

Grandir sans soucis dans le cloud de Combell

En l'espace d'à peine dix ans, Federgon, qui était au départ une simple organisation pour agences d'intérim, est aujourd'hui devenue une fédération de toutes sortes de prestataires de services en RH. Cela s'est accompagné par d'inévitables difficultés liées à la croissance – également au niveau de l'informatique. Maintenant que ses données et applications tournent dans le cloud, et plus précisément dans l'environnement hébergé par Combell, Federgon peut à nouveau entièrement se focaliser sur son cœur de métier : veiller aux intérêts de ses membres.



« Nous sommes en fait une organisation qui rassemble, traite et met à disposition des informations, ni plus ni moins », explique Paul Verschuere, directeur du service économique chez Federgon, et leader de projet de ce projet cloud. « Une bonne gestion des flux d'informations est donc essentielle. Mais au fil des années, cet aspect est devenu de plus en plus complexe. Vous savez bien comment cela fonctionne : on commence avec une architecture informatique traditionnelle, à laquelle s'ajoute par la suite un extranet, puis un système de GRC, tandis

qu'en parallèle tournent encore une base de données de clients et un système basé sur les contacts d'Outlook. Tout cela a fini par devenir un ensemble fort confus, au sein duquel plus personne n'avait un aperçu clair de l'entièreté de la structure des fichiers. »

Pas de scénario de croissance

Il y avait une raison supplémentaire de revoir en profondeur l'environnement informatique. Paul Verschuere ajoute : « Nous avons eu l'impression que plusieurs de nos partenaires n'ont plus investi dans la technologie qui se cachait derrière nos logiciels. Cela nous a fait prendre conscience de notre vulnérabilité : si quelque chose devait mal se passer, nous n'étions pas certains que quelqu'un aurait pu nous sortir du pétrin. Et dans de telles conditions, aucun scénario de croissance n'était envisageable. »

Federgon est donc partie à la recherche d'une solution qui pouvait la rendre plus forte à long

LA DEMANDE de Federgon

Federgon a voulu profiter de la mise à niveau logicielle nécessaire pour également moderniser l'infrastructure matérielle. Et ce, de préférence en optant pour une plateforme extensible qui requiert le moins d'entretien possible.

LA SOLUTION de Combell

- Pour la gestion des membres, les serveurs de Combell hébergent une solution SGC qui a été développée par le partenaire fournisseur de logiciels Qurius.
- L'environnement SharePoint pour le partage des fichiers est lui aussi hébergé sur les serveurs de Combell.
- Et, last but not least : Combell offre également un environnement de bureau hébergé – un cloud privé, en quelque sorte – via Microsoft Terminal Server, comprenant Exchange Server pour l'e-mail et les fonctions d'agenda et Active Directory pour un accès sécurisé à toutes les applications avec les mêmes identifiants.

L'ensemble est en outre sécurisé par un pare-feu au niveau du back-end et stocké sur un environnement de stockage SAN séparé, sur lequel tout est une fois de plus sauvegardé – durant les heures de travail – sans impact négatif sur les performances des applications.

Le certificat ISO 9001 que Combell a obtenu garantit au client que l'entreprise veille constamment à la qualité de ses produits et services. En outre, Combell a également obtenu un certificat ISO 27001, qui garantit une sécurité et des performances optimales en ce qui concerne sa solution.

The screenshot shows the Federgon website interface. At the top, there is a navigation menu with links: Devenir membre, Extranet, Membres, Sitemap, Contact, NL | FR. Below this is a secondary menu: Fédération, Secteurs, Chiffres, Publications, Presse, Médiation. The main content area features a large banner image of a modern office interior. Below the banner, there are several news articles:

- Bienvenue chez Federgon**: En tant que fédération des partenaires de l'emploi, Federgon regroupe les cabinets de recrutement, search et sélection, les cabinets d'outplacement, les entreprises de travail intérimaire, les bureaux de projectsourcing, les entreprises de formation, les sociétés d'intérim management et les entreprises titres-services.
- Nouvelles**:
 - 13-11-2012: **Le secteur du travail intérimaire passe aux titres-repas électroniques**. Dès le 1er janvier 2013, le secteur de l'intérim passera aux titres-repas électroniques. Il s'agit du premier secteur à opter résolument pour ce système. Federgon, la fédération des prestataires de services RH, a choisi...
 - 26-10-2012: **Légère baisse de l'activité intérimaire en septembre**
- Recrutement & Sélection: Tendances actuelles et Défis pour demain**
- La pratique de l'outplacement : ÉTAT DES LIEUX**

« Nos deux partenaires fournisseurs de logiciels nous avaient conseillé Combell en raison de leur expérience avec cet hébergeur, et nous avons été tout de suite séduits par la clarté de leurs CNS. »

terme, sans pour autant la rendre trop dépendante d'un seul partenaire. Il devait donc s'agir d'une solution basée sur des normes, qui serait de préférence aussi rapide à implémenter et dont l'utilisation serait intuitive. En définitive, elle a opté pour une combinaison des solutions logicielles Microsoft SharePoint et Microsoft Dynamics CRM, qui ont été adaptées aux besoins de Federgon, et qui lui ont été fournies respectivement par leurs partenaires Spikes et Qurius (Proeware).

