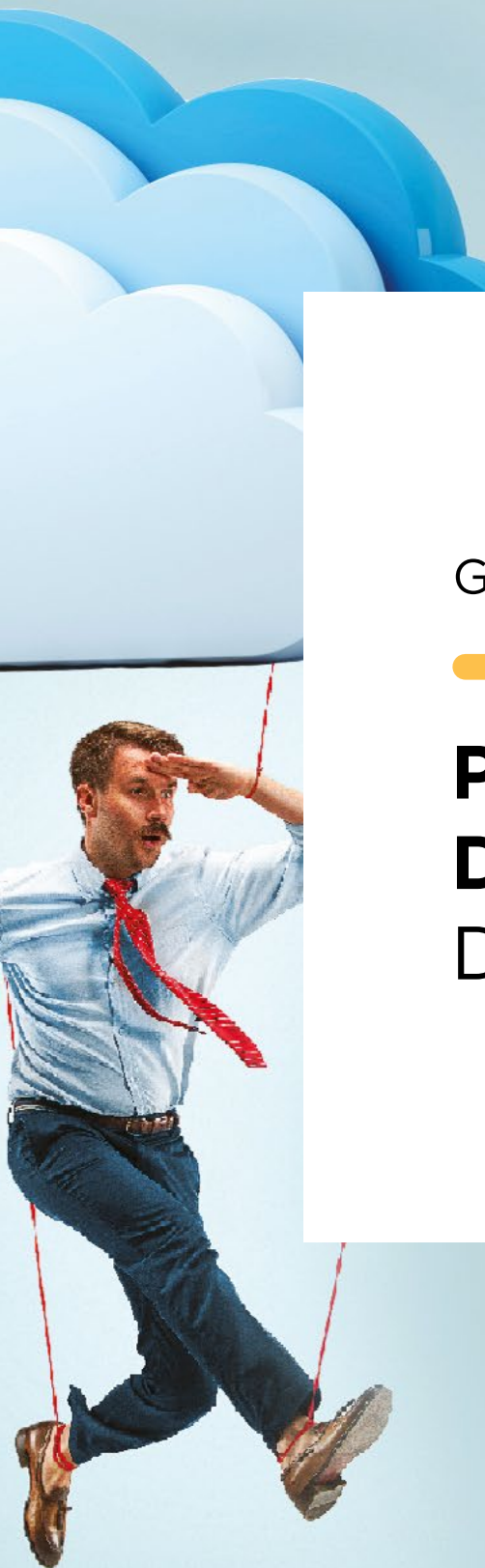


GUIDES COMPARATIFS



**POSTE
DE TRAVAIL
DANS LE CLOUD**



A PROPOS DE CE GUIDE

Poste de travail dans le cloud

1 UTILISER CE GUIDE

La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

[En savoir plus](#)

2 DROITS D'USAGE

guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale à utiliser et reproduire ce document pour son propre usage à condition d'en citer la source.

[En savoir plus](#)

3 COMMUNAUTÉ

Partagez votre expertise, échangez autour de vos projets IT et faites-nous part de vos retours d'expérience sur l'utilisation des modèles de cahiers des charges.

[En savoir plus](#)

4 INFOGRAPHIES

Des statistiques, comptes rendus d'étude, éléments de réflexion sur une cinquantaine de sujets IT. Téléchargez librement ces infographies sur guidescomparatifs.com.

[En savoir plus](#)

5 INTERVIEWS

Les responsables informatiques s'expriment sur la mise en œuvre opérationnelle de leurs projets : conseils, anecdotes pratiques, pièges à éviter...

[En savoir plus](#)

6 FORMATIONS

Une gamme de sessions d'une journée destinées à approfondir un sujet et à matérialiser la démarche de préparation d'un projet.

