

# «Je recours volontiers aux métaphores dans mes explications»

Depuis sa création en 1988, la société de services financiers AWD connaît un succès constant. Sa branche suisse brille au sein du groupe par l'excellence de ses performances. BUSINESS FACTS a demandé à son responsable informatique, Dominik Geiger, de quelle manière lui et son équipe avaient contribué à cette réussite.

**M. Geiger, le magazine économique CASH publiait en août 2005 la recommandation suivante: «Tout particulier souhaitant un conseil financier général devrait s'adresser à AWD.» Le succès d'AWD est très réjouissant en Suisse. Qu'est-ce qui différencie votre modèle d'entreprise?**

AWD investit beaucoup de temps dans la formation de ses conseillers. Leur formation de base dure en moyenne un an. L'élément clé cependant est notre indépendance. Nous n'avons pas de produits à nous, mais proposons ceux des banques, des assurances et des fonds de placement en Suisse. Chaque client est dès lors sûr d'obtenir une solution optimale.

Un autre élément important est la qualité de nos relations avec la clientèle: chaque client a son conseiller personnel attiré, qui lui consacre en moyenne six à huit heures avant de passer au suivi régulier.

**Le groupe AWD est présent à l'échelle européenne. Comment les ressources informatiques du groupe sont-elles organisées et quelles sont les tâches de votre équipe?**

Les activités sont fortement régionalisées au sein de notre groupe. La planification financière individuelle doit tenir compte des lois propres aux pays – songez à l'optimisation fiscale et à la prévoyance vieillesse. De ce fait, nos sociétés dans les différents pays sont largement autonomes sur le plan de l'informatique. Notre équipe exploite deux centres de calcul, des systèmes de production pour environ 700 collaborateurs et un service d'assistance atteignable aux heures de bureau et le samedi.

**La taille de votre équipe informatique suffit sans doute pour organiser un tournoi interne de football?**

Notre équipe compte sept personnes, moi inclus, bien suffisante après tout pour un double de tennis.

## Portrait

**Dominik Geiger** (30 ans)

est responsable depuis 2003 de l'informatique chez AWD Suisse. Ses tâches principales sont les suivantes: standardisation de l'infrastructure, automatisation des processus, passage à une stratégie de traitement des données en ligne, simplification de l'infrastructure et des applications (sous la devise «seul ce qui est simple est utilisé»), internalisation des compétences informatiques clés et suivi des partenaires externes.

D. Geiger fut auparavant chef de projet auprès de la filiale d'une grande banque allemande. Il y encadra des projets d'outsourcing, de Client Relation Management et de création de portails sur le plan national et à l'étranger. D. Geiger est de formation commerciale.



**... à condition qu'il vous reste un peu de temps libre.**

C'est sûr! La raison de ce remarquable rapport de 1:100 entre le nombre de spécialistes et le nombre d'utilisateurs est imputable à notre décision en 2003 de remplacer intégralement notre environnement informatique.

**Quelles sont les exigences particulières de votre entreprise envers l'informatique? Où peut-on économiser et où est-il permis de dépenser plus?**

Notre entreprise dépend des données confidentielles des clients pour élaborer des stratégies financières personnalisées. L'administration de ces données est soumise à des prescriptions strictes en matière de sécurité

valables dans l'ensemble du groupe. La protection de ces données a naturellement un prix.

Sinon, toutes nos filiales s'efforcent en permanence d'optimiser individuellement le rapport qualité-prix de leurs plates-formes informatiques. Les échanges réguliers d'idées entre les responsables informatiques des pays vitalisent le processus d'apprentissage et sert l'ensemble du groupe.

En Suisse par exemple, nous avons décidé de centraliser les serveurs sur deux sites et d'utiliser des logiciels en source libre.

