



OpenAGE®

Agile Business Solutions

Renforcer l'agilité de votre entreprise

Enjeux et solutions pour le système d'information

Livre blanc

Table des Matières

| | |
|---|-----------|
| PREAMBULE..... | 3 |
| L'ERE DE L'AGILITE EFFICACE A DEBUTE..... | 3 |
| ADAPTER EN PERMANENCE SA RELATION CLIENT | 6 |
| UNE GESTION DYNAMIQUE DES SALARIES | 8 |
| FAVORISER LES TRANSFORMATIONS COLLABORATIVES | 10 |
| SE REAPPROPRIER L'INFORMATION DES DEPARTEMENTS..... | 11 |
| OPENAGE, POUR UNE APPROCHE AGILE DU SYSTEME D'INFORMATION..... | 14 |

Préambule

Ce livre blanc présente succinctement les nouveaux impératifs d'agilité pour l'entreprise et son système d'information.

Il résulte des expériences concrètes et du dialogue permanent conduits par REFLEXE Technologies avec ses clients dans divers secteurs d'activité. Avec le développement d'OpenAGE®, REFLEXE Technologies est à la fois un pionnier et un leader des systèmes d'information agiles.

Ce document est destiné aussi bien aux Directions Générales et Fonctionnelles qu'aux Directions des Systèmes d'Information, et doit contribuer, nous l'espérons, à renforcer l'agilité de votre entreprise dans les contextes indécis et délicats que nous affrontons.

L'ère de l'agilité efficace a débuté

Les nouveaux enjeux économiques exigent de repenser l'approche du système d'information. Adaptabilité renforcée, raccourcissement des délais et maîtrise des coûts : l'ère de l'agilité efficace a débuté.

Face à un environnement de plus en plus complexe, incertain et changeant, voire en crise, l'entreprise doit compléter sa capacité à planifier par une capacité à adapter sa stratégie rapidement et en permanence. Cela suppose que ses différents dispositifs opérationnels puissent s'aligner au même rythme. Or, le système d'information est souvent la composante de l'entreprise la plus difficile et la plus longue à adapter. Autrement dit, pour être agile, l'entreprise doit pouvoir s'appuyer sur un système d'information agile.

L'impératif d'agilité touche en premier lieu le domaine de **l'approche client** car elle caractérise et différencie l'entreprise aux yeux de marchés toujours plus mouvants et exigeants.

Autre domaine concerné : celui de **la relation salarié**, où l'entreprise doit accompagner l'évolution des réglementations, des cultures et des modes de travail, avec agilité car ces évolutions ne sont, à ce jour, ni stabilisées ni maîtrisées.

En fait, les transformations nécessaires sont transverses et profondes. Les entreprises doivent pouvoir piloter et mettre en œuvre **des transformations multi-domaines**.

Plus intrinsèquement, l'agilité d'une entreprise résulte de l'agilité de chacun de ses départements. Or, rendre les départements agiles est difficile car le système d'information doit alors satisfaire des demandes souvent contradictoires :

- les besoins des départements : réactivité, évolutivité, convivialité, support au travail collaboratif,
- les préoccupations des directions informatiques : stabilité des spécifications, rationalisation des dépenses informatiques, intégration au système d'information, normalisation des applications.

Pour relever ce défi d'agilité, le système d'information de l'entreprise doit pouvoir se mouvoir à deux vitesses :

- le système d'information composé des grandes applications stables et à cycles longs,
- le système d'information à cycles courts, au service de l'agilité de l'entreprise.

Au final, après une période récente marquée successivement par le triomphe des ERP puis le bouleversement des technologies de communication et l'ouverture des systèmes, s'ouvre donc un nouveau cycle au cours duquel les directions opérationnelles et informatiques vont devoir à la fois renforcer leur capacité d'adaptation et contenir les investissements et les coûts informatiques.

Cette nouvelle ère, dite de l'agilité efficace, impose de repenser radicalement aussi bien les composantes technologiques d'une partie du système d'information que les manières de planifier et mettre en place les projets de changement.

Plus que jamais, les entreprises doivent accélérer leur mutation pour s'adapter à un environnement mouvant et incertain.

Les entreprises et les organisations sont confrontées à des mutations de leurs environnements, **mutations de plus en plus rapides, fréquentes et difficiles à anticiper.**

Ces mutations sont d'autant plus difficiles à appréhender que leurs racines sont nombreuses, variées, nouvelles, profondes et complexes, comme par exemple :

- la **mondialisation** amplifiée par le développement de l'économie de l'**immatériel** qui induit notamment de profondes modifications du travail et des processus de production, et de très grands défis d'adaptation pour les entreprises
- l'essor des **marchés émergents** et la redistribution des marchés
- la refonte des **cadres réglementaires** à l'échelle nationale ou supranationale et l'adaptation des missions des services publics
- l'impact des **technologies de l'information et de la communication** sur les offres et sur les comportements d'achat des clients qui s'invitent dans l'entreprise (ex : appel à la créativité collective pour innover, confrontation aux risques engendrés par les réseaux sociaux)
- le développement de **nouveaux modèles économiques**, par exemple ceux fondés sur la gratuité
- la pression sur les délais de mise sur le marché
- la prise en compte du **capital intellectuel** et humain dans la valorisation de l'entreprise
- les **nouvelles frontières de l'entreprise** : travail à distance, entreprise en réseau...
- les attentes des nouvelles générations de **travailleurs technophiles** : technologies à jour, performantes et collaboratives...
- l'adoption de **nouvelles pratiques managériales** : nouveaux canaux de recrutement, gestion des contradictions entre le code du travail et les nouveaux besoins, réduction des strates managériales...