[En savoir plus](#)

GUIDES COMPARATIFS

Le portail collaboratif du cahier des charges

INTRODUCTION

Contexte technologique, méthodologie et éléments de cadrage

S'adapter à l'explosion des terminaux mobiles, développer les usages collaboratifs, réduire les coûts, alléger les tâches d'administration... le déploiement des nouveaux outils du poste de travail associés aux capacités du cloud répond à de multiples enjeux au sein des entreprises et organisations

Les vecteurs d'adoption des nouveaux outils du poste de travail

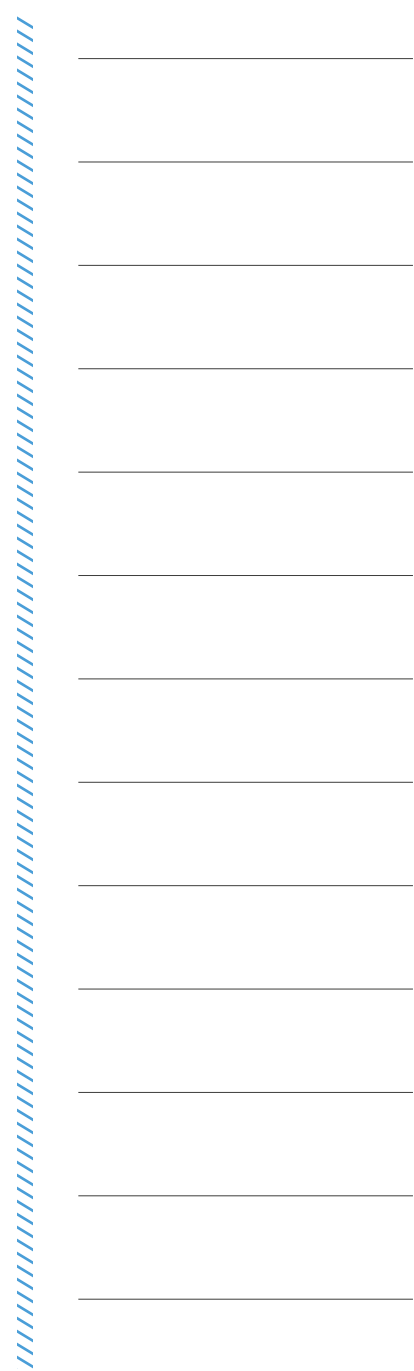
Selon le cabinet Gartner, l'année 2013 a marqué un point d'inflexion quant au nombre d'appareils utilisés par les salariés. Chaque semaine, ils utilisent quatre grands types de terminaux : smartphone, tablette, PC personnel et ordinateur fourni par leur employeur. Ces nouveaux supports et leur multiplication créent de nouveaux besoins d'accessibilité, auxquels répondent les suites bureautiques basées sur le Cloud.

En parallèle, le développement du BYOD (Bring your Own Device) renverse le schéma que nous connaissions jusqu'à présent : les entreprises, auparavant prescriptrices, doivent s'adapter à l'utilisation des terminaux privés au sein de la sphère professionnelle.

Cette tendance motive le recours aux solutions en mode cloud. A l'inverse, notons que l'adoption d'outils de travail dans le cloud constitue chez certaines organisations le point de départ d'une stratégie visant à renforcer l'utilisation du multi-écrans auprès des collaborateurs.

Qu'il s'agisse d'une réelle volonté de moderniser les postes de travail, d'impératifs techniques, ou d'un phénomène d'adaptation, les finalités restent les mêmes :

- Retrouver un environnement de travail identique en tout lieu et à tout moment, quel que soit l'appareil utilisé : poste fixe, mobile ou autre équipement de type tablette ou mobile
- Travailler à distance, partager des projets en ligne, améliorer la relation client et favoriser le travail en équipe



- Rester connecté à l'entreprise en temps réel grâce à des plateformes de collaboration en ligne
- Simplifier les mises à jour et profiter continuellement des dernières versions des logiciels
- Exploiter de nombreuses fonctionnalités telles que la messagerie instantanée, les sites web publics, la vidéoconférence

Ce dernier point mérite une attention particulière. Le terme de « suite bureautique dans le cloud » - couramment employé mais néanmoins réducteur - ne doit pas occulter l'intérêt collaboratif et les capacités de communication de ces nouveaux outils de travail. Ces dimensions collaboratives et d'outil de communication se traduisent par une grande richesse applicative.