«**Nous avons pris la décision en 2003 de remplacer intégralement notre environnement informatique.**»

**On peut lire dans le rapport intermédiaire d'AWD du 15 novembre 2005: «Le résultat d'exploitation d'AWD Suisse des neuf premiers mois de 2005 s'est élevé à 7,0 millions d'euros, en croissance de 14,8% par rapport à la même période l'année précédente. Cette évolution confirme l'efficacité des mesures visant à améliorer les performances et la qualité qu'AWD Suisse applique de manière cohérente depuis le début de l'année.» En général, l'informatique joue un rôle clé en matière d'efficacité. Comment est-on parvenu à ce résultat?**

Comme déjà indiqué, la refonte de nos processus il y a trois ans et la réorganisation complète de notre informatique qui y était associée ont joué un rôle important. Nous nous sommes posés deux questions de principe: de quels processus avons-nous besoin et dans quelle mesure pouvons-nous les automatiser? Dès lors que nous savions quels processus soutenaient le mieux notre

modèle d'entreprise, nous disposons d'une base nous permettant de concevoir un environnement informatique innovant.

### Et comment avez-vous amélioré les processus?

On peut envisager cette question d'un double point de vue théorique et pratique. Etant responsable informatique, je privilégie la pratique. Je maintiens donc un dialogue constant avec les collaborateurs du service extérieur. Les clients se confient à eux. Si mes collègues peuvent travailler efficacement avec nos outils, alors notre but est atteint. En fin de compte, l'informatique doit s'adapter à l'entreprise, et non l'inverse.

### Les managers et les informaticiens parlent rarement le même langage. Comment AWD harmonise ses stratégies d'entreprise et informatiques?

Mon équipe est subordonnée au CFO. L'aspect coûts est important pour notre planification. Les questions: «de quels processus avons-nous besoin?» et: «que coûtent ces processus?» vont de pair. Avant la réorganisation de l'informatique, les données et les applications étaient gérées isolément en de nombreux endroits. Les processus étaient tout sauf uniformisés et personne n'avait la même compréhension des termes employés.

Ce sont des effets secondaires typiques d'une entreprise qui croît rapidement, mais ils engloutissent de l'argent. Des données décentralisées, des processus inadéquats, le manque de documentation, l'absence de transparence... cela n'était plus tolérable.

Une informatique consolidée et en phase avec les processus est moins cher à exploiter et soutient mieux les collaborateurs. Baisse des coûts et meilleure rentabilité – jusqu'ici, aucun CFO n'a encore protesté! Si l'on garde à l'esprit que la réussite de l'entreprise et le succès de l'informatique sont les deux côtés de la même médaille, alors la collaboration va de soi.

«Nous devons nous exprimer dans le langage des utilisateurs si nous voulons changer quoi que ce soit.»

### Quels sont les apports d'un informaticien au management? Et réciproquement: comment les managers contribuent-ils à «donner des ailes» à l'informatique?

Les informaticiens se cachent souvent derrière un jargon. Je recours volontiers à des métaphores dans mes explications. Nous devons

nous exprimer dans le langage des utilisateurs si nous voulons changer quoi que ce soit.

J'attends du management de faire preuve d'ouverture d'esprit à l'égard de l'innovation. Toute innovation n'est pas immédiatement utile à la marche des affaires, mais il n'est jamais néfaste de témoigner d'un minimum de saine curiosité. D'un autre côté, le management doit veiller à ne pas irriter les collaborateurs avec des outils compliqués. Les processus, les applications et les appareils doivent être faciles à utiliser. Un autre point est la formation des utilisateurs: de larges investissements dans des mesures de formation continue encouragent leur disponibilité et créent une ambiance de travail favorable.

### Quels équipements informatiques utilise AWD Suisse? De quels outils dotez-vous vos conseillers financiers?

Le cœur de notre architecture actuelle sont les deux centres de calcul redondants à notre siège zougnois et au centre d'hébergement de cablecom à Otelfingen. La base de données clients Oracle sous Linux, le logiciel d'établissement des offres d'AWD et les applications bureautiques sont hébergés de façon centralisée. Toutes les ressources sont disponibles sous forme de services sur un cyberportail. Le traitement des données peut s'effectuer intégralement en ligne. Chaque collaborateur dispose à présent d'un ensemble d'outils normalisé.

L'accès aux données se fait via deux réseaux privés virtuels – l'un dédié au service extérieur, l'autre au service intérieur. Ces deux services utilisent des ressources différentes, mais la même infrastructure. L'accès au portail se base sur le principe d'identification «RAS token». Actuellement, 17 sites sont raccordés aux centres de calcul.

