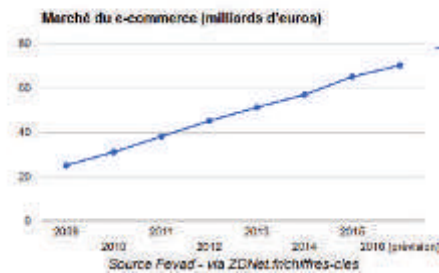
Magasins et e-commerce ne se cannibalisent pas

Mutation des Modèles de ventes

La vente en ligne

- date de quelques années seulement
- représente maintenant 10% du e-commerce total France
- Croit toujours de + de 10% / an

L'e-commerce français en 2015



Mutation des Modèles de relation client

LA MONTÉE EN FLÈCHE DU SOCIAL SELLING

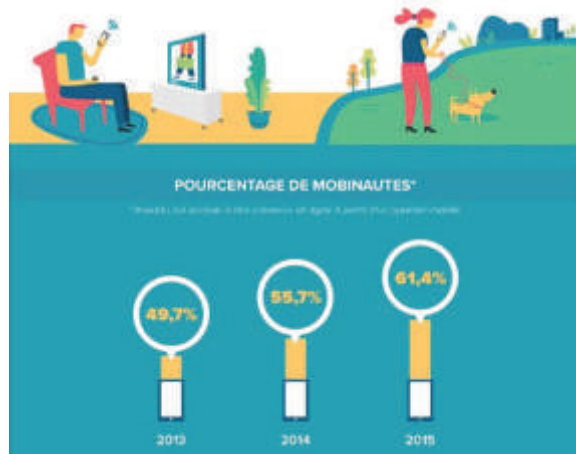
QU'EST CE QUE C'EST ?

1. DÉMARCHE QUI CONSISTE À UTILISER LES RÉSEAUX SOCIAUX POUR SE CONNECTER À DES ACHETEURS POTENTIELS
2. AFFINER DE SYNCHRONISER LE PROCESSUS DE VENTE AVEC LEURS PARCOURS D'ACHATS

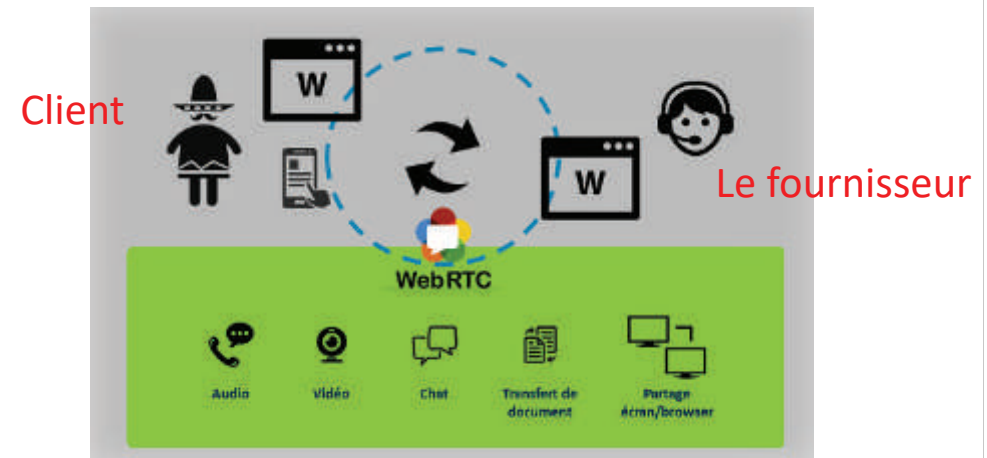
3 MILLIARDS (en 2015)

2015

Mutation des Modèles de relation client



Mutation des Modèles de relation client



Intérêt du Cloud pour la PME

vos enjeux

vos bénéfices

Optimiser les coûts informatiques



- Facturation à l'usage en fonction des besoins réels, variabilisation des coûts
- Réduire les coûts d'acquisitions
- Réduire les coûts de maintenance et d'exploitation
- Lissage des coûts (trésorerie)
- Attention, à comparer avec les couts locatifs

Avoir un SI fiable, flexible, et sécurisé



- Avoir une informatique modulable et évolutive en fonction des besoins
- Possibilité de tester des solutions techniques sans investir fortement
- Pouvoir créer des solutions de secours plus facilement
- Taux de disponibilité souvent supérieur à ce que l'on a en interne

Intérêt du Cloud pour la PME

Les Peurs

Vrais risques ou pas ?



Intérêt du Cloud pour la PME

Les Peurs

Mes données sont elles en sécurité à l'extérieur ?



Vrais risques ou pas ?

