

DELTA LOG : Infogérance, ERP souples, ITIL, Six Sigma et Open Source « Ou comment booster votre développement stratégique »

Conseil et Ingénierie des Systèmes d'Information

Saïd Babaci DELTA LOG General Manger
Phd Robotique, 6Sigma BB

Un Système d'Information Optimal et un Système Informatique Efficient UN LEVIER TACTIQUE ET STRATÉGIQUE DE L'ENTREPRISE

L'entreprise et la gestion de la connaissance

L'entreprise (algérienne) se doit de changer. Un changement radical, net et franc. Son rapport avec les systèmes d'information ne doit plus être conjoncturel, opportuniste, fataliste ou encore simpliste. Aujourd'hui, l'information seule ne suffit plus pour développer son portefeuille de projets ou clientèle. Mais il faut « bâtir » un système intelligent, flexible, efficace et adapté au contexte local. Il est vrai qu'il s'agit aujourd'hui « de se battre » pour conquérir une place méritée dans un marché global. Mais, le combat doit se faire dans une logique de développement de l'économie au sens noble et visionnaire. En effet, pour nous, il s'agit de promouvoir un savoir faire et savoir faire algérien, loin des clichés, et des modèles de consommation à outrance. Il s'agit de saisir cette occasion unique qui s'offre à nous en ces temps, pour développer « notre génie » au service de « notre patrie ». Ainsi, parle-t-on de connaissance. Profitons-en alors pour nous remettre en cause : devons nous fatalement « consommer » des technologies à outrance, des méthodologies non adaptées, un savoir indigeste et recourir à un mimétisme aveugle pour réussir ? Devons nous acheter les dernières technologies coûteuses sans les maîtriser, sans les comprendre et encore sans en avoir vraiment le besoin ? Notre réponse : Non !.

Une économie qui se redresse : Une économie du savoir, de la maîtrise et de la créativité

Notre analyse de la situation est claire :

- Il faut faire un « saut important » pour rattraper notre retard et être prêt à suivre le peloton de tête.

Il s'agit là d'un saut plus qualitatif que quantitatif (pas nécessairement technologique). Le constat vient du fait que l'occident, dans son élan (quête) d'une économie viable a vu et fait développer sa technologie IT/SI selon un « bio rythme économique » logique et normal. L'entreprise occidentale a pris alors le temps de murir et de changer !. La mutation est

maîtrisée. La technologie maîtrisée. L'occident sait alors produire de la valeur ajoutée. L'équation à résoudre était logique et cohérente, puisque les SSII, les pouvoirs publics, les entreprises privées et enfin publics ont joué le jeu (voir l'histoire de la naissance d'ITIL en Angleterre, par exemple)

Pour l'entreprise algérienne, il s'agit alors de résoudre cette équation dont le facteur temps se trouve comprimé. Il ne faut surtout pas essayer « d'y aller » en ligne droite, car le changement serait trop brutal. La solution alors serait d'aborder le problème de manière cyclique et de procéder selon les priorités suivantes :

1. La hiérarchisation et gestion des données métiers
2. La maturité des processus de gestion et de support
3. **La gestion des changements**
4. L'intégration de solutions globales
5. L'adoption de technologies adéquates

Cela peut paraître paradoxal que la technologie soit léguée au dernier plan, mais comme cette mise en œuvre se fait de manière cyclique (spirale sortante) -de tel sorte que plusieurs cycles sont nécessaires- alors l'atteinte des objectifs stratégiques et économiques de l'entreprise garantie une symbiose entre innovations et valeurs ajoutée, intégration optimale, une maîtrise et efficacité au profit des SSII et l'entreprise.

De manière générale, les solutions que DELTA LOG peut apporter dans ce cycle sont :

- La gestion de projet par objectifs -éléments clés pour la réussite d'intégration des solutions (six sigma).
- La mise en œuvre du travail collaboratif.
- **L'infogérance** comme solution pour l'optimisation et la garantie d'atteindre des objectifs de développement et de compétition.
- La sécurité et la fiabilité des systèmes, des données, et des infrastructures.
- **L'IT Service Management –ITSM- (ITIL).**
- l'AGL (Atelier Génie Logiciel) comme solutions structurantes, performantes pour atteindre l'excellence des services rendus et l'optimisation des objectifs à atteindre.
- La gestion de la connaissance & Ingénierie de la formation.

