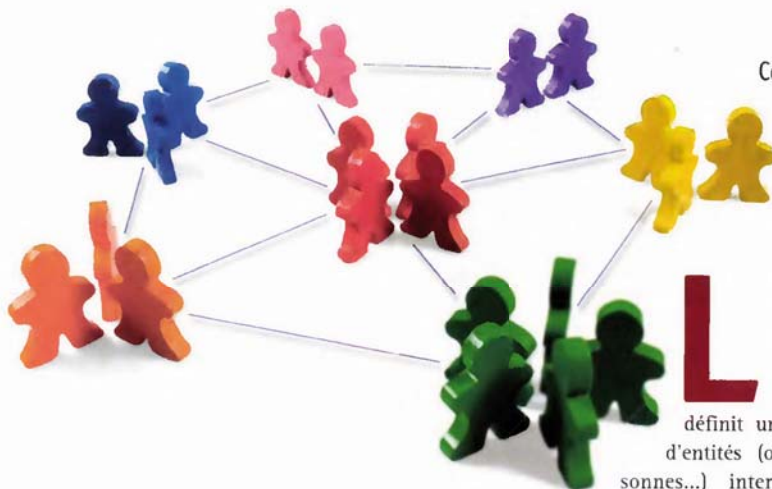


Passer en mode réseau



Communiquer sans se déplacer, mettre en commun son travail, voilà ce que permet la mise en réseau des ordinateurs d'une entreprise, désormais incontournable. Mais comment faire ?

Le terme générique «réseau» («network» en anglais) définit un ensemble d'entités (objets, personnes...) interconnectées les unes avec les autres. Il permet ainsi de faire circuler des éléments matériels ou immatériels entre chacune de ces entités selon des règles bien définies. Ainsi, lorsqu'il est question de réseau informatique en entreprise, cela concerne un certain nombre d'ordinateurs et périphériques connectés les uns aux autres grâce à des lignes physiques et échangeant des informations sous forme de données numé-

riques. Dès lors que deux PC sont connectés, on peut parler de réseau «minimal», certes, mais de réseau tout de même ! Jusque-là pas de problème. Cependant, il existe plusieurs modes de réseaux, en fonction des types d'ordinateurs, chacun communiquant selon un langage précis. La mise en réseau et son entretien ne sont donc pas toujours des plus accessibles d'autant que l'informatique ne cesse d'évoluer...

Comment ça marche ?

«Le réseau informatique d'entreprise doit être un vecteur de productivité et de partage de l'information», assure Antoine Dreano, cofondateur et directeur technique du réseau de franchises travaillant sur la maintenance informatique pour les PME et leader de la convergence (maintenance associée à la téléphonie fixe et mobile) en France, Airria. «À l'ère d'Internet, tout le monde est connecté car, pour être compétitif, il faut rester en contact permanent avec ses clients, ses fournisseurs et bien sûr ses collaborateurs», ajoute-t-il.

D'accord, un réseau informatique sert au partage des sources (fichiers, applications entre collègues...), à la communication entre personnes (courrier électronique, discussion en direct...) et à la communication entre processus (entre ordinateurs industriels par exemple). Mais comment l'installer dans son entreprise lorsque les compétences informatiques sont limitées ? Faut-il monter un réseau «poste à poste» (appelé «peer to peer» ou «égal à égal») ou un réseau organisé autour de serveurs ? Tout dépend de la taille de la société, du niveau de sécurité nécessaire, du type d'activité, du niveau de compétence d'administration disponible, du volume du trafic sur le réseau, des besoins



À qui faire appel ?

Airria

Réseau de franchises nationales comptant plus de 40 agences de proximité travaillant sur la maintenance informatique pour les TPE, PME de moins de 100 salariés, en y associant la téléphonie fixe et mobile. Services informatiques : dépannage, assistance, formation, conseil, audit, contrats de maintenance ou infogérance).
Contact : 0.811.46.28.48 ou www.airria.fr

Deuzzi

Entreprise Indépendante

spécialisée dans la responsabilité et le consulting Informatique & Télécom des structures.

Contact : 04.72.67.03.55 ou www.deuzzi.fr

Chronomicro

Réseau national d'assistance informatique pour les entreprises, tant pour la gestion du parc, la maintenance, la réparation de dysfonctionnements que la protection et la sauvegarde des données.

