

One

Business Magazine for top ICT Professionals

Q4 / octobre 2009

Els Demeester
CEO Tech Data Benelux

Dossier

5 tendances IT
à ne pas manquer

Je réalise un gain de
temps de 30 % grâce à
l'unified communication

Cloud computing :
Dans les nuages



Rendre les
gens mobiles



La facture électronique:
écologique et pratique





Tokyo. Sydney. Lunch. Paris. Copenhagen. Home.
 Welcome to TelePresence. Where you can be anywhere
 in the world with the touch of a button. Real life. In real time.
 Where you get more work done. In less time. And never
 miss the things that matter most. See the big picture at
cisco.com/telepresence.

welcome to
 the human network. 



Publication de Belgacom-Proximus-Telindus
 Année 3 / Numéro 7 / octobre 2009

Éditeur responsable :
 Belgacom SA de droit public
 Blvd du Roi Albert II 27, 1030 Bruxelles

Concept et réalisation :
 Propaganda SA
 J.F. Kennedyplein 1A, 1930 Zaventem
www.propaganda.be



Coordination :
 Markus Eggermont, Robbin Sacré,
 Jean-Marie Stas, Marie-Ange Tiste,
 Dirk Van Dijck, Rob Vanhees

Ont collaboré à ce numéro :
 Adept Vormgeving, Olivia Arend, Hans Baeyens,
 Filip Clarisse, Davy Goris, Klaar De Grootte,
 Peter Hinssen, Peyo Lissarrague, David Plas,
 Anneke Stoffels, Dries Van Damme, Marc Van de
 Velde, Filip Van Look

Pour plus d'informations, contactez :
 Marie-Ange Tiste
 tél. + 32 2 202 43 90
marie-ange.tiste@belgacom.be

ISO 9001 Certified

Mail naar marie-ange.tiste@belgacom.be
 om een exemplaar van dit magazine in het
 Nederlands te ontvangen.

Send an e-mail to marie-ange.tiste@belgacom.be
 if you want a copy of this magazine in English.

Les spécifications techniques sont fournies
 uniquement à titre indicatif. Belgacom se
 réserve le droit de les modifier sans avis
 préalable.



The future is now

Le secteur de l'ICT est en pleine évolution. Les innovations et les développements technologiques se succèdent à vive allure. Il a fallu dix ans pour que la large bande devienne un produit de masse alors qu'il a suffi de cinq ans pour que la télévision numérique soit adoptée par la moitié des ménages. Et cette évolution ne fera que s'accélérer, tant au niveau des appareils, des applications et du contenu que des concepts.

Il n'est pas toujours facile de suivre ces développements de près, en particulier pour les petites entreprises. Et pourtant, c'est essentiel si l'on veut réussir à l'avenir. La solution peut consister à collaborer avec des partenaires spécialisés. L'idéal est même de ne collaborer qu'avec un seul partenaire capable de suivre tous les développements, voire de lancer lui-même des initiatives.

Le Groupe Belgacom est le partenaire de choix à cet égard. Nous disposons en effet des collaborateurs et des moyens nécessaires pour vous aider à suivre l'évolution du secteur ICT. Le réseau joue un rôle de plus en plus capital au vu de tendances telles que le Cloud Computing et le SaaS. Le Groupe Belgacom possède le meilleur réseau (fixe et mobile) en Belgique et bien au-delà de nos frontières : un atout incontestable.

Nous vivons une époque passionnante où l'on écrit l'histoire de l'ICT. Avec le Groupe Belgacom, vous disposez d'un guide expérimenté.

Bonne lecture.

Michel De Coster,
 Executive Vice-President
 Enterprise Business Unit Belgacom





40 Els Demeester : “Je veux toujours un accès rapide et facile aux applications et données de l’entreprise, avec n’importe quel appareil.”



14 Cloud computing : dans les nuages



44 My Team Olivier Knockaert, ICT Manager chez Vanheede : “Il faut diriger et encadrer son équipe comme si l’on évoluait dans un modèle commercial.”



36 Dirk Bruggen : “Pour Mathieu Gijbels SA, le fait de disposer chez Belgacom d’un interlocuteur unique constitue un avantage considérable.”

News & views

- 06 COLUMN **Peter Hinssen**
Unified Communications
- 07 COCKPIT
Facts & Figures
- 08 MEDIA REVIEW
Une sélection de la presse spécialisée internationale
- 40 PEOPLE & VISION **Els Demeester**
“Les Unified Communications représentent un gain de temps de 30 %”
- 46 MANAGEMENT **Comment investir dans la sécurisation ICT ?**
À inscrire dans une politique de sécurité plus large
- 48 BOOK REVIEW **‘Free’**
Chris Anderson enquête : comment gagner de l’argent avec des produits et services gratuits ?
- 53 COLUMN **Jürgen Tanghe**
Une vie toute simple

Solutions

- 14 SOLUTIONS **Cloud computing**
Dans les nuages
- 18 SOLUTIONS **La tendance en matière de gsm et pda**
L’avenir des appareils mobiles
- 21 PRODUCTS **Desktops mobiles**
Découvrez les nouveaux smartphones destinés aux applications professionnelles mobiles
- 34 SOLUTIONS **Unified Communications**
Rendre les gens mobiles
- 35 SOLUTIONS **Managed Video Services**
Loin, et pourtant si près
- 43 SOLUTIONS **PingPing**
Paiement mobile avec PingPing

Community

- 03 EDITORIAL **Michel De Coster**
L’avenir est à nos portes
- 10 ONE ON ONE **Corelio et Dexia**
Dix questions posées à 2 CIO.
Qui se cache derrière la fonction ?
- 44 MY TEAM **Vanheede**
Olivier Knockaert, ICT Manager, présente son équipe
- 50 EVENTS
Retour sur le Health Innovation Forum
- 52 CORPORATE NEWS
Nouveau vice-président pour SME, Belgacom International Carrier Services fusionne avec MTN, et Belgacom et Certipost unissent leurs efforts pour la facturation électronique

Cases

- 12 **MSC Belgium**
“Dans notre métier, le téléphone doit toujours fonctionner. Sans exception.” Erwin Delvaux, *Directeur et Executive Manager Administration chez MSC Belgium*
- 16 **SPF Finances**
“La base de données s’auto-enrichissant, les réponses gagnent en rapidité.” Thierry Verheggen, *Directeur de la division infrastructure et architecture*
- 22 **Duvel Moortgat**
“Grâce à Euremis, nous pouvons optimiser nos ventes.” Geert de Prins, *Key Account Manager chez Duvel Moortgat*
- 32 **CHU de Liège**
“Travailler avec la visioconférence est devenu essentiel.” Professeur Philippe Coucke, *chef du service de radiothérapie du CHU de Liège*
- 36 **Mathieu Gijbels SA**
“Mobilité accrue et transfert de données plus rapide.” Dirk Bruggen, *ICT-manager chez Mathieu Gijbels SA*
- 38 **ING Luxembourg**
“Nos managers disposent d’une solution opérationnelle et sécurisée.” Didier Schneider, *Manager Information Technology Services chez ING Luxembourg*

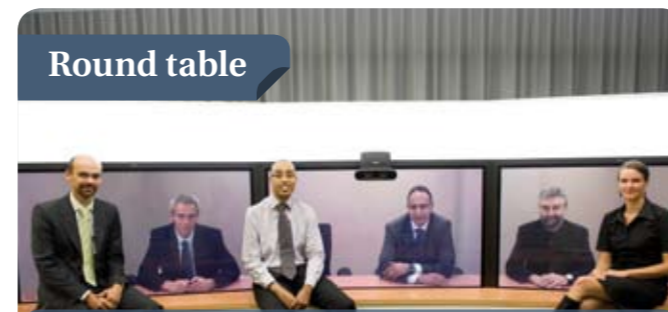
Dossier



Réseau, innovation, dématérialisation, identité numérique et IT vert

24 5 tendances IT à ne pas manquer

Round table



6 experts en vidéoconférence entre la Belgique et le Luxembourg

28 La pandémie stimule la mobilité et la collaboration



Peter Hinssen:

“Tant que nous pourrons veiller à la qualité de ce réseau unique, le monde des unified communications s'améliorera.”

Identikit

Peter Hinssen est un spécialiste pure souche de l'informatique et des télécommunications. Il fut un des pionniers de l'internet en Belgique lorsqu'il a fondé e-COM en 1995, plus tard rachetée par Alcatel. Il est un des cofondateurs et le président de Porthus, une entreprise Software-as-a-service cotée en Bourse, et est CEO d'Across, une entreprise active dans l'alignement et la communication entre les organisations IT et le business.

Unified Communications

Honnêtement, pour moi, il n'y aura jamais qu'un seul unified communicator : le petit triangle sur le pyjama de Monsieur Spock qui, à bord de l'USS Enterprise, doit tapoter son communicator, attendre le 'tuut-tuut' et, enfin, entrer en communication avec le monde extérieur, que ce soit le capitaine Kirk, les Klingons ou une forme de vie extraterrestre qui n'aurait encore jamais vu d'humains. Eh bien, c'est ÇA un unified communicator.

Hélas, nous n'avons toujours pas de pyjamas standards, ni encore moins d'unified communicators standards. Mais les temps changent rapidement !

La plupart d'entre nous se rappellent encore l'époque où nous téléphonions avec un téléphone, faxions avec un fax, prenions des photos avec un appareil photo et envoyions des e-mails avec... avec rien en fait ! Certains d'entre nous sont assez vieux pour se souvenir des 'beepers', ces petites boîtes qui ne pouvaient que nous avertir que nous devions appeler quelqu'un. Mais cela fait désormais partie du folklore. Les temps changent à toute allure : pendant mes vacances aux États-Unis, j'ai même vu une personne portant un t-shirt : "When I was your age kid, Pluto was still a Planet". Plus rien n'est à l'abri du changement...

Ces dernières années, nous nous sommes progressivement – et fort bien – habitués à la convergence des appareils. Au début, nous considérons d'un œil dubitatif le fait de prendre une photo avec un GSM, d'envoyer des e-mails avec un mobilophone... mais c'est désormais devenu un must absolu. Mieux encore ! Cette tendance suit parfaitement le modèle de la Loi de Moore, qui veut un doublement de la capacité tous les 18 mois : "Quoi ? Ton GSM n'a qu'un appareil photo 3 mégapixels ? Loser !". Et la convergence des appareils ne va pas cesser de s'intensifier !

Nous devons cependant éviter de tomber dans le piège d'une baisse de qualité globale. Le monde des copieurs, qui ont tous évolué vers des All-In-One au cours des dernières années, en est un exemple parfait. Ils pouvaient à la fois ET imprimer ET faxer ET scanner ET agraver. Résultat : la plupart des appareils étaient de tels couteaux suisses qu'ils ne pouvaient effectuer toutes ces tâches que très imparfaitement. En effet, essayez d'abattre un arbre avec la scie d'un couteau suisse !

Mais la convergence des réseaux est encore plus fondamentale. Auparavant, nous possédions effectivement une ligne de téléphone, une ligne de fax supplémentaire, des réseaux de données et des réseaux mobiles, des réseaux câblés et voice... C'est du passé ! Tout est réuni et basé sur le protocole internet. Bientôt, il n'y aura plus qu'un seul réseau, LE réseau, sur lequel on pourra tout faire.

Tant que nous pourrons veiller à la qualité de ce réseau unique, le monde des unified communications s'améliorera. Nous ne devons plus penser à QUEL réseau utiliser, mais réfléchir à COMMENT utiliser de manière optimale toutes les formes de communication.

Retirez donc rapidement les numéros de fax de vos cartes de visite, c'est démodé. Si vous souhaitez vraiment être branché et vivre avec votre temps, je vous conseillerais plutôt un pyjama Spock. Avec le petit triangle.

L'UE investit dans l'internet mobile ultrarapide

L'Union européenne compte investir 18 millions d'euros de plus dans la recherche de la prochaine génération de réseaux 4G mobiles. Selon les prévisions, ils seront 100 fois plus rapides que les réseaux 3G actuels. La recherche se concentre sur la version avancée de la *Long Term Evolution-technologie* (LTE), une technique sans fil permettant l'internet mobile à une vitesse pouvant atteindre 1 gigabit par seconde. La visualisation mobile de vidéos à la demande ne serait plus un rêve...



Les écrans tactiles ont la cote



Près de 40 % de tous les téléphones mobiles récemment vendus possèdent un écran tactile comme interface utilisateur primaire. L'année passée, ces chiffres n'atteignaient que 12 %. Ce succès est évidemment dû à l'iPhone d'Apple qui a conquis les cœurs de nombreux consommateurs. Pourtant, les ventes de smartphones dotés d'une interface clavier ont également augmenté. Cette progression est liée à l'intérêt pour les sites de réseaux sociaux tels que Facebook et Twitter, qui requièrent une plus grande utilisation du clavier.

À la recherche de Cyberella



D'ici 2010, 300 000 professionnels ICT devraient manquer dans l'Union européenne. Les filles, surtout, ne trouvent que rarement la voie vers un secteur innovant en forte croissance. Seul un cinquième des informaticiens sont des femmes. À court terme, rien ne laisse présager une amélioration de ces chiffres : seulement 22 % des étudiants dans des branches ICT sont des femmes. Un rapport appelle à des actions dans l'enseignement et l'industrie. L'image de bastion masculin qui accompagne le secteur ICT doit également changer.

605.067



sites belges

Le nombre total de sites web belges s'élève à 605 067. C'est ce que révèlent les chiffres de DNS, le gestionnaire des domaines .be. DNS a constaté que 70 % des détenteurs de domaines .be utilisent réellement leur nom de domaine.

43 % des sites web belges ne se composent que d'une page. 14 % des sites web renvoient à un autre nom de domaine et 16 % de l'ensemble des noms de domaine belges ne sont pas des sites web. 57 % des sites utilisent Javascript et 56 % CSS. Flash ne représente que 11 % des sites web .be.

L'Europe, place-forte de l'ICT

Un rapport de la Commission européenne révèle que 56 % des Européens utilisent régulièrement l'internet. Quatre Européens sur cinq s'y adonnent par le biais d'une connexion à large bande rapide. Les jeunes, surtout, provoquent la hausse du nombre d'utilisateurs. Ils sont également les utilisateurs les plus intensifs. Cette base de connaissances numériques permet à l'Europe de continuer de développer l'économie ICT et d'ainsi trouver une parade à la crise mondiale. La Belgique occupe d'ailleurs la dixième place en terme d'utilisation d'internet. Nous sommes encore loin du taux de pénétration mobile de 119 % grâce auquel l'UE prouve qu'elle est vraiment un 'continent' mobile.

Inside magazines



La course à l'écologie

Business ICT consacre un dossier à l'**ICT vert**. Les **fabricants** prétendent tous être les **champions de l'environnement** et articulent totalement leurs programmes d'investissement autour de cette thématique. Malheureusement, ces revendications **s'opposent souvent aux affirmations des organisations environnementales**. Dès lors, vérifiez de préférence ces affirmations en comparant les chiffres sous-jacents à des normes concrètes concernant les datacenters. Selon une **étude récente de Symantec**, plusieurs **managers ICT sont prêts à payer plus pour des services ICT verts** (preuves à l'appui). **De même, les autorités** peuvent réellement stimuler les mesures écologiques à l'aide de dispositions fiscales ou de conditions impératives dans les cahiers des charges. La Belgique n'est pas encore très avancée dans ce domaine. Cependant, **à l'avenir**, nous pouvons attendre des **normes et directives au niveau européen et international**.

Source : 'Green ICT - After the hype'
Business ICT

La vie privée fait de la résistance

Pour de nombreux CIO, la **vie privée** – et la responsabilité qu'ils endossent à cet égard – est une **source d'ennuis permanente**. L'objectif n'est assurément pas d'attendre que des données professionnelles sensibles soient révélées au grand jour, par exemple après le vol d'un ordinateur portable ou une faille de sécurité sur le site web. Le **besoin** de certains collaborateurs d'utiliser des **réseaux sociaux** pour remplir certaines de leurs fonctions constitue une partie du **problème**. En outre, **l'intégration d'applications web 2.0** dotées de leurs propres systèmes back-end ou marketing, comme Facebook ou Google Maps, ne fait que rendre la **situation plus complexe**. Le contrôle des données est l'essence du problème. Ne vous concentrez pas exclusivement sur la technologie, mais prenez conscience que vous ne pouvez rassembler toutes sortes de données sur vos clients sans réfléchir. En effet, **les droits et la vie privée** du consommateur sont **légalement protégés**.

Source : 'The Privacy paradox'
CIO juillet 2009

Canaliser l'afflux d'informations : le grand défi

Une **enquête d'IBM** révèle que de nombreux top managers réalisent que, de nos jours, la **méthode de gestion d'entreprise classique ne suffit plus**. Il s'agit d'un tournant dans lequel la collecte et l'analyse assidues d'informations vont **fondamentalement changer le processus de décision** dans les affaires. Le défi consiste à structurer et analyser l'énorme afflux d'informations en temps réel. Les sociétés capables de **convertir ces sources en objets bien pensés** peuvent prendre des décisions en se basant sur de meilleures informations et, ainsi, assurer une production plus efficace ou améliorer leur compétitivité. Les **early adopters** de ces technologies d'analyse **bénéficieront d'opportunités**. Les **four-nisseurs télécoms en font partie** car ils peuvent, à l'aide de la **Social Network Analysis**, comprendre le marché en profondeur et donc anticiper plus rapidement les nouvelles tendances ou les situations d'urgence.

Source : 'De opmars van de intelligente onderneming'
Telecom Update édition 33

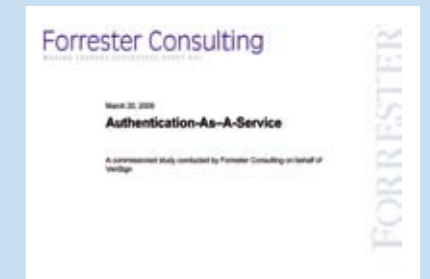
Inside web



Le marché ICT belge sous la loupe

Solutions Magazine se concentre sur le marché belge et conseille les entreprises désireuses d'exploiter l'ICT de manière optimale. Le site est bilingue et possède un portail distinct (Soluxions) pour les lecteurs luxembourgeois. Vous pouvez vous enregistrer afin de recevoir le magazine papier, neuf fois par an, ou simplement créer un compte pour la partie en ligne. Les dossiers proposent une approche pratique des thèmes actuels comme la sécurisation, la virtualisation, le VoIP et l'IT vert. Les blogs, interviews et bulletins d'information sont concis et tentent, avec un minimum d'overhead, d'aller à l'essence du problème – ainsi que de proposer des solutions.