DELTA LOG : une SSII citoyenne !

Notre mission se résume en 3 points :

- Promouvoir un savoir faire et savoir faire-faire algérien dans une problématique algérienne.
- Démystifier les TICs et rompre avec la «fatalité du colonisé».
- Aider les entreprises à construire et à mûrir d'abord leurs processus, à **gérer le changement** sereinement, à construire leur stratégie de manière optimale.

DELTA LOG : Axes et Vision

DELTA LOG, depuis sa création, a défini sa vision et sa stratégie sur les axes suivants :

Conseil & Infogérance	Audit, Organisation DSI, Assistance à MOA Gestion de Projet, BI, ITIL
Intégration des SI	ERP, Collaboration Sécurité, Systèmes, Atelier Génie Logiciel
Recherche & Développement	Owxe 2.0 ¹ Smart Ultra Sound metter & Smart Log Analysis ²
Transfert de compétences	Soludays, Programme de Formation Ingénierie de la Formation & TIC-Conférences

Les points forts de cette stratégie sont liés au fait de la double compétence que DELTAOG cultive : La maîtrise des méthodologies d'ingénierie des industries les plus exigeantes (Six sigma, ITIL, CMMi), une équipe pluridisciplinaires à la veille de ce qui ce fait de plus pointue dans le domaine de l'IT, l'investissement dans la R&D afin de développer et de développer un savoir faire algérien pointu. Et enfin, une approche innovante du produit/service de formation : transfert de compétence dans une logique de la gestion des connaissances.

Vision : Excellence et innovation

DELTA LOG ambitionne une reconnaissance à l'internationale. Pour ce faire, elle se doit d'exceller dans son domaine en améliorant l'expertise de ses consultants, la mise en conformité de ses processus aux normes les plus reconnues. DELTA LOG se veut un acteur « engagé » dans la gestion du changement requis par deux contraintes majeures : l'intégration de TICs à grande échelle dans les entreprises et celle de rattraper un « gap » trop important en la matière. La recherche et développement en matière des TICs sont un différentiateur de taille.

DELTA LOG a déjà montré, au salon MED-IT 2008, à travers la version beta de son produit (plateforme logiciel pour ERP destinée aux PME/PMI) Owxe, sa **volonté d'être une entreprise productrice et non seulement consommatrice de technologie**. Et enfin, fort de l'expérience de ses fondateurs dans les domaines des systèmes temps-réels embarqués, DELTA LOG a lancé un autre projet R&D

¹ Owxe est une initiative et un produit DELTA LOG. Une plateforme de définition et d'intégration flexible et évolutive d'application de gestion (type ERP) orientée web 2.0, multi-SGBD et basée sur des modèles d'utilisation graphique.

² Il s'agit de prototype de systèmes embarqués pour l'instrumentation médicale et industrielle.

concernant la télémétrie ultra-son intelligente. Il s'agit de projet pilote, visant avant tout à développer un savoir faire et une organisation efficace dans le domaine de l'ingénierie des systèmes embarqués.

Excellence	Leader dans le service à valeurs ajoutées Maîtrise du cycle de vie des TIC
R&D & Innovation	Créativité & innovation Reconnu à l'internationale
Engagement	Citoyenne (associations, stages, etc.) Engagé dans le «changement»
Stratégie de Développement	Création de pôles de compétences Système Embarqués.

Savoir faire et méthodologie : « la méthode Epsilon »

Si tout le monde connaît les normes ISO, COBIT, il n'y va de même pour « Six Sigma », ITIL, ou encore moins « Lean for Service ».