Contact : www.chronomicro.com

PC Solution

Cette société intervient sur site (au bureau) ou en atelier (dans ses locaux) selon le souhait et les contraintes techniques.

Contact : 01.39.21.00.84 ou www.pcsolution.fr

Osilade

Entreprise spécialisée dans le dépannage matériel et logiciel, la maintenance informatique et l'installation réseau câble, Wi-Fi ou courant porteur sur Paris et sa région.

Contact : 01.58.72.96.89 ou www.osilade.com



Pouvez-vous nous présenter Deuzzi ?

L'entreprise est née il y a 6 ans d'un constat que l'informatique devenait de plus en plus complexe, stratégique, indispensable et que les petites et moyennes entreprises n'ayant pas les moyens de recruter un service informatique à temps plein étaient démunies et insatisfaites des offres traditionnelles de type maintenance. Deuzzi est, lui, le responsable Informatique & Télécom à temps partagé de ses clients. Employant 25 personnes et ayant un développement de plus de 30% par an, elle se structure autour de 3 pôles : responsables Informatique & Télécom, consulting et services de gestion à distance.

Tout comme l'expert-comptable est essentiel à une entreprise, pensez-vous qu'aujourd'hui un expert en informatique l'est tout autant ?

Tout à fait. L'informatique est devenue stratégique, elle gère

toute l'information et contribue largement à l'efficacité et à la rentabilité des structures. D'autant qu'il est primordial d'avoir un interlocuteur unique pour gérer l'ensemble des problématiques internes et les interlocuteurs externes, tout comme le besoin d'indépendance de la part du prestataire est nécessaire pour une bonne approche conseil, à partir du contexte de chaque client et non pas à partir des offres du marché. En outre, le besoin de suivi et de responsabilité de la part du prestataire qui suit et gère l'ensemble du dossier informatique de son client dans la durée apporte une garantie de sécurité.

Une entreprise fait-elle souvent appel à son prestataire informatique ?

Elle le fait autant que si son responsable informatique était en interne, donc oui. Maintenant, ce n'est pas pour autant qu'un réseau est amené à tomber souvent en panne, surtout si une gestion préventive et maîtrisée est mise en place par le prestataire. Ainsi, les pannes sont considérablement

limitées. Par exemple, il y a moins d'un dépannage tous les 2 ans chez les clients Deuzzi.

Concernant la maintenance, comment fonctionnez-vous ?

Nous n'aimons pas trop le terme de "maintenance", car ce n'est pas la finalité de Deuzzi. C'est en effet la première brique essentielle, mais une bonne maîtrise de ces aspects doit permettre d'oublier cette partie pour apporter un conseil à valeur ajoutée, adapté aux besoins du métier des entreprises. Nous avons plusieurs niveaux de contrat, pouvant aller jusqu'à une forfaitisation complète de la maintenance.

Quels conseils donneriez-vous à un franchisé souhaitant mettre son entreprise en réseau ?

De choisir le prestataire adéquat et lui déléguer les tâches afin qu'il puisse se concentrer sur son propre "business" et non sur l'informatique de son entreprise.



Deuzzi
 L'informatique ACTIVE

Grégoire de Préneuf,
 cocréateur de Deuzzi



des utilisateurs et du budget alloué à son fonctionnement.

Comme l'explique le cofondateur d'Airria, «aujourd'hui, il est impossible, à moins que ce soit son propre métier, de suivre l'évolution technique. C'est pourquoi, il est important de se faire accompagner par un professionnel qui a une vue globale du système d'information, sait échanger avec tous les fournisseurs (pas seulement informatique mais aussi téléphonie fixe et mobile)... puisqu'aujourd'hui tout communique». D'autant qu'on ne peut plus penser réseau informatique d'entreprise sans parler de connexion Internet et même téléphonie. «L'objectif n'est pas d'être au top de la technologie, c'est simplement de posséder un outil fiable qui permet de rester compétitif dans un monde très concurrentiel».

Help please !

Au vu de l'importance du réseau et des connaissances pointues que cela induit,

externaliser la mise en réseau et son suivi semble inévitable. Faire appel à un intervenant extérieur, c'est beaucoup de temps gagné. Si un franchisé choisit de se faire aider par un prestataire pour mettre son entreprise en réseau, à qui doit-il s'adresser ? Comment être sûr de la qualité de la société d'intervention ainsi que de la légitimité des prix pratiqués ? «Un entrepreneur qui a choisi la franchise, c'est justement pour ne pas être isolé», explique Antoine Dreano. «Il doit se doter d'un système informatique communiquant opérationnel et, pour cela, il doit avant tout choisir un prestataire dont il comprend le vocabulaire, capable de parler un langage "normal"».