Ces mutations sont rendues encore plus profondes et difficiles à cerner avec **les crises financières et économiques** se succédant ces dernières années.

Pour faire face à de telles mutations, la planification à moyen ou long terme devient insuffisante et doit être complétée par la capacité à **s'adapter vite et en continu**, capacité que nous nommons **agilité**.

Dans ce mouvement, l'entreprise doit être capable d'**aligner son organisation** en mettant en œuvre de nouveaux dispositifs :

- **rapidement**
- avec une forte **adaptabilité** car ces dispositifs peuvent s'avérer pérennes in fine et doivent donc pouvoir évoluer
- mais à **coûts réduits** car leurs durées de vie peuvent au contraire s'avérer courtes.

Ces dispositifs sont susceptibles de toucher à tous les champs d'action de l'entreprise comme l'offre, la production, la relation client, les ressources humaines, les modes opératoires, le juridique, la finance et le système d'information.

Or, parmi ces différents volets, le système d'information est souvent le plus long à s'adapter. En effet, les entreprises ont appris à mener de grands, longs et coûteux projets informatiques mais elles sont souvent très démunies pour mener des projets informatiques vite, bien et à coûts adaptés.

La capacité du système d'information à accompagner ces mutations ultra-rapides en assurant la continuité de l'activité et la maîtrise des coûts devient désormais critique.

Pour être agile, l'entreprise doit impérativement se doter des moyens de bâtir des solutions logicielles dans des délais courts mais sans sacrifier pour autant aux impératifs de qualité qui garantissent leur évolutivité. De plus, ces solutions logicielles doivent constituer des briques applicatives s'articulant harmonieusement avec les grands blocs applicatifs qui sont les fondations du système d'information. Autrement dit, l'entreprise agile doit pouvoir s'appuyer sur un **système d'information à deux vitesses** :

- à cycles de vie longs, pour les grands blocs applicatifs stables, les fondations, comme le système comptable
- à cycles de vie courts, pour les briques applicatives au service de l'agilité de l'entreprise, briques connexes ou transitoires ou tremplins, la partie agile du système d'information.

Or, un système d'information n'est agile que si l'ensemble des jalons de son cycle de vie ou l'ensemble des chaînons de sa chaîne de valeur le sont. En effet, si un seul de ces jalons ou de ces chaînons s'enlise, c'est tout le cycle ou toute la chaîne qui s'enlisent, par un effet de **chemin critique de l'agilité**.

Ainsi, un système d'information agile doit notamment pouvoir s'appuyer sur les différents leviers suivants :

- **L'expression des besoins** doit pouvoir se faire de façon itérative et avec un formalisme allégé, tout en s'inscrivant dans une approche qualité. Concrètement, l'étape du cahier des charges est souvent incompatible avec les délais voire impossible tant, justement, les besoins ne sont pas encore connus suffisamment. Une approche de construction de la solution **par prototypage** à itérations fréquentes est la plus adaptée, à condition de respecter une méthodologie adaptée à ce type d'approche.
- Plus généralement, la méthodologie du projet doit elle-même être agile. Il existe des méthodologies **fondées sur l'expérimentation**, une expérimentation par prototypage itératif de l'ensemble des aspects du dispositif concerné. Ces méthodologies permettent de vérifier la pertinence d'un projet rapidement et avant de se lancer trop avant dans les investissements, à condition de veiller à ce que les itérations de prototypage convergent de façon pragmatique vers une solution opérationnelle, dans le respect des contraintes de temps.
- Pour les domaines devant être particulièrement agiles, il convient même de tendre vers une approche et une organisation dédiée au pilotage d'une **transformation permanente et continue**, voire même vers la disparition de son découpage en projets.
- Le raccourcissement des temps et la démarche d'expérimentation favorisera alors la **collaboration entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre**, dans une co-élaboration réconciliatrice.
- Un soin particulier doit être apporté à **la donnée d'abord avant le processus**, tant disposer d'une information de référence pertinente et fiable est prérequis à toute transformation et représente un actif plus stable que les processus dans un monde qui bouge beaucoup.

- La solution doit pouvoir épouser les besoins sur-mesure sans la contrainte des logiques trop structurantes des logiciels packagés, la structuration des progiciels étant par nature anti-agile.
- La solution doit reposer sur une infrastructure de configuration permettant de l'adapter facilement et rapidement. Cela implique concrètement que les **adaptations** puissent se faire le plus possible **par paramétrage** et le moins possible par développement / assemblage de code. En effet, quel que soit l'outil de développement utilisé et quelle que soit la méthodologie de développement rapide appliquée, le développement ou l'assemblage de code induisent des délais incompressibles, nécessitent l'utilisation de compétences généralement très peu disponibles dans les délais impartis et imposent de gros efforts de maintenance. Sur le même principe de fonctionnement que celui d'outils génériques comme les tableurs, il s'agit donc de mutualiser le code de fonctionnalités génériques et de particulariser leurs usages à des contextes métiers particuliers par la configuration simple de l'information à gérer et des règles métier associées.
- La solution doit constituer pour l'utilisateur une **application dynamique** en offrant des fonctionnalités s'adaptant dynamiquement à leurs besoins : requêteur croisé dynamique, modélisation dynamique de l'organisation fondée sur une gestion fine des droits d'accès, capacités de workflow adaptables dynamiquement par les utilisateurs, personnalisation des écrans par les utilisateurs...
- L'intégration de la solution au reste du système d'information doit être fluide car c'est souvent une opération qui rajoute des délais. Cela suppose des mécanismes d'interfaçage ouverts et standards (**connecteurs base de données, web services, import / export de données...**).
- L'accès à la solution et son déploiement doivent être instantanés, ce que permettent les **architectures centralisées Web**.
- **L'environnement technique doit être ouvert, standard et pouvoir monter en puissance.**
- **Le dispositif d'hébergement doit être à la fois souple, robuste et sécurisé**, en profitant au mieux des progrès techniques apportés par la virtualisation.
- **Le montage financier du projet doit également être souple** : possibilité de le lisser dans le temps et de le répartir entre postes d'investissement et d'exploitation...
- **Le mode d'engagement doit être adapté à l'agilité**, entre forfait et régie.