Source : www.solutions-magazine.com



Diriger : des hauts et des bas

CIO Magazine aborde une série de **défis make-or-break pour le CIO d'aujourd'hui**. L'édition estivale a mis en exergue le quatrième volet de la série : 'le professionnel ICT'. Le **CIO moderne a besoin de tels professionnels** sous ses ordres car il est pratiquement impossible de rester au courant de tous les sous-domaines techniques, tout en acquérant le business feeling et les compétences de management nécessaires. Le CIO peut, certes, remplir son **rôle d'organisateur et de moteur de l'innovation**, tout du moins s'il trouve sa voie à travers les épreuves de force qui ont constamment lieu à tous niveaux – du lieu de travail au Conseil d'administration. Avec une **politique bien menée**, le CIO peut organiser son propre agenda et, en même temps, créer l'espace interne nécessaire afin de remplir son rôle au sein de l'organisation.

Source : 'Relation haine/passion'
CIO in the boardroom juillet/août 2009

Applications mobiles : l'équilibre entre flexibilité et prise de risques

L'utilisateur moyen n'accepte pas si facilement que le **service ICT** établisse des **règles rigides en terme d'utilisation de PC**. Que du contraire, les applications doivent être disponibles partout et toujours : à domicile, sur la route et même en voyage d'affaires. Les **applications mobiles** peuvent présenter de nombreux **avantages** pour l'utilisateur, mais ils ne sont **pas sans risques**. Pensez par exemple au logiciel U3 ou aux applications web qui sont développées pour fonctionner sur tout appareil, mais tournent avec tous les droits du gestionnaire du système. Qu'une clé USB tombe entre de mauvaises mains et vous perdez d'un seul coup tout un tas d'informations ! **Différentes techniques permettent d'anticiper ces problèmes** : cryptage de logiciel de virtualisation, **whitelisting** pour le contrôle d'applications et filtre MAC dans les autocommutateurs.

Source : 'Portable applicaties en systemen zijn groot risico'
Automatisering Gids, 31/07

Sécurisation, mon cher souci

L'abréviation **2FA** signifie **two-factor authentication**, ou authentification solide. Elle se **base sur un élément que vous connaissez** (mot de passe ou code PIN) et un autre que vous **possédez** (smartcard, jeton ou même téléphone mobile). Une **enquête** menée, l'année dernière, auprès de **plus de 300 entreprises** a révélé qu'elles conçoivent le **caractère essentiel de l'authentification sécurisée**, afin de gagner la confiance du client, mais aussi qu'elles se soucient des coûts de tels services. Quand un service d'authentification semblable est proposé **sur l'internet**, nous parlons d'**authentification-as-a-service**. Plus de la moitié des entreprises se disent ouvertes à ces services. On analyse les besoins afin d'implémenter, dans l'ensemble, les SaaS avec succès au sein de l'organisation, ainsi que l'impact sur les modèles de coûts.

Source : 'White paper: Authentication-As-A-Service'
Forrester Consulting, Mars 2009

10 questions à 2 CIO



"Je sais qu'on ne sait jamais."

Jean-Philippe Bovsovers

ICT Manager Corelio

Personnalité : Jean-Philippe Bovsovers est un manager passionné qui ne supporte pas l'esprit de clocher. Il aime regarder vers le futur sans œillères et est convaincu que les solutions technologiques peuvent être une réussite à condition d'investir parallèlement dans la formation des personnes qui les utilisent. **Carrière :** Jean-Philippe Bovsovers a bénéficié d'une formation d'analyste programmeur et d'un master en gestion de l'information. Suite aux succès qu'il a enregistrés en tant que directeur ICT pour Passe-Partout, sa prise en charge de la réorganisation de certaines applications et services ICT pour le groupe d'édition s'est faite presque naturellement. **Entreprise :** En tant qu'acteur multimédia et multirégional, Corelio touche déjà 58% des Belges. L'an dernier, le groupe a vendu en moyenne 443 286 journaux par jour. Ces ventes procurent au groupe une part de marché de 32,2% au niveau national. L'entreprise a développé un important volet électronique et représente également le principal éditeur en ligne. En 2008, le chiffre d'affaires consolidé a grimpé de 9% pour atteindre 410,5 millions d'euros. **Effectifs :** Corelio emploie environ deux mille personnes. Le département ICT compte une quarantaine de collaborateurs.

1 Comment décririez-vous votre travail ?

Ma tâche consiste à faire en sorte que les collaborateurs de Corelio ne se rendent pas compte qu'ils utilisent des outils technologiques sophistiqués. L'objectif est que tout semble couler de source. Le département informatique réalise cela au travers de choix technologiques, de réalisation de projets, d'organisation de services, etc.

2 Quelle est votre principale réalisation professionnelle ?

Difficile de citer un seul projet. Mais j'accorde de l'importance au regain de confiance que j'ai pu donner à mes collègues envers l'ICT dans l'entreprise où j'ai fait mes premiers pas comme ICT Manager.

3 Quel est le meilleur conseil que vous ayez jamais reçu ?

"Je sais qu'on ne sait jamais." C'est une chanson de Jean Gabin. Quand nous sommes jeunes, nous pensons tout savoir. Mais plus nous vieillissons, plus nous réalisons que nous devons régulièrement nous remettre en question.

4 À côté de qui aimeriez-vous un jour prendre l'avion et que lui demanderiez-vous ?

À côté du peintre René Magritte. Je suis curieux de savoir quelle serait sa vision de notre paysage politique actuel.

5 Quel est, selon vous, le développement le plus important de ces dernières années ?

Les technologies liées à la mobilité telles que l'iPhone, le Push Mail ou encore les sites Web mobiles. Ceci nous permet de travailler ou de nous divertir de n'importe quelle manière, de n'importe quel endroit et à n'importe quel moment.

6 De quelle marque êtes-vous un éternel fidèle ?

Aux jeans Levis 501. Je les porte depuis ma jeunesse. Pour le reste, je ne suis pas vraiment fidèle à une marque en particulier. J'aime le changement.

7 Qu'est-ce que vos collaborateurs ignorent de vous ?

Que j'ai deux flippers à la maison. En été, la cadence diminue, mais durant les mois d'hiver, j'y joue très régulièrement.

8 Vous ne pouvez tenir une journée sans... ?

À l'exception de la famille et des amis, il y a peu de choses dont je ne peux vraiment pas me passer. Le cas échéant, je peux même me passer d'e-mails.

9 Quelle personne ou quel événement a donné un tournant décisif à votre carrière ?

Lorsque je me suis vu proposer mon premier poste d'ICT Manager, il y a 13 ans. J'étais prêt pour ce défi, la décision fut donc vite prise.

10 Que feriez-vous si vous n'exerciez pas ce métier ?

Je serais peut-être artiste, peintre, acteur ou chanteur... Mais faire carrière en tant qu'artiste me semble bien plus difficile.

Dans chaque numéro, One révèle les personnes qui se cachent derrière les fonctions et les titres. Découvrez leurs réponses surprenantes et souvent sources d'inspiration. Qui sait ? La prochaine fois, ce sera peut-être votre tour...

1 Comment décririez-vous votre travail ?

Comme une quête aux compromis. Le fait de collaborer avec des Belges, des Luxembourgeois, des Français et des Turcs, entre autres, vous oblige à redécouvrir, tous les jours, la variété de cultures dont dispose l'Europe. Cela nécessite une bonne dose de patience. Mais il est important que chacun se reconnaisse dans la solution commune.

2 Quelle est votre principale réalisation professionnelle ?

La fusion/réorganisation de l'ICT des canaux de Dexia. Ce n'était pas une mince affaire étant donné que les systèmes de Paribas Belgique, BACOB et Dexia devaient être intégrés. Le système IT est maintenant unique et les clients disposent désormais d'un choix d'une dizaine de canaux pour entrer en contact avec la banque.

3 Quel est le meilleur conseil que vous ayez jamais reçu ?

"Les persévérants sont les gagnants." J'ai appris que celui qui n'abandonne pas l'emporte.

4 À côté de qui aimeriez-vous un jour prendre l'avion et que lui demanderiez-vous ?

À côté de Pierre Kroll, caricaturiste pour Le Soir. Je voudrais lui demander où il puise chaque jour l'inspiration nécessaire pour dessiner des thèmes actuels de manière si représentative et humoristique.

5 Quel est, selon vous, le développement le plus important de ces dernières années ?

Le Wireless, le GPS avec caméra intégrant le paysage réel dans lequel vous évoluez et les indications directionnelles, la Microsoft Surface (la touch-table www.microsoft.com/surface)...

6 De quelle marque êtes-vous un éternel fidèle ?

Difficile de répondre, mais, c'est sans doute la marque River Woods, c'est une marque qui propose des vêtements réellement XXL, ce dont j'ai besoin !

7 Qu'est-ce que vos collaborateurs ignorent de vous ?

Pas grand-chose, je pense. Mais tous ne savent pas que j'ai installé un véritable bar (privé) chez moi pour passer d'agréables moments entre amis. Ce bar est convertible en home-cinéma grâce à l'écran géant et le projecteur qui "descend" du plafond.

8 Vous ne pouvez tenir une journée sans... ?

Mon BlackBerry". Même pendant les vacances, je prends une demi-heure par jour pour parcourir et transférer les e-mails urgents, de telle sorte qu'à mon retour, je n'ai pas de surprise.

9 Quelle personne ou quel événement a donné un tournant décisif à votre carrière ?

Les vagues des nouvelles technologies. Chaque fois qu'une nouvelle technologie arrivait sur le marché, je voulais la comprendre, la tester et l'appliquer si elle avait un return positif pour le client et/ou la banque.

10 Que feriez-vous si vous n'exerciez pas ce métier ?

Ma réponse va vous surprendre, mais c'est sans aucun doute boucher. Cela me plaît réellement de découper de la viande et de préparer boudin, pâté, saucisse et autres charcuteries. J'aime donner un coup de main à la ferme près de chez moi quand ils "tuent le cochon".



"Les persévérants sont les gagnants."

Benoit Görtz

Head of IT strategy and architecture Dexia

Personnalité : Benoit Görtz est un manager orienté résultats qui, avec l'aide de son équipe, recherche la solution la plus pragmatique, sans toutefois oublier que les fondements technologiques doivent servir une vision claire. Il aime se décrire comme "IT-Neutral", c'est-à-dire comprendre les besoins de ses clients, tout en connaissant les possibilités que l'IT peut leur offrir. **Carrière :** Benoit Görtz a étudié à l'Université de Mons-Hainaut. Il a un diplôme en Sciences économiques et un autre en Informatique. Sa passion pour la technologie lui a valu de passer par tous les échelons de l'IT chez Dexia pour, lors de la réorganisation des applications ICT, gérer une équipe de 220 personnes. Il occupe maintenant la fonction internationale de "Head of IT Strategy & Development Architecture" au niveau du Groupe Dexia. **Entreprise :** Au 31 décembre 2008, le Core Capital Tier de Dexia s'élevait à 17,5 milliards d'euros. En Europe, le groupe propose une vaste gamme de Retail, Commercial et Private Banking Services à plus de 6 millions de clients. Par ailleurs, Dexia est le leader mondial en matière de financement du secteur public, collectivités locales et des infrastructures. **Effectifs :** Le département ICT world wide emploie quelque 2200 personnes. Dexia compte 36.760 collaborateurs.

Le VoIP pour plus de transparence et d'efficacité chez MSC Belgium

Accessibilité et disponibilité accrues

Belgacom a implémenté une nouvelle infrastructure téléphonique basée sur le VoIP au sein de la société d'armateurs MSC Belgium. Grâce au système Unified Communications et à l'intégration des applications existantes, MSC Belgium est en mesure de répondre plus efficacement aux besoins de ses clients.

Avec plus de 250 agences, MSC (Mediterranean Shipping Company) est la deuxième société d'armateurs au monde. Celles-ci agissent en qualité d'entreprises de service : elles proposent à leurs clients de l'espace pour leurs conteneurs sur des navires. Dans le port d'Anvers, MSC Belgium gère aujourd'hui environ la moitié du trafic de conteneurs. L'entreprise y emploie trois cents collaborateurs. "La communication est de la plus grande importance pour nous", explique Erwin Delvaux, Directeur et Executive Manager Administration chez MSC Belgium. "En concertation avec les clients et la société d'armateurs, nous suivons en permanence les déplacements des conteneurs. Nous échangeons constamment des informations avec toutes les parties prenantes."

Qualité sonore

MSC Belgium utilise environ 450 lignes téléphoniques pour les communications entre l'agence, les clients et le terminal où les conteneurs sont manipulés. L'entreprise utilise par ailleurs également un réseau WAN pour l'envoi des informations électroniques. Jusqu'à récemment, toute la téléphonie était analogique. Erwin Delvaux : "Du fait de la croissance qu'ont connue nos effectifs ces dernières années, nous avons atteint le nombre maximal de raccordements du central téléphonique. Ce central avait fourni un bon travail, mais il n'était plus à jour pour permettre une connexion efficace avec les nouvelles applications TIC." MSC Belgium souhaitait satisfaire son besoin de communication

de manière innovante. Concrètement, l'entreprise a pensé à un système basé sur le VoIP, doté d'une intégration souple à l'environnement informatique des collaborateurs. "En passant au VoIP, nous voulions garder la même qualité sonore qu'avec la téléphonie analogique", explique Erwin Delvaux.

Le sens de la communication efficace

Parmi huit solutions proposées, MSC Belgium a choisi la proposition de Belgacom, basée sur la technologie d'Alcatel-Lucent. Belgacom a installé un central Forum 750i avec un serveur d'appels redondant et 350 appareils de type Forum iPhone 730. Pour l'utilisateur final, c'est surtout l'intégration entre la téléphonie et l'ICT

Company Profile



MSC Belgium est présente à Anvers depuis 1976. L'entreprise assure le transport de conteneurs par cargo vers les cinq continents, par le biais d'itinéraires hebdomadaires fixes. Depuis Anvers, MSC Belgium propose également des solutions de transport intermodal par la route, le chemin de fer et la navigation intérieure.

"Nous connaissons le coût des communications pour chaque partie de l'entreprise, ce qui permet d'apporter plus facilement des améliorations ciblées."

Erwin Delvaux, Directeur et Executive Manager Administration chez MSC Belgium

Business benefits

- *Optimisation et diminution des coûts de 50 %, grâce à la transparence des frais de communication*
- *Productivité accrue et gain de temps, grâce à l'intégration du VoIP aux applications informatiques*
- *Amélioration des informations et du service apportés aux clients*
- *Excellente base pour une extension avec des applications informatiques supplémentaires*

qui importe. L'application 'My Instant Communicator' a dès lors été intégrée à Outlook. Et, grâce à 'My Teamwork', les collaborateurs de MSC Belgium disposent d'une application de messagerie et de gestion de la présence. "Les communications téléphoniques passent aujourd'hui de plus en plus par l'ordinateur", constate Erwin Delvaux. L'accessibilité et la disponibilité accrues des collaborateurs donnent un avantage important à MSC Belgium. Mais ce n'est pas tout : "le système conserve des informations sur les conversations entrantes et sortantes et les rapports à ce sujet nous permettent de mieux évaluer l'efficacité de notre entreprise. L'ensemble devient plus transparent, ce qui nous permet de détecter et d'améliorer les différents centres de coûts. Nous connaissons le coût des communications pour chaque partie de l'entreprise, ce qui permet d'apporter plus facilement des améliorations ciblées."

Réduire les coûts de moitié

Grâce aux applications informatiques, MSC Belgium diminue le nombre de ses communications téléphoniques. En plus de rendre la structure de coûts plus transparente et d'accroître la productivité des collaborateurs, la solution permet donc également de diminuer sensiblement les coûts. "Notre objectif est, d'ici deux ans, de diminuer nos frais de communication au moins de moitié, sans pour autant toucher au niveau de service que nous garantissons à nos clients." C'est dans l'optique de cette garantie que MSC Belgium a opté pour un serveur d'appels redondant. Erwin Delvaux : "Dans notre métier, le téléphone doit toujours fonctionner. Sans exception."

Vous souhaitez réagir ?

Visitez le blog sur www.onemagazine.be

Cloud computing : flexible, rapide et financièrement avantageux

Dans les nuages



Le cloud computing est 'le' mot à la mode du moment.

Mais que recouvre-t-il en réalité ? Quels avantages vous offre-t-il ?

Et que pouvez-vous attendre de Belgacom ?

Le cloud computing est le concept d'architecture recourant au Software as a Service (SaaS) - logiciel par l'internet - ainsi qu'aux services annexes y afférents. "Cloud" renvoie au petit nuage qui représente souvent l'internet dans les présentations. Belgacom vous propose différentes solutions qui correspondent à la tendance actuelle du cloud computing : Business Outlook et Business SharePoint, Datacenter Services avec stockage hébergé et Software as a Service ou Platform as a Service. Toutes rendent votre entreprise plus flexible, pour que vous puissiez offrir à vos clients un service optimal.

Business Outlook

Une solution pour l'e-mail sans investissement, sans entretien et sans acheter un serveur de messagerie ? Avec Business Outlook, vous disposez pour l'e-mail d'une solution professionnelle qui répond à ces critères. Grâce à Business Outlook, vous avez accès

à vos e-mails, à votre agenda et à vos contacts toujours, partout et depuis n'importe quel PC ou PDA. Pour ce faire, vous ne devez pas installer votre propre serveur de messagerie. Votre solution est simplement hébergée sur les serveurs de Belgacom. Vous évitez ainsi de lourds investissements en matériel, logiciels, licences et frais d'installation. Business Outlook vous le propose simplement dans l'offre de base. La configuration et les fonctions pour l'utilisation mobile sont également comprises dans cette offre. Dans le cas d'un serveur de messagerie qui vous est propre, il faut en plus les configurer et un logiciel et des licences d'utilisation sont souvent nécessaires. Business Outlook vous offre également la sécurité, l'entretien, la gestion et les mises à jour logicielles, ce qui est rarement le cas si vous possédez votre propre serveur de messagerie. Votre facturation se fait de manière flexible et sans surprises. Vous payez uniquement pour le nombre de boîtes aux lettres utilisées.

Que fait ce nuage pour moi ?

Le cloud computing est flexible, rapide et financièrement avantageux. Vous souhaitez agrandir ou diminuer rapidement votre puissance de calcul ? Grâce au cloud computing, vous pouvez réagir très rapidement en fonction de l'évolution des circonstances. Vous ne devez pas adapter vous-même le nombre de serveurs. En effet, vos applications sont hébergées à l'extérieur. De cette manière, vous pouvez, en tant qu'entreprise, faire des économies sur bien des coûts. Vous ne payez en effet que les serveurs, la puissance de calcul et l'espace de stockage que vous utilisez réellement. Comme atout supplémentaire, vous disposez d'une disponibilité et d'une protection optimales pour lesquelles vous ne devez pas investir vous-même.