En se basant sur les expériences internationales de ses membres et consultants, DELTA LOG a mis en œuvre une méthodologie de gestion de projet IT et d'optimisation et de contrôle de la qualité par les objectifs alliant les techniques de 6 sigma, ITIL et logique floue. Le schéma qui suit donne le cadre général (issue de 6 Sigma) pour une démarche objective de résolution de problème. Un projet IT est un problème complexe. La méthode DELTA LOG, baptisée **epsilon**, permet de manière optimale d'avancer dans le projet tout en faisant le bilan des erreurs commises dans le passé (du projet), **des techniques de réajustement des priorités et un plan optimal d'abattement des risques** permettent de régler les écarts potentiels, relatifs aux délais, qualité et coûts du projet. On contrôle ainsi les erreurs à chaque étape du projet. Le but étant de minimiser la déviation (l'erreur epsilon) autant que possible.

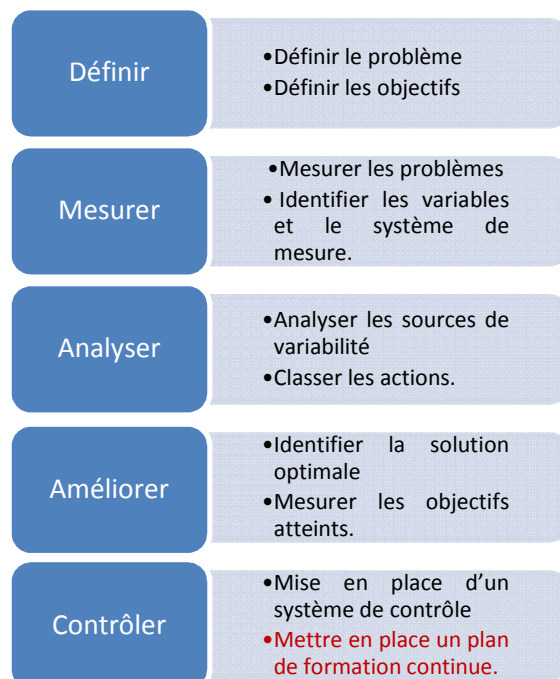


Figure 1 : Approche Six Sigma de gestion de projet

Produits phares pour 2009/2010

L'infogérance

Un des projets phare de DELTALOG pour l'année 2009 est l'organisation, le développement et la gestion d'une DSI d'une entreprise de plus 2000 employés. Il s'agit d'un projet de longue durée sous forme d'un contrat d'infogérance (chez le client). Un projet pionnier en Algérie ! Une équipe d'environ 15 personnes assurera la gestion et la mise en œuvre des besoins en TIC de l'entreprise : ITSM³, systèmes sécurité & réseaux, base de données (Oracle), ERP, BI ainsi que la mise en place d'une politique de gestion du changement basée avant tout sur la formation et la mise à niveau globale.

Un plan de certification des ressources de DELTALOG sur les technologies .Net, SQL, Oracle, Java, Php/MySQL est en cours d'exécution.

Aussi, DELTALOG s'active à la promotion du travail collaboratif dans tous ces aspects : Portails d'entreprises, messagerie, connectivité et sécurité, intranet, serveur d'applications, CRM, et progiciels de gestion horizontaux ou verticaux.

Projets Phares 09
Infogérance (ITIL, ERP, S&R)
Sécurité, interconnexions et Système
Collaboration (.Net, SQL), BI, BDD (Oracle)
Owxe, Smart US (C/C++, microcontrôleur)
Transfert de compétences

OWXE : Notre invention ! Plateforme ERP web

Owxe[1] : est une initiative de projet R&D[2], conçu et développé par DELTALOG, répondant aux besoins d' « ERP (légers) »[3] des PME/PMI en développement et/ou ayant peu d'expérience et de moyens dans ce domaine.

Owxe est une plateforme flexible, collaborative, évolutive et multi-SGBD de développement et d'intégration rapide d'applications orientées Web 2.0 (RIA[4]) incluant une gestion du « workflow[5] ».

Avec **Owxe**, on peut concevoir un ERP ou d'autres processus structurants de manière collaborative, en partant de « zéro » tout en se concentrant sur la maîtrise et la maturité des processus.