Adapter en permanence sa relation client

Les inflexions tactiques et stratégiques de l'entreprise doivent se concrétiser en priorité et sans délai dans le domaine de la relation client. La rapidité des changements et les spécificités des organisations commerciales imposent une approche agile.

Le CRM désigne ici l'approche complète du client qui touche à la fois aux fonctions marketing, commerciale et après-vente.

L'impératif d'agilité est plus marqué encore dans le domaine du CRM, pour les raisons suivantes :

- Le CRM reflète la stratégie de l'entreprise :
 - L'approche client touche à différents aspects clés de l'entreprise : segmentation de la clientèle, canaux d'interaction client, approches commerciales, offre, organisation, partenariat...
 - L'approche client caractérise et différencie l'entreprise.
 - Ses enjeux sont stratégiques : CA, Marge, Image...
- Le CRM est susceptible de changer souvent.

- Bien sûr, une approche de CRM doit s'appuyer sur un cadre définissant les objectifs et enjeux stratégiques, les priorités et le retour sur investissement attendu. Pour autant, à l'intérieur des limites de ce cadre, une approche client ne peut être définie au préalable dans ses moindres détails, sauf à devenir figée et incapable de s'adapter à son environnement. Or, dans l'organisation, c'est souvent au dispositif de CRM de s'adapter le plus. En effet, contrairement aux domaines fonctionnels couverts traditionnellement par les progiciels de type ERP (comptabilité, achats, production, administration des ventes...) qui bénéficient d'une certaine stabilité fonctionnelle (ainsi, le Plan Comptable ne change pas tous les quatre matins), le CRM est par nature sujet à de grandes et fréquentes évolutions. Cela tient au fait que, pour schématiser, l'ERP est tourné vers l'entreprise ou l'organisation quand le CRM est tourné vers son environnement puisqu'il touche à la gestion de la relation avec les tiers qui composent cet environnement. Donc, quand l'environnement change vite et beaucoup, le CRM doit changer vite et beaucoup.
- Il convient donc de permettre au CRM de se définir et de s'adapter dans une logique de « laboratoire » et d'expérimentation, de façon progressive et pragmatique. Par « laboratoire », il faut entendre une organisation permettant de concevoir des opérations ou des activités et de les outiller rapidement pour les tester, sans avoir tout défini au préalable, notamment sans avoir complètement établi un cahier des charges, et en se donnant le droit à l'erreur et au retour-arrière grâce à des coûts d'investissements réduits. Pour autant, si le test s'avère concluant, l'opération ou l'activité doivent pouvoir être généralisées ou déployées. Cela suppose donc de pouvoir se doter d'outils « **quick but not dirty** ».
- L'informatisation du CRM est particulièrement difficile et nécessite une approche adaptée à chaque cas :
 - Les commerciaux rejettent souvent l'outil informatique, ou l'utilisent partiellement.
 - Variables d'une entreprise à l'autre, les approches client rentrent difficilement dans le moule standardisé proposé souvent par les progiciels du marché. Quand elles y parviennent, elles subissent une standardisation au détriment de la différenciation concurrentielle.
 - La diversité des canaux d'interaction avec le client pousse à mettre en œuvre des architectures techniques coûteuses et difficiles à gérer.

Face à ces difficultés, pour réussir un projet de CRM, il est donc essentiel d'adopter une approche agile du système d'information, en visant plus particulièrement les objectifs suivants :

- Convaincre les utilisateurs, notamment en les dotant d'un outil séduisant et leur apportant de la valeur ajoutée
- Epouser fidèlement l'approche client qui se définira progressivement et par expérimentation (dans un « laboratoire »)
- Permettre d'optimiser les coûts informatiques (acquisition & possession).

OpenAGE, solution pour CRM agile

La solution OpenAGE favorise la réussite des projets de CRM :

- Les utilisateurs en apprécient la facilité d'utilisation.
- OpenAGE permet de définir rapidement et de faire évoluer facilement l'information client à gérer.
- OpenAGE permet d'optimiser son coût total de possession.

Quelques exemples de **projets menés vite et bien** grâce à OpenAGE :

- **un référentiel de données de prospection en 1 semaine**, partagées entre une grande enseigne et ses magasins
- **un CRM sur-mesure en quelques mois**, pour la levée de fonds d'une Grande Ecole
- **une brique CRM articulée avec un système de prospection géographique en quelques mois**, pour une grande société de services pour les Collectivités Locales
- **une gestion des réclamations clients en 2 mois**, partagée entre une grande enseigne et ses magasins
- **un CRM en 2 mois** pour une banque, en attendant le **CRM du groupe prévu à l'horizon de 2 ans**.