Business SharePoint

Business SharePoint est un environnement en ligne sécurisé pour sauvegarder des documents, les gérer et les partager avec des collègues, des partenaires ou des clients. Par ailleurs, vous pouvez aussi partager des informations sur un forum, ce qui constitue, par exemple, une bonne manière d'organiser des enquêtes. Business SharePoint se base sur la solution de Microsoft et possède une interface internet sûre et intuitive. Les utilisateurs sont automatiquement avertis lorsque les données partagées sont modifiées ou lorsqu'un nouveau fichier est ajouté. Grâce à Business SharePoint, il est beaucoup plus facile d'utiliser des informations de manière efficace. Il est, en outre, possible d'échanger de lourds fichiers sans surcharger les boîtes aux lettres. Du reste, SharePoint n'est pas seulement une manière de partager des documents. Il peut aussi servir de base pour votre intranet : vous pouvez y mettre des informations à disposition de vos collaborateurs, effectuer des tours de table en interne, faire des annonces, publier un forum, ...

Datacenter Services

Grâce aux Datacenter Services de Belgacom, vous pouvez rendre votre infrastructure interne plus légère et limiter vos investissements IT. De nos jours, les services doivent en effet être disponibles en permanence, ce qui fait qu'un nombre toujours plus important d'applications arrive sur votre réseau. Lorsque le volume de vos données continue à s'accroître, vous pouvez vous rabattre sur un centre de traitement de données externe avec une capacité suffisante, de préférence verte, une disponibilité garantie et la possibilité d'équilibrer les moments de pic. Belgacom vous propose différentes solutions : toutes les formes de housing et de hosting, l'allocation dynamique des ressources, la virtualisation, la consolidation et les managed services. Grâce au Managed Hosted Storage, vous pouvez conserver toutes vos données, ou une partie d'entre elles, sur des serveurs puissants et à la disponibilité maximale, dans les datacenters hautement sécurisés de Belgacom. Pour des environnements exigeants, il existe une solution Storage on demand. L'unique infrastructure de base dont vous avez besoin est une connexion sécurisée. Vous ne devez même plus investir dans des systèmes en miroir, le back-up et l'archivage.

Vous souhaitez agrandir ou diminuer rapidement votre puissance de calcul ? Grâce au cloud computing, vous pouvez réagir très rapidement en fonction de l'évolution des circonstances.

Software as a Service et Platform as a Service (SaaS - PaaS)

Dans le cas du SaaS, le logiciel est hébergé à l'extérieur et utilisé en tant que service par l'internet. PaaS est le modèle IT grâce auquel des fonctions de plate-forme, telles que l'hébergement d'applications, l'Identity Management et la surveillance d'applications sont proposées comme service à d'autres parties. De cette manière, Belgacom peut équiper votre organisation d'une plate-forme logicielle complète avec l'infrastructure, la protection et les possibilités d'intégration nécessaires. Sur la base de vos besoins, souhaits et budget, vous pouvez disposer avec nous d'une plate-forme protégée, solide et totalement intégrée qui sert d'environnement pour vos applications professionnelles. Vous ne devez plus investir vous-même dans l'infrastructure ou la connaissance, mais vous disposez cependant de la technologie la plus 'à la pointe'. Cela fait déjà des années que Belgacom propose de l'hébergement depuis ses datacenters professionnels de Machelen et d'Evere. 'Belgacom Enable!' est cependant plus que du simple hosting : grâce à nos partenaires, vous profitez de services supplémentaires. À côté de l'hébergement professionnel, l'offre SaaS comprend aussi une infrastructure on demand, une gestion centralisée des utilisateurs, un fichier d'utilisateurs, le provisioning et bien plus encore.

Plus d'infos ?

Veuillez contacter votre account manager si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur les services IT de Belgacom.

Telindus installe un Call & Contact Center au SPF Finances

Plus de satisfaction et moins de déplacements pour les contribuables

Au Service Public Fédéral Finances, un point d'entrée centralisé répond directement aux questions des citoyens et des entreprises ou les transfère aux personnes habilitées dans les services extérieurs locaux, garantissant qu'une réponse correcte sera donnée dans tous les cas.

Les clients du SPF Finances entrent régulièrement en contact avec le service, se rendant souvent dans les bureaux les plus proches, téléphonant, envoyant e-mails, fax et lettres. Or, papy-boom oblige, le ministère passera à très court terme de 30.000 à 20.000 collaborateurs. "Nous devions réduire le temps consacré par les services extérieurs à recevoir les interrogations et à y répondre, pour les recentrer sur leur métier de base, le contrôle et la perception", introduit Thierry Verheggen, directeur de la division infrastructure et architecture. Le lancement de Tax-on-Web, en 2003, fut accompagné par le développement d'un Contact Center avec numéro unique basé à Bruxelles sur un outil externe. "Le nombre d'appels

augmentait, les délais de réponse étaient raisonnables. Nous avons donc décidé d'étendre les possibilités et de les étendre à tous les canaux de communication". Le marché remporté par Telindus en 2008 visait ainsi l'installation d'une plate-forme CRM multi-canal, enregistrant toutes les interactions et s'intégrant avec les bases de données existantes. Le but : fournir aux opérateurs du Contact Center un outil intégré, très convivial et centralisé, depuis lequel ils accèdent à toutes les informations concernant le contribuable.

Pression et intégration

Le projet pilote, commencé en janvier 2009, devait être complètement opérationnel pour juin, période de Tax-on-Web. "La pression était énorme. Utiliser l'ancien système, en raison d'un retard, jusqu'à la clôture de l'opération fin octobre aurait été un semi-échec".

Une série d'autres défis s'ajoutait. À nouvel outil, utilisateurs à convaincre. "Telindus avait bien intégré le Change Management dans son offre", ce qui facilita les choses. L'intégration avec l'infrastructure existante, mature, devait être couplée au respect de l'utilisation des outils et procédures y fonctionnant déjà. "Les intervenants ont dû s'y plier, sachant que certains de nos systèmes, comme notre téléphonie IP ou certaines bases de données, ne sont pas les plus faciles à intégrer...". L'intégration du CTI (Computer Telephony Integration)

Genesys avec l'outil CRM de Microsoft constituait en outre une première mondiale. Côté sécurité, l'intérêt portait sur l'Identity & Access Management (IAM) : "Le nouvel outil devait identifier lui-même les agents comme ayant les droits requis, et tracer leurs consultations pour nous prémunir d'éventuels débordements". Enfin, il fallut intégrer le back-office, soit ajouter un outil afin que l'agent de 1^{re} ligne, qui ne sait pas répondre à une question très particulière, la diffuse aux spécialistes du contrôle local concerné. Qui, à leur tour, répondent dans le même outil tout en enrichissant les réponses.

Un service plus rapide, précis et fiable

Si les agents du Contact Center sont satisfaits, les clients aussi. Adieu les déplacements multiples! "Une adresse unique enclenche le flux de suivi qui aboutit à une réponse 100 % correcte et unique puisqu'elle n'autorise pas d'interprétation par le fonctionnaire. La base de données de Q/R s'auto-enrichissant, les réponses gagnent en rapidité". Le SPF Finances est aussi en mesure de quantifier et d'analyser les données relatives au Contact Center, ce qui s'avère utile pour l'amélioration continue du service : "Une révision de la manière dont un sujet est communiqué au public peut résulter du constat que trop de questions sont posées à son propos".

"Utiliser l'ancien système, en raison d'un retard, jusqu'à la clôture de l'opération fin octobre aurait été un semi-échec."

Thierry Verheggen, Directeur de la division infrastructure et architecture



Business impact

- Amélioration de l'accessibilité, via des canaux multiples, un point d'entrée et un suivi uniques
- Qualité des réponses à des questions de plus en plus variées, avec toujours plus de réponses fournies en 1^{re} ligne
- Délais de réponse beaucoup plus rapides
- Moins d'erreurs des contribuables et moins de litiges
- Temps libéré pour les missions de gestion et contrôle dans les services extérieurs
- Anticipation et gestion des départs à la retraite
- Meilleure vue sur les besoins des contribuables

Vous souhaitez réagir ?
Visitez le blog sur www.onemagazine.be

Company Profile



Le Service Public Fédéral Finances a, entre autres, pour mission principale d'assurer la collecte et la gestion d'une part importante des moyens nécessaires à la satisfaction des besoins de l'État fédéral. Les impôts, la TVA, les douanes et accises, l'enregistrement et le cadastre constituent ses compétences principales.

L'avenir des appareils mobiles

La tendance en matière de GSM et PDA

Nous vivons plus que jamais dans une économie où tout doit tourner 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous possédons par conséquent de plus en plus d'outils numériques. Ils nous aident à être accessibles à tout moment et en tout lieu. La société d'analyse de marché Gartner prévoit quelques tendances particulières sur le marché des appareils mobiles.

Selon Gartner, le matériel perd en importance. L'attention se tournera davantage vers les logiciels, ainsi que vers les applications et les services mobiles. Suivant le bureau d'enquête, la distinction se fera également entre les appareils destinés à l'usage professionnel et ceux destinés à l'usage privé. Pour les entreprises, la popularité croissante des appareils mobiles représente un grand défi en matière de gestion et de sécurisation.

Baisse des coûts

Cette évolution est liée à différents facteurs. De nos jours, les utilisateurs recherchent un appareil complet et flexible. Bien entendu, chacun n'a pas les mêmes exigences - certains souhaitent surtout pouvoir téléphoner tandis que d'autres veulent un smartphone pour l'internet mobile. Mais tous les utilisateurs souhaitent bel et bien la qualité et la convivialité. Dans le même temps, le coût des appareils mobiles diminue sous l'influence du marasme économique. L'environnement constitue un autre facteur jouant un rôle de plus en plus important lors de l'achat d'un appareil mobile. Les autorités poussent les sociétés à entreprendre de manière plus écologique, et les utilisateurs finaux accordent aussi davantage d'attention à l'écologie dans leurs achats.

Solutions mobiles plus nombreuses

Le lancement de l'iPhone d'Apple n'est absolument pas passé inaperçu. Une fois encore, l'entreprise a démontré que proposer du



symbian

BlackBerry

Windows Mobile

Apple

Android

Symbian

Symbian est le système d'exploitation mobile qui possède la plus grosse part de marché. Il a été créé en 1998 par Ericsson, Nokia, Motorola et Psion. Depuis la mi-2008, il est aux mains de la Symbian Foundation. L'objectif est de créer une nouvelle plateforme open source pour les appareils mobiles convergents. La plateforme est utilisée par plusieurs producteurs de matériel. De nouvelles versions du système d'exploitation Symbian sont régulièrement commercialisées et comportent systématiquement de nouvelles fonctionnalités. La technologie fournit, par exemple, une flexibilité et une sécurité sans cesse accrues et les possibilités en termes de multimédia, d'internet et de musique sont constamment élargies.

BlackBerry

BlackBerry est devenu célèbre en tant que premier système d'exploitation permettant le Push E-mail sur des appareils mobiles. Le fournisseur Research In Motion (RIM) offre également des services back-end et permet une intégration aisée dans les entreprises. Les appareils peuvent ainsi être gérés à distance. L'actuel BlackBerry Internet Service vous donne la possibilité de surfer et d'envoyer des e-mails via votre smartphone. Grâce au BlackBerry Enterprise Server, vos e-mails sont en outre synchronisés avec votre lieu de travail.

Windows Mobile

Windows Mobile se base sur Windows CE. Il s'agit d'une variante de Windows pour les appareils mobiles en environnement professionnel. La dernière version en date, Windows Mobile 6.5, offre un nouveau lay-out et une expérience d'utilisation nettement améliorée. Le service gratuit My Phone permet aux utilisateurs de sauvegarder leurs informations personnelles importantes (photos, vidéos et SMS) sur internet via leur téléphone, de manière à pouvoir accéder à ces données de n'importe quel téléphone Windows ou PC.

Mac OS X

Mac OS X est le système d'exploitation propre d'Apple. Il peut tourner sur un iPhone ou iPhone Touch. La dernière version, "Snow Leopard", propose plus de 100 nouvelles fonctions : rechercher, couper, copier, coller, envoyer des photos, contacts, fichiers audio, localisation via MMS...

Android

Android est développé par l'Open Handset Alliance et se base sur la technologie Linux. Il constitue dès lors le seul système d'exploitation réellement open source. Les utilisateurs peuvent entièrement adapter leur téléphone selon leurs besoins. Android est développé d'une manière telle que les développeurs de logiciels peuvent facilement réutiliser toutes les composantes. La version 1.5 d'Android possède notamment une interface utilisateur raffinée et affiche des prestations plus puissantes. La version suivante (2.0) devrait arriver sur le marché fin 2009.

Autres systèmes d'exploitation mobiles

Il existe encore d'autres systèmes d'exploitation mobiles. Palm OS, par exemple, autrefois très populaire, est sur le retour depuis bien longtemps déjà. Avec le nouveau Palm webOS, Palm pourra peut-être retrouver un second souffle. Palm webOS vous permet l'utilisation simultanée de plusieurs applications : e-mail, cartes, contacts, sites web... Le téléphone Palm Pre est le premier appareil sur la plateforme webOS de Palm. Parallèlement, on trouve également les systèmes d'exploitation basés sur

Linux LIMO Foundation et Openmoko. Le premier est entièrement open source et a été lancé en 2007. LIMO propose uniquement le middleware mais aucune interface utilisateur ni aucun contenu. Plus d'informations sur <http://limofoundation.org>. Pour l'instant, Openmoko ne remporte pas un franc succès. En avril 2009, le développement d'un nouveau téléphone FreeRunner a été retiré du planning et la moitié du personnel a été licencié. Plus d'informations concernant Openmoko sur www.openmoko.org.

contenu peut générer un écosystème solide. Les appareils deviennent ainsi plus attrayants et peuvent fidéliser les utilisateurs. Par conséquent, de plus en plus de fournisseurs et d'opérateurs vont plus loin que la simple vente de téléphones mobiles. Certains élargissent leur offre de matériel à d'autres appareils : mini-notebooks, cartes de données ou enceintes acoustiques et autres accessoires. D'autres se concentrent principalement sur la livraison de contenu et de services, à l'instar d'Apple et de Google.

Professionnel = privé

Depuis 2008, la frontière entre les appareils destinés à l'usage professionnel et les appareils non professionnels n'a fait que rétrécir. Les appareils mobiles actuels proposent désormais bien plus qu'un compte e-mail ou un calendrier. Quant aux appareils destinés principalement aux utilisateurs business, ils sont au moins aussi stylés et compacts que les appareils destinés au grand public. Pour les messageries et autres services de texte, les consommateurs acquièrent d'ailleurs de plus en plus souvent des

appareils dotés de claviers classiques - auparavant surtout utilisés dans les entreprises. Les fournisseurs, à leur tour, ont compris que leurs clients aspiraient tant au divertissement qu'à la productivité. Par conséquent, la frontière entre le segment de marché qui s'adresse aux entreprises et celui qui s'adresse aux utilisateurs privés n'est plus aussi marquée. Les fournisseurs intègrent dans un même appareil des caractéristiques propres tant aux consommateurs qu'aux entreprises, sans rogner sur la convivialité, le design, la durée de vie, la sécurité ou le prix.

Des appareils propres à une entreprise

Les entreprises éprouvent des difficultés à satisfaire tous leurs collaborateurs avec un appareil mobile simple, tandis que l'offre de smartphones abordables ne cesse de s'élargir. Les utilisateurs optent de plus en plus souvent eux-mêmes pour un appareil dont ils pensent que le design, les possibilités et les applications répondent à leurs besoins individuels au travail et en dehors. Par conséquent, des types d'appareils de plus en plus nombreux intègrent

l'entreprise. Cette situation peut engendrer des problèmes pour le département IT : en effet, les collaborateurs souhaitent travailler avec des standards précis dans un environnement logiciel stable. Les départements IT doivent donc tout d'abord protéger les informations sensibles de l'entreprise et établir des directives pour le transfert des données entre le réseau d'entreprise et les appareils mobiles.

PDA, smartphone ou netbook ?

Auparavant, un PDA (personal digital assistant) était tout simplement un petit ordinateur destiné à traiter des données. En revanche, un smartphone était tout d'abord un téléphone mobile, doté de quelques gadgets supplémentaires. Entre-temps, la différence entre PDA et smartphone n'est plus aussi claire. Désormais, un PDA vous permet également de téléphoner, tandis qu'un smartphone permet également le traitement de données et l'utilisation de toutes sortes d'applications logicielles. Toutefois, une caractéristique typique du smartphone est le système d'exploitation open source permettant aux développeurs de créer des applications supplémentaires : fonctions e-mail complètes, calendrier, organisateur de contacts et de tâches, clavier (matériel ou logiciel), écran tactile, navigateur internet avancé, appareil photo intégré, matériel et logiciel de navigation intégrés, logiciel pour la lecture et/ou le traitement de documents professionnels (dans différents formats), logiciel média pour la lecture de musique et de vidéo et le défilement de photos... Outre les PDA et les smartphones, on trouve également les petits appareils mobiles netbooks. Un netbook est en réalité un mini-laptop, tant par son format que par ses spécificités. Un netbook est bon marché et léger, mais moins adapté aux fonctions complexes. Il dispose certes de quelques ports USB et d'un lecteur de cartes, mais également de possibilités de branchement d'un moniteur externe, d'une connexion réseau ainsi que d'un module Wi-Fi. En outre, on trouve également une webcam et un microphone intégrés. http://nl.wikipedia.org/wiki/-cite_note-0 Les principaux systèmes d'exploitation mobiles pour PDA, smartphones et netbooks sont Symbian, BlackBerry® OS, Windows Mobile® (pour les smartphones), Windows XP (pour les netbooks), Mac OS X et des systèmes d'exploitation basés sur Linux comme Android. Mais le marché des systèmes d'exploitation mobiles évolue à toute allure. Ainsi, Google développe actuellement un système d'exploitation pour netbooks. Chrome OS se base sur Linux et devrait être disponible fin 2010.

Le choix du système d'exploitation devient plus important

Selon Gartner, les appareils mobiles bénéficieront d'un rôle plus fonctionnel dans l'expérience d'utilisation. La technologie et le design demeurent toutefois importants. Mais, à l'avenir, les utilisateurs suivront surtout les possibilités fournies par les logiciels ainsi que les services et applications mobiles. Ils seront par exemple plus sensibles au système d'exploitation de leur appareil mobile : en effet, ce critère détermine quelles applications et quels services ils peuvent utiliser. Dès lors, la concurrence entre les différents systèmes d'exploitation mobiles va sans cesse gagner en intensité. Les entreprises doivent non seulement tenir compte de la stabilité de la plateforme de leur choix, mais aussi de la solidité des développements disponibles pour cette plateforme. En outre, ils doivent également garder un œil sur les coûts d'entretien totaux liés au support des différents systèmes d'exploitation. La disponibilité des outils de développement et des systèmes d'exploitation, et la mesure dans laquelle la plateforme répond aux besoins de l'entreprise et des utilisateurs, constituent des facteurs importants. Des systèmes fermés, qui sont la propriété du producteur, comme Windows Mobile®, ne sont d'ailleurs pas nécessairement plus onéreux que des plateformes open source comme Android.