Oui, voire bien mieux
Mais attention, il faut vérifier que le prestataire a mis en place les outils de sécurité suffisants

Le SAFE HARBOR

6 Octobre 2015
Invalidation par la Cour de justice Européenne de ce mécanisme permettant le transfert de données vers les entreprises adhérentes aux USA



Le PRIVACY SHIELD

12 juillet 2016
Les transferts de données depuis l'UE vers les Etats Unis opérés avec des entreprises américaines certifiées auprès des autorités américaines comme étant conformes aux principes du Privacy Shield seront donc autorisés.

Intérêt du Cloud pour la PME

Les Peurs

Actualité du Jour !
Attaques massives et mondiales
Site de Renault Arrêté 1 journée, 4000 personnes



Vrais risques ou pas ?

Oui, il y a un risque, partout, mais les points de faiblesses viennent de l'intérieur en général

- Par des emails (phishing) en ouvrant des pièces attachées
- En exploitant des vulnérabilités (Windows, votre BOX, le Wifi, les mots de passe, tout un poème...)

Rappels

- Ne pas ouvrir les pièces jointes de mails inconnus, même par curiosité...
- Prendre des Antivirus pro et les mettre à jour
- Mettre à jour Windows sur vos postes

Intérêt du Cloud pour la PME

Les Peurs

Manque de savoir faire interne ?



Vrais risques ou pas ?

Pas plus compliqué (voir moins) que d'installer des serveurs

Intérêt du Cloud pour la PME

Les Peurs

Que se passe-t-il en cas de coupure ?
Fournisseur ? Internet ?



Vrais risques ou pas ?

Inconvénient: Avoir des solutions Locales Internet multiples fournisseurs
Avantages: Reprise du travail depuis n'importe quel point d'accès Internet

Intérêt du Cloud pour la PME

Les Peurs

Vrais risques ou pas ?

Perte de maîtrise en interne



⇒ Attention au « Shadow IT » !

- Les concepts et enjeux du Cloud
- Le Cloud comme accélérateur de business
- Bien choisir son fournisseur de Cloud

Intérêt du Cloud pour la PME

Les Peurs

Vrais risques ou pas ?

Choix des prestataires Cloud ?



- Localisation des données
- Capacité d'ouverture technique avec d'autres prestataires
- Mode déconnecté (HTML5)
- Réversibilité
- Restitution des données
- Temps d'indisponibilité, délais garantis
- Latence, Débit internet de son datacenter
- Sauvegarde/suppression des données
- Intégrité des données
- chiffrement des données
- Responsabilité Civile d'exploitation
- Solvabilité, structure financière
- Juridiction

Intérêt du Cloud pour la PME

Les Peurs

Vrais risques ou pas ?

Choix des prestataires Cloud ?



le contrat de service ou SLA

La liste n'est pas exhaustive : elle dépend d'abord des objectifs du client, de ses besoins, de ses contraintes.

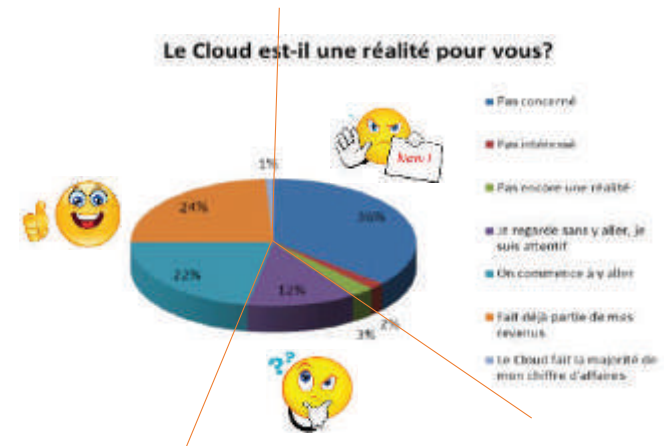
Exemples de catégories parmi les plus importantes :

- performance (débit, latence, taux de perte de paquets, etc.),
- sécurité : disponibilité, intégrité, confidentialité, traçabilité, filtrage, analyse de menaces, mitigation des attaques, etc.,
- gestion des pannes : garantie de temps d'intervention (GTI), garantie de temps de rétablissement (GTR),
- monitoring et supervision, reporting,

Mutation des Modèles de relation client

Que font les autres Entreprises ?

Mutation des Modèles de relation client



- Vision Stratégique de l'entreprise
- Business et visibilité
- S'organiser et se connecter
- Avoir de bons outils techniques
- Gestion du changement de de la satisfaction



Merci de votre attention

Philippe Dujardin

06 77 40 23 80

philippe.dujardin@covateam.com