La solution **Owxe** repose sur la modélisation des processus, des données et du « workflow » à partir desquels une génération automatique crée l'application -le module- (approche Model Driven Architecture MDA). Cette approche permet aux entreprises de modéliser leur système d'information de manière graphique et d'obtenir l'application correspondante, sans l'intervention (ou presque) d'un programmeur. L'entreprise met ainsi l'accent sur la capture de ses besoins en mettant les fonctionnels au cœur des processus métiers et en diminuant les risques d'incompréhension des besoins et en optimisant les temps de développement.

Owxe supporte la technologie RIA (Web 2.0) en générant aussi les interfaces utilisateurs selon une approche MVC[6] (Model View Controller). Les modèles sont « découpés » en « îlots » d'informations pour concevoir des formulaires et des états composables (tels des puzzles). Les gains de productivité peuvent aller jusqu'à + 50%, réduisant de façon significative les coûts de développement et de déploiement.

Enfin, **Owxe** se veut être une solution d'un grand rapport qualité/coûts et ainsi une vraie alternative aux solutions propriétaires. **Owxe** est une alternative aux solutions propriétaires. Il se positionne sur un marché à fort potentiel et répond aussi bien aux besoins des PME / PMI qu'à ceux des grands comptes.

Notre Offre ERP

De plus, DELTALOG est intégrateur de deux gammes d'ERP – algériens- que nous avons sélectionné en fonction des besoins du marché et de leur pertinence. Nous sommes fiers d'annoncer cela, en avant premier du salon MEDIT 2009. Car, avec OWXE en prime, nous allons couvrir un large spectre de besoins des TPE/TPI à la PME/PMI et plus en matière d'ERP. Ainsi nous disposons d'une solution complète allant de la gestion classique aux métiers de la production, la GMAO, la gestion de stock ainsi que celui du « tracking » par GPS. Et cela sur des technologies comme Oracle, Java, .NET, 4D, MySQL et Flex (Web 2.0).

La formation : Levier Stratégique

Si de nos jours les objectifs pour l'entreprise sont le moteur de son développement, les ressources humaines en sont les acteurs.

Mesurer l'écart existant entre le niveau de compétence existant et le niveau de maîtrise souhaité, implique une réaction de la part de l'entreprise à travers des solutions apportées à cet effet par la RH.

Garder l'œil sur les objectifs stratégiques et constater le niveau de compétence existant au sein de l'entreprise, passe par une nouvelle vision pour celle-ci.

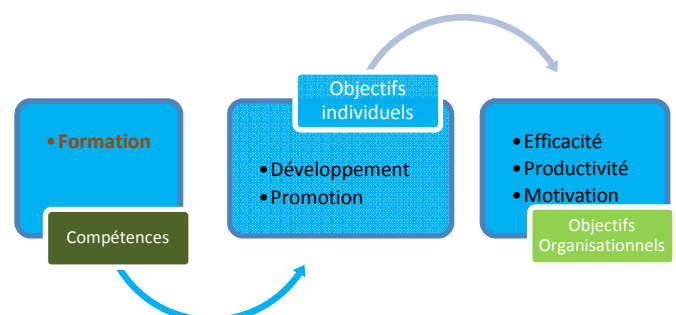
L'écart existant signifie une incapacité de la ressource humaine à participer, d'une manière active, dans la réalisation des objectifs organisationnels. Pour cela, DELTALOG met en œuvre et adapte, selon les besoins, un outil reconnu : la GPEC.

En effet, introduire le futur dans la fonction RH se fait principalement par la mise en place de la GPEC. « Gestion Prévisionnelle Des emplois et des Compétences ». La GPEC a pour objectifs :

- La fourniture d'une ressource humaine adéquate sur le plan qualitatif et quantitatif et ce au moment où l'entreprise en aura besoin.

Ainsi, en s'inspirant d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, la formation agit sur :

- La réduction des écarts constatés afin d'atteindre les objectifs.
- L'accompagnement des changements technologiques et organisationnels.
- Le renforcement de l'employabilité au service d'une gestion des carrières.



³ IT Service Management (ITIL)

La Formation à DELTALOG

L'esprit de la formation à DELTALOG est orienté transfert de compétence. Notre plan de formation est le fruit d'un travail assidu motivé par la recherche d'une réponse pratique aux questions : Quels sont les besoins clefs de l'entreprise (algérienne) en matière de Système d'Information ? Quels sont alors les stratégies de formation à mettre en œuvre pour atteindre des objectifs opérationnels définis ?