E-mails, surfer et s'organiser en toute mobilité

Il existe pour les entreprises disposant de leur propre serveur de messagerie un logiciel qui fait évoluer le smartphone de leurs collaborateurs en un outil professionnel indispensable. La version 5 du BlackBerry® Enterprise Server a été développée pour le milieu critique de l'entreprise et propose aux administrateurs IT de nouvelles fonctions de gestion puissantes ainsi qu'une sécurité avancée. Les utilisateurs de BlackBerry® peuvent ainsi envoyer des e-mails, surfer, gérer leur planning et s'organiser en toute mobilité. Leurs e-mails, agenda et contacts sont systématiquement synchronisés avec leur lieu de travail afin qu'ils soient en permanence à jour.

Plus d'infos ?

Veuillez contacter votre account manager si vous souhaitez obtenir plus d'infos sur les services mobiles de Belgacom ou consultez <http://ict.belgacom.be/mobility>

Desktops Mobiles



HTC Touch II : internet comme sur votre PC.

HTC Touch™ II

Expérience internet mobile parfaite

Équipé de Windows Mobile® 6.5, le HTC Touch™ II offre, grâce à Internet Explorer Mobile, une expérience internet parfaite et donne accès à des centaines d'applications avec 'Windows Marketplace'. Grâce à 'MyPhone', la sauvegarde en ligne de photos et de données devient un jeu d'enfant. Les fans de multimédia seront également conquis. Le slider tactile 'Zoombar' vous permet de zoomer rapidement et la prise audio 3,5 mm vous permet d'écouter vos morceaux favoris.

Spécifications

Autonomie d'appel : jusqu'à 7,3 heures	Connexions : 3G (HSDPA 7,2)
Autonomie en veille : jusqu'à 500 heures	Bluetooth : 2.0
Poids : 110 g	WLAN : oui
Dimensions : 104 x 55 x 12,85 mm	Mémoire : 256 MB
Fréquences : 850/900/1800/1900	Memory card slot : MicroSD™
Résolution d'écran : 256 k	Appareil photo : 3,2 mégapixels
E-mail : oui	Système d'exploitation : Windows Mobile® 6.5 Professional
Indice DAS : 1,07*	Plus : Récepteur GPS intégré



Un smartphone fin doté d'une convivialité optimale.

BlackBerry® Curve™ 8520

Navigation haute vitesse

La convivialité occupe une place centrale dans le BlackBerry® Curve™ 8520. Ce smartphone fin doté de touches 'easy control' vous permet de naviguer parmi vos dossiers en un tournemain. Grâce à Business Mobile Mail, la gestion des e-mails n'a jamais été aussi simple. Son appareil photo 2 mégapixels vous permet de prendre de splendides clichés que vous pouvez ensuite immédiatement partager sur votre réseau social préféré grâce au support Wi-Fi*. Bref, ce nouveau BlackBerry® (en outre plus abordable) améliorera votre vie professionnelle et sociale.

Spécifications

Autonomie d'appel : jusqu'à 4,5 heures	Connexions : GPRS
Autonomie en veille : jusqu'à 408 heures	Bluetooth : 2.0
Poids : 106 g	WLAN : oui
Dimensions : 109 x 60 x 14 mm	Mémoire : 256 MB
Fréquences : 850/900/1800/1900	Memory card slot : MicroSD™
Résolution d'écran : 320 x 240	Appareil photo : 2 mégapixels
E-mail : oui	Système d'exploitation : BlackBerry®
Indice DAS : 0,65*	Plus : Business Mobile Mail

*L'indice DAS - Débit d'Absorption Spécifique - est l'unité de mesure de la quantité d'énergie électromagnétique absorbée par le corps lors de l'utilisation d'un GSM. L'indice DAS maximum autorisé en Europe s'élève à 2 Watt/kg, conformément aux directives de l'ICNIRP.



Company Profile



Duvel Moortgat est un producteur international de bières spéciales implanté en Belgique, aux États-Unis, en Tchéquie, aux Pays-Bas, en France, en Grande-Bretagne et en Chine. L'entreprise est cotée à la Bourse de Bruxelles.



Euremis optimise le soutien à la vente chez Duvel Moortgat

De meilleures visites rapportent gros

Les représentants de Duvel Moortgat savent précisément à quel moment ils doivent s'adresser à un client en vue de soutenir la vente de la façon la plus optimale possible. En effet, ils ont toujours – littéralement – l'historique de leurs visites et le statut de vente de leurs clients à portée de main.

L'histoire de Duvel Moortgat débute en 1871. La petite brasserie locale de Breendonk de l'époque est maintenant devenue une entreprise internationale. Chaque année, Duvel Moortgat produit 60 millions de litres de bière. Outre la bière Duvel, la brasserie commercialise également les marques Chouffe, Vedett, Maredsous, Liefmans, Ommegang et Bernard. Ainsi, le groupe réalise un chiffre d'affaires de 101 millions d'euros. Les bières Duvel Moortgat sont vendues dans les supermarchés et par l'Horeca. "Un représentant présent au sein du réseau de distribution des supermarchés visite les supermarchés en vue d'optimiser la présence du produit en réalisant un suivi de la présence, de la position dans les rayons ainsi que du volume en présence. En même temps, les actions nationales sont soutenues en négociant des présentoirs supplémentaires et en exerçant une influence sur les précommandes. Enfin, les représentants concluent également des actions individuelles avec les supermarchés. De leur côté, les représentants pour le secteur Horeca font office d'ambassadeurs de nos bières, ils présentent les nouveaux produits et fournissent au client le matériel promotionnel nécessaire pour réaliser des actions vis-à-vis du consommateur final", explique Geert De Prins, key account manager pour les supermarchés. En tout, les équipes commerciales belge, française, néerlandaise, anglaise et américaine comptent septante collaborateurs.

Améliorer les visites aux clients

Autrefois, les représentants rédigeaient leurs rapports de visite sur papier. Une fois par mois, ils les soumettaient au sales manager. "Ils abordaient le rapport ensemble et ensuite ce dernier était tout simplement classé. Les données récoltées n'étaient pas utilisées." C'est pourquoi Duvel Moortgat a cherché une solution informatique en vue de rassembler des données de façon efficace et de remettre ces informations à la disposition du représentant et de la direction.

Grâce à un aperçu clair du profil et de l'historique des visites au client, le représentant est en mesure de mieux préparer sa visite au client et mener une négociation de vente plus efficace.

Une formation sérieuse

Après avoir sondé le marché en profondeur, Duvel Moortgat a opté pour la solution CRMoblie de Euremis. "Nous voulions équiper nos représentants de PDA, nous ne voulions pas les encombrer avec un ordinateur portable ou une tablette multimédia. Nos collaborateurs doivent pouvoir travailler aisément et en gardant profil bas chez le client. Le PDA constitue la meilleure façon d'y parvenir". Actuellement, les représentants de Duvel Moortgat utilisent un HP iPaq. Geert De Prins confie : "L'ancienneté était assez élevée dans nos équipes. De

"En visitant les clients au bon moment, les représentants optimisent les ventes."

Geert De Prins, Key Account Manager chez Duvel Moortgat

nombreux représentants n'avaient aucune expérience en termes de PC ou de PDA. Nous leur avons offert une formation sérieuse, si bien qu'ils se sont rapidement rendus compte de la façon dont ce système pouvait les aider".

Planification optimale des visites

Grâce à l'amélioration de la planification des visites, Duvel Moortgat obtient un plus grand return. En effet, en visitant les clients au bon moment, les représentants optimisent la vente. À cet effet, il est indispensable de disposer d'un aperçu des visites précédentes et des résultats de vente. Geert De Prins ajoute : "Ce système nous permet d'améliorer le suivi des clients chez lesquels nous nous sommes rendus pour la première fois, de réitérer la visite et de fournir du matériel promotionnel au moment adéquat. Grâce à CRMoblie, Duvel Moortgat est en mesure d'améliorer l'orientation des représentants et de déterminer les objectifs de façon plus précise." Geert De Prins : "Nous pouvons améliorer le suivi et l'évaluation des objectifs commerciaux". Avec les données récoltées, Duvel Moortgat établit divers rapports : sur les points de vente, les marques, les régions... Les données récoltées sont ainsi converties en informations qui soutiennent la politique de l'entreprise.

Business benefits

- Un plus grand return sur le processus de vente
- Récoltes de données plus nombreuses et plus efficaces au point de vente
- Soutien optimal de la négociation de vente grâce à des données clients très précises
- Suivi efficace des objectifs de vente
- Reporting par point de vente, marque, région, vendeur...
- Planification efficace des visites aux clients

Vous souhaitez réagir ?
Visitez le blog sur www.onemagazine.be

Réseau, innovation, dématérialisation, identité numérique et IT verte

5 tendances à ne pas manquer

Dans cinq ans, il y a fort à parier que le fonctionnement de votre entreprise aura totalement changé. Il est donc préférable d'y penser dès à présent. Plus encore : vous devez déjà mettre ces changements à l'ordre du jour. Cinq tendances que vous devez indéniablement prendre en compte.



Identité numérique



IT verte



Innovation



Dématérialisation



Réseau

“Les modèles d’entreprise innovants se basent sur la connexion entre les systèmes des différentes parties. Cela prouve que la technologie possède un rôle facilitateur important.”

Stijn Vander Plaetse, Vice-président Innovation chez Belgacom



Executive Summary

Dans les cinq prochaines années, le monde professionnel connaîtra une évolution rapide. Cinq tendances sont à la base de cette évolution : l’importance grandissante du réseau, de l’innovation, de la dématérialisation, de l’identité numérique et l’IT verte. Les entreprises doivent se préparer afin de calquer leurs modèles d’entreprises sur cette évolution.

Vous souhaitez réagir ? Visitez le blog sur www.onemagazine.be



Réseau

“Se prononcer quant à des tendances n’est jamais chose facile”, confie Stijn Vander Plaetse, Vice-président Innovation chez Belgacom. “Nous pouvons toujours trouver une explication aux succès du passé. Par contre, il est impossible de prédire exactement ce que sera l’avenir.” Cependant, il distingue certains changements qui continuent de s’intensifier – malgré la crise. Selon Stijn Vander Plaetse,

une première tendance est l’importance grandissante du réseau : “David Clark du MIT prévoit d’ici quinze à vingt ans cent milliards d’appareils connectés. Nous constatons déjà cette tendance. De nombreuses personnes possèdent par exemple un deuxième GSM destiné à l’usage privé. Souvent, elles ont également deux PC, connectés via un réseau privé. Sans oublier l’ascension de la télévision numérique... À l’avenir, le réseau sera littéralement partout.” Les utilisateurs pourront compter sur des services encore plus personnalisés. Pendant le temps libre des utilisateurs, un smartphone proposera par exemple des applications différentes de celles de leurs heures de travail. En outre, via le réseau, la communication entre machines ne cessera d’augmenter. “Le distributeur de boissons est un exemple : via le réseau, la machine transmettra au système ERP du fournisseur de boissons des informations relatives au stock. Par conséquent, le système peut automatiquement planifier le passage d’un collaborateur pour remplir le distributeur. Une deuxième phase suivra d’ici peu : les appareils accepteront très bientôt les micropaiements via GSM.”

“Tout change très vite. Quelque 78 % du chiffre d'affaires actuel de Belgacom proviennent d'activités qui n'existaient pas il y a quinze ans.”

Stijn Vander Plaetse, Vice-président Innovation chez Belgacom



Innovation

Modèles d'entreprise innovants

Une deuxième tendance importante est liée à l'innovation dans des modèles d'entreprise. Stijn Vander Plaetse : “Jusqu'au milieu du siècle dernier, l'innovation était le résultat d'efforts d'individus. Une personne ayant une idée brillante était à la base d'une entreprise qui mettait cette idée en pratique. Ce mécanisme a engendré la première révolution industrielle. Les processus d'entreprise qui sont alors apparus ont été automatisés dans les années 60 et 70. Ensuite, les spécialistes en marketing produit ont pris le relais : ils ont mis l'accent sur l'innovation en termes de produits et sur la spécialisation. Depuis la moitié des années 90, nous parlons de consumer automation : les consommateurs travaillent à l'aide de GSM et d'Internet, et automatisent leur utilisation des informations et de la communication. L'IT s'immisce en outre totalement dans la vie des consommateurs. De ce fait, apparaissent de nouveaux modèles d'entreprise. De nos jours, l'innovation est axée sur ces modèles d'entreprise et transgresse de plus en plus les frontières de l'entreprise propre. Senseo, par exemple, est le fruit d'une idée novatrice. Deux entreprises - Philips et Douwe Egberts - ont étroitement collaboré dans le cadre d'une approche totalement nouvelle du percolateur classique. iTunes est un autre exemple : Apple et des sociétés de l'industrie du disque ont collaboré sur ce projet.” Stijn Vander Plaetse constate que les modèles d'entreprise innovants se basent sur la connexion entre les systèmes des parties impliquées. Selon lui, cela prouve que la technologie possède un rôle facilitateur important. De nombreuses applications ultérieures seront une conséquence de l'échange électronique et de l'interconnexion des composantes de plusieurs entreprises.



Dématérialisation

La dématérialisation, source d'opportunités

Le monde se numérise de plus en plus, engendrant une forte dématérialisation (3^e tendance). Stijn Vander Plaetse : “Nous numérisons, par exemple, notre Histoire. Les autorités numérisent leurs archives pour les mettre ensuite à la disposition du citoyen via la toile. Dans le secteur des soins de santé aussi, l'approche numérique endosse un rôle novateur considérable. Elle engendre des besoins considérables en possibilités de stockage décentralisées. En effet, les dossiers de patients se trouvent à différents endroits : à l'hôpital, chez le médecin traitant, chez un spécialiste... Les connexions entre les systèmes doivent permettre de conserver une vision d'ensemble. La sécurisation est tout aussi importante afin de protéger le contenu et d'éviter les pertes des données.” Selon Stijn Vander Plaetse, la dématérialisation constitue une sérieuse opportunité, susceptible de nous aider à mieux aborder les effets du vieillissement de la population : “Nous pouvons intensifier l'automatisation et donc travailler plus efficacement. Les exemples sont légion. Pensons à la facturation électronique, aux prescriptions médicales électroniques ou aux bons de réductions électroniques dans les grandes surfaces...”

“Vous devez d'ores et déjà mettre ces changements à l'ordre du jour car, dans les prochaines années, le monde professionnel fonctionnera différemment sur le plan structurel.”

Stijn Vander Plaetse, Vice-président Innovation chez Belgacom



Identité numérique

L'identité numérique : un maillon important

Dans l'ère du numérique, de plus en plus de processus deviendront électroniques et les liaisons entre les systèmes des différentes autorités, organisation et entreprises ne cesseront d'augmenter. Un tel monde engendre un besoin d'identité numérique : tendance n° 4. Stijn Vander Plaetse : “La sécurisation de l'accès à ces systèmes est cruciale. De nos jours, les utilisateurs sont déjà contraints de retenir toute une série de mots de passe. À terme, la situation ne sera plus tenable. L'identité numérique constitue dès lors la solution. Elle permet d'organiser plus efficacement la sécurisation et la gestion d'accès aux systèmes et aux données, eu égard au rôle, aux droits et aux obligations de l'utilisateur. Ce faisant, les systèmes peuvent distinguer une personne qui se connecte en tant que particulier d'une personne qui se connecte en tant que professionnel, et cela sera transparent pour l'utilisateur.”



IT verte

IT verte : plus qu'une simple infrastructure IT économisatrice d'énergie

Enfin, l'intérêt pour l'IT verte croît également. Stijn Vander Plaetse : “L'IT verte va un peu plus loin que l'optimisation de la consommation d'énergie dans un datacenter. Ainsi, le télétravail est un concept déjà appliqué dans de nombreuses entreprises et représente un important facteur d'amélioration de l'efficacité tout en permettant de réduire l'impact sur l'environnement. Toute une série d'initiatives contribuent néanmoins - grâce justement à l'IT - à des économies d'énergie. Les compteurs d'électricité, d'eau et de gaz intelligents permettent aux entreprises d'utilité publique de ne plus devoir arpenter les routes afin de contrôler les consommations. Les systèmes de péage sur les routes - les conducteurs paient en fonction de l'heure, du chargement et de la distance - permettent d'optimiser les déplacements. Et nombre d'autres applications encore. Dans les soins à domicile, par exemple. Les patients pourraient prendre eux-mêmes leur température et leur tension. Ils pourraient ensuite envoyer ces données de manière électronique. Le personnel soignant éviterait ainsi toute une série de déplacements inutiles.”

Entreprise 2.0 : une collaboration ouverte

Ces cinq tendances auront un impact sur la manière dont vous allez travailler à l'avenir de l'entreprise. “Les entreprises 2.0 possèdent les meilleures perspectives d'avenir”, présage Stijn Vander Plaetse. Les entreprises 2.0 exploitent pleinement les tendances dépeintes. Elles abordent les lieux géographiques avec flexibilité ; elles communiquent aisément avec leurs collaborateurs, clients, fournisseurs et partenaires. Les entreprises 2.0 utilisent l'ICT comme un vecteur de développement et un moteur pour l'innovation. Elles possèdent des processus flexibles et sont très mobiles. Cette approche engendre une satisfaction de la clientèle accrue ainsi que davantage d'engagement et de satisfaction auprès des collaborateurs. Il en découle une amélioration générale du fonctionnement opérationnel de toute l'entreprise. “Pour les entreprises 2.0, la fiabilité, la flexibilité et la sécurité du réseau sont des exigences cruciales. Un réseau provisoirement inactif paralyse immédiatement toutes les activités de l'entreprise. Les besoins en bande passante vont également augmenter. Les entreprises travailleront avec une bande passante qui s'adapte automatiquement aux besoins du moment”, poursuit le vice-président Innovation de Belgacom.

Quand ?

Ces cinq tendances sont à nos portes. Stijn Vander Plaetse : “Tout change très vite. Près de 78 % du chiffre d'affaires actuel de Belgacom proviennent d'activités qui n'existaient pas il y a quinze ans. En dix ans, la large bande est devenue un produit de masse. La moitié des ménages disposaient déjà de la télévision numérique cinq ans après son lancement. Et, à l'avenir, le rythme va encore s'accélérer. Dans trois à cinq ans, les cinq tendances esquissées se répandront à plein régime. Adapter les processus principaux d'une entreprise demande déjà un à deux ans. Si, dans deux ans, vous souhaitez être à la page, vous devez aborder les premières étapes sans délai. Vous devez d'ores et déjà mettre les changements à l'ordre du jour car, dans les prochaines années, le monde professionnel fonctionnera différemment sur le plan structurel.”

Six experts participent à la vidéoconférence organisée entre la Belgique et le Luxembourg

La pandémie stimule la mobilité et la collaboration

Temporairement fermé pour cause de maladie.