Sous-traiter... est-ce possible ?

En même temps, l'idée qu'une migration en profondeur était aussi une occasion de remettre en question l'état de tout le matériel a fait son chemin : « Le fournisseur de matériel AXI a réussi à nous convaincre que nous avions intérêt à virtualiser nos serveurs et notre matériel de stockage, car, à ce moment-là déjà, beaucoup de capacité restait inutilisée », raconte Paul Verschuere. « Mais nous avons dû nous poser une autre question : celle de savoir s'il était bien nécessaire de garder notre propre local de serveurs, dans lequel il fallait chaque jour que nous assurions nous-mêmes les opérations de sauvegarde et d'entretien. Pour notre comptabilité, et pour l'entretien de nos ordinateurs, de nos locaux, et même de nos plantes, nous faisons bien appel à des tiers, donc pourquoi pas faire de même pour nos serveurs et notre stockage ? Il était tout le temps nécessaire que quelqu'un laisse tomber ses tâches habituelles pour pouvoir s'en charger en priorité. Car les problèmes informatiques sont toujours extrêmement urgents. »

Des CNS claires

Les avantages de l'hébergement sont rapidement devenus évidents et, en collaboration avec les fournisseurs de logiciels Spikes et Qurius, Federgon est partie en quête du partenaire idéal pour l'hébergement. Combell a immédiatement été prise en considération. Paul Verschuere explique pourquoi : « Nos deux partenaires fournisseurs de logiciels nous avaient conseillé Combell en raison de leur expérience avec cet

hébergeur, et nous avons été tout de suite séduits par la clarté de leurs CNS. »

La migration a pris un petit peu plus de temps que prévu. « Cela était principalement dû à la portée du projet », souligne Paul Verschuere. « Le projet était trop important pour que nous ne lui accordions pas toute notre attention. En collaboration avec AXI, nous avons donc développé une preuve de concept complète, dans laquelle tous les partenaires ont été impliqués, y compris Isabel, par exemple. » Mais le résultat a également été conséquent : la transition même – qui a eu lieu durant le premier week-end de décembre 2011 – s'est déroulée quasi parfaitement, justement grâce à la préparation minutieuse dans laquelle tous les risques avaient été inventoriés et soumis à des tests.

Sur un petit nuage

Depuis, Federgon est sur un petit nuage, même lorsqu'il est question de l'infrastructure informatique. Paul Verschuere : « Combell gère notre système depuis fin 2011 et il n'y a eu aucun incident digne de mention : le service d'assistance est irréprochable, tous les CNS sont respectés à la lettre, et il n'y a aucun moment d'indisponibilité... sauf lorsque cela est prévu bien à l'avance, et dans ce cas, il ne dépasse jamais la durée convenue. Trois ou quatre fois par an, nous organisons un meeting afin de discuter de l'avancement des choses. Car la transition vers le cloud n'est certainement pas terminée, bien au contraire ! Entre-temps, nous avons par exemple aussi décidé de passer à des clients légers : ceux-ci coûtent moins cher, sont simples à utiliser et sont très difficilement cassables. »

Les avantages au niveau du fonctionnement de l'organisation ne sont pas négligeables non plus. Paul Verschuere les résume : « Nous avons accès à tous nos fichiers et toutes nos applications, à tout moment, en toute sécurité, et où que nous nous trouvions, que ce soit chez nous ou en déplacement. Les grèves des transports en commun, par exemple, n'ont plus aucun impact

LES ATOUTS DE COMBELL selon Federgon

La plateforme la plus fiable que Federgon a pu se permettre se trouve dans les locaux de serveurs de son partenaire spécialisé en hébergement. De plus, Federgon continue d'avoir accès aux toutes dernières technologies et peut compter sur l'enthousiasme et l'assistance d'une entreprise jeune et dynamique telle que Combell.

PORTRAIT-ROBOT DE FEDERGON

Federgon est une fédération de prestataires de services en RH qui compte plus de quatre cents membres actifs dans le recrutement, l'externalisation, l'intérim, la formation, les titres-services et d'autres domaines des services en RH. Federgon représente ces secteurs entre autres dans le cadre de négociations avec le gouvernement et les syndicats, mais se charge aussi de fournir des informations de qualité concernant le secteur et des conseils ou des formations à ses membres. La fédération emploie environ 25 personnes.