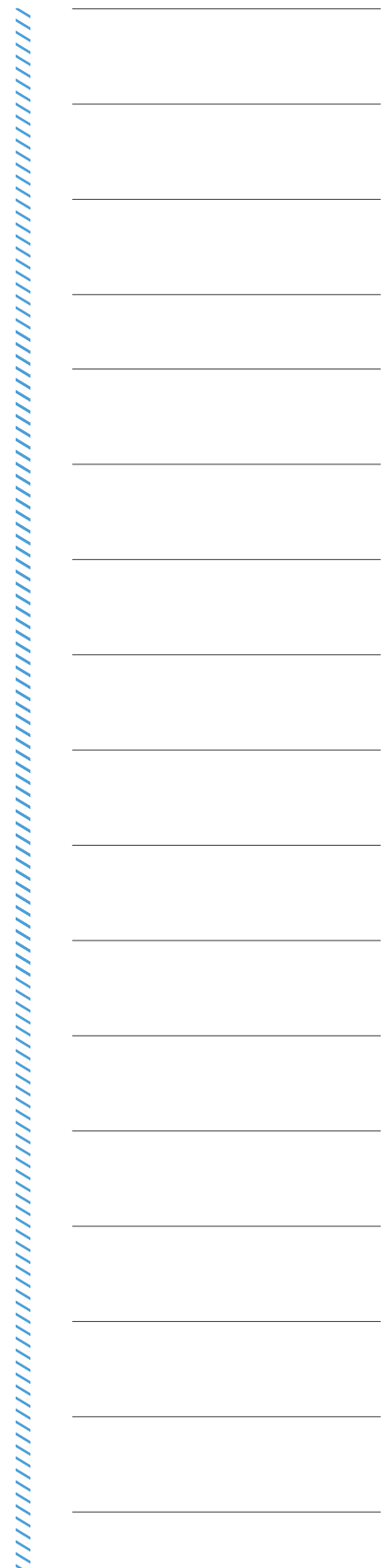
De la suite bureautique à la plateforme collaborative en ligne

Les applications concernées par un projet de modernisation du poste de travail sont nombreuses : messagerie d'entreprise, suite bureautique, parage documentaire, réseau social d'entreprise, agenda partagé, vidéo conférence...

Les fonctions d'archivage et de stockage à titre conservatoire ainsi que les plannings partagés font partie des avancées intéressantes. Sur le plan collaboratif, certaines fonctionnalités permettent à la fois de consulter un document, d'y apporter des modifications collectivement, d'enregistrer celles-ci et de les transférer aux clients.

Les services de messagerie dans le cloud restent la principale motivation d'un passage au cloud. Ils peuvent notamment intégrer des outils de planification optimisée grâce aux calendriers partagés et à la consultation des informations de disponibilité des autres personnes. Au-delà de leurs avantages pratiques, les suites bureautiques basées sur le Cloud laissent entrevoir des changements structurels. Les perspectives de travail collaboratif sont en effet considérables, avec la mutualisation des données et l'intégration fréquente d'un réseau social d'entreprise qui vient souder les équipes et optimiser la contribution de chacun.

Multiplie des fonctionnalités, diversité des intervenants, praticité des supports, autant d'éléments du Cloud qui viennent nourrir les fonctions d'une suite bureautique classique. La rencontre des deux ouvre la porte à des performances accrues et à une qualité d'échange supplémentaire.



Contrôle des coûts

En termes économiques, les nouveaux outils du poste de travail basés sur le Cloud présentent un intérêt à plusieurs titres : le coût d'acquisition des licences remplace celui lié à la propriété. Ce coût couvre évidemment la suite en elle-même, mais également les tâches d'administration qui auparavant étaient à la charge de l'entreprise utilisatrice. Cette dernière va donc se libérer des contraintes de gestion de la sécurité et de maintenance du réseau, tout en réduisant le risque d'inaccessibilité aux données grâce à leur stockage dans le Cloud.

En plus de ces aspects pratiques, les coûts seront mieux maîtrisés puisque le calcul se fait au prorata des services auxquels l'entreprise souscrit : fonctionnalités demandées, espace de stockage, niveau de sécurité...

Dans une situation d'évolution des besoins, la migration vers un environnement bureautique amélioré ou l'acquisition de plus d'espace de stockage se font d'autant plus facilement que l'office est évolutif et sur mesure.

Souplesse et contrôle des coûts sont donc les deux bienfaits de la facturation par licence des suites bureautiques basées sur le Cloud

Sécurité et continuité des services dans le cloud

Anti virus, systèmes anti-spam, techniques de chiffrement... au-delà de la sécurisation des centres de traitement des données, les différents niveaux de protection doivent faire l'objet d'un examen attentif. En termes de sauvegarde, les avantages du cloud sont soulignés par le cