

«L'intérêt des PME est énorme»

Les plates-formes informatiques des PME sont-elles prêtes pour de nouvelles technologies telles que le Voice over IP? Thomas Lang, CEO d'OSS Outsource Services et expert en solutions VoIP destinées aux PME, relève la nécessité d'agir pour bon nombre de ses clients. Première mesure: corriger les erreurs du passé.

Monsieur Lang, il est 10 h du matin. Quels protocoles de communication avez-vous déjà utilisés aujourd'hui?

J'ai téléphoné, lu mon courriel, lancé le navigateur, synchronisé mon agenda – ces actions ont certainement impliqué divers protocoles.

Le rythme d'innovation des télécommunications et de l'informatique (ICT) ne fait pas le bonheur de tous les utilisateurs. Les fonctionnalités et les interfaces foisonnent, et avec elles, les complications. Selon l'étude soutenue par IBM «Outsourcing sur le marché suisse des PME» de Michael Litterer et Christian Speck, plus de la moitié des PME prévoient d'externaliser une partie de leur informatique. Voyez-vous une relation entre la complexité évoquée et l'attrait des PME envers l'outsourcing?

L'intérêt envers l'outsourcing s'est nettement accru dans ce secteur. Les PME sont confrontées à des défis technologiques absorbant souvent plus de ressources en personnel et financières qu'elles n'en disposent. Réduire les coûts en optimisant les processus et les

ressources – c'est facile à dire, mais qui va traduire ces objectifs en mesures innovantes dans une PME? Si ses collaborateurs informatiques ne se perfectionnent pas continuellement, le savoir-faire interne fera défaut, et s'ils le font, ils risquent de quitter l'entreprise. Pour cette raison, la plupart des PME collaborent avec des spécialistes externes. Quant à savoir avec quel professionnalisme ces derniers interviennent, c'est une autre histoire. Le fait qu'un nombre croissant de PME souhaitent un conseil global est significatif. Les «patchworks» ont en effet leurs limites.

Experts en outsourcing aussi généralistes?

Les connaissances des spécialistes ne peuvent avoir d'effet que déployées dans un contexte général. Trop de PME ont fait confiance par le passé à des «experts» aux vues étroites, avec comme conséquence la désorganisation et la déstabilisation. Seule une approche globale peut réparer ce genre d'erreur.

Les projets d'externalisation peuvent induire une diminution ou une augmen-

tation de la complexité. Quelles sont vos expériences avec vos clients?

La plupart des projets d'outsourcing vont dans ces deux directions simultanément. En standardisant et unifiant les environnements de type «patchwork», nous réduisons la complexité. Je songe par exemple aux PC ou aux applications bureautiques. Les erreurs ont été nombreuses: trop de marques et de fournisseurs, gestion chaotique des licences, responsabilités floues en matière de service, etc.

Ces environnements sont loin d'être optimaux et nécessitent une consolidation. Consolidation signifie: analyse complète des besoins, planification systématique, plus grande fidélité aux marques, continuité accrue, plus de stabilité.

«Augmenter la complexité nécessite des explications.»

Et comment s'engage-t-on dans l'autre direction?

Prenons l'exemple des concepts de sécurité, qui ne se limitent pas aux pare-feu et anti-virus. Ce domaine a un aspect stratégique et requiert un savoir-faire approfondi. Il est évident qu'une réduction de la complexité est nécessaire à ce niveau. Cependant, des innovations telles que le VoIP, en étendant les fonctionnalités d'un système, le rendent aussi plus complexe. Augmenter la complexité nécessite des explications. De ce fait, nous privilégions les solutions que nos clients peuvent aisément comprendre.

Quelles tendances une PME devrait-elle prendre très au sérieux dans le domaine ICT?

Plutôt que de «tendances», qui est un peu pompeux, je parlerais plus volontiers de «facteurs de réussite». Le succès en informatique

OSS



OSS SERVICES AG

OSS Outsource Services AG est une entreprise de services et de conseils en informatique active dans toute la Suisse. Elle est spécialisée depuis plus de 13 ans dans l'externalisation de réseaux, de PC et de processus d'entreprise. Disposant d'une longue expérience dans le domaine Voice over IP (VoIP), OSS AG intervient comme centre de compétence apprécié des PME, pour lesquelles elle réalise des solutions sur mesure.

Elle opère également en tant que distributeur de produits VoIP de marques connues auprès des commerces spécialisés.

Fondée à fin 2003, **OSS Concept AG** fournit des services aux consulats étrangers. Elle exploite un Call Center, chargé notamment de saisir les demandes de visa.

Infos: www.oss-services.ch, www.oss-concept.ch

Prestations de cablecom

- connect Business
- service numbers (pour Call Center)

signifie davantage de prestations à moindre coût. Quels facteurs y contribuent? Deux me viennent à l'esprit: l'homogénéité et la stabilité. L'homogénéisation et la stabilisation des ressources ICT diminuent d'une part les coûts et, d'autre part, constituent une solide plate-forme pour de futurs projets d'extension incluant les aspects liés à la sécurité et à la convergence.

