

# Externaliser le service informatique et rester concentré sur son métier

Les entreprises doivent toujours plus investir dans les nouvelles technologies afin de renforcer leur efficacité, leur réactivité, et donc leur compétitivité. Trop souvent, les PME-PMI forment un salarié qui est en charge du sujet ou misent sur un profil plus spécialisé ; quelle que soit la solution interne, le retour sur investissement est difficile à optimiser. Mieux vaut alors externaliser cette prestation, afin de disposer d'un système à jour et d'un service complet...

Actuellement, la demande de prestations informatiques explose. Les entreprises qui ne se sont pas encore structurées – ou pas complètement – comme les PME-PMI veulent avoir accès aux avantages des dernières technologies, jusqu'à présent réservées aux grandes entreprises : Cloud, standards téléphoniques, obligations légales, notamment pour la RGPD... Elles réclament également des solutions faciles à mettre en place, clé en main... C'est tout cela et plus encore que propose TOTAL CLOUD. TOTAL CLOUD assure ces services à toute entreprise – petite ou grande. Société de service informatique, elle détient ses propres data center, l'un actif et le second pour la redondance du premier. Situés à Grenoble, ils comprennent une centaine de racks au sein de salles machines de 250m<sup>2</sup> ; le tout à proximité du siège de l'entreprise. Le responsable des sites de TOTAL CLOUD, Cyril Calmon, décrypte les difficultés rencontrées régulièrement par les entreprises, notamment les PME-PMI, lors de leur transformation numérique.

## Les problématiques spécifiques des PME-PMI autour de leur système d'information

Les dirigeants de PME-PMI, même s'ils se penchent régulièrement sur la question de leur système d'information, manquent de recul et de connaissances pour pouvoir évaluer la qualité de leur installation par rapport à leurs besoins et à leurs ambitions. De plus, les PME-PMI sont demandeuses de faire évoluer régulièrement leur système d'information pour 'rester dans la course'. Mais chacune a déjà intégré certaines fonctionnalités et des habitudes de travail ont été prises par les salariés. « Non seulement nous avons affaire à des demandes très diversifiées : de la mise en place d'un Cloud à celle d'un standard téléphonique jusqu'aux services web, mais surtout, nous nous adaptons à la culture de nos clients. Chez TOTAL CLOUD, nous mettons en place une organisation qui permet de coller au maximum aux habitudes de travail de l'entreprise ; pas question pour nous, dans la mesure du possible, de revoir toute l'organisation interne. Aujourd'hui, l'agilité des solutions nous permet de nous adapter, c'est un véritable gain de temps pour nos clients dans la mise en œuvre ». Le manque de temps joue souvent contre eux dans le choix de leur prestataire, souvent sélectionné trop rapidement. Vient alors le temps de la déception, car s'ils demandent peu à leur prestataire lors de la signature de leur contrat, ils attendent finalement un service complet et des personnes sur qui s'appuyer : la relation de proximité devient alors essentielle...



>Cyril Calmon

## Une nécessaire proximité géographique...

Pouvoir mettre un visage sur son interlocuteur et savoir que cette personne est en charge de son dossier est alors un gage essentiel pour le dirigeant d'entreprise. C'est pour cela que TOTAL CLOUD mise sur une stratégie de développement proche de ses clients. « C'est pour assurer une grande proximité avec nos clients que TOTAL CLOUD a installé son siège social à Grenoble. Notre stratégie de développement intègre fortement la notion de proximité. Nous avons choisi de nous déployer à travers des agences locales. Actuellement, nous sommes une entreprise d'une dizaine de collaborateurs et nous avons déjà mis en place des agences commerciales et partenaires à Lyon, Toulouse, Bordeaux et autres. Nous envisageons de nous étendre également dans le nord de la France. Avec cette organisation, chaque client est considéré, accueilli et entendu dans ses attentes quelle que soit son activité, sa taille et sa situation géographique ». Avec cette organisation, l'entreprise cliente dispose d'un interlocuteur commercial et d'un correspondant technique ; tous deux sont clairement identifiés. « Depuis septembre 2017, date à laquelle TOTAL CLOUD est devenue opérateur télécom (MVNO), nos clients n'ont plus qu'un seul interlocuteur pour leur téléphonie fixe, leur téléphonie mobile, leur accès Internet. Quoi qu'il arrive, d'une extension de service à la moindre difficulté, nos clients disposent d'un interlocuteur unique ce qui évite l'effet ping-pong, qui se produit bien souvent, entre les revendeurs quand l'entreprise dispose de plusieurs prestataires ».

### ... en complément de compétences techniques

Le service minimum attendu par les entreprises, c'est une disponibilité permanente et la sécurité associée pour les services Cloud (hébergement, sauvegardes mais aussi messagerie). TOTAL CLOUD a, à ce titre fait de la sécurité l'une de ses priorités. « Contrairement à de nombreuses sociétés qui louent des espaces dans des data centers qu'elles ne contrôlent pas, nous avons fait le choix d'investir dans nos propres installations, afin de garantir la sécurité des données tout au long de la chaîne. Ils sont hautement sécurisés avec un système vidéo et des accès badgés. De plus, de puissants firewalls ont été installés pour la protection des données. TOTAL CLOUD respecte la norme française Tier III, qui répond à des critères de qualité stricts ». Le Cloud offre également des services bien utiles au fonctionnement d'une entreprise : logiciels spécifiques accessibles n'importe où, n'importe quand et sur tous types de devices, d'applications de partage et de collaboration. « Certains outils développés par TOTAL CLOUD, tels que TC SYNC, sont très appréciés ; cette solution, particulièrement ergonomique, permet le partage d'informations entre les collaborateurs de l'entreprise. Nous allons même jusqu'à développer des solutions logicielles dédiées. »

### Internet et téléphonie : un service fondamental pour les PME et TPE

Le domaine de la téléphonie a rejoint celui de l'informatique à travers les nouvelles infrastructures de communication. Avec l'avènement de la VoIP, les entreprises ont besoin de confier leurs services de téléphonie à un prestataire de confiance, proposant des contrats adaptés et souples, répondant aux évolutions de l'entreprise. TOTAL CLOUD propose une connexion Internet à la mesure des besoins de l'entreprise - fibre, VDSL, SDL ou ADSL - et s'appuie sur cette infrastructure pour mettre en œuvre ses services de VoIP. Les contrats proposés sont sans engagement afin que chaque client puisse se sentir libre de faire évoluer sa solution au fil de son développement.

### Les autres critères incontournables d'un BON prestataire

Une réponse calibrée aux attentes des PME-PMI se doit de réunir plusieurs critères. Il est tout d'abord essentiel pour elles de s'assurer que le prestataire sélectionné soit capable de faire preuve de réactivité en cas de question ou de problème. « La réactivité est l'un des principaux atouts de TOTAL CLOUD ; en moyenne, nous répondons instantanément à nos clients et leur apportons une solution en moins de 48h ». Les autres qualités importantes auxquelles les prestataires doivent répondre afin de proposer le niveau de service attendu sont

### Les chiffres clé de TOTAL CLOUD

- Société créée en 2015
- Plus de 1000 clients
- Une dizaine de salariés
- Propriétaire et gestionnaire de ses data centers
- Un chiffre d'affaires de 2 millions € pour 2017/2018 avec une croissance à 2 chiffres
- Une société 100% française

la transparence liée aux divers événements. Par exemple, la panne nationale touchant les services de téléphonie qui a touché les entreprises au mois de mai est un exemple flagrant des inconvénients de certains opérateurs. Cette clarté de la communication permet des échanges équilibrés. « TOTAL CLOUD est opérateur téléphonique à part entière ; en tant que PME elle-même elle connaît les contraintes et les enjeux d'un service de qualité ». La RGPD, Règlementation Générale sur la Protection des Données, vient conforter ce que l'on sait depuis longtemps de la nécessité pour les

entreprises françaises de s'allouer les services d'entreprises qui respectent bien les normes de confidentialité des données. L'affaire Facebook qui vient de secouer le monde du digital, avec la revente des données, serait absolument impossible avec des prestataires français. « Concernant la RGPD, nous avons déjà intégré le cryptage et la sécurisation des données et nous poursuivons la mise en place de cette norme pour nos clients. Pour toujours mieux structurer ses services, la société est en passe d'être certifiée ISO9001 ».

