

# DOSSIER DE PRESSE

## INFOTEL

*La « webisation » des applications sur mainframe*



**POINT VIRGULE**

**Contacts presse : Béatrice Andrieux et Tygenia Sautier**

**Tél. : 01 41 11 82 17 – [bandrieux@pvirgule.fr](mailto:bandrieux@pvirgule.fr)**

# SOMMAIRE

## **I. INFOTEL : UNE SSII ET UN ÉDITEUR D'ENVERGURE SPECIALISTE DU WEB-TO-DATABASE**

- 1. Une société de services et de conseil en haute technologie**
- 2. Éditeur de logiciels dits « utilitaires de bases de données »**

## **II. INFOTEL : UNE ENTREPRISE PÉRENNE**

- 1. Les moments forts d'Infotel**
- 2. Stratégie de développement**
- 3. Perspectives pour 2005**

## **III. UNE OFFRE COMPLÈTE DE PROGICIELS**

- 1. Les grands succès d'Infotel**
- 2. La nouveauté : Info-Wink**

## **IV. L'OFFRE DE SERVICE**

- 1. Des prestations qui accompagnent le cycle de vie des applications**
- 2. Trois gammes d'offres de service pour faire évoluer les systèmes informatiques des entreprises**

## **V. LA CLIENTÈLE D'INFOTEL**

- 1. Clientèle de grands comptes**
- 2. Témoignage client : La Tierce Maintenance Applicative du [Groupe Mornay](#)**

## **VI. FICHE D'IDENTITÉ**

## **I. INFOTEL : UNE SSII ET UN EDITEUR D'ENVERGURE SPECIALISTE DU WEB-TO DATABASE**

Fondée en 1979, Infotel présente un double profil : d'une part celui de prestataire de services informatiques et d'autre part celui d'éditeur de logiciels spécialisés dans la gestion de bases de données. Plutôt que de tenter de couvrir un large spectre de prestations, à l'instar des SSII généralistes leaders sur le marché français, Infotel a opté pour un positionnement de niche, le « **web-to-database** » : ensemble de solutions permettant d'accéder, depuis le web, aux données et aux applications résidant sur les serveurs centraux.

### **1. Une société de services et de conseil en haute technologie**

Infotel fonde sa notoriété sur une parfaite connaissance des systèmes d'exploitation des grands systèmes IBM (*mainframe*) et en particulier du système MVS devenu aujourd'hui z/OS.

Grâce à ces compétences multiples et sa forte expertise technique, Infotel maîtrise totalement la chaîne complexe allant des terminaux Web aux grands serveurs et aux bases de données des entreprises, en passant par les serveurs intermédiaires (serveurs d'application et middlewares).

Infotel est fortement implantée dans le secteur de la finance (21%), des assurances et de la retraite (26%), des services (23%) et de l'industrie (30%).

### **2. Éditeur de logiciels dits « utilitaires de bases de données »**

Infotel conçoit des logiciels pour la gestion et la maintenance des bases de données. Ces derniers permettent d'assurer automatiquement la gestion et la maintenance des bases de données des services informatique des grands comptes.

L'activité d'éditeur d'Infotel s'articule donc autour de la conception et de la commercialisation de progiciels (16% du CA 2003) pour l'optimisation des mainframes (essentiellement IBM).

Ses produits permettent notamment de réorganiser (**MasterReorg**), de copier (**MasterCopy**), de sauvegarder et de restaurer (**InfoVic**) de charger et de décharger des données (**InfoUnload et InfoLoad**) ou d'analyser les performances des traitements (**InfoOptimizer**).

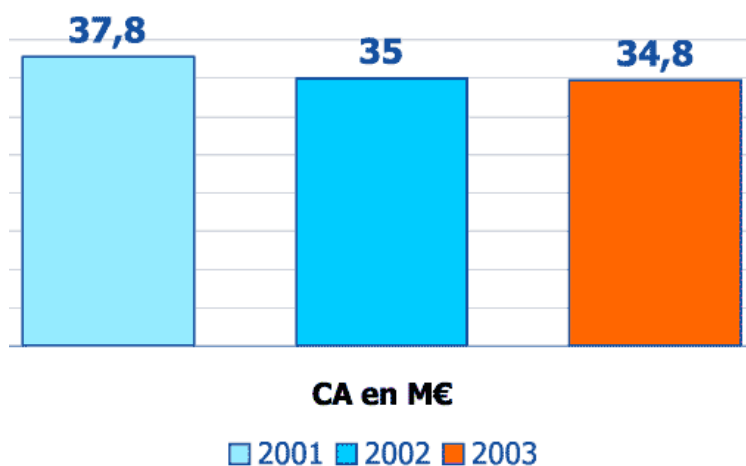
## II. UNE ENTREPRISE PÉRENNE ET EN FORTE CROISSANCE

### 1. Les moments forts d'Infotel

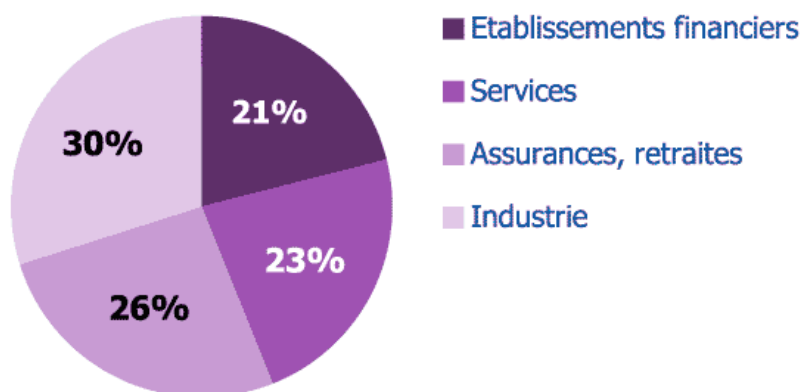
Infotel a été fondée en 1979 par Bernard Connes-Lafforet, chercheur en mathématique au CNRS, consultant informatique et expert reconnu des problèmes complexes de programmation, Michel Koutchouk issu de la direction informatique d'Air France et auteur de plusieurs ouvrages d'informatique, et Alain Hallereau, venu du groupe Cap Gemini.

Le 21 janvier 1999, Infotel est introduit au Nouveau Marché de la Bourse de Paris. Infotel se donne les moyens de financer ses nouveaux projets de croissance.

#### Évolution du chiffre d'affaires :



#### Répartition du chiffre d'affaires Services par secteur d'activité :



## 2. Stratégie de développement

Dès le démarrage de l'activité, Infotel pressent que les bases de données et le temps réel vont devenir les deux axes de développement de l'informatique des grands comptes.

En 1984, Infotel entame la commercialisation de ses premiers logiciels. Le succès de ses logiciels, et notamment d'**Infopak** (*compression de bases de données*) auprès d'une clientèle internationale, conduit Infotel à ouvrir une filiale aux États-Unis et à asseoir la notoriété de l'entreprise dans le monde du service informatique.

De plus, Infotel mène depuis 1998 une forte politique de croissance externe avec l'acquisition de Partner Consultants. Elle intègre, en décembre 1999 la société S12, spécialiste des nouvelles technologies, implantée dans les secteurs des télécoms et de l'audiovisuel. En 2000, Infotel procède à deux nouvelles acquisitions : Sporen, société de services essentiellement implantée dans le secteur financier, et Innovaco Formation.

Aujourd'hui, riche de plus de vingt années d'expérience, Infotel poursuit son développement et propose une nouvelle offre de « webisation » des applications sur mainframe, Info-Wink.

## 3. Perspectives de développement pour 2005

Pour accélérer son expansion, le Groupe étudie toujours différents projets de croissance externe qui pourraient renforcer ses autres projets de croissance organique.

Ainsi, Infotel :

- conforte sa politique d'implantations régionales, avec le développement des agences de Toulouse et Bordeaux ;
- entreprend d'élargir ses offres de services en abordant de nouveaux clients, et complète son portefeuille de progiciels notamment avec Info-Wink, sa solution de Webisation ;
- poursuit sa politique de prestations à forte valeur ajoutée, en renforçant en particulier sa part de forfaits ;
- poursuit son recrutement : elle prévoit de recruter 80 personnes pour le premier semestre 2005 : 50 pour la région parisienne, 20 sur Toulouse et 10 sur Bordeaux. Les profils recherchés sont à 100% des informaticiens, de Bac+2 à Bac+5.

### III. UNE OFFRE COMPLÈTE DE PROGICIELS

#### 1. Les grands succès d'Infotel

L'ensemble de l'offre permet aux grands systèmes informatiques de :

- **Réorganiser des données**

**MasterReorg** : permet une gestion optimisée des réorganisations de données : analyse, classement, et planification des réorganisations, réorganisation dynamique des objets DB2, avec des fonctionnalités complémentaires.

- **Sauvegarder des données**

**MasterCopy** : une solution unique qui gère automatiquement les copies des sauvegardes, qui prend en compte les critères de restauration définis sur le site, qui assure la disponibilité, à tout moment de tous les objets nécessaires pour effectuer un recovery.

- **Restaurer des données**

**InfoVic** : répond à ces problèmes en permettant de restaurer automatiquement toutes les bases de données impactées DB2 et/ou IMS. Grâce à une technologie unique, Virtual Image Copy (VIC), InfoVic crée et utilise automatiquement des points de synchronisation en réduisant ainsi les risques d'erreurs lors de la restauration.

- **Optimiser les performances des bases de données**

**InfoOptimizer** présente une suite de solutions logicielles automatisées assurant la qualité et la performance des requêtes SQL.

#### 2. La nouveauté : Info-Wink

- « **Webiser** » des applications sur mainframe

**Infowink** : est la toute nouvelle solution de webisation des applications sur mainframe. Il apporte au mainframe :

⇒ **L'ergonomie** : les zones de saisie sont remplacées par des objets Web standards ; la création d'objets Web sur mesure répondant à un besoin fonctionnel spécifique ; l'intégration Web existant à la charte graphique du client ; l'association d'éléments multimédia aux écrans Webisés, comme des vidéos, des photos, du son...

⇒ **La fonctionnalité** : personnalisation de l'IHM avec la possibilité de définir plusieurs chartes graphiques tout en affichant des données différentes en fonction de l'utilisateur identifié ; l'exportation d'un ensemble de données vers différents formats : PDF, Excel, XML... ; gestion dynamique du multilinguisme... ; Many To One...

⇒ **L'homogénéité** : permet à l'utilisateur sur Internet, Intranet et Extranet de ne pas différencier des données issues d'applications mainframe Webisées tout en lui offrant une ergonomie identique et les mêmes normes de sécurité.

⇒ **L'interconnexion** : une application Webisée accède à une autre application distante via le service Web permettant l'échange et le partage des informations, l'interaction entre les applications s'effectue via le protocole d'échange basé sur XML : SOAP.

De plus, **Info-Wink** bénéficie de l'offre de services d'Infotel, pour adapter et personnaliser l'application webisée aux besoins spécifiques et au contexte de chaque client.

## IV. LES OFFRES DE SERVICES

### 1. Des prestations qui accompagnent le cycle de vie des applications

Les prestations d'Infotel couvrent la totalité du cycle de vie des applications, depuis leur conception initiale jusqu'à leur évolution après leur mise en production.

#### Les équipes d'Infotel interviennent :

- dans les phases d'étude, au niveau des choix d'architecture, des choix méthodologiques, des spécifications et de la conception ;
- dans les phases de réalisation, en prenant en charge partiellement ou totalement (au forfait) la construction des applications et en assurant les test et la recette ;
- durant le fonctionnement opérationnel, en assurant la maintenance des applicatifs, les audits de performances et les actions d'optimisation qui permettent de tirer le meilleur parti des investissements consentis.



## **2. Trois gammes d'offres de service pour faire évoluer les systèmes d'informatique des entreprises**

**L'ensemble des services Infotel proposent de :**

### **Maîtriser les données**

- Administrer et optimiser : offre expertise DB2,
- Archiver et restituer : offre archivage,
- Exploiter le contenu : offre décisionnel.

### **Gérer le patrimoine applicatif**

- Prendre en charge les applications existantes : offre TMA (Tierce Maintenance Applicative),
- Migrer de Windows NT vers Windows 2000 : offre migration vers Windows 2000,
- Optimiser la production informatique : offre Expertise Production.

### **Ouvrir et faire évoluer le système d'informations (S.I.)**

- Ouvrir et architecturer le S.I. : offre architecture technique Java,
- Construire un framework de développement : offre Framework Java,
- Développer les applications Java : offre développement avec Java,
- Muter vers les technologies Java : offre formation Java.

## V. LA CLIENTÈLE D'INFOTEL

### 1. Clientèle de grands comptes

#### Clientèle de l'activité de prestation de services :

Le groupe dispose, depuis l'origine, d'une clientèle essentiellement constituée de grands comptes, dans les secteurs de la banque, de l'assurance, de la distribution, des télécoms, et de l'industrie. Infotel, qui a satisfait, depuis longtemps, aux procédures d'agrément nécessaire aux SSII pour travailler avec ces grands groupes, est certifié ISO 9001 depuis 1998 et a entrepris une démarche CMM.

L'agence Sud-Ouest a développé en particulier, les relations du groupe avec une clientèle industrielle sur Toulouse et Bordeaux.

#### Clientèle de l'activité d'édition de logiciels :

La clientèle de l'activité d'édition de logiciels est également constituée de grands comptes, mais elle est plus diversifiée. Le client type est un groupe disposant d'une architecture informatique fondée sur des grands systèmes IBM fonctionnant sous z/OS et utilisant DB2. Il s'agit donc, le plus souvent, de grandes entreprises mondiales.

### 2. Témoignage client : La Tierce Maintenance Applicative du **Groupe Mornay**

#### Personnes rencontrées :

- **Patrick Demeester** : Directeur des Systèmes d'Information
- **Dominique Le Bras** : Relation SSII Communication
- **Gérard Hattermann** : Responsable des études

#### 1) Pourquoi avoir opté pour une solution de Tierce Maintenance Applicative (TMA) ?

**Gérard Hattermann** : dans la première moitié des années 1990 et dans le cadre d'un schéma directeur, nous avons décidé de refondre notre système d'information. Notre option fut de conserver en interne les travaux de conception et d'analyse qui requièrent des compétences métier et de sous-traiter dans un mode forfaitaire les travaux de réalisation. Un mode forfaitaire choisi également pour des raisons de maîtrise des coûts et des délais.

Après avoir expérimenté le mode forfaitaire avec un intégrateur dans un premier temps, nous nous sommes orientés vers une solution de TMA. Cette solution nous a permis de nous affranchir de toute la problématique de gestion des ressources dans un contexte à forte fluctuation de charge.

**Patrick Demeester** : opter pour une solution TMA, nous a également permis de maintenir le potentiel de nos collaborateurs, d'envisager des évolutions de carrière. Un bon moyen de conforter la stabilité de nos équipes informatiques dans un contexte de forte sollicitation du marché.

**Dominique Le Bras** : ajoutons que cette activité de TMA alliée à une forte activité de développement forfaitaire a permis d'équilibrer les charges en mutualisant les ressources.

## **2) Comment avez-vous sélectionné votre partenaire TMA ? (critères à prendre en compte, démarche, pièges à éviter)**

**Patrick Demeester** : nous avons fait notre choix en 1998. Par le passé, nous étions accompagnés d'un intégrateur, qui possédait une forte expérience de ce type d'opération. Nous avons mis cette période à profit pour capitaliser et reprendre à notre compte la gestion et le pilotage des opérations forfaitaires. Cette reprise en interne avait pour objectif d'obtenir des gains en termes de réactivité, coût, performance et délais.

Infotel intervenant déjà sous le contrôle de l'intégrateur possédait de fait tous les atouts pour assurer une continuité de prestation et nous les avons tout naturellement sollicités. La qualité des prestations, la réactivité, les connaissances acquises et le dynamisme étaient nos critères de sélection.

**Gérard Hattermann** : nous travaillons aujourd'hui avec trois partenaires ; une solution éprouvée qui génère un maximum de souplesse pour le Groupe Mornay. Deux, dont Infotel, ont été sélectionnés en 1998. Un troisième a été choisi l'année dernière.

Pour élire un partenaire TMA, il est essentiel de le connaître et d'avoir établi une relation de confiance. Commencer par des prestations de régie est une manière de le tester. Ce type de prestation facilite l'observation du futur prestataire sans prendre de gros risques. On peut ainsi évaluer son mode de fonctionnement, la qualité des collaborateurs détachés, du suivi commercial et du niveau de réactivité.

**Dominique Le Bras** : dans tous les cas, il est important d'avoir une démarche progressive de montée en charge. Des outils de suivi et de mesure de l'activité constituent un plus. Ils seront nécessaires à terme pour apporter toute la transparence requise dans ce type d'opération.

## **3) Qu'attendez-vous d'une équipe dédiée à la TMA ?**

**Gérard Hattermann** : la stabilité de l'effectif est fondamentale.

**Dominique Le Bras** : en effet, il est important que nos chefs de projets soient confrontés à un interlocuteur unique et pérenne.

L'équipe doit respecter les fondamentaux en termes de délais, qualité, réactivité afin que la relation perdure.

## **4) Quels conseils donneriez-vous pour mettre en œuvre une TMA ?**

**Patrick Demeester** : pour réussir une TMA il faut que les relations entre le fournisseur et le client soient équilibrées et que l'infrastructure soit préparée et non pas improvisée. C'est en formalisant, en s'organisant et en disposant d'outils que l'on y parvient. Il faut travailler sur les faits.

**Gérard Hattermann** : au moment où l'intégrateur nous a quittés, nous avons immédiatement mis en place une structure interne équivalente afin de continuer à gérer les relations avec les sociétés de services. Même si le formalisme et la charge qu'elle sous-tend peuvent sembler lourds, les bénéfices se mesurent extrêmement rapidement en terme d'efficacité. Une telle organisation évite bien des soucis : on ne travaille que sur un engagement, tout est ainsi mesurable et mesuré. On analyse la qualité de la prestation ce qui garantit ainsi l'enrichissement de notre parc applicatif.

La métrologie à mettre en œuvre est primordiale, c'est un facteur de réussite.

Pour le client elle impose la formalisation et la publication de normes et de standards. Pour le fournisseur, il s'agit de respecter les offres standards, mettre en place des indicateurs objectifs de qualité, mesurer, apporter de la transparence à la prestation.

**Dominique Le Bras** : il est également essentiel de s'assurer du respect et de la compréhension mutuels. C'est au travers des devoirs de chacune des parties que la relation s'installe.

**Patrick Demeester** : Un autre conseil pour réussir sa TMA : il faut une articulation. Au sein du Groupe Mornay, une personne fait le lien entre les équipes de conception du groupe et le prestataire. Elle a un rôle de médiateur. Pour la société de service elle est vue comme le client alors que chez nous elle est plutôt perçue comme le relais du prestataire.

C'est quelqu'un qui est capable d'imposer, tout en ménageant les deux parties dans le respect d'un arbitrage équilibré. Son rôle est d'expliquer aux équipes les décisions prises sans générer de frustration ou de conflit.

**Dominique Le Bras** : les relations de ce médiateur avec les différents intervenants sont également formalisées. Au Groupe Mornay, cela se traduit au minimum par un suivi hebdomadaire et un suivi de comité de pilotage trimestriel.

## **5) Que vous apporte Infotel dans vos projets de TMA ?**

**Gérard Hattermann** : Infotel est un partenaire qui sait réagir rapidement en cas de crise. Nous apprécions également la stabilité des équipes, qui facilite la gestion de notre relation.

**Patrick Demeester** : Infotel nous apporte toute satisfaction. En tant que Directeur Informatique je n'ai pas souvenir d'avoir convoqué Infotel pour des problèmes de litige. C'est le signe qu'ils ont su mettre en place une organisation adaptée et normaliser les tâches tant au niveau informatique qu'au niveau administratif. Nous économisons ainsi de l'énergie et du temps.

## **6) Quels bénéfices tirez-vous de ce mode de maintenance ?**

**Gérard Hattermann** : Les premiers bénéfices se traduisent en terme de délais et de maîtrise des coûts. On compte également d'autres bénéfices induits par le système très formalisé de la TMA : des applications très bien documentées et des scénarios de tests très complets.

Un argument essentiel puisqu'un produit qui répond à l'ensemble des scénarios de tests, est un produit en complète conformité avec la demande utilisateur.

De plus, ce mode de maintenance nous a permis de nous structurer. Nous disposons maintenant de méthodes, de standards, de plans de test et de tout ce qui concourt plus

généralement à la recette. Tout est documenté. On ne laisse pas de place à l'improvisation. Infotel a su parfaitement nous aider tout au long de ces phases. Cela nous permet de mesurer la satisfaction client. De part et d'autre tout repose sur l'écrit, nous n'avons pas ou peu de surprise.

**Patrick Demeester** : La souplesse de cette solution nous a permis d'atteindre les objectifs qui nous avaient été fixés.

### **Le mot de la fin du Groupe Mornay**

Avec un recul de quatre années, nous nous félicitons de cette décision.

Au sujet du Groupe Mornay

**Activité** : le Groupe Mornay est une association d'institutions de retraite et de prévoyance qui ont mis en commun leurs moyens administratifs, techniques et humains. Leur activité se structure en trois pôles :

- La retraite complémentaire ;
- La prévoyance ;
- L'action sociale.

**En Chiffres** : le Groupe Mornay compte en 2001 :

- 1 700 collaborateurs dont 117 rattachés à la D.S.I
- 333 000 entreprises adhérentes
- 465 000 contrats
- Plus de 2 millions de salariés cadres et non cadres cotisants
- 850 000 retraités
- 3 174 793 k€ d'encaissements retraite et prévoyance

**Plate-forme de développement** : CICS - DB2 - Cobol (Batch) - Java J2EE - Websphere - BO - Hyperion - Datastage

## VI. FICHE D'IDENTITE

**Raison sociale :** Infotel

**2 pôles d'activités :**

- **Services :** résolution des problèmes complexes de programmation en informatique de gestion et de conception d'applications, mise en place d'architectures Web-To-Database (reliant le Web et les bases de données) et formation.
- **Logiciels :** la gamme de logiciels est destinées à la maintenance informatique et à l'amélioration des bases de données (optimisation de la gestion des ressources, sécurité de l'exploitation , aide à la conception des applications et utilitaires pour bases de données.)

**Date de création :** 1979

**Quelques références :** Groupe PSA (Peugeot – Citroën), Air France, BNP Paribas, AGME (Groupe Mornay), Groupama, Gan, Crédit Agricole, Caisse d'épargne, Banque Populaires, European Patent Office, Airbus...

**Secteurs d'activités de son portefeuille clients :** Infotel intervient dans le secteur de la finance 21%, des assurances et de la retraite 26%, des services 23% et de l'industrie 30%

**C.A. 2003 :** 34,8 M€ pour un résultat net de 1,95 M€

**C.A. prévisionnel 2004 :** de l'ordre de 36,9 M€

**Équipe dirigeante :** Le comité de direction est composé de : **Bernard Connes-Lafforet** Président-Directeur général, **Michel Koutchouk**, Directeur général délégué, **Alain Hallereau**, Directeur général délégué, **Josyane Muller**, Directeur général délégué, **Patrick Allouche**, Directeur Logiciels, **Jean-Marie Meyer**, Directeur Sud-Ouest, **Éric Fabretti**, Directeur Services.

**Effectif :** 420 personnes avec un plan de recrutement de 80 personnes sur le 1er trimestre 2005

**Siège social :** Tour Gallieni II – 36, avenue du Général de Gaulle – 93175 Bagnolet Cedex

**Bureaux commerciaux :** Paris, Neuilly-sur-Seine, Toulouse, Bordeaux, UK, Allemagne, USA.

**Répartition géographique du chiffre d'affaires 2003 :** France (83.1 %), USA (9.6 %), Union européenne (7.3 %).

**Site Web :** [www.infotel.com](http://www.infotel.com)