Vous souhaitez réagir ?
Visitez le blog sur www.onemagazine.be



Suite à la pandémie de grippe qui sévit actuellement, les autorités belges et européennes ont émis des recommandations afin d'éviter la propagation au sein des entreprises et ainsi éviter le gel ou le ralentissement des activités business. L'une de ces mesures cruciales invite les entreprises à favoriser le télétravail et la collaboration à distances. One a décidé d'organiser une vidéoconférence avec quelques entreprises belges et luxembourgeoises afin de parler de la manière dont elles se préparent pour faire face à la prochaine vague de pandémie de grippe.



“Juste avant le passage à l’an 2000, c’étaient les machines qui étaient visées. Aujourd’hui, ce sont les travailleurs. Pour faire face à la grippe, nous devons être aussi bien préparés qu’à l’époque.”

Christian Haux, Marketing & Sales Director chez Telindus Luxembourg



“Nous n’avons pas attendu la grippe pour mettre en place un Business Continuity Plan.”

Hocine Berrane, Director IT & Organisation chez Swiss Life



“L’impact de la grippe est tout d’abord un problème de personnel mais il offre en même temps l’opportunité de relancer plusieurs mesures liées à l’ICT.”

Daniel Mathu, coordinateur du business continuity plan chez RBC Dexia Investor Services Bank (Luxembourg)

Personne ne sait si et quand la Belgique connaîtra une épidémie à grande échelle de la grippe A (H1N1), également connue sous le nom de grippe mexicaine. En tout cas, le secteur des entreprises doit veiller à prendre toutes les mesures de précaution nécessaires. L’ICT joue un rôle crucial dans le soutien des entreprises en cas d’épidémie. Les chiffres portant sur l’éventuel impact d’une pandémie de grippe divergent. Selon la gravité de l’épidémie, 30 à 70% de la population active pourrait se voir contrainte de rester chez elle. Ces pourcentages se rapportent aux personnes elles-mêmes malades mais aussi aux parents devant rester chez eux pour garder leurs enfants, aux travailleurs devant rester à la maison parce que leur partenaire est malade, etc. Par ailleurs, en cas d’épidémie sévère, les écoles devront fermer leurs portes et les transports en public ne fonctionneront plus. Dans ce cas, l’impact de la grippe sur les effectifs en personnel des entreprises sera encore plus important. Les conséquences sont prévisibles. Si l’effectif en personnel est limité, le chiffre d’affaires de l’entreprise diminue, la qualité et les services offerts déclinent, etc.

Éléments cruciaux pour la continuité de l’entreprise

La collaboration à distance (par exemple via le télétravail ou la vidéoconférence) est une solution possible pour les travailleurs

en bonne santé qui sont contraints de rester chez eux pendant la pandémie. Mais ce mode de travail a bien entendu un impact direct sur l’infrastructure ICT, tant au niveau du télétravailleur qu’au niveau de l’entreprise. “A notre époque, il va de soi que l’ICT occupe une place importante dans un business continuity plan d’une entreprise,” explique Jean-Marc Duyckaerts, Marketing Manager Corporate chez Belgacom. “Comparons l’entreprise à un manège de parc d’attraction. Si un élément lâche, le manège s’arrête. Dans l’entreprise, si le personnel clé ne sait plus travailler, le business s’arrête. Il est donc nécessaire de savoir qui au sein de l’entreprise occupe des postes clés et comment ces personnes peuvent continuer à travailler en cas d’épidémie de grippe (grâce aux bons outils ICT). Ensuite, il est extrêmement important de savoir qui devra avoir accès à quels systèmes et à quelles informations, et par quel canal”. C’est pourquoi les entreprises doivent dès aujourd’hui se préparer à différents scénarios et se garantir d’avoir une infrastructure ICT solide qui soutiendra leur business (continuity plan).

“Lorsque l’on a commencé à parler de l’évolution de l’épidémie de grippe en pandémie, nous avons immédiatement formé un groupe de travail”, déclare Daniel Mathu, coordinateur du business continuity plan pour RBC Dexia Investor Services Bank (Luxembourg). “Nous avons étudié les éventuels impacts sur les processus et nous nous sommes basés sur nos conclusions pour élaborer un *pandemic response* plan. Nous y avons, entre autres, réparti les collaborateurs dans différents bâtiments et équipes afin de limiter la contamination”. Bien que la grippe ne touche que les humains, cette épidémie est également l’occasion de relancer plusieurs mesures liées à l’ICT. “Le télétravail ainsi que les outils et l’infrastructure qu’il implique arrivent donc en première position”. RBC Dexia part du principe que jusqu’à 30% de ses collaborateurs pourraient être absents en cas d’épidémie sévère du virus de la grippe. Ce chiffre est comparable à une période de vacances, au cours de laquelle environ un tiers des travailleurs ne sont pas au bureau. “C’est gérable”, déclare Christian Haux, Marketing & Sales Director chez Telindus Luxembourg, “mais les vacances, on peut les prévoir tandis qu’en cas d’épidémie de grippe, il se peut que toute une équipe tombe malade en même temps. De plus, pendant la période estivale, les membres de l’équipe se concertent pour savoir qui prend des vacances et à quel moment afin d’assurer la continuité des activités de l’entreprise. Cela fait une grande différence”.

Pas le droit à l’erreur

Pour la Croix Rouge de Belgique, assurer la continuité des activités est un défi majeur. Cette organisation s’occupe des dons de sang, de l’assistance aux personnes dans le besoin ou encore du soutien aux centres d’asile. “Il est crucial que nous puissions poursuivre ces activités”, explique Fabienne Damsin, directrice de la communication pour la Croix Rouge de Belgique, “et ce, même si cela représente peut-être un plus grand contact avec les personnes contaminées pour nos collaborateurs. En fait, nous n’avons pas le droit à l’erreur. Nos services doivent être assurés, que ce soit en situation de crise ou non”. En cas d’épidémie de

grippe, la Croix Rouge s’attend à ce que son call center reçoive plus d’appels, notamment de personnes qui ont des questions concrètes à propos de la contamination à la grippe. “On doit pouvoir y répondre. Parallèlement, nous veillons à ce que toutes les personnes qui occupent un poste clé bénéficient d’un accès sûr et rapide à nos systèmes ICT (également mobiles) afin qu’elles puissent travailler à distance”.

En effet, l’absence des employés au sein d’une entreprise de consultants est synonyme de réduction des services aux clients, et donc du chiffre d’affaires. “Nous pourrions peut-être offrir un remplacement temporaire assez rapide des consultants malades qui travaillent chez les clients”, explique Mark Thijs, COO chez le fournisseur de services ICT Quasus. “Nous devons surtout résoudre ces situations de manière appropriée. Nous remarquons par ailleurs que nos clients aussi pensent à l’impact que pourrait avoir la grippe. Plusieurs d’entre eux nous ont déjà demandé comment nous nous y préparions”. Quasus a fait distribuer à son personnel et à ses clients des bouteilles de spray pour les mains afin de contrer un maximum la propagation de la grippe. “La prévention est un élément important de notre business continuity plan”, affirme Hocine Berrane, Director IT & Organisation chez Swiss Life (Luxembourg). “Nous proposons partout du savon désinfectant, des serviettes en papier pour s’essuyer les mains, etc.” En ce qui concerne le volet informatique, Swiss Life mise entre autres sur le télétravail. “Nous explorons toutes les pistes possibles de télétravail car une grande partie de notre personnel vit de l’autre côté de la frontière, en France ou en Belgique. Or, le secret des assurances luxembourgeoises protège strictement les données confidentielles de nos clients ce qui limiterait l’accès à nos systèmes depuis l’étranger. Il faut d’ailleurs en matière de télétravail se conformer aux règles spécifiques du droit du travail luxembourgeois.” Heureusement qu’il existe d’autres manières de collaborer à distance. La vidéoconférence en est un exemple. “Nous utilisons déjà ce système. Si nous devons faire face à une épidémie de grippe, cette utilisation sera donc juste accrue”. De plus, la vidéoconférence ne sert pas qu’aux réunions internationales à distance. Daniel Mathu : “En cas d’épidémie de grippe, nous déconseillons l’organisation de réunions en interne. Les vidéo et les téléconférences sont donc des solutions utilisées”.

La grippe, également une opportunité

Les efforts que fournissent actuellement les entreprises pour se préparer à affronter les éventuels impacts de la pandémie de grippe (entre autres en offrant une infrastructure ICT avec bande passante et protection adaptées permettant le télétravail) auront également des effets à plus long terme. “Nous étendons Citrix rapidement”, explique Fabienne Damsin. “La menace que représente la grippe peut donc également être considérée comme une certaine opportunité. Nous ne devons peut-être pas faire face à une grande épidémie de grippe cet hiver mais le monde médical s’accorde à dire qu’une épidémie sévère se déclencherait dans les cinq ans. Nous devons donc bien nous préparer”. En tout cas, la pandémie a modifié la manière dont le

monde des entreprises considère les applications de télétravail. “Actuellement, quasiment aucun client n’accepte qu’un consultant travaille pour lui à distance”, déclare Mark Thijs. “Ils changeront d’avis avec la pandémie”. A cet égard, la grippe pourrait en effet déboucher sur une adoption plus rapide du télétravail, bien que la préparation soit essentielle. “On peut la comparer au bug de l’an 2000”, explique Christian Haux. “Juste avant le passage à l’an 2000, c’étaient les machines qui étaient visées. Aujourd’hui, ce sont les employés. A l’époque, nous n’avons déploré aucun incident majeur, justement parce que nous étions bien préparés. Nous devons suivre la même démarche pour la grippe”. Outre l’aspect ICT, la pandémie peut également représenter une opportunité commerciale. Hocine Berrane : “Si une entreprise arrive à faire face à une épidémie de grippe sans diminution du chiffre d’affaires et surtout sans que les services fournis s’en ressentent, vous renforcez la confiance de vos clients et partenaires. Cela peut donc également représenter un avantage concurrentiel”.



“L’ICT est un élément important d’un business continuity plan : il faut se demander qui peut bénéficier d’un accès rapide à quels systèmes et à quelles informations, et par quel canal ?.”

Jean-Marc Duyckaerts, Marketing Manager Corporate chez Belgacom



“Nous n’avons pas le droit à l’erreur. Nos services doivent être assurés, épidémie de grippe ou non.”

Fabienne Damsin, directrice de la communication pour la Croix Rouge de Belgique



“Actuellement, quasiment aucun client n’accepte qu’un consultant travaille pour lui à distance. Ils changeront d’avis avec la pandémie.”

Mark Thijs, COO chez Quasus

Médecine high-tech au CHU de Liège

La visioconférence pour combattre le cancer



Company Profile



Le service de radiothérapie du CHU de Liège, le seul en Wallonie et le plus important en Belgique, est installé au Sart Tilman ainsi que sur trois sites satellites. Il accueille quelque 2100 nouveaux patients chaque année.

Les radiothérapeutes du CHU de Liège travaillent sur quatre sites différents. Ils se réunissent pourtant chaque jour virtuellement grâce à la solution de visioconférence de Belgacom.

“Travailler autrement qu’avec la visioconférence n’est tout simplement plus envisageable aujourd’hui.”

Professeur Philippe Coucke, chef du service de radiothérapie du CHU de Liège.

Le service de radiothérapie du CHU de Liège est principalement implanté au Sart Tilman ainsi que sur trois emplacements satellites: le Centre Hospitalier Régional de la Citadelle, la Clinique Saint-Joseph et le Centre Hospitalier de l’Ardenne à Libramont. Chacun de ces sites est équipé d’une salle de visioconférence destinée aux médecins radiothérapeutes. Ils s’y rendent tous les jours pour analyser ensemble durant une bonne heure les dernières données relatives à leurs patients. L’origine de cette pratique remonte à octobre 2006. Le professeur Philippe Coucke est alors nommé chef du service. “À l’époque, les critères utilisés par les médecins pour soigner leurs patients pouvaient encore différer d’un site à l’autre”, se souvient-il. Or, dans un centre universitaire, les normes doivent être identiques partout.

Gage de sécurité

Il est également bénéfique qu’un praticien puisse avoir l’avis de ses pairs. C’est un gage de sécurité. Pour répondre à ces défis, le professeur songe immédiatement à la visioconférence. À condition qu’il soit possible, simultanément, “d’examiner avec précision les images scannées des zones à traiter, de les comparer au fur et à mesure du traitement, d’en discuter en multisites et d’avoir accès aux données médicales et radiologiques du patient”. Un responsable informatique du CHU traduit ces exigences en termes techniques. Il examine deux ou trois propositions commerciales et, très vite, extrait celle de Belgacom du lot. “Cette solution intégrait le mieux les différentes données sur l’écran et nous est donc apparue la plus logique”, explique Philippe Coucke. Plusieurs

réunions avec la firme de télécommunication s’enchaînent avec, en point d’orgue, une démonstration au siège central de Bruxelles. Celle-ci permet à notre interlocuteur de juger de visu de la qualité du produit et achève de le persuader. Le bon de commande est signé à la mi-2007 et, quelques mois plus tard, le système fait son entrée dans les murs du CHU.

Raisons économiques

Aujourd’hui, il fait partie du quotidien des médecins. Pour des raisons de sécurité et de qualité des soins mais aussi économiques. L’appareillage de radiothérapie est en effet extrêmement coûteux et doit fonctionner intensivement pour être rentable. Or, la loi exige qu’un médecin soit présent sur place physiquement. “Si nos confrères de Libramont devaient se réunir avec nous au Sart Tilman, ils devraient parcourir environ 120 km chaque jour”, commente Philippe Coucke. Cela représente plusieurs heures durant lesquelles leur service ne pourrait pas fonctionner. Sans compter que les déplacements ont un coût et occasionnent des pertes de temps. Non, décidément, “travailler autrement qu’avec la visioconférence n’est tout simplement plus envisageable aujourd’hui”, conclut-il. D’autant que le système a trouvé de nouveaux utilisateurs, même si c’est de façon plus occasionnelle. Le personnel de secrétariat et des ressources humaines y recourt ainsi de temps à autre. Des discussions scientifiques au sein du département ont aussi lieu par ce biais. Et, enfin, les contenus peuvent être enregistrés et visualisés en streaming à la demande. Cette fonctionnalité s’avère bien pratique pour les étudiants. Car, ne l’oublions pas, nous sommes dans le cadre d’un hôpital universitaire...

Business avantages

- Gain de 20 % de temps
- Sécurité accrue car les patients sont suivis par tous les radiologues
- Homogénéisation des approches thérapeutiques
- Meilleure rentabilisation des coûteux appareils de radiothérapie
- Intégration de différentes données sur l’écran
- Enregistrement des contenus consultables ensuite par les étudiants
- Diminution des déplacements

Belgacom réalise une première en Belgique à l’hôpital AZ Maria Middelaers

La vidéoconférence améliore la qualité des services au patient

L’hôpital AZ Maria Middelaers de Gand implique davantage le médecin de famille dans la consultation oncologique multidisciplinaire légalement obligatoire. Belgacom a, dès lors, mis en place une solution de vidéoconférence de Tandberg. Grâce à cette plus grande implication de la part du médecin généraliste, le patient peut tabler sur une meilleure prestation de services. En outre, le médecin de famille assure un important gain de temps. Le projet – une première dans notre pays – a été réalisé avec le soutien de l’INAMI.

Vous souhaitez réagir ?

Visitez le blog sur www.onemagazine.be

Retrouvez l’article complet sur le blog www.onemagazine.be

Unifier les moyens de communication

Unified Communications

Vous voulez conserver votre avantage par rapport à la concurrence ? Vous attendez donc de vos collaborateurs toujours plus d'efficacité et de productivité. En unifiant différents canaux de communication, vous y parviendrez plus facilement : c'est Unified Communications.



Unified Communications intègre les systèmes IT et de communication de votre entreprise. Tous les moyens de communication sont reliés les uns aux autres. En raccordant, par exemple, le central téléphonique à votre réseau IT, vous pouvez téléphoner par le biais de l'ordinateur. Chacun voit alors immédiatement les personnes de contact qui sont disponibles et celles qui ne le sont pas. Transmettre un appel est également très simple : le collègue qui doit recevoir l'appel n'a même pas besoin d'être assis à son bureau. Le travail à domicile ou en déplacement ne freine plus la productivité. Et, comme vos collaborateurs sont plus facilement joignables, vos clients bénéficient d'un meilleur service.

Communiquer en sécurité via différents canaux

Unified Communications de Belgacom réunit différents moyens de communication dans une seule infrastructure convergente. Vous disposez ainsi d'une solution flexible, maniable et rentable. Une plate-forme unique permet une communication sécurisée et conviviale par différents canaux.

E-mail

Business Outlook est une solution de Belgacom basée sur le courrier électronique et sur un agenda professionnel. Business Outlook offre les mêmes avantages qu'un serveur de messagerie, mais il n'exige aucun investissement. La solution est basée sur Microsoft Exchange et Outlook 2007.

Instant Messaging & Identity Presence

Belgacom propose aussi une solution pour la messagerie instantanée, grâce à laquelle vous pouvez chatter dans un contexte professionnel. En un clin d'œil, vous voyez si vous pouvez joindre vos personnes de contact.

E-mail mobile

Accédez à l'internet et à vos e-mails via le réseau 3G de Proximus ! Belgacom vous offre différentes solutions d'accès mobile à vos e-mails et à votre calendrier, via un PDA ou un ordinateur portable. Vous bénéficiez d'une structure de coûts prévisible et transparente.

Vidéoconférence

La vidéoconférence est la technologie qui se rapproche le plus d'un véritable contact en vis-à-vis. Elle améliore la collaboration et vous faites d'appréciables économies en limitant les déplacements.

Sous le nom 'Téléprésence', Belgacom vous propose une offre étendue de solutions de qualité supérieure pour la vidéoconférence. La qualité de l'image et du son et la facilité d'utilisation sont optimales. Grâce à l'utilisation d'une bande passante plus élevée, la communication est en plus très claire et stable.

Web & Call Conference

Les personnes qui participent à une conférence Web & Call peuvent consulter ensemble des documents et donner immédiatement leur feedback. Grâce à cette solution, vous pouvez collaborer à distance pour un investissement minimum. Vous choisissez vous-même si vous payez à la minute ou par licence.

Téléphonie IP et Wireless Office Extended

Grâce à Wireless Office Extended, vos collaborateurs peuvent appeler gratuitement un téléphone mobile de votre entreprise depuis un poste fixe. Ils s'appellent également gratuitement les uns les autres. Appeler une ligne fixe extérieure en Belgique et à l'étranger se fait à un tarif comparable à celui d'une ligne fixe. Envoyer des SMS entre collègues coûte moins cher. En combinant Wireless Office Extended et téléphonie IP, vous pouvez faire encore plus d'économies. Vos communications se font alors gratuitement par le biais du réseau de données. C'est une manière simple de réduire sensiblement la facture télécom, surtout pour les conversations internationales ou pour celles entre les différents sites de votre société.

