

APPLICATIONS D'ENTREPRISE.

Le Garem/SA2E mise sur le tout locatif

Pour ne pas avoir à é•ffer son équipe informatique et se libérer des contraintes de maintenance applicative, le Garem a externalisé toutes ses applications. En s'appuyant sur les services d'un éditeur/hébergeur.

LENTREPRISE ÉTUDIÉE

Garem/SA2E

ACTIVITÉ : Centrale d'achats et de référencement pour 110 magasins Espace Émeraude et Rural Expert (agriculture, bricolage, jardinage, motoculture et matériaux).

SIÈGE : Les Ponts-de-Cé (49).

EFFECTIF : Environ 1 000 personnes, dont 21 à la centrale.

CA 2006 : 250 M€ pour le réseau de distribution.

PROBLÈMES À RÉSOUDRE

• Remplacer une application sur site qui n'évoluait pas par une solution capable de prendre en compte l'aspect multisite du réseau de distribution. Cela sans embaucher.

SOLUTIONS DÉPLOYÉES

• Le progiciel de gestion intégré en mode hébergé locatif de l'éditeur Proginov, et l'hébergement de la bureautique et de la messagerie.

DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

• Convaincre la direction générale de l'adéquation du modèle en ligne et des besoins de l'entreprise.

LES COÛTS

• 120 000 € de budget annuel, comprenant le paiement des loyers logiciels, les développements spécifiques, l'accès des magasins à la station de référencement, et les télécommunications.

Un seul serveur. Le groupement d'achat et de référencement pour les enseignes Espace Émeraude et Rural Expert (Garem/SA2E) n'a à son actif informatique qu'un serveur unique, même plus utilisé. Il s'agit en fait d'un vestige de l'ancienne architecture technique utilisée par cette centrale de référencements et d'achats dont dépendent 110 magasins en France. La société angevine a décidé il y a quelques années d'externaliser l'intégralité de ses logiciels, rompant avec le modèle client-serveur exploité en interne. Elle a pour cela fait appel à l'éditeur de progiciel de gestion intégré (PGI) Proginov, fournisseur d'applications hébergées (FAH) situé près de Nantes.

LES BESOINS

Moins de temps pour la maintenance

Avant 2003 et cette rupture culturelle, le Garem utilisait un logiciel développé sous Magic par un éditeur parisien et personnalisé. Les 90 magasins de l'époque utilisaient l'application. Et c'est autant de bases de données qu'il fallait administrer, en poussant

des mises à jour vers chaque magasin. « Je passais 80 % de mon temps à faire de la maintenance, se remémore Jean-Christophe Auger, seul responsable de l'informatique du Garem, et déjà en poste à l'époque. Du coup, je ne pouvais pas consacrer temps à l'application aux évolutions qu'il aurait fallu mettre en œuvre ». Dès lors, faut-il embaucher pour prendre en charge la maintenance et le développement de l'outil ? Ou externaliser l'informatique pour la réorienter vers la prise en charge du réseau de vente ? Jean-Christophe Auger privilégie la seconde option. Et se focalise rapidement sur le PGI de Proginov, qui a l'avantage d'être éditeur et pas seulement distributeur de sa solution, « ce qui facilite les échanges avec les développeurs ». Autre avantage : les deux sociétés ne sont distantes que d'une centaine de kilomètres.

LES FREINS

La crainte du modèle hébergé

Son choix effectué, Jean-Christophe Auger doit convaincre sa direction générale, réticente, notamment au sujet du manque de confidentialité des données acces-



HENRI SALOUW

LE CALENDRIER DU PROJET

- 2003 Démarrage en mode FAH de la gestion commerciale, de la comptabilité, de la paie et de la bureautique, et de la station de référencement.
- 2004 Mise en place de la logistique.
- 2006 Mise en place de la gestion commerciale pour les premiers magasins.
- 2007 Déploiement de 15 magasins.
- 2008 Etude de la mise en place du portail de service web Sa.

sibles en ligne. Le responsable informatique visite les installations d'hébergement de Proginov et en tire la conclusion qu'un magasin n'aurait jamais les moyens d'avoir un tel niveau de sécurité. Le fait de ne plus se sentir propriétaire des données constitue un autre frein psychologique. « En réalité, notre ancienne architecture ne nous donnait pas la main sur nos données : elles nous étaient illisibles et notre partenaire nous a facturé 12 jours de développement pour les



Jean-Christophe Auger,
responsable informatique

« Ne plus avoir de surprises au niveau des coûts »