Une gestion dynamique des salariés

Les évolutions culturelles, sociales, réglementaires et organisationnelles imposent d'adopter une approche dynamique pour développer le capital humain.

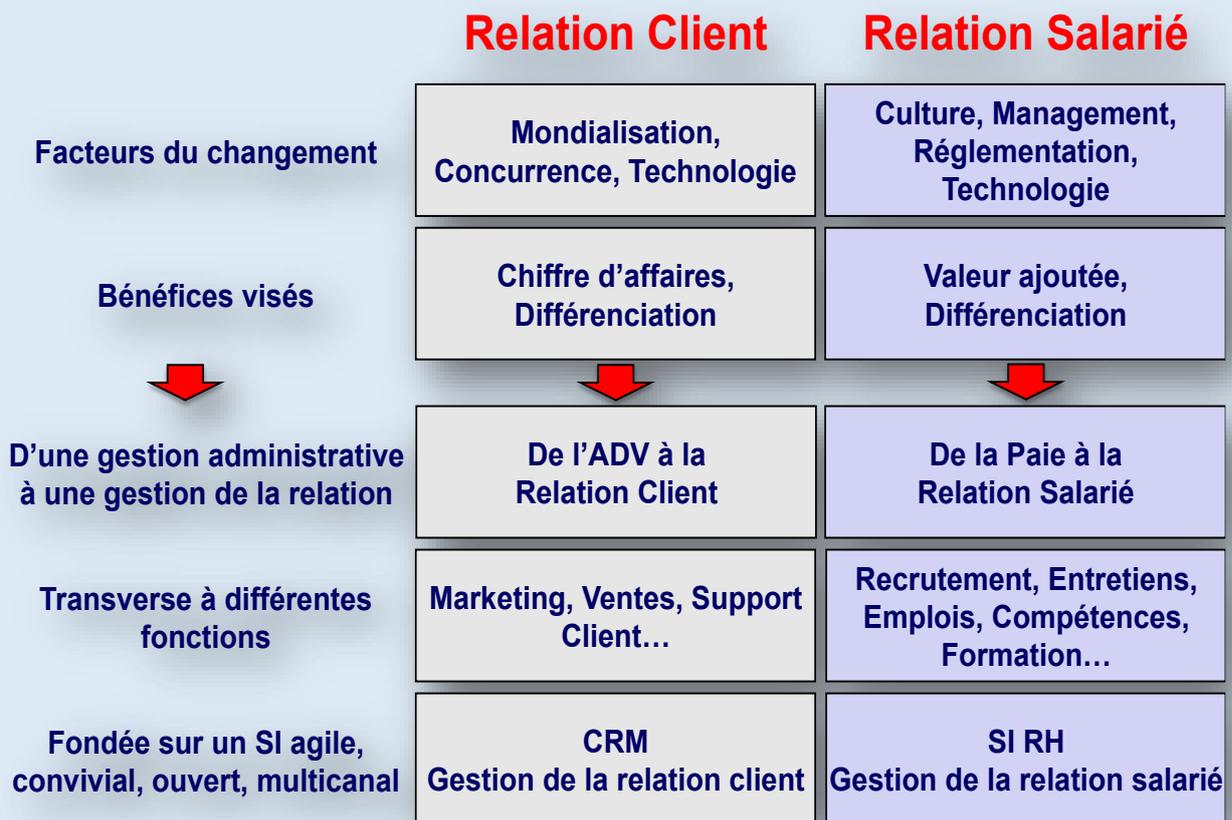
La Direction des Ressources Humaines et son système d'information doivent pouvoir accompagner progressivement différentes évolutions car leurs contours ne sont ni complètement définis ni complètement maîtrisés :

- l'apparition de nouvelles cultures : génération Y/Z, autorité horizontale, intelligence collective...
- le développement de nouveaux modes de travail : mobilité, télétravail, bring your own device...
- l'impératif de nouvelles pratiques managériales : management as a service, self-service, sécurisation de l'information...
- l'apparition d'approches de marketing RH plaçant le salarié au cœur des préoccupations de l'entreprise pour l'attirer et le fidéliser, dans un contexte de raréfaction de certaines compétences et de papy boom
- le développement de nouveaux canaux d'accès à l'information comme le Web permettant d'apporter des solutions pragmatiques qui, en donnant aux salariés accès à une partie de leurs dossiers, permet à la DRH de gagner en efficacité (saisie d'informations par les salariés eux-mêmes, par exemple)
- les évolutions des dispositifs réglementaires visant notamment une meilleure prévision et un meilleur suivi des emplois et des compétences et renforçant le droit des salariés à accéder à leurs dossiers.

Parallèle avec la Gestion de la Relation Client

La Gestion de la Relation Salarié regroupe les différents domaines de gestion des ressources humaines en dehors de la paie : recrutement, intérim, évaluations, augmentations annuelles, formations, emplois, compétences, congés, relevés d'activité, notes de frais, risques psychosociaux et tous sujets consistant à gérer et partager des données relatives aux salariés et aux relations avec eux.

Les outils dédiés à la gestion de la relation client sont apparus il y a une dizaine d'années pour pallier le manque d'adaptation des ERP pour adresser ce type de besoins, l'approche très structurante des ERP n'étant pas adaptée à la grande variété et à la grande évolutivité des besoins d'une entreprise à l'autre. Il en est de même pour la gestion de la relation salarié, qui nécessite de bâtir un système d'information agile capable de **s'adapter de façon réactive et évolutive**.