Plus d'infos ?

Veillez contacter votre account manager si vous souhaitez obtenir plus d'infos à propos d'Unified Communications ou consultez <http://ict.belgacom.be/collaboration>

Business benefits

1. Productivité et flexibilité accrues
2. Facile d'utilisation
3. Collaborateurs toujours joignables
4. Meilleur service à la clientèle
5. Réduction des coûts

Se réunir à moindres frais grâce à la vidéoconférence et à la téléprésence

Si loin et pourtant si près

Communiquer et collaborer de manière plus efficace, plus écologique et à moindres frais ? C'est possible, grâce à la vidéoconférence et à la téléprésence !



Grâce à la vidéoconférence, des interlocuteurs venant de différents pays peuvent non seulement s'entendre mais aussi se voir. La combinaison du son et de l'image garantit une collaboration visuelle entre deux ou plusieurs interlocuteurs. Cela fait de la vidéoconférence la seule technologie se rapprochant vraiment d'un véritable contact en vis-à-vis.

Différentes solutions

La vidéoconférence est surtout utilisée lorsque différentes personnes participent à la conversation (conférence). Différentes solutions sont pourtant également disponibles pour un usage personnel. En fonction de vos besoins, vous pouvez choisir la solution la plus appropriée : usage personnel ou utilisation en groupe, raccordement de deux ou de plusieurs endroits, avec des appareils portables ou dans des salles entièrement équipées... La vidéoconférence est une excellente façon d'organiser des conférences de presse (virtuelles), de donner des formations ou de diffuser des messages audiovisuels au sein ou à l'extérieur de l'entreprise.

Rien que des avantages

La vidéoconférence fait, entre autres, sensiblement diminuer le budget consacré aux billets d'avion et aux déplacements. Elle fait perdre moins de temps et renforce donc la productivité des collaborateurs. L'investissement dans les technologies de vidéoconférence est ainsi souvent amorti en moins d'un an. En limitant les déplacements, on émet moins de CO₂. C'est indéniablement une opportunité pour l'image de votre entreprise. D'autres avantages sont plus difficiles à chiffrer. Le système entraîne un meilleur équilibre entre vie privée et professionnelle, en raison de la réduction du nombre de déplacements. Vous attirez ainsi plus facilement de nouveaux collaborateurs qui ont l'habitude d'utiliser ces applications vidéo. L'impact de la communication visuelle sur des équipes virtuelles ne doit pas non plus être sous-estimé. Si des personnes doivent travailler ensemble sans se voir réellement, la collaboration peut être améliorée quand on peut associer un visage au nom ou à la voix d'un interlocuteur. Cela aboutit à un lien de confiance plus solide et à des prises de décision meilleures et plus rapides.

Téléprésence : tellement réel

Imaginez entrer dans la salle de réunion et, d'une simple pression sur un bouton, réunir tout le monde dans le même espace. Grâce à la téléprésence, c'est possible. Elle vous offre une qualité supérieure :

le son est clair et sans écho et les images sont 'grandeur nature' et précises, aussi nettes que si les personnes se trouvaient réellement dans la même pièce. Image et son sont totalement harmonisés et synchronisés. La solution est très conviviale : vous établissez immédiatement la liaison, sans configuration supplémentaire. La bande passante utilisée est plus élevée que pour une vidéoconférence classique : cela garantit une communication stable, fiable et claire.

Pour vous aussi

Belgacom a tout ce qu'il faut pour rendre possible une vidéoconférence ou la téléprésence dans votre entreprise : une solution end-to-end, un réseau partenaire autour du globe et un service complet qui vous libère de tous les soucis techniques et pratiques. Grâce à notre plate-forme vidéo hébergée, il est ainsi possible en tant qu'entreprise d'organiser une vidéoconférence ou téléprésence à un coût très faible. Le Network Operations Center de Belgacom veille sur la qualité de vos vidéoconférences en surveillant en permanence votre appareillage et vos sessions vidéo. Vous pouvez également laisser à Belgacom le soin d'organiser une vidéoconférence, pour que votre réunion puisse commencer à temps et sans aucun problème.

Plus d'infos ?

Veillez contacter votre account manager si vous souhaitez obtenir plus d'infos sur les Managed Video Services de Belgacom ou consultez <http://ict.belgacom.be/videoconference>.

Business benefits

1. Des économies sur les frais de déplacement et de transport
2. Un gain de temps
3. Une manière plus rapide de faire des affaires : réagissez plus vite aux problèmes et opportunités inhérents à vos activités commerciales
4. Une intégration efficace des processus et des stratégies dans toute l'entreprise
5. Une collaboration et une communication plus efficaces
6. Un meilleur équilibre entre travail et vie privée
7. Un accès permanent à des profils de collaborateurs rares
8. Un geste positif pour l'environnement

Company Profile



Mathieu Gijbels SA compte 300 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 75 millions d'euros. L'entreprise d'Opglabbeek construit principalement des bureaux, des garages et des halls d'usine.

Productivité et efficacité accrues pour l'entreprise de bâtiment Mathieu Gijbels SA

Construire avec Belgacom

L'entreprise de bâtiment Mathieu Gijbels SA, située à Opglabbeek, s'appuie sur Belgacom Explore pour assurer le transfert de données entre ses deux sites. Pour la sécurisation de son environnement réseau, l'entreprise a également fait appel à Belgacom.

Vous souhaitez réagir?

Visitez le blog sur www.onemagazine.be

Business benefits

- **Productivité accrue**
- **Connexion réseau stable à grande capacité entre les deux sites**
- **Infrastructure performante pour les applications et l'échange d'informations, même pour les utilisateurs externes**
- **Gestion sans entrave de la sécurisation du réseau**
- **Base solide pour des applications ICT supplémentaires**
- **Interlocuteur unique chez Belgacom**

“Les différents projets ont permis à nos collaborateurs de travailler de manière confortable et sécurisée, même à distance.”

Dirk Bruggen, ICT-manager chez Mathieu Gijbels SA

L'entreprise de bâtiment Mathieu Gijbels SA se concentre sur la construction industrielle et de bureaux (nouvelle construction, rénovation, transformations, service et entretien), des ateliers propres (acier, aluminium, pliage et découpe) et le développement de projets. Mathieu Gijbels SA se décrit comme un prestataire de services. “Nous prenons en charge vos soucis de construction”, affirme l'entreprise. “Nous attendons en fait la même chose d'un partenaire ICT”, confie Dirk Bruggen, ICT Manager chez Mathieu Gijbels SA. Il explique comment il s'est mis à la recherche d'une entreprise ICT qui pourrait décharger Mathieu Gijbels SA des problèmes de communication et de sécurisation. “L'utilisation de nos connexions réseau avait atteint une occupation permanente de 60 %. Nous avons urgemment besoin de plus de bande passante.” Cette capacité était notamment nécessaire pour mieux exploiter le logiciel de dessin de plans Autodesk Revit. “Via ce pack, nous travaillons avec des plans contenant un très grand nombre d'informations. Il s'agit donc de fichiers électroniques volumineux. Une solution réseau s'imposait afin de pouvoir facilement partager ces données, tant en interne qu'avec les intervenants externes comme les architectes.”

Confort de travail

Pour la nouvelle connexion reliant les deux sites de l'entreprise - à Opglabbeek et à Meeuwen -, la société Mathieu Gijbels SA est passée au réseau Explore de Belgacom. Une connexion Ethernet de 10 Mbit avec Explore a été installée à Opglabbeek. L'entreprise dispose par conséquent d'une bande passante suffisante pour assurer un travail confortable. “Avec ce réseau, nous nous tournons clairement vers le futur”, déclare Dirk Bruggen. “Nous comptons à l'avenir travailler de plus en plus via SaaS (Software as a Service).” Dans le même temps, l'ICT Manager a profité de l'occasion pour externaliser la sécurisation de l'infrastructure ICT. “Notre environnement ICT ne cesse de se complexifier. En confiant la sécurisation à un partenaire fiable, nous libérons du temps pour le département ICT. Nous pouvons consacrer ce temps à des tâches assorties d'une valeur ajoutée plus importante”, poursuit Dirk Bruggen. Mathieu Gijbels SA a externalisé l'ensemble du volet sécurité vers le Netcenter de Belgacom situé à Machelen : firewall, antispam, anti-virus, webfiltering... La sécurisation des utilisateurs qui se connectent au réseau d'entreprise depuis leur domicile est également assurée depuis le datacenter de Machelen. “Pour nous, le fait de disposer chez Belgacom d'un interlocuteur unique constitue un avantage considérable”, précise Dirk Bruggen.

Productivité accrue

Entre-temps, pour la communication mobile de ses collaborateurs, la société Mathieu Gijbels SA est revenue chez Proximus. “Bien entendu, le transfert électronique de données revêt une importance considérable, mais dans le secteur de la construction, le téléphone demeure également un canal de communication important.” Grâce au passage à Proximus, toutes les communications téléphoniques mobiles au sein du site de Mathieu Gijbels SA sont gratuites. L'utilisation des données mobiles est encore en phase de test. “Les différents projets ont permis à nos collaborateurs de travailler de manière confortable et sécurisée, même à distance. La nouvelle approche soutient de manière optimale nos processus et le trafic de données y affèrent.” Le return ? Il se situe en partie dans la hausse de productivité des collaborateurs. Mais la véritable valeur ajoutée découle du processus de construction en lui-même, grâce à la transmission d'informations plus efficace. Et Dirk Bruggen de conclure : “Bien entendu, Explore jette également les bases d'autres projets futurs, comme VoIP ou la télésurveillance”.

Telindus Luxembourg augmente la mobilité sans concession sur la sécurité

Mobilité x2 chez ING Luxembourg

Company Profile

ING 

ING est une institution financière d'origine néerlandaise qui propose des services bancaires, d'assurance et d'investissement à plus de 85 millions de clients privés, Corporate et Institutionnels dans plus de 50 pays.

“Absolument tous les cas de figure ont été envisagés, jusqu'à la perte ou le vol de l'appareil.”

Didier Schneider, Manager Information Technology Services



Faute de sécurité optimale, les départements IT du secteur financier opposent une fin de non recevoir lorsque l'échange mobile d'e-mails et de pièces jointes est envisagé par les utilisateurs. ING Luxembourg s'est donné les moyens de faire figure d'exception.

Vous souhaitez réagir?

Visitez le blog sur www.onemagazine.be

Business impact

- Augmentation de la productivité de l'équipe de management
- Partage de la connaissance favorisé avec les collaborateurs, grâce à la réactivité accrue
- Travail collaboratif favorisé
- Solution ouverte aux progrès technologiques
- Environnement capable d'évoluer en fonction des besoins (déploiement d'applications métier adaptées aux terminaux mobiles)

Les managers sont souvent appelés à se déplacer dans le cadre de leurs activités et conserver une interaction constante avec leurs e-mails, pièces jointes, contacts et agenda depuis leur smartphone fait dorénavant partie de leurs attentes classiques et légitimes envers les outils informatiques. Pourtant, alors que la technologie actuelle répond de manière efficace à ce besoin de mobilité, sa mise en place à l'attention des professionnels du secteur financier reste encore aujourd'hui pour beaucoup une gageure en matière de sécurité. ING Luxembourg n'aurait pu se satisfaire de la seule fourniture d'appareils capables d'offrir un accès mobile aux informations attendues : la condition sine qua non à l'échange de données entrantes et sortantes était qu'il soit ultra-sécurisé. C'est-à-dire qu'il devait répondre à la fois aux critères de sécurité imposés par l'organisme de contrôle

national (la CSSF - Commission de Surveillance du Secteur Financier) et aux règles de sécurité internes en vigueur chez ING Luxembourg, qui dépassent de loin les recommandations des instances internationales de contrôle.

Une chaîne étanche pour des données confinées au territoire

Partant, Telindus a proposé une solution reposant sur une technologie mature et éprouvée de Microsoft, capable de satisfaire le besoin incontournable de placer les données mobiles sous haute surveillance, surtout lorsque l'utilisateur est en déplacement à l'étranger. "Ensemble, en mai 2008, nous avons réfléchi, identifié et solutionné tous les accès possibles à ces données. Absolument tous les cas de figure ont été envisagés, jusqu'à la perte ou le vol

de l'appareil. Nous avons défini la sécurité, mais aussi sa gestion et son contrôle à distance", résume Didier Schneider, Manager Information Technology Services chez ING Luxembourg. La moindre donnée entrante ou sortante est ainsi placée sous le contrôle de tunnels VPN cryptés qui sont liés au serveur principal sécurisé de l'institution financière. Les données échangées entre le terminal et le serveur de messagerie restent donc au sein du territoire luxembourgeois et, grâce à cette chaîne parfaitement étanche à toute intrusion, le département IT garde la main sur toutes les données, quel que soit le point d'accès. Les applications installées sur les smartphones sont en outre rigoureusement contrôlées et verrouillées, ce qui, dans le cadre d'une utilisation à des fins professionnelles, suffit amplement à satisfaire tous les besoins de mobilité.

Une extension de la station de travail

Les managers d'ING Luxembourg disposent depuis juin 2008 d'une solution à la fois opérationnelle et sécurisée. Mais qu'en est-il du confort d'utilisation ? C'était précisément la 2^e exigence exprimée. Les utilisateurs finaux travaillant sur l'environnement Microsoft au bureau, le choix de cet éditeur s'est imposé de façon naturelle, afin que ceux-ci retrouvent le même look & feel, la même navigation et le même type d'accès aux documents Word et Excel en contexte mobile. "Les e-mails mobiles sont archivés via Microsoft Exchange, ce qui fait partie de la valeur ajoutée de la solution, puisque cette convergence entre e-mails fixes et mobiles est, une fois encore, orientée vers une utilisation conviviale sans remise en question des habitudes de nos managers".



Els Demeester (Tech Data) : fan d'Unified Communications

“Nous devons aller encore plus loin.”

Els Demeester fait la navette entre Ternat et Munich. Elle occupe les postes de CEO de Tech Data au Benelux et de Managing Director en Allemagne et en Autriche. Cette expérience internationale lui a beaucoup appris sur les marchés et les différences culturelles. Sans oublier l'avenir des Unified Communications.

“J’ai appris que l’histoire d’une marque et d’un marché est très importante, mais le marketing et le support peuvent aussi faire la différence.”

Els Demeester, CEO Tech Data Benelux



Els Demeester est ingénieur industriel. “Mais initialement, ce n’était pas le but. En fait, je souhaitais étudier l’architecture mais j’ai opéré un choix réaliste dans mes études. Au milieu des années 80, les architectes n’avaient presque pas de travail”, confie-t-elle. Lors d’une année d’études complémentaires en management, elle a effectué un stage auprès d’un distributeur IT. “Bien entendu, à l’école, nous avons déjà travaillé sur ordinateur mais, au cours de ce stage, je manipulais réellement et pour la première fois des produits informatiques. Plus que les produits, le monde qui les entourait m’a tout de suite attirée. Les distributeurs occupent une place très centrale dans le secteur, entre les fournisseurs et les utilisateurs. En tant que distributeur, vous pressentez tout de suite la direction que prennent le marché et les nouvelles tendances. En outre, tout semblait évoluer si rapidement... J’ai tout de suite été conquise.”

Différences culturelles

En 1989, Els Demeester était à la base de la filiale belge du distributeur IT allemand Computer 2000. Plus tard, l’entreprise a fusionné avec le groupe américain Tech Data. En 2001, alors âgée de 36 ans, Els Demeester est arrivée à la tête du département Benelux. Depuis 2007, elle occupe également le poste de Managing Director en Allemagne et en Autriche. Le volet international de son travail a eu un plus grand impact qu’escompté. “Cela vous change en tant que personne car vous découvrez les différences culturelles de près. La ponctualité extrême des Allemands par exemple ; j’ai sérieusement dû m’y habituer.” Par la même occasion, elle y a ajouté une touche de pragmatisme belge. L’Allemagne et l’Autriche ont tendance à pratiquer le *over-engineering*, afin de suivre les procédures établies en toutes circonstances. “Il faut parfois pouvoir s’en détacher. J’ai vraiment dû implémenter cela.”

Autre marché

En outre, le marché allemand est totalement différent du marché du Benelux. “J’ai été surprise. Le top dix allemand des fournisseurs contient souvent des fournisseurs totalement différents des nôtres. J’en ai déduit que l’histoire d’une marque et d’un marché est très importante mais le marketing et le support peuvent aussi faire la différence.” “Les différences de ce top dix en disent également long sur les produits”, poursuit Els Demeester. “En fait, cela prouve que les mauvais produits IT n’existent plus. Souvent, la technologie est très semblable. La différence se trouve donc ailleurs. Parfois, une entreprise choisit encore purement selon la fonctionnalité d’un produit donné. Mais, dans la plupart des cas, c’est le distributeur qui influence le choix en fonction du service, de la marque, du support...” En Belgique, ces deux derniers aspects sont très importants car chez nous – surtout par rapport aux Pays-Bas – il existe un véritable time-to-market conservateur. Nous n’avons pas de véritables *early adopters*.”

Identikit

Els Demeester a fait des études d’ingénieur industriel à Ostende. Elle a parfait son diplôme par une année d’études supplémentaire en management. Pendant cette formation, elle a obtenu une place de stagiaire auprès d’un distributeur de matériel informatique. Elle ne changera plus de secteur. En 1989, elle a collaboré à la fondation de la filiale belge de Computer 2000, le distributeur IT allemand qui fusionnera par la suite avec le groupe américain Tech Data. Depuis 2001, Els Demeester exerce la fonction de CEO de Tech Data Benelux. En outre, elle est Managing Director des filiales allemande et autrichienne. Au Benelux, Tech Data enregistre un chiffre d’affaires d’environ un milliard d’euros, et emploie 430 collaborateurs.

“J'accorde beaucoup d'importance aux Unified Communications. Dans mon cas personnel, il s'agit d'un gain de temps d'au moins 30 %.”

Els Demeester, CEO Tech Data Benelux

Le smartphone, un outil incontournable

De par sa fonction internationale, Els Demeester voyage beaucoup. Depuis la Belgique, elle entretient un contact permanent avec les filiales étrangères. “Nous recourons beaucoup à la vidéoconférence. Mais cela ne m'empêche pas de me rendre régulièrement en Allemagne et en Autriche.” Pendant ces voyages, le smartphone est devenu indispensable. “J'accorde beaucoup d'importance aux Unified Communications. Dans mon cas personnel, il s'agit d'un gain de temps d'au moins 30 %.” Els Demeester plaisante sur le fait que, désormais, elle est capable de trouver son chemin dans l'aéroport de Munich les yeux fermés et que cet endroit est équipé afin de permettre aux usagers de travailler sur un PC portable. “En fait, nous évoluons à nouveau vers un monde de client-serveur, tout est simplement sans fil de nos jours. Je veux toujours un accès rapide et facile aux applications et données de l'entreprise, avec tout appareil : mon PC personnel chez moi, mon PC portable à l'aéroport, mon smartphone pendant une réunion, ...”