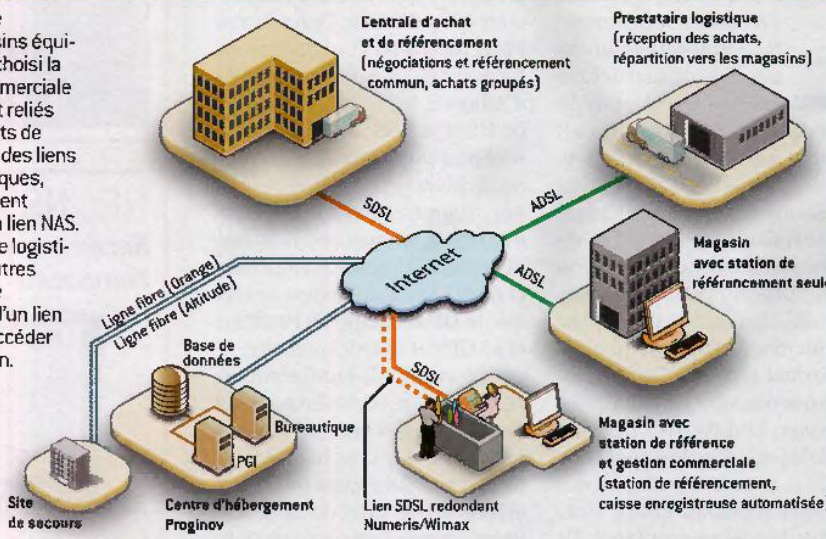
« Le budget annuel est d'environ 120 000 euros pour les développements, les télécommunications et l'accès de la centrale aux modules de comptabilité, de paie et de gestion commerciale, ainsi que l'accès à la station de référencement pour chaque magasin. Les magasins qui souhaitent profiter de la gestion commerciale, de la comptabilité et de la paie doivent s'acquitter d'un abonnement supplémentaire. Les résultats sont difficilement chiffrables, mais cette solution a permis de réaliser des économies substantielles en évitant d'embaucher un spécialiste réseau et de maintenir une salle serveur. Cette formule donne surtout une visibilité à long terme du coût informatique. Elle nous évite les mauvaises surprises. »

à la main. « Ce qui prenait une grosse semaine est désormais fait en une journée, explique Jean-Christophe Auger. Nous avons ainsi pu augmenter le nombre des commandes sans embaucher ». Un bénéfice qui ne découle pas directement du mode hébergé. La réception des commandes est assurée par un transporteur, qui la notifie en se connectant au PGI via un lien internet ADSL. Le logisticien édite ensuite des bons de livraison dans Proginov et répartit les produits vers les magasins du réseau.

En 2006, dernière évolution : la gestion commerciale est installée dans les premiers magasins pour le back-office. Pour le front-office, un ordinateur servant de caisse enregistreuse communique avec l'application en ligne. En cas de rupture du réseau, la caisse passe en fonctionnement dégradé : les transactions sont enregistrées sur le disque dur et une synchronisation avec la base de données centrale se fera lors du rétablissement du réseau. Pour l'avenir, Jean-Christophe Auger réfléchit aux améliorations à apporter afin de gagner du temps en magasin.

Une seule base hébergée pour toute la distribution

• La centrale et les magasins équipés qui ont choisi la gestion commerciale en ligne sont reliés aux bâtiments de Proginov via des liens SDSL spécifiques, éventuellement doublés d'un lien NAS. Le partenaire logistique et les autres magasins se contentent d'un lien ADSL pour accéder à l'application.



LES GAINS

Un suivi en temps réel des magasins

Pour le responsable informatique, c'est là que réside le principal avantage du mode hébergé en ligne : « Je me consacre aux considérations métier plutôt qu'à la maintenance applicative, qui ne prend plus que 10% de mon temps ». D'un point de vue technique, « le mode hébergé s'impose pour des sociétés aux sites nombreux. La base de données unique accessible en ligne permet une vision en temps réel des magasins ». En cas de sinistre, un plan de reprise d'activité sera rapidement possible en redémarrant des postes. Pas nécessairement moindres, les coûts sont lissés. Et si les coupures de réseau ont été rares, Jean-Christophe Auger tempère : « Il faut veiller à la compatibilité de ses imprimantes avec les serveurs d'applications Citrix qui ne disposent pas de tous les pilotes. » ■

PIERRE HARDOIN

exporter », note, amer, Jean-Christophe Auger. Aujourd'hui, les informations sont accessibles en ligne et peuvent être importées sur le poste de l'administrateur au format Ascii, Excel, ou XML. « Le fait de payer ad vitam aeternam un loyer logiciel » est le dernier frein évoqué par la direction. Le responsable informatique du Garem avance alors les économies réalisables sur la maintenance et la masse salariale qu'il aurait fallu augmenter.

LA MISE EN ŒUVRE

Une activation graduelle des fonctions

Une fois validée, l'adoption du PGI en ligne s'effectue en plusieurs vagues. La première, pendant laquelle une interface spécifique est développée par Proginov, a lieu en 2003. Cette station de référencement recense les produits et fournisseurs, et est accessible depuis la centrale et 90% des maga-

sins. La centrale accède aussi en ligne à ses applications bureautiques et à la messagerie Exchange, hébergées par Proginov. Elle opte également pour les modules de gestion commerciale, de comptabilité et de paie du PGI.

En 2004, le Garem met en place une solution de logistique avec pour objectif de mutualiser l'ensemble des commandes des magasins – notamment pour les produits d'import –, qui jusqu'alors remontaient par fax et étaient ressaisies