OpenAGE, solution pour Gestion de la Relation Salarié agile

OpenAGE permet une **approche progressive et modulaire** de la Gestion de la Relation Salarié.

1. OpenAGE permet de bâtir très rapidement et très progressivement des référentiels de données, et de les rendre accessible en accès web. Ces référentiels de données peuvent être articulés avec les bases de données existantes comme la paie. OpenAGE permet de faire des requêtes et des analyses sur ces données.
2. OpenAGE comprend un ensemble de fonctionnalités permettant de partager et de mettre à jour ces données en accès web par simple navigateur et même depuis des terminaux mobiles, selon une gestion fine des droits d'accès.
3. Une fois ces données constituées et fiabilisées, et par ailleurs une fois l'organisation et les processus définis, il est possible d'appliquer sur ces référentiels des mécanismes de workflow et de reporting.

Quelques exemples de **projets menés vite et bien**, grâce à OpenAGE :

- **une gestion des augmentations de salaires en 2 mois** pour un laboratoire pharmaceutique, dans les **délais imposés par le processus budgétaire**
- **un référentiel de compétences en 1 mois** pour un fabricant d'électronique, en appui d'un **plan de reclassement** de personnel
- **une remontée de retours d'expérience via terminaux mobiles en deux mois**, depuis les chaînes de production d'un grand groupe industriel.

Favoriser les transformations collaboratives

Les transformations fréquentes des fondements de l'entreprise devenant la règle, il s'agit de les favoriser et de les piloter.

L'impératif d'agilité d'entreprise touche à de plus en plus à ses fondements : positionnement, offres, fusions, alignements opérationnels...

De telles **transformations profondes et transverses à différents domaines** poussent à la mise en œuvre de dispositifs de project management office et d'outils de gestion de portefeuille de projets.

Face à de tels enjeux, nous préconisons un système d'information de gestion de portefeuille de projets :

- Centré sur le partage d'information, pierre angulaire du travail collaboratif transverses aux directions
- Agile (rapide à mettre en œuvre et évolutif) pour s'adapter aux mutations rapides
- Sur-mesure, comme levier de différenciation.

Or, ces qualités ne se retrouvent pas pleinement dans les solutions traditionnelles de gestion de portefeuille de projet :

- Les navettes Excel® couvrent mal les exigences d'un véritable référentiel de données métier : aide à la saisie, consolidation en temps réel, intégrité des données, sécurité et confidentialité d'accès, administration de référentiel, consolidation, traçabilité, historisation, accès web.
- Les outils de gestion de projet sont trop tournés vers le lissage de charges et pas assez voire pas du tout vers le collaboratif.
- Les progiciels spécialisés de gestion de portefeuille de projets sont souvent inadaptés à un besoin spécifique car centrés sur la gestion des capacités et lourds et coûteux.

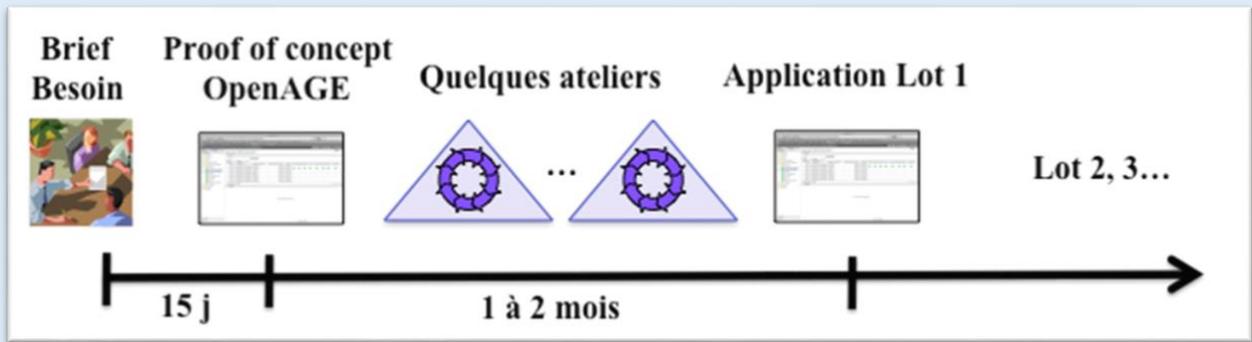
OpenAGE, solution pour une approche de la Gestion de Portefeuille de Projets agile, sur-mesure et centrée sur le partage d'information

La grande force d'OpenAGE consiste dans le fait de centraliser et de gérer en accès web de l'information de référence sur les projets, sous forme de référentiel de données. L'information à gérer (chantiers ou projets, structure organisationnelle, nomenclature produit...) peut être entièrement définie et personnalisée par paramétrage. Cette information s'articule avec le reste du système d'information à travers des mécanismes ouverts : connecteur base de données temps réel, web services, mécanismes d'import/export...

Les processus d'accès et de mise à jour de cette information sont mis en œuvre au moyen de différents mécanismes de workflow : filtres sur l'information, alertes conditionnées, gestion de tâches, règles de gestion paramétrables, gestion fine des droits d'accès.

Des capacités décisionnelles standard ou spécifiques permettent le suivi et le pilotage des projets.

L'ouverture et la paramétrabilité d'OpenAGE permettent une approche agile des besoins de gestion de portefeuille de projet, c'est-à-dire, concrètement, la mise en place rapide d'application capable d'évoluer par itérations et de s'interfacer harmonieusement avec le reste du système d'information.