Nouvelle génération

Els Demeester : “Dans ce contexte, le stockage central de données est important, tout comme la sécurisation. Et, bien entendu, la bande passante doit pouvoir suivre.” Pour elle, il s'agit de LA condition pour que le succès des applications mobiles se poursuive. “Nous devons pouvoir faire davantage que simplement lire de petits e-mails. Les applications lourdes doivent également tourner sur le smartphone. C'est peut-être la raison pour laquelle la tendance à miniaturiser les smartphones semble disparaître. La visualisation d'une présentation PowerPoint requiert un plus grand écran. Les utilisateurs sont déjà demandeurs. Nous assistons à l'émergence d'une nouvelle génération de collaborateurs qui ont grandi avec les PC et les smartphones. Ils vont stimuler encore davantage l'utilisation des Unified Communications. Aujourd'hui, la technologie soutient et optimise les processus existants (permissif). Demain, elle devra changer l'essence des processus (moteur). Cette étape n'est plus très loin.”

Ne jamais s'arrêter

Dans les listes de femmes belges influentes dans le secteur IT, Els Demeester brille toujours aux premières places. Même si notre pays compte quelques autres exemples de femmes qui ont évolué dans des fonctions stratégiques importantes, ce sont toujours des exceptions. Els Demeester : “La situation a toujours été telle. Quand j'ai terminé mes études, nous étions trois filles.” Selon le CEO de Tech Data, peu de jeunes choisissent d'étudier l'informatique à cause de la fausse image qui circule quant au contenu et aux possibilités qu'offrent ces études. “Souvent, les jeunes pensent qu'il s'agit d'une formation purement technique. Ils ne savent pas que dans l'IT, de nombreuses fonctions ont trait à la gestion de projets : dès lors, des aptitudes sociales sont requises, des connaissances linguistiques, etc.” Cette image erronée effraie inutilement les jeunes – et assurément les filles. Mais l'enseignement endosse aussi sa part de responsabilité. “Quand j'étudiais, un lien clair entre la formation et le monde professionnel faisait défaut. Entre-temps, je n'ai pas l'impression que la situation s'est améliorée. Au cours d'une formation en informatique, le monde qui se cache derrière la technologie devrait bénéficier d'une plus grande attention. Dans notre secteur, la communication est très essentielle et, pourtant, la formation l'aborde à peine.” Els Demeester n'avait aucun problème à être l'une des seules femmes pendant ses études. Pas plus que lorsqu'elle a trouvé sa voie dans le secteur IT – tout de même dominé par les hommes. “C'est parfois un avantage. En tant que femme, je bénéficie d'une plus grande visibilité dans ce monde d'hommes. En fait, je ne me suis jamais arrêtée à ce détail. Je n'en vois pas l'utilité.”



“Aujourd'hui, la technologie soutient et optimise les processus existants (permissif). Demain, elle devra changer l'essence des processus (moteur).”

Els Demeester, CEO Tech Data Benelux



Une méthode de paiement facile pour stimuler votre business

Le paiement mobile avec PingPing

Le nouveau service

PingPing permet à vos clients de payer de petits montants en toute facilité.

PingPing est une nouvelle marque qui s'adresse aux petits paiements mobiles. Le logo indique où vos clients peuvent effectuer des paiements mobiles via PingPing. Le système leur offre toute une série d'avantages : il est rapide, interactif et très convivial. En outre, la monnaie devient totalement superflue. Tous les clients mobiles, quel que soit leur opérateur, peuvent payer via PingPing.

Premier système en Belgique

PingPing est disponible depuis mars 2009. C'est le premier système grâce auquel tous les clients en Belgique peuvent effectuer des micropaiements à l'aide de leur téléphone mobile. Les utilisateurs ne doivent dès lors plus sortir leur portefeuille ou leur carte de paiement. Il leur suffit de scanner leur tag PingPing (une petite étiquette collée sur leur GSM) ou d'envoyer un SMS. À tout moment, ils peuvent consulter en ligne les données détaillées des paiements effectués.

Pour ce faire, ils reçoivent un compte PingPing personnel.

Assez d'argent ?

Les utilisateurs PingPing peuvent charger leur compte via un virement, une carte de crédit (Visa, Mastercard, American Express) ou une carte de paiement (Bancontact/MisterCash). Les clients Keytrade ou Proximus ne doivent même pas charger leur compte PingPing avant utilisation. En effet, ils peuvent directement lier leur compte PingPing à leur compte Keytrade ou à leur compte de téléphonie mobile.

Des partenaires de plus en plus nombreux

Voilà bien longtemps que le groupe Belgacom est actif dans le domaine des paiements mobiles. L'entreprise a développé des méthodes de paiement pour le stationnement et les transports publics. Chèques-repas électroniques, tickets pour des événements, shopping en ligne, consommations dans les cafétérias et paiements aux distributeurs de boissons constituent d'autres exemples de paiements électroniques, et autant de méthodes de paiement conviviales. Des paiements plus harmonieux et plus simples stimulent votre business. Les partenaires avec une valeur

ajoutée ont également un rôle à jouer. Les paiements mobiles gagnent en attrait à mesure que les consommateurs peuvent les effectuer dans davantage d'endroits et de circonstances. Les partenaires PingPing actuels de Belgacom sont, entre autres, Mobile-for, Accor Services, Delhaize, Kinopolis, The Foodmaker, Coca-Cola, Keytrade, la VUB et Hasco, un fournisseur de solutions logicielles pour les systèmes de caisse.

Business benefits

1. Rapide et sécurisé
2. Facile d'utilisation
3. Meilleur service
4. Portée professionnelle et innovante
5. Moins de paperasse
6. Un 'écosystème' complet : des tickets de stationnement et des paiements en ligne aux distributeurs de boissons et d'aliments, en passant par les paiements dans les magasins et l'achat de tickets

Plus d'infos ?

Surfez sur www.pingping.be pour plus d'informations sur PingPing.

Company Profile



Vanheede Environment Group est une entreprise environnementale intégrée qui peut aujourd'hui faire valoir plus de 40 années d'expérience. En procédant à la collecte et au traitement de déchets, tant recyclables que non recyclables, la société Vanheede s'est développée pour devenir un groupe d'entreprises solide comptant 7 sites employant plus de 400 personnes. Le groupe figure dans le top 5 du secteur de la gestion des déchets en Belgique et dans le Nord de la France.

Commercial Attitude

Au sein du département ICT de Vanheede, Olivier Knockaert dirige 5 informaticiens à temps plein. Ils assurent les services classiques : software engineering, system engineering et service desk. Ils doivent également entrer constamment en discussion.

Olivier Knockaert souhaite que les collaborateurs de son équipe restent à la pointe : "Du côté fournisseur, les travailleurs doivent présenter des résultats. Mais côté client, on constate parfois que le département ICT évolue dans une sorte de cocon. Les collaborateurs sont moins passionnés car ils travaillent pour un client interne. Ce n'est vraiment pas le cas ici. Je veux que nous travaillions comme pour un client externe, avec la même éthique et la même manière de penser. Il s'agit, à mes yeux, du principal message : il faut diriger et encadrer son équipe comme si l'on évoluait dans un modèle commercial. Il faut donc toujours rester à la

"Mon expérience permet de voir clair plus facilement dans le jeu des fournisseurs. En même temps, je peux me montrer plus compréhensif envers leur situation."

Olivier Knockaert, ICT Manager Vanheede

pointe, entrer constamment en discussion et ne pas se reposer sur ses lauriers. Il faut éviter d'arriver dans une zone de confort. En outre, chez nous, l'ensemble de l'équipe travaille dans le même espace. C'est intentionnel. Cette approche engendre une concertation permanente et évite le cloisonnement. Selon moi, il est essentiel que les gens continuent de dialoguer et cette

vision s'inscrit parfaitement dans les valeurs de cette entreprise familiale." Olivier Knockaert pense que ses collaborateurs doivent rester informés des dernières évolutions. "Ils apportent un soutien ICT et doivent donc être suffisamment équipés : laptop, smartphone et autres moyens de communication. Tous les éléments qui peuvent représenter à nos yeux une plus-value pour le business arrivent chez nous et sont testés. C'est motivant : tout le monde apporte sa contribution. On libère du temps et des moyens pour examiner de nouveaux éléments. C'est bénéfique ? Dans ce cas, c'est génial. Si cela n'engendre pas le résultat escompté, alors, nous énumérons nos argu-

ments. Notre équipe ICT va-t-elle poursuivre son expansion ? Pas à court terme en tous cas. À présent, nous devons d'abord étendre la structure. Les blue prints doivent être prêts. Si, à l'avenir, la société doit réaliser une reprise ou aborder de nouveaux marchés, nous ressortirons alors les blue prints et effectuerons le roll-out. C'est la professionnalisation à laquelle j'aspire."

Olivier Knockaert

Après avoir travaillé 9 ans pour une entreprise de logiciels et d'autres fournisseurs du secteur ICT, Olivier Knockaert est passé de l'autre côté de la barrière, côté client. Il s'agissait d'un choix délibéré qui s'est avéré positif.

Votre longue expérience auprès des fournisseurs vous offre-t-elle des avantages dans votre fonction actuelle ?

"Absolument. J'ai fait du project management. Dans une entreprise de logiciels, j'étais à la tête d'une business unit, dans laquelle j'étais responsable de tout ce qui entoure l'ERP, ainsi que de l'unité infrastructurelle. Je suis entrain de rassembler toutes ces expériences et de les appliquer de l'autre côté de la barrière : auprès du client. Mon expérience me permet de plus facilement voir clair dans le jeu des fournisseurs. En même temps, je peux également me montrer plus compréhensif envers leur situation. En effet, je connais leur mode de fonctionnement."

Pourquoi avez-vous choisi cette entreprise ?

"Le groupe était en pleine expansion. Ils voulaient restructurer l'ICT et lui octroyer par la même occasion une place dans le

management. Ces aspects m'attiraient. Il s'agit par ailleurs d'une entreprise familiale possédant les normes et valeurs d'une entreprise familiale. Elle fonctionne, toutefois, comme une grande entreprise dans le domaine des structures, des processus et des possibilités de décision. Cette combinaison a fait pencher la balance."

Quel sera le défi que vous aurez à relever au cours des prochaines années ?

"Il y a encore du travail à fournir dans le domaine de l'ICT, même s'ils avaient déjà une longueur d'avance par rapport à certains de mes anciens clients. Nous devons donc continuer ce développement au cours des cinq à dix prochaines années, afin que la structure soit totalement prête en cas d'éventuel élargissement de la société. Avant, l'ICT était principalement technique. Désormais, il doit de plus en plus jouer un rôle de moteur et contribuer au développement du business. En d'autres termes, créer de la plus-value, tant pour l'entreprise que pour les clients. Nous y œuvrons pleinement à l'heure actuelle."

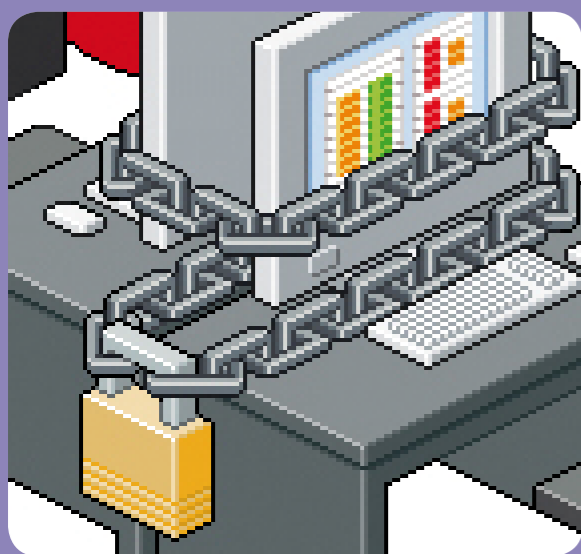
Identikit

Olivier Knockaert, ICT Manager
Société : Vanheede Environment Group
Carrière : 10 années d'activité dans le monde de l'ICT, dont 9 années en tant que fournisseur et 1 an en tant que client chez Vanheede
Personnalité : passionné, ambitieux, terre-à-terre

À inscrire dans une politique de sécurité plus large

Comment investir dans la sécurisation ICT ?

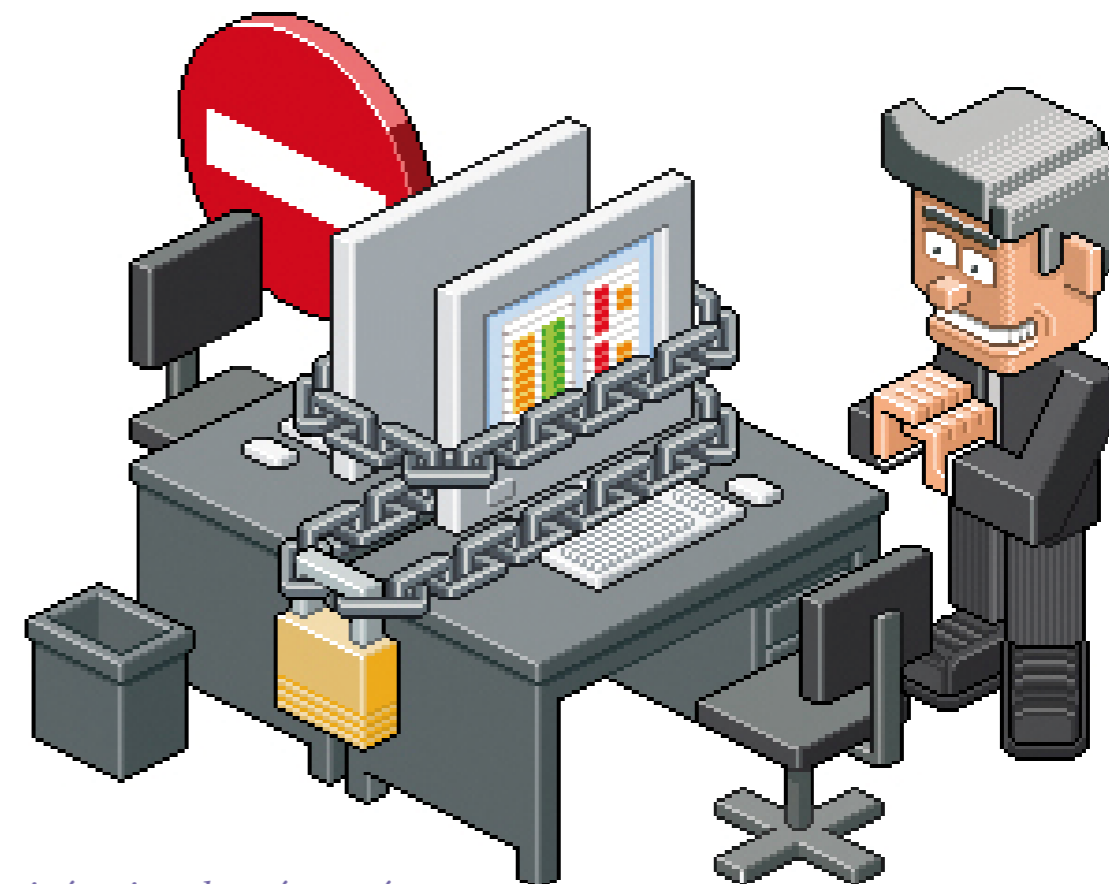
À mesure que votre entreprise s'appuie sur l'ICT pour des applications toujours plus nombreuses, vous aspirez, en tant que CIO, à un environnement ICT sécurisé et fiable. Ne perdez toutefois pas de vue que la sécurité possède non seulement une composante technologique, mais aussi une importante composante humaine.



Le top management d'une entreprise n'est pas toujours au courant des dangers du cybercrime : en effet, il s'agit d'un monde qui évolue très rapidement. Des attaques fortement médiatisées et documentées – le ver Conficker qui, depuis la fin de l'année passée, a infecté des millions de PC – incitent toutefois à un investissement plus conséquent dans la sécurisation ICT. Mais ces investissements dans la sécurité ne sont pas sans risque. Ils peuvent vous pousser à être moins attentif. Et c'est à ce moment que se produisent les accidents ! Les entreprises qui acquièrent des technologies nouvelles, afin d'accroître la sécurité de leur environnement ICT, prennent, parfois, de ce fait de plus grands risques ailleurs ou alors elles oublient des mesures de sécurité évidentes. Elles affichent, par exemple, une solide authentification d'accès au réseau de l'entreprise mais oublient de verrouiller la porte de la salle informatique... En matière de sécurité, il est de votre responsabilité, en tant que CIO, de mettre en place une politique qui protège votre entreprise contre les dangers potentiels. Votre politique doit éviter au maximum les situations dangereuses en limitant par conséquent les risques.

Investir de manière orientée

Lors de l'ébauche d'une politique de sécurité, vous devez tenir compte des collaborateurs de votre entreprise, des processus et de la technologie. Contrôlez que la politique existante est suffisante et efficace. Vérifiez également si de nouvelles mesures s'avèrent nécessaires, afin d'accroître l'efficacité de la sécurisation ICT. Investissez dans un plan d'action, en commençant par une évaluation de la situation actuelle. Effectuez une analyse des risques pour l'entreprise et ébauchez ensuite le plan de sécurité et la politique y afférente. De cette manière, vous pourrez comprendre les risques existants et la mesure dans laquelle votre entreprise couvre déjà ces risques. L'analyse Gap qui s'ensuivra vous dévoilera les risques restants. Vous vous baserez sur les risques pour votre plan stratégique (avec une liste de priorités). Vous obtiendrez ainsi une vision concrète de la valeur ajoutée de la sécurisation et pourrez investir de manière orientée.



“Pourquoi sécuriser données et réseau si quiconque peut entrer dans la salle serveur comme bon lui semble ?”

4 conseils pour un environnement ICT sécurisé

1 Optez pour une approche holistique

La sécurisation de l'environnement ICT s'inscrit dans une politique de sécurité plus large. La sécurisation des données et du réseau est inutile si quiconque peut entrer dans la salle serveur comme bon lui semble. Organisez l'accès à l'entreprise et mettez en place une politique en matière d'accompagnement des visiteurs.

2 Évitez les risques inutiles

Idéalement, ces mesures de sécurité ne devront jamais être appliquées. Évitez par conséquent les risques inutiles. Interdisez l'utilisation de clés USB et de CD personnels au sein de l'entreprise. Vous souhaitez jouer la carte de la sécurité ? Rendez dès lors les ports USB de votre parc informatique inutilisables.

3 Maîtrisez les risques restants

Vous ne disposez pas des moyens et effectifs nécessaires pour tout sécuriser correctement ? Évaluez dès lors la probabilité de certains risques, déterminez les dommages y afférents et calculez les coûts

de sécurisation. La mise en place d'une sécurisation insuffisante pour tous les éléments à cause d'un budget réduit n'est pas une bonne idée. Concentrez-vous sur la protection des systèmes dotés de la plus grande valeur critique pour votre entreprise. D'autres éléments devront peut-être par conséquent se contenter d'une sécurité moindre, mais ils ont un impact certes moins important sur votre entreprise.