Stabilité, sécurité... tout cela semble un peu conservateur. N'est-ce pas un peu réducteur en matière d'innovation?

Quand une PME s'adresse à nous, elle a en général des problèmes avec son informatique. Les pannes se multiplient, les nerfs sont à vif. Dans ce genre de situation, nous ne parlons pas de VoIP, mais entreprenons tout ce qui est possible pour stabiliser rapidement le système. Je ne propose pas de solution VoIP tant que l'exploitation demeure instable. Il convient d'abord d'harmoniser les processus, l'infrastructure et les applications avec la situation de l'entreprise et ses objectifs. Nous avons besoin de stabilité pour introduire avec succès de nouvelles technologies.

Le Voice over IP est le symbole par excellence de la convergence. Que dire au directeur d'une entreprise de services de 15 collaborateurs qui se demande comment la convergence peut contribuer à son succès?

La convergence réduit les frais de communication, ouvre la porte à de nouvelles fonctionnalités et processus, entraînant ainsi un gain de productivité des collaborateurs. Dans le secteur des services, les effets sont particulièrement visibles, car le PC en réseau est le principal outil de travail.

Et cela suffit à persuader vos clients?

Il y a encore un message émotionnel important: «Nous ne vous enlevons rien, au contraire nous vous donnons quelque chose.» Cela tranquillise nos clients d'entendre que les solutions VoIP peuvent être réalisées de manière complémentaire. Nous les dissuadons cependant d'investir dans des techniques obsolètes. Cela n'a aucun sens.

Etre à l'avant-garde de la technique comporte des risques. Comment évitez-vous à vos clients de prendre des risques en s'engageant dans une nouvelle voie?

Nous utilisons des solutions VoIP dans notre entreprise depuis quatre ans et avons engrangé un précieux capital-expérience. Nous ne vendons pas des solutions à partir de prospectus! Nos clients s'en aperçoivent immédiatement et si ce n'est pas le cas, nos références l'attestent.

Portrait

Thomas Lang (41 ans) est le fondateur et le directeur d'OSS Outsource Services AG, dont le siège est à Dietlikon. Il a débuté sa carrière informatique comme responsable dans le domaine du courtage international d'ordinateurs centraux et de systèmes. Après sa formation d'économiste d'entreprise HES, cet électronicien diplômé a été dirigeant dans une société commerciale.

Thomas Lang est fortement engagé depuis 2000 dans le développement et la diffusion de solutions VoIP. Son entreprise est la première société d'enregistrement en Suisse dans le cadre de la phase expérimentale du projet ENUM.



Que pensez-vous des solutions VoIP actuelles en ce qui concerne leur fonctionnement pratique dans les PME? Sont-elles aussi sûres et confortables que les anciens équipements?

En prenant les dispositions nécessaires, elles sont aussi sûres. Question confort, rappelons qu'en téléphonie classique, presque rien n'a bougé depuis 100 ans. La migration vers IP offre de toutes nouvelles fonctionnalités dont bénéficient les processus de travail et la productivité. Je suis volontiers disposé à vous en faire une démonstration.

«L'ensemble du trafic téléphonique au centre d'appel transite par le réseau cablecom.»

Quelle est la demande commerciale?

L'intérêt est énorme. Entre-temps, les électriciens-installateurs ont aussi découvert ce domaine et s'y forment avec ardeur. Des frémissements s'observent dans le commerce de détail. La plupart des PME également y réfléchissent intensément.

Par le biais de votre société affiliée OSS Concept AG, vous exploitez un centre d'appels pour le compte d'autorités étrangères. Quel est votre mandat?

Nous y saisissons depuis 2004 les demandes de visa pour des consulats étrangers. Les demandeurs, qui devaient auparavant se rendre personnellement à leur consulat, appellent maintenant notre centre et nous communiquent leurs données personnelles. Nous transmettons ensuite ces données au

consulat concerné. Nous traitons quotidiennement entre 400 et 600 appels.

Quelle solution de téléphonie utilisez-vous dans ce centre d'appel?

Notre Call Center possède 30 canaux de téléphonie. L'ensemble du trafic téléphonique transite par le réseau de cablecom et ses service numbers. Notre économie est d'environ 40 à 50%. Nous disposons au début aussi d'une ligne de secours, mais la liaison est si fiable que nous opérons aujourd'hui uniquement avec cablecom. Nous avons prévu d'y adjoindre cette année des services de données de cablecom.

Votre infrastructure et votre savoir-faire en matière de processus vous permettent de couvrir bon nombre des besoins informatiques et de communication des PME de différents secteurs. Quelle place occupent les produits de cablecom business dans votre offre?

Les produits de cablecom sont très importants pour nous, car ils offrent le meilleur rapport qualité-prix et constituent un fondement essentiel de nos solutions VoIP. Les PME sont confrontées en permanence à la forte pression des coûts et se faire accepter comme société d'outsourcing exige de leur proposer des solutions globales attrayantes. Grâce au partenariat avec cablecom, nous sommes en mesure d'offrir des solutions VoIP complètes aux entreprises à partir de cinq collaborateurs.

Monsieur Lang, merci!

Interview: Guido Biland, alphetext.com