Au-delà de la gestion de portefeuille de projet, il peut être pertinent d'étendre l'utilisation d'OpenAGE pour **adresser tout autre besoin complémentaire** de remontée et de partage d'informations (ex : référentiel de structure organisationnelle, référentiel documentaire, gestion des demandes, collecte des temps, refacturation interne...) en capitalisant sur l'appropriation de la même logique transactionnelle.

Plus particulièrement, cela permet de combiner la gestion de portefeuille de **projets** et d'**actifs** (ex : projets informatiques et parc de logiciels).

Quelques exemples de **projets menés vite et bien**, grâce à OpenAGE :

- **une gestion de portefeuille de projets marketing en quelques mois** pour un grand fabricant de produits de consommation, pour réduire le time-to-market
- **une gestion de portefeuille d'initiatives découlant d'un plan d'économie en quelques semaines** pour un grand distributeur international
- **une gestion de portefeuille de chantiers organisationnels en quelques semaines** pour un grand groupe industriel
- **une gestion du portefeuille projet mondial de la DSI en quelques mois** pour un grand groupe industriel.

Se réapproprier l'information des départements

L'agilité d'une entreprise résulte de l'agilité de chacun de ses départements.

Pour assurer leur agilité, les départements de l'entreprise ont régulièrement besoin d'outils connexes aux grandes applications couvrant le cœur de métier de l'entreprise ou faisant le lien entre elles. Dans l'ensemble, il s'agit d'outils permettant la mise à jour et le partage d'informations entre différents collaborateurs.

Quand ces besoins sont outillés, ils le sont dans la plupart des cas sur la base de technologies bureautiques (petites bases de données, tableurs...). Par souci de réactivité, les directions fonctionnelles tentent souvent de réaliser elles-mêmes ces applications sans impliquer la direction informatique.

Ces applications posent alors de nombreux problèmes aux entreprises :

- Les applications ainsi développées s'avèrent peu évolutives et difficiles à maintenir.
- Ces applications sont isolées et ne communiquent ni entre elles ni avec le système d'information central de l'entreprise.
- Les directions informatiques ne possèdent aucun contrôle (système ou applicatif) sur la multiplication et la qualité de ces développements départementaux.

De plus, les technologies utilisées, fondées sur l'architecture client-serveur traditionnelle, s'adaptent mal au travail en mode Web à présent généralisé.

Prises dans leur ensemble, ces applications peuvent représenter pour l'entreprise une partie importante du patrimoine informationnel. Pourtant, elles sont mal identifiées et mal maîtrisées. En fait, de façon imagée, elles constituent la « **matière noire du système d'information** », peu visibles mais omniprésentes.

Les entreprises ont donc tout intérêt à reprendre en main leurs applications départementales centrées sur la donnée, en adressant les enjeux suivants :

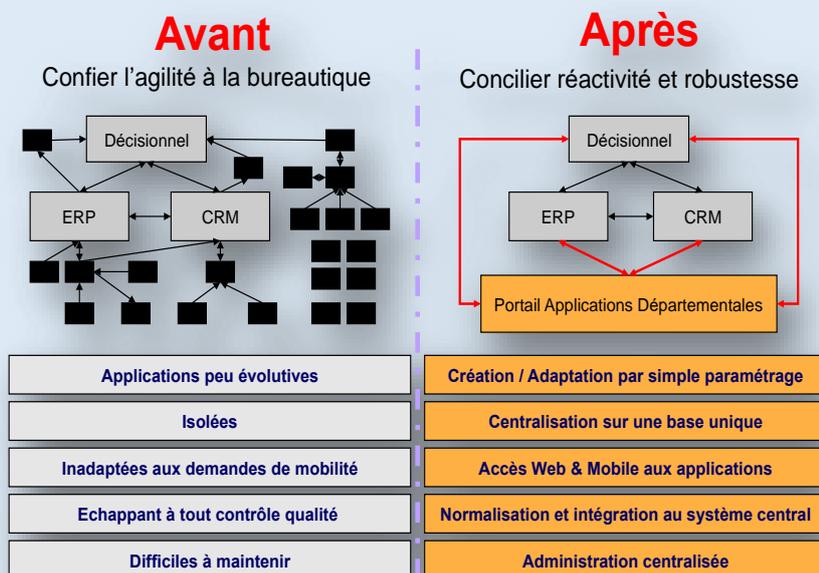
- Qualité de l'information : l'application doit fournir de l'information adaptée, fraîche et cohérente avec le reste du système d'information. Pour ce faire, il est souhaitable que sa gestion soit centralisée, même si son utilisation demeure locale.
- Homogénéité des applicatifs : préserver la standardisation d'applications souvent diffuses et réparties dans les départements, permet d'en faciliter la maintenance, en levant les contraintes liées à la formation et au déploiement.
- Evolutivité du modèle de données : la capacité d'adapter la solution au fil de l'eau, en fonction des besoins des utilisateurs, de la volumétrie des données ou des changements organisationnels est un facteur de pérennité critique pour l'application.
- Maîtrise des coûts de possession : ceci est d'autant plus compliqué que les applications sont diffuses et réalisées avec des moyens hétérogènes (tableurs, bases de données locales, ateliers de génie logiciel).

OpenAGE, solution agile pour les besoins départementaux

OpenAGE constitue une solution pour rationaliser la création et la maintenance des applications départementales.