4 Contrôlez le facteur humain

Le plus grand risque en matière de sécurité se trouve dans votre entreprise : vos collaborateurs. Dans votre politique de sécurité, définissez les rôles de vos collaborateurs. Organisez l'accès à certaines données en fonction du rôle et de la responsabilité de vos collègues. N'oubliez pas de supprimer les droits d'accès des collaborateurs licenciés ou démissionnaires. Mettez en place un suivi de l'accès aux données et communiquez clairement les conséquences d'un abus. Exécutez des contrôles. Les personnes n'auront désormais plus d'autre choix que de suivre la politique mise en place.

Gratuit!

Comment gagner de l'argent avec des produits et services gratuits ?

Chris Anderson

Tout semble gratuit sur internet : la musique, les films, les journaux, les messageries électroniques, la retouche de photos, etc. Dans son nouveau livre 'Free: the future of a radical price', Chris Anderson se penche sur la manière dont les entreprises réussissent sur internet, alors qu'à première vue elles semblent simplement jouer au Père Noël.

"Ces entreprises obtiennent des résultats meilleurs et plus conséquents en fournissant leurs produits et services gratuitement qu'en les faisant payer."

Chris Anderson

Chris Anderson est le rédacteur en chef du magazine américain *Wired*. Avant d'occuper ce poste, il écrivait pour *The Economist*, où il était chargé de l'information sur le monde d'internet. Anderson a développé un célèbre article de *Wired* pour en faire son premier livre : 'The long tail: why the future of business is selling less of more'. Il affirme dans ce livre qu'il existe aujourd'hui tellement de niches de marché en ligne qu'une entreprise disposant d'une chaîne d'approvisionnement adaptée peut toujours réaliser un chiffre d'affaires important. En effet, tous ces produits et groupes-cibles différents se retrouvent en ligne. Dans son nouveau livre, Anderson part à la recherche de nouveaux modèles d'entreprise. Il constate que de plus en plus de sociétés proposent des produits et des services gratuits en ligne, tout en réussissant à construire un modèle d'entreprise fructueux autour de ces offres. Mieux encore : ces entreprises obtiennent des résultats meilleurs et plus conséquents en fournissant leurs produits et services gratuitement qu'en les faisant payer. Les services et produits gratuits sont plus qu'un tour de passe-passe, affirme Anderson : ils constituent une stratégie essentielle pour l'avenir de l'entreprise.

Une pénurie de rareté

Selon Anderson, l'évolution qui nous a conduits vers les produits et services gratuits a tout à voir avec la rareté économique. Ce concept est tiré de l'économie traditionnelle : la rareté des matières premières – telles que le pétrole – génère l'offre et la demande, équilibrées par le prix. Selon Anderson, ce principe ne fonctionne pas dans l'économie en ligne. En ligne, il n'y a pas de pénurie, indique-t-il. La puissance des processeurs, la capacité de stockage et la largeur de la bande passante ne cessent d'augmenter, tandis que leurs prix n'ont cessé de plonger toujours plus vite. En 1961, un transistor coûtait 10 dollars. Aujourd'hui, Intel commercialise une puce contenant deux milliards de transistors pour 300 dollars. Il est impossible d'acheter un seul transistor : une unité coûte 0,000015 cent. Les prix des matières premières d'une industrie n'ont jamais plongé aussi rapidement et aussi profondément que dans l'économie en ligne. Anderson estime que cette constatation est à la base de ce que nous voyons aujourd'hui. Tandis que, dans l'économie traditionnelle, les prix des matières premières grimpent encore et encore, ceux des processeurs, de la capacité de stockage et de la bande passante ne cessent de chuter.

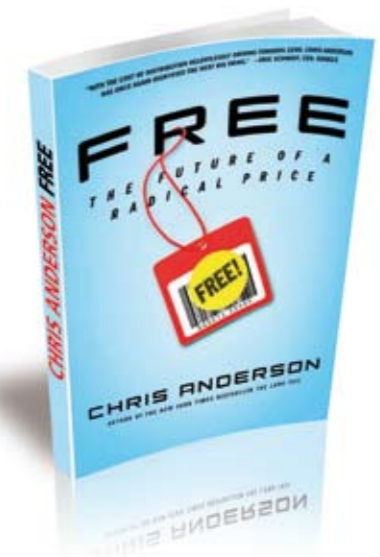
Versions de base gratuites

Bien entendu, une entreprise doit tirer ses profits de quelque part. Anderson décrit plusieurs modèles dans son livre, qu'il étaye à l'aide d'exemples pratiques. Le chiffre d'affaires de ces entreprises est généralement généré indirectement. Par exemple,

les clients reçoivent un magnétoscope numérique gratuitement mais paient leur abonnement au câble. La version de base d'un service internet est également souvent gratuite, comme c'est le cas pour YouSendIt (pour le transfert de fichiers) ou Flickr (pour le partage de photos). Si les clients souhaitent obtenir la version étendue du service qui offre davantage de fonctionnalités, ils doivent payer. Dans le cas des services gratuits, la publicité est une source de revenus. Pour appuyer son idée, Anderson a d'ailleurs mis son livre en ligne gratuitement pendant quelques temps.

Critiques

Anderson affirme que les modèles utilisés ont un impact important sur la jeune génération qui découvre internet aujourd'hui. Les jeunes ne paient pas pour obtenir une information, dit-il, car ils savent que cette information est disponible gratuitement un peu plus loin. Le marché est ainsi mentalement scindé en deux parties : tout ce qui est gratuit, d'une part, et tout ce qui est payant, d'autre part, pour un prix aussi modeste fût-il. Selon les critiques, Anderson se montre un peu trop enthousiaste dans ses conclusions. Le site de clips gratuits YouTube n'a, jusqu'à présent, fait que coûter beaucoup d'argent à son propriétaire Google. Aux États-Unis, plusieurs chaînes de télévision se sont retrouvées en difficulté en n'étant plus proposées contre paiement sur le câble. Anderson a également été critiqué pour avoir cité des passages de Wikipedia dans son livre, sans mentionner correctement les sources. Mais tout ceci n'enlève rien au fait que son livre donne vraiment matière à réflexion. Et, qui sait, peut-être existe-t-il encore gratuitement quelque part sur internet ?



Le secteur de la santé se réunit au Health Innovation Forum

"J'ai été impressionné par le nombre de participants. Il est intéressant de voir ce qui bouge dans notre secteur, de partager des expériences basées sur des cas réels. Ce n'était pas que du marketing!"

Alain Lacourt, directeur adjoint IT au CHIREC



Le 17 septembre, s'est tenu le deuxième Health Innovation Forum. Tout comme lors de l'édition 2007, Belgacom et ses partenaires technologiques ont pu, cette année encore, accueillir de nombreuses personnes intéressées par le secteur de la santé.

L'Health Innovation Forum a attiré pas moins de 400 participants, surtout des représentants d'hôpitaux mais aussi des personnes issues de l'industrie, des mutualités, du secteur pharmaceutique, des pouvoirs publics et des universités. Le thème de la conférence était "La technologie et l'innovation au service du secteur de la santé". Différentes personnalités du secteur ont exposé leur vision et leur point de vue. Belgacom organise ce forum parce que nous attachons de l'importance à l'amélioration continue de la prestation des soins dans le secteur de la santé. C'est pourquoi nous voulons jouer un rôle actif dans les initiatives et souhaits des différents acteurs. Afin d'assumer notre rôle novateur, nous avons mis sur pied une équipe forte, spécifiquement concentrée sur le secteur. Ainsi Belgacom, à la demande des mutualités, a créé avec ses partenaires Siemens et Certipost la plate-forme MyCareNet. Celle-ci devra par exemple améliorer la qualité des échanges d'informations entre les hôpitaux et les organismes assureurs, ainsi qu'évidemment diminuer les coûts administratifs. Outre cela, Belgacom continue à investir dans des projets pilotes. Un exemple en est le Belgium HF (Hart Failures), une collaboration de Belgacom avec les cardiologues de l'hôpital Saint-Jean de Bruxelles. Un autre exemple est "ZorgTV", un canal ayant la vocation de permettre aux personnes âgées de rester le plus longtemps possible chez elles. Et l'hôpital AZ Maria Middelaers à Gent réalise une première en Belgique en utilisant la vidéoconférence afin d'impliquer davantage le médecin de famille dans la consultation oncologique multidisciplinaire légalement obligatoire.



Plus d'infos ?

Tous les comptes rendus de cet événement sont disponibles sur www.onemagazine.be. Toutes les infos générales de l'évènement sur www.healthinnovation.be.



"La qualité des ateliers et des autres présentations était d'un excellent niveau et, autre point important, ils étaient compréhensibles aussi bien par des médecins que par des experts en TIC"

Marc Noppen, administrateur délégué - UZ Brussel



Jean-Michel Courtoy, nouveau VP SME

Tout juste nommé vice-président SME Market, Jean-Michel Courtoy a choisi trois axes d'action. Pour lui les priorités sont claires: premièrement développer encore le focus sur les PME et agir comme une "PME au service des PME"; deuxièmement étendre la convergence fixe-mobile au domaine de l'IT pour que le partenariat avec les PME soit complet; enfin, améliorer les services offerts aux PME pour les amener à voir l'IT comme un véritable vecteur de développement.

Au sein du groupe Belgacom, Jean-Michel Courtoy a occupé des fonctions aussi bien dans la vente que dans le marketing, que ce soit pour le B2B ou pour le B2C. Il est titulaire d'un diplôme d'ingénieur commercial obtenu à Solvay et d'un MBA de la Vlerick School de Gand.



Belgacom ICS renforce sa position internationale



belgacom
International Carrier Services

Belgacom International Carrier Services et le groupe télécom mobile MTN élargissent leur collaboration stratégique en fusionnant leurs services Carrier internationaux. Belgacom International Carrier Services s.a. (Belgacom ICS) fournit des services de téléphonie et de données partout dans le monde. En outre, l'entreprise fournit des services à valeur ajoutée à plus de 500 fournisseurs de téléphonie mobile et fixe ainsi que des services via les bureaux de vente situés à Bruxelles, Bern, Dubaï, Singapour et New York. Le groupe MTN, actif dans 21 pays d'Afrique et du Moyen-Orient, acquiert une part dans le capital de BICS. Après la transaction, Belgacom possèdera 57,6 % de BICS, Swisscom 22,4 % et le groupe MTN 20,0 %. BICS devient ainsi le relais international des services Carrier de MTN. La fusion des services Carrier internationaux de BICS et MTN ICS stimulera l'efficacité et permettra d'élargir la gamme de produits.

Vous trouverez plus d'informations sur les sites des deux organisations sur www.mtn.com et www.belgacom-ics.com.

Facturation électronique de Belgacom et Proximus Écologique et pratique

De plus en plus d'entreprises souhaitent s'engager pour un environnement meilleur. Belgacom et Proximus en font partie. En collaboration avec Certipost, nous souhaitons encourager nos clients à opter pour la facturation électronique. Les factures électroniques constituent une solution simple et efficace qui contribue, en outre, à lutter contre la pollution et les changements climatiques et à diminuer le volume de déchets. Dans ce domaine, il y a encore du pain sur la planche. En Belgique uniquement, l'envoi de factures requiert chaque année 15 000 tonnes de papier. Cette opération engendre également des émissions de CO₂ ainsi qu'une utilisation importante d'eau et de produits chimiques. Tout ceci alors que, pour le client, recevoir une facture numérique ou papier ne fait pas la moindre différence. Les deux versions sont identiques. La facture électronique offre, par ailleurs, une plus grande flexibilité. D'où les efforts de Belgacom et Proximus pour promouvoir la facture électronique. Dans notre pays, les factures électroniques ne représentent qu'1 % de la masse de factures. Avec l'aide de nos clients, nous pouvons augmenter la tendance.



Une vie toute simple

Je suis très porté sur les choses simples, ces derniers jours. Les futurologues verraient probablement cette disposition d'esprit à travers le prisme de tendances plus larges, comme le 'ras-le-bol' ou la 'déconnexion' mais je l'appellerais plutôt un effet de l'été.

De toute façon, quand on y réfléchit, la simplicité est souvent une caractéristique des meilleures choses de la vie, comme les sardines grillées qu'on mange en vacances. Et la beauté d'un design tient souvent à ce que l'objet a été ramené à son essence, comme le stylo à bille BIC ou une chaise de Philippe Starck.

En général, c'est également typique des sociétés remarquables : un modèle d'entreprise clair et une mise en pratique directe, comme Google, l'un des inconditionnels les plus connus de la simplicité.

Ce thème de réflexion n'est-il pas intéressant pour vos efforts d'innovation ? Améliorer l'expérience du client en rendant les choses plus simples et en cherchant des moyens de retirer tous les obstacles possibles, lorsque les gens traitent avec vous. Pour la plupart des clients, le processus décisionnel précédant l'achat d'un produit ou d'un service n'est pas facile. Pour que les clients dépendent leurs euros, nous ferions mieux de ne pas compliquer les choses plus que nécessaire, particulièrement à un moment où le taux d'épargne n'a jamais été aussi haut. C'est également un des résultats-clés des recherches de Clayton Christensen. Dans de nombreux secteurs, des sociétés ou des technologies sophistiquées ont été court-circuitées par des produits et des services plus faciles à utiliser et par des modèles d'entreprise plus simples. La simplicité fonctionne également à l'intérieur d'une entreprise. Je parierais avec n'importe qui qu'il peut trouver sans difficulté plus d'un processus professionnel exagérément complexe. Ce n'est pas une perte de temps d'en revenir à l'essentiel et à ce qui a réellement de la valeur. Il en va de même pour les structures et les pratiques de management. Dans notre effort pour les rendre plus sophistiquées, elles ont eu tendance, au fil du temps, à devenir plus complexes. Encore une fois, je parierais que les vôtres suivent la même tendance.

Et utiliser les IT pour atteindre cet objectif n'est qu'une question de bon sens. Une technologie formidable crée l'opportunité d'éliminer les activités qui n'ajoutent pas de valeur. Elle apporte également des possibilités de simplification impossibles à réaliser manuellement. Donc, la prochaine fois que vous étudierez votre portefeuille d'innovations, faites-le passer au crible du 'simple'. Ces innovations rendent probablement les choses meilleures, certaines peuvent même apporter des améliorations radicales pour vous et pour votre clientèle, mais n'ajoutent-elles pas trop de complexité ?

Jürgen Tanghe :
"Quand on y réfléchit,
la simplicité est souvent
une caractéristique des
meilleures choses de la vie."



Identikit

Jürgen Tanghe travaille comme concepteur de changement dans les sociétés. Il est Managing Partner chez Kite Consultants, une firme spécialisée dans les projets de transformation pour des sociétés de service. Il est diplômé en Psychologie des organisations et titulaire d'un MBA de la Tias Business School.

Débattez des thèmes du magazine One

Le Blog interactif One attend vos réactions



Un magazine comme One vous permet de suivre de près les dernières évolutions, idées et tendances. One vous apprend comment des collègues d'autres entreprises et secteurs abordent les défis qu'ils rencontrent. Désormais, le prolongement en ligne du magazine vous permet de vous plonger plus en détail – et surtout de manière plus interactive – dans les sujets du magazine.

Sur le Blog, Belgacom peut entendre battre le cœur de différentes entreprises et peut immédiatement réagir lorsqu'elles soupirent... En fait, le Blog vous offre une ligne directe supplémentaire vers Belgacom.

Le Blog vous permet d'entrer en contact avec d'autres lecteurs. Vous pouvez échanger des expériences, donner des conseils, réagir à des articles, discuter des tendances et – pourquoi pas ? – faire des affaires.

The screenshot shows the One magazine website. The main article is titled "Griep pandemie: vertel ons wat u ervan denkt!" (Flu pandemic: tell us what you think of it!). It includes a video player with a play button and the URL www.onemagazine.be. Below the video is a poll: "Welk niveau van absentieisme verwacht U?" (Which level of absenteeism do you expect?). The poll options are 5%, 10%, 20%, 30%, and >30%. There is also a question: "Heeft uw bedrijf voorbereidingen getroffen of gaan jullie er treffen?" (Has your company taken preparations or are you going to meet?). Below that is another poll: "Welke oplossingen denkt u noodzakelijk te zijn?" (Which solutions do you think are necessary?). The poll options are: Bandbreedte verhoging, Versterking VPN concentrator, Unified communications, Backup, UMTS toegang, and Managed services. At the bottom, there is a comment form with fields for "Naam (verplicht)" (Name, required) and "E-mailadres (wordt niet getoond) (verplicht)" (Email address, not shown, required).

Le Blog vous propose tous les numéros précédents du magazine One. Mais ce n'est pas tout. Le Blog doit réellement devenir un forum visant à recueillir les réactions des lecteurs, tous les jours et 24h/24. Toutes les fonctions de blog classiques sont disponibles pour le permettre: tagging, most read articles... Bien entendu, vous y trouverez également des liens vers des sites contenant des informations relatives aux produits et services de Belgacom.

A RECENT INDEPENDENT STUDY SHOWS THAT JUNIPER CAN **REDUCE NETWORK OPERATION COSTS BY UP TO 41%**. A FACT THAT'S HARD TO IGNORE UNLESS YOU'RE TOO BUSY MANAGING YOUR NETWORK.



DEMAND MORE
RETURN ON INNOVATION.

Find out more by downloading the complete commissioned study by Forrester Consulting at: www.juniper.net/save





Vous voulez la garantie d'une mobilité à toute épreuve, toujours et partout ? Optez pour les solutions Belgacom **Enterprise Mobility**.

Astuce mobilité **2**

Surfez avec votre PC portable ou votre smartphone, toujours et partout !

Dans l'économie any³, tout est mobile : les hommes, les machines, les processus. Les collaborateurs travaillent où et quand ils veulent, en toute liberté et en toute flexibilité. Ils sont plus accessibles et sont continuellement connectés à vos fidèles applications d'entreprise. Conséquence ? Une productivité accrue et une plus grande maîtrise des coûts. Belgacom prend l'initiative dans les solutions qui accroissent votre mobilité : du meilleur réseau 3G en Belgique pour la voix et les données à la gestion de votre flotte mobile, en passant par vos applications mobiles. N'attendez plus et découvrez nos 4 conseils pour une mobilité plus efficace et de meilleure qualité.



VOUS EMMÈNE

Plus d'info ? Appelez gratuitement le **0800 33 200**
ou surfez sur www.belgacom.be/ict



Enterprise Network | Enterprise Datacenters | Enterprise Security | Enterprise Collaboration | Enterprise Applications | Enterprise Mobility

© Belgacom 2009. Tous droits réservés.
Belgacom S.A. de droit public, Bd du Roi Albert II, 27, B-1051 Bruxelles.