Notre stratégie pour le développement d'une offre formation se décline en une offre séminaires pointus, formation intra ou inter-entreprise et « Workshops » afin de soutenir l'ensemble des acteurs clefs du système d'information. Elles reposent sur une haute exigence de qualité qui permet, en amont, d'apprécier les qualités et les besoins des participants (l'entreprise). Et, en aval, d'évaluer leurs acquis.

DELTALOG propose une solution globale, dans le cadre d'une charte de partenariat qu'elle a initié, avec des institutions comme « Cogitar », « l'INPTIC », « IbnRochd ». Ce qui nous permet de définir un plan de formation optimal et efficient en mettant en place un système dévaluation des acquis. Nous répondons ainsi aux objectifs opérationnels de l'entreprise (algérienne) que nous avons audités :

- Avoir un support métier de qualité
- Identifier les processus clefs du SI avec la MOA
- Quantifier et gérer la charge de la DSI
- Organiser la DSI pour le travail collaboratif et proactif
- Urbaniser le SI
- Maîtriser le dimensionnement IT.
- Fiabiliser et sécuriser le couple IT/SI.

Conclusion

La difficulté majeure d'une SSII algérienne relativement à une SSII européenne réside, évidemment, en premier plan dans l'esprit et la culture de la ressource humaine qui interagit aussi bien de l'intérieur que de l'extérieur avec la SSII. Dans ce système, la formation est presque « sacrée » mais non intégrée dans une vision stratégique et objective, la communication est souvent « verbale » et le travail collaboratif est réduit à son strict minimum. Le challenge de la SSII est alors double ! Promouvoir la culture du service, œuvrer à la promotion du changement et la prise de conscience et enfin, la promotion du savoir faire algérien tout en s'appropriant un savoir « importé ». Dans ce système l'information et la formation restent les facteurs clefs de succès de toute entreprise.

Dans cette optique DELTALOG, de part sa vision, ses objectifs et ses compétences, s'engage à être un acteur incontournable du changement en Algérie, mettant au service des entreprises son réseau d'affaire, ses partenariats, son savoir faire, sa créativité tout en militant pour un savoir faire-faire algérien, une amélioration des compétences des ressources humaines et cela dans les universités et écoles du métier.

Références

Nous comptons parmi nos partenaires et clientèles des institutions, entreprises publics, et privées comme SNTR-Groupe, Banque d'Algérie, Cosider Groupe, Sonatrach Aval, la BAD, le MDN, Naftal, Mobilis, INPTIC, ACC/ACT, Amenhyd ; RT-Bouyema, FHON e-Commerce, LGF, Schlumberger, LabOptic...

Réalisations

Parmi nos réalisations :

- Portails web et d'Entreprises (e-commerce)
- Système de gestion de parc informatique
- Système de gestion du support HELPDESK
- Système d'interconnexion sécurisé (VPN)
- Groupware (collaboration)
- Messagerie et intranet
- Tableaux de bords
- Intégration et support d'ERPs
- Audit système et réseaux
- Audit ERPs (système de gestion)
- Audit projet et tiers maintenance applicative
- Etude et dimensionnement d'architecture système
- Conseil stratégique en organisation et gestion de projets
- Développement de stratégie et d'environnement de tests

Acronymes

- [1] Open Workflow-based Xml Engine ,
- [2] Recherche et Développement,
- [3] ERP Légers : fait référence au système de gestion intégré, implémentant, en premier, les processus support au métier de l'entreprise. Le développement incrémental de modules déjà prêts aboutira à un système ERP complet.
- [4] RIA (Rich Internet Application) : application web (accès avec le navigateur web classique) présentant une interface riche et ergonomique, alliant confort et performance et temps de réponses optimal.
- [6] Modèle décrivant les étapes des processus, leurs acteurs et les règles de passages entre ces étapes
- [7] Modèle d'architecture qui impose la séparation entre les données, les traitements et la présentation.