Concrètement, si une application entre dans son périmètre fonctionnel, OpenAGE permet de la créer :

- En quelques heures, au lieu de quelques semaines ou quelques mois avec les outils actuels,
- Par simple paramétrage et sans programmation,
- En architecture centralisée Web,
- Dans une forme normalisée.



Avec OpenAGE, les entreprises peuvent gérer leurs applications départementales en conciliant :

- les besoins des départements : réactivité, évolutivité, convivialité, support au travail collaboratif,
- les préoccupations des directions informatiques : stabilité des spécifications, rationalisation des dépenses informatiques, intégration au système d'information, normalisation des applications.

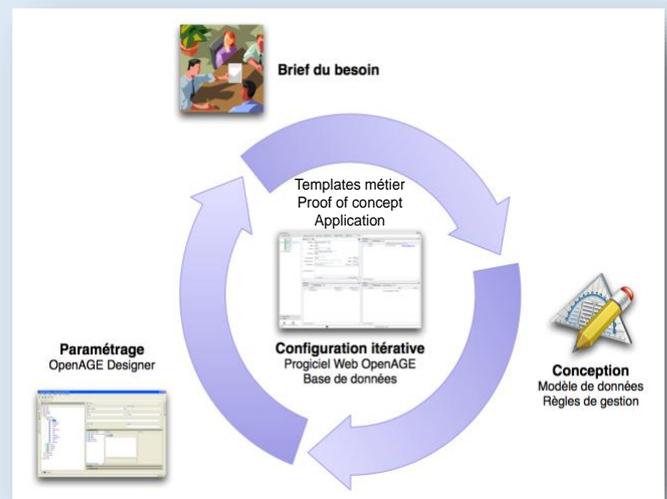
Quelques exemples de **domaines fonctionnels adressables avec OpenAGE** :

| Domaines fonctionnels | Informations à gérer |
|------------------------------------|---|
| Marketing de l'offre | Portefeuille de Projets Marketing (Brief Marketing, Jalons, Intervenants...)... |
| Développement de l'offre | Catalogues, Demandes, Evolutions, Interventions, Projets de lancement de nouveaux produits... |
| Gestion de réseau de distribution | Clients, Produits, Actions marketing, Bibliothèque Marketing, Budgets, Tableaux de bord, Inventaires, Questionnaires, Données RH (formation, intérim, congés...), Parc de matériels, Parc immobilier... |
| Gestion de la relation client | Campagnes, Prospects / Clients, Partenaires, Action commerciale, Réclamations, Interventions... |
| Administration des ventes | Devis, Contrats, Commandes, Factures... |
| Gestion de la relation fournisseur | Fournisseurs, Référencement, Appels d'offres, Demandes d'achat, Commandes, Réceptions, Factures, Renouvellement de maintenance... |
| Production | Parcs, Stocks, Inventaires, Maintenance... |
| Gestion de la relation salarié | Recrutements, Intérim, Entretiens, annuels, Evaluations, Augmentations de salaires, Emplois & Compétences, Formation, Temps, Congés, Notes de frais, Risques psychosociaux... |
| Contrôle de gestion | Budgets, Objectifs, Prévisions, Réalisés... |
| Qualité | Risques, Processus de normalisation, Actions Qualité... |
| Projets | Informations de référence, Jalons, Actions, Intervenants... |

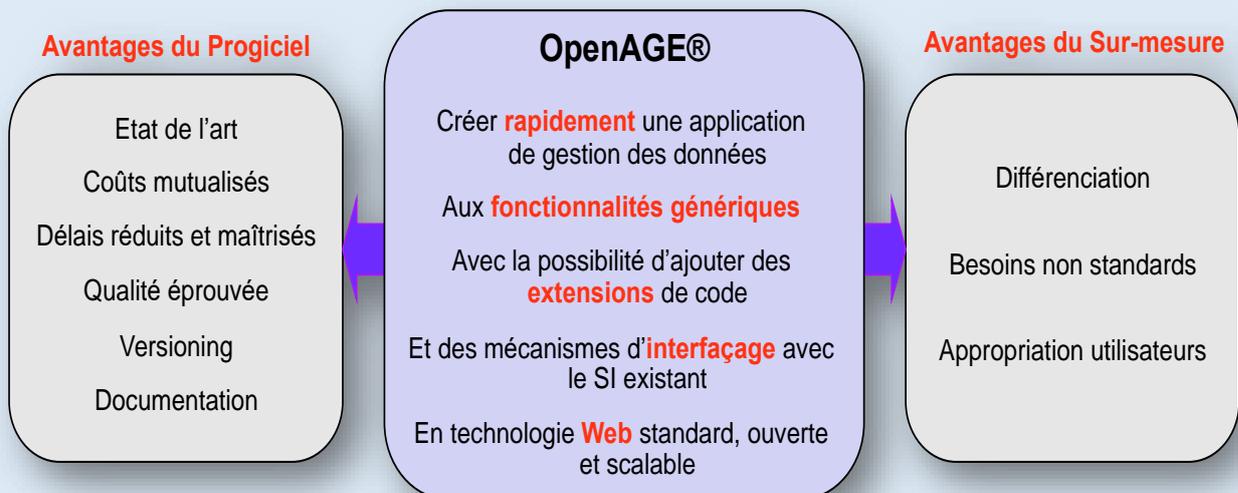
OpenAGE, pour une approche agile du système d'information

L'approche OpenAGE

- OpenAGE permet de **créer des applications** de partage d'information, par **simple paramétrage** du modèle de données.
- Ces applications bénéficient nativement de puissantes **fonctionnalités mutualisées**.
- Ces applications peuvent être enrichies par l'**ajout d'extensions** développées en Java.
- Ces applications disposent de **mécanismes d'interfaçage** (connecteur temps réel bases de données externes, web services, import/export).
- Ces applications reposent sur des technologies ouvertes et standard (**Java**, **Bases SQL**).