Le maître d'œuvre doit également être capa-



Le chiffre
 37%, le pourcentage des services informatiques des entreprises sur la brèche pour résoudre en priorité des problèmes opérationnels.

ble de décharger l'entreprise des tracas quotidiens. Comme le demande le directeur technique du réseau de franchise Airria : «Qui arrive à s'y retrouver aujourd'hui dans l'offre pléthorique ?». Il faut donc un prestataire qui aide non seulement à choisir parmi les offres existantes mais qui sache également configurer, intégrer, sécuriser du matériel existant et éprouvé, «le tout dans une logique d'optimisation travail + coût, avec une vision de l'évolution possible du client afin d'anticiper». Pour faire simple, il doit conseiller à l'entrepreneur des solutions



Véritable vecteur de productivité, le réseau informatique d'une entreprise réclame un savoir-faire technique précis et méticuleux.

adaptées mais aussi évolutives. En réalité, trouver le bon matériel n'a rien de compliqué en soi étant donné que les composants de base d'un réseau se trouvent aisément et même à des prix abordables, puisqu'ils ont fortement baissé ces dernières années. Comme l'image Antoine Dreano, «la difficulté réside en réalité dans l'assemblage des bonnes briques et surtout dans l'adapta-



«Le réseau informatique d'entreprise doit être un vecteur de productivité»

Antoine Dreano, cofondateur et directeur technique du réseau de franchises Airria

bilité aux besoins actuels de l'entreprise tout en anticipant, si possible, les besoins futurs».

Les atouts de l'externalisation

En outre, le rôle d'un prestataire sérieux réside en sa capacité à faire un diagnostic afin de connaître et faire savoir précisément les services vitaux pour l'entreprise, donc «de proposer la solution permettant de minimiser les arrêts de production». Une telle installation a ses contraintes : le réseau local doit supporter les échanges actuels mais aussi futurs, certains anciens câblages réseaux TPE-PME ne supportant pas la téléphonie sur IP (via Internet). Il faut investir certes mais pour gagner ensuite, en calculant le retour sur investissement... même si calculer ce qu'un réseau peut faire économiser est délicat. Une société d'informatique extérieure doit donc être en mesure d'apporter cette dimension économique.

«Une fois les failles identifiées, il faut mettre à niveau le réseau, afin qu'il devienne



Crédit d'impôt ?

Vous avez entendu parler du crédit d'impôt «nouvelles technologies» accordé aux entreprises de moins de 250 salariés et réalisant moins de 50 millions d'euros de CA ? Vous avez raison, cependant, ce crédit n'est plus d'actualité pour les sociétés. Il concernait les

dépenses réalisées entre le 1^{er} janvier 2005 et le 31 décembre 2007, et prenait en compte la création de réseau informatique dans une entreprise. Aujourd'hui, seul le crédit d'impôt d'aide informatique, de maintenance, auprès des particuliers est maintenu.

«opérationnel» et «maintenable», c'est-à-dire qu'il y aura dès lors un minimum de pannes donc un minimum d'heures où les employés auront les bras croisés !», explique Antoine Dreano. Car si le coût de l'installation varie de 3.000 à 10.000 euros en moyenne (hors postes de travail), selon les besoins et la taille de l'entreprise, cela

assure en contrepartie la limite des «bugs», l'assure notre expert : «Un réseau bien construit ne doit pas tomber en panne plus d'une fois par an, soit un niveau de disponibilité de plus de 99,98%, ce qui correspond à moins de 2 heures par an. Cela est plus que réalisable, même avec un investissement faible. Le matériel est, à ce jour, fiable donc tout réside dans la qualité de la configuration».

Dans les TPE/PME, les pannes de réseau sont d'ailleurs très souvent dues à un manque d'information, une limite de compétences ainsi qu'une défaillance de sécurité des données (sauvegardes et protection). Une situation qui peut mener les entreprises à une situation critique... Antoine Dreano ne mâche pas ses mots et met en garde : «Une PME qui ne sauvegarde pas correctement ses données en externalisant ses supports a toutes les chances de déposer le bilan en cas de sinistre grave».

Romy Berthelot