Les clients de Federgon sont ses membres, qui payent des cotisations à la fédération pour que cette dernière veille à leurs intérêts. Il peut s'agir d'agences d'intérim, de bureaux de sélection et d'externalisation, ou encore de sociétés de formation ou de titres-services.

« Nous avons accès à tous nos fichiers et toutes nos applications, à tout moment, en toute sécurité, et où que nous nous trouvions, que ce soit chez nous ou en déplacement. »

sur notre productivité, et nos employés sont aussi productifs qu'ils soient sur la route ou dans nos bureaux. »

En outre, Federgon sait également qu'elle dispose du meilleur service d'assistance qui soit. Pour l'assistance de premier niveau, l'organisation peut comme d'habitude compter sur son partenaire spécialisé en informatique AXI. Et pour des problèmes concernant la connexion Internet ou les applications hébergées, Federgon est immédiatement redirigée vers le centre d'assistance de Combell.

On ne travaille pas plus chez soi : on y travaille mieux !

Cela ne signifie pas que l'on travaille plus à domicile qu'autrefois, nuance Verschueren : « La quantité de travail à effectuer à domicile n'a pas changé en quantité, mais bien en qualité : les soucis de connexions RPV font partie du passé, et il ne faut plus non plus se demander en fin de journée quels fichiers doivent être copiés sur une clé USB afin de pouvoir continuer à travailler en soirée chez soi. »

Outre la disponibilité, Federgon apprécie également les autres avantages du cloud, comme p. ex. l'extensibilité. Verschueren : « Le cloud n'est agrandi que lorsque cela s'avère nécessaire.

« La quantité de travail à effectuer à domicile n'a pas changé en quantité, mais bien en qualité : les soucis de connexions RPV font partie du passé, et il ne faut plus non plus se demander en fin de journée quels fichiers doivent être copiés sur une clé USB afin de pouvoir continuer à travailler en soirée chez soi. »



De plus, vous savez que vous suivez toujours les toutes dernières évolutions en matière de technologie. Vous restez donc à la pointe du progrès sans devoir fournir des efforts supplémentaires. Ainsi, votre image est professionnalisée sans que cela requière de lourds investissements. »

Des membres mieux informés

Les membres bénéficient eux aussi des avantages qu'apporte le nouvel environnement, comme l'explique Verschueren : « L'extranet est un reflet de l'intranet, et vu que ce dernier est mieux maintenu à jour grâce à l'environnement d'hébergement, les membres ont eux aussi des informations plus actuelles à leur disposition. En outre, chez Combell, les lignes sont moins surchargées et il y a moins d'indisponibilité. La gestion de l'accès est mieux gérée grâce à l'environnement SharePoint et la diffusion d'informations via e-mail et des alertes se déroule elle aussi plus facilement qu'avant. »

Cela a-t-il été un apprentissage? « Naturellement ! Nous nous sommes rendu compte que, malgré tous les aspects techniques, cette migration a surtout été un grand projet de changement. Il faut apprendre aux gens à s'habituer aux nouvelles conditions. Et que le 'share' de SharePoint n'est pas un concept vide de sens : vous devez apprendre à partager

vos fichiers au lieu de tous les garder soigneusement chez vous. Pour que les employés comprennent bien tout cela, il est parfois nécessaire de faire appel à des spécialistes externes, qui réussissent parfois à mieux faire accepter ces choses. Nous devrions donc probablement faire intervenir des consultants spécialisés en accompagnement du changement sans plus attendre. Car la technologie, on arrive toujours à y avoir accès, mais en ce qui concerne l'acceptation, c'est une autre histoire... Ce n'est pas le moment où l'on effectue la transition qui est déterminant, mais bien celui où, le matin suivant, les utilisateurs finaux sont pour la première fois confrontés à la nouvelle infrastructure. »

Sur la bonne voie

Paul Verschueren porte toutefois un regard satisfait sur l'entièreté du projet. Et il semble confiant dans l'avenir : « Il est rassurant de savoir que grâce à votre partenaire spécialisé en technologie – et à plus forte raison lorsqu'il s'agit d'une entreprise jeune et dynamique telle que Combell – vous êtes sur la bonne voie pour pouvoir continuer à tenir la cadence en termes de rapidité de l'information. » Et il est toujours possible d'aller encore plus loin dans cette même voie. La preuve : Federgon a entre-temps fait héberger une nouvelle application critique dans le cloud privé de Combell – application qui lui sert à calculer les primes de fin d'année des intérimaires.

Souhaitez-vous obtenir de plus amples informations sur cette solution ?

Dans ce cas, contactez un de nos account managers au

0800-8-567890