L'approche OpenAGE combine les avantages du **proiciel** et du **sur-mesure**.



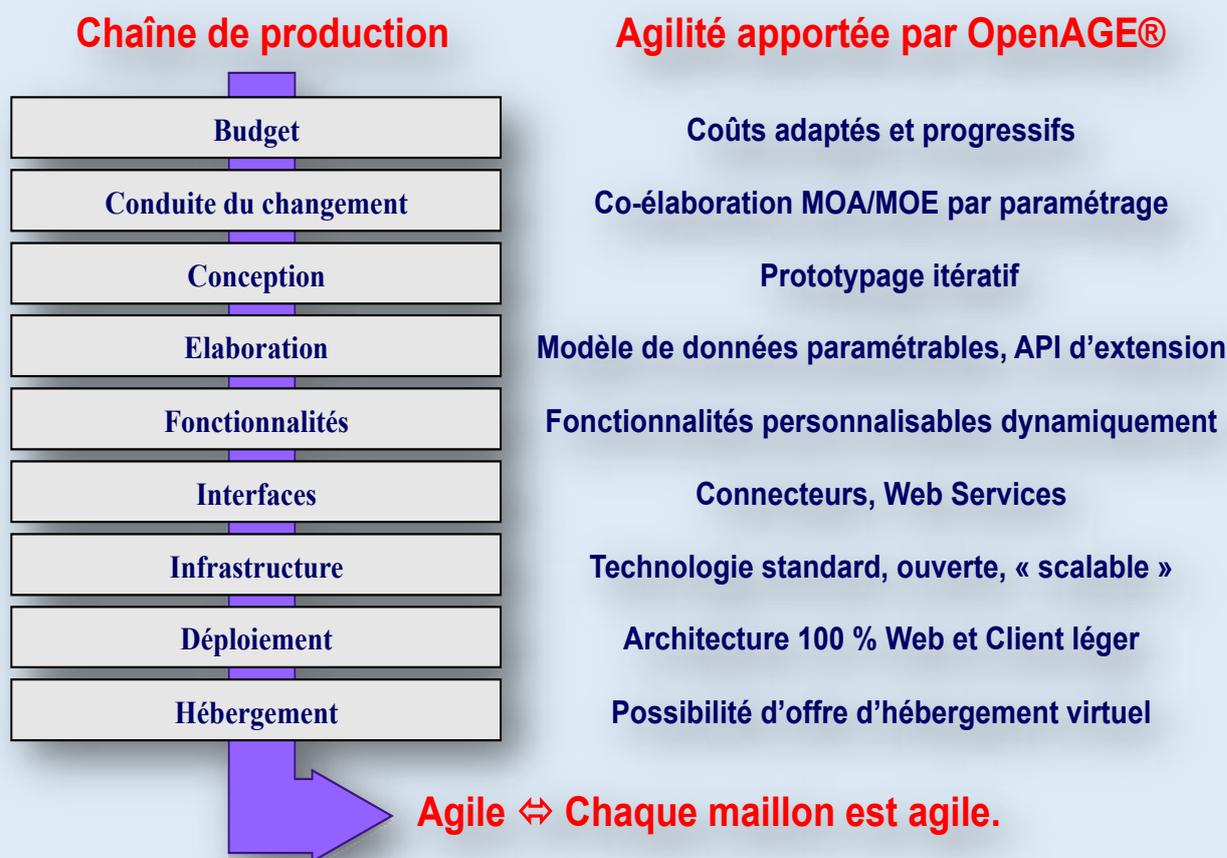
L'architecture d'OpenAGE fondée sur Java, et sur le principe de fonctionnalités mutualisées et pilotées par des paramètres, en fait un produit sans équivalent. Les approches concurrentes sont la mise en œuvre de progiciels souvent surdimensionnés ou l'utilisation par les équipes informatiques d'outils de développement dans des cycles de développement toujours trop longs ou trop chers. Seule l'approche OpenAGE, permet d'apporter la réactivité exigée par les utilisateurs, sans quoi ils se retournent de nouveau vers les outils bureautiques.

REFLEXE Technologies, pour une approche complète de l'agilité

La société REFLEXE Technologies s'est spécialisée dans l'édition de solutions pour une approche agile du système d'information.

Pour couvrir complètement le cycle de vie d'un système d'information agile, REFLEXE Technologies propose directement ou en partenariat différentes offres de services adaptés à OpenAGE :

- Du conseil amont pour adapter l'organisation à l'approche OpenAGE, plus particulièrement l'articulation entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre, ou pour identifier les besoins susceptibles et méritant d'être adressés avec OpenAGE en priorité,
- Des services de mise en œuvre d'applications OpenAGE,
- Des services d'externalisation de tout ou partie du dispositif OpenAGE : hébergement, usine de développement à la demande, maintenance applicative...



De nombreuses entreprises et organisations de toutes tailles et de tous secteurs font aujourd'hui confiance à REFLEXE Technologies, dont plusieurs de renommée internationale.

Pour toute information complémentaire sur la société et ses offres, connectez-vous au site www.reflexe.fr ou envoyez une demande d'information à l'adresse info@reflexe.fr.