«Nous sommes passés à une stratégie de traitement des données entièrement en ligne.»

### Comment garantir que les collaborateurs utilisent au mieux ces ressources?

Au cas où notre équipe venait à être ... kidnappée par des extraterrestres, nous avons clairement documenté pour nos successeurs toutes les procédures informatiques. En outre, nous veillons à ce que nos collègues chargés de la formation soient en mesure d'instruire systématiquement les collaborateurs de l'entreprise et connaissent les caractéristiques de la plate-forme. En plus de la formation sur les

## AWD

Active dans 11 pays européens, le groupe AWD est la plus grande société de services financiers indépendante en Europe. Elle est spécialisée dans la planification financière des ménages et dans le courtage indépendant de produits financiers (pas de produits propres). Le groupe réalise 62% de son chiffre d'affaires en Allemagne. 49% de ses revenus proviennent du courtage de produits liés à des fonds (situation en 2004).

L'entreprise a été créée en 1988 par l'Allemand Carsten Maschmeyer. Avant cela, grâce à son talent de vente, M. Maschmeyer avait dirigé 1000 collaborateurs à l'âge de 24 ans. AWD est entré en Bourse le 20 octobre 2000. La famille Maschmeyer détient 31% des actions et M. Maschmeyer en est le CEO.

Le groupe a réalisé en 2004 avec environ 6000 conseillers (objectif 2008: 8000) et 1 450 000 clients (objectif 2008: 2 000 000) un chiffre d'affaires de 691 millions d'euros (objectif 2008: 1 milliard).

La filiale suisse est l'une des plus rentables du groupe.

Infos: [www.awd.ch](http://www.awd.ch)



### Prestations de cablecom

<b>Services</b>	<b>connect LAN</b> (Multiple VPN), <b>connect Internet</b> , co-location housing
<b>Accès</b>	SDSL et fibre optique
<b>Débits</b>	2 Mbit/s (filiales), 100 Mbit/s (centres de calcul)
<b>SLAs</b>	argent (filiales), or (centres de calcul)
<b>Sites</b>	17
<b>Infos</b>	Olav Frei, Head of Account Management, tél. 044 277 92 27, <a href="mailto:olaf.frei@cablecom.ch">olaf.frei@cablecom.ch</a>

## Conclusion personnelle

Les arguments suivants de cablecom ont convaincu Dominik Geiger:

- + Disponibilité
- + Couverture réseau dans toute la Suisse
- + Petite équipe motivée de projet
- + Rapport qualité-prix attrayant
- + Simplicité de la surveillance du réseau
- + SLA axés sur la satisfaction des clients
- + Aide lors de l'annulation des contrats existants (un seul interlocuteur)



produits, les nouveaux collaborateurs d'AWD suivent un cours informatique. Par ailleurs, je plaide depuis longtemps pour l'introduction d'un «permis de conduire» pour les PC...

**Tous les responsables informatiques qui ne peuvent pas remettre des Mac à leurs collaborateurs disent cela.**

Nous avons bien sûr aussi quelques Mac.

**Quelles sont les exigences de votre environnement informatique vis-à-vis du réseau?**

Eu égard au traitement en ligne des données, le WAN doit être hautement disponible 24 h sur 24. Il est évident qu'une panne du réseau a des conséquences immédiates sur nos affaires.

**Qu'est-ce qui vous a incités il y a trois ans à considérer cablecom?**

Nous avons examiné quatre opérateurs dans le cadre de notre réorganisation informatique. La centralisation et la consolidation des ressources exigeaient une réévaluation de l'infrastructure réseau. Les critères usuels tels que couverture, débit, SLA et coûts étaient déterminants.

**Quels arguments ont plaidé en faveur de cablecom?**

Cablecom nous a facilité la décision pour plusieurs raisons. Deux personnes du management m'ont fait particulièrement bonne impression, défendant le nouveau secteur business de cablecom avec enthousiasme, un esprit de pionnier et un grand talent d'improvisation. On nous a fait beaucoup de promesses, toutes tenues.

**Une décision prise avec les tripes?**

L'alchimie est certes importante, mais un argument technique capital plaidait en faveur de cablecom: elle nous proposait une solution «multiple VPN», nous permettant d'exploiter sur la même ligne deux VPN séparés. Sa

volonté d'assumer financièrement la responsabilité des dispositions SLA non respectées a joué aussi un rôle. Tout a fonctionné sans difficulté jusqu'ici.

«Cablecom nous a facilité la décision pour plusieurs raisons.»

**Comment s'est déroulée la migration?**

Lors de la migration, un point crucial était que les affaires quotidiennes ne soient pas interrompues. Notre planification portait sur six mois pour l'ensemble des sites et nous avons procédé étape par étape. Les débuts furent un peu laborieux, mais cablecom s'est engagée à fond et a rattrapé le retard. Sur certains sites, des lignes ont été établies en parallèle afin d'éviter toute interruption.

**Le début de vos expériences avec cablecom remonte déjà à trois ans. Quels avan-**

**tages ce partenariat a-t-il apportés à votre entreprise?**

Premièrement, nous avons significativement baissé les frais et amélioré la performance de notre réseau en Suisse. Deuxièmement, grâce à ce partenariat éprouvé nous avons l'assurance de disposer en permanence des ressources nécessaires sur le réseau. Cablecom nous suit de manière dynamique et adapte avec flexibilité les débits. En plus, sans trop de bureaucratie.

**Quel potentiel d'évolution technologique vous attend avec cablecom?**

Les excellents contacts personnels établis nous aident à rester à jour sur le plan technique. Nous nous rencontrons régulièrement avec les responsables de cablecom et discutons des prochaines étapes d'évolution. Un autre avantage est la flexibilité avec laquelle nous pouvons adapter les débits à nos besoins.

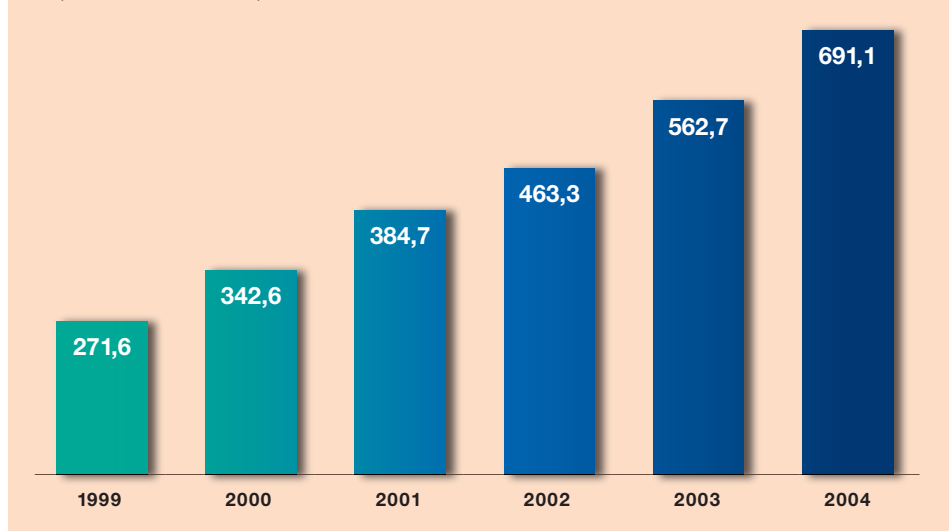
**Un peu de prospective: quel rôle jouent dans votre planification de ces deux prochaines années des tendances telles qu'Open Source, architecture orientée services, ITIL, la convergence et la mobilité?**

Open Source est un sujet très important pour nous et promet à terme des économies financières. Un autre sujet est la mobilité, à condition que la protection des données soit assurée.

**Monsieur Geiger, merci!**

**Interview: Guido Biland, alphatext.com**  
**Photos: Gerhard Krischker, Zurich**

**Evolution du chiffre d'affaires du groupe AWD depuis 1999**  
(en millions d'euros)



Chiffre d'affaires plus que doublé quatre ans seulement après l'entrée en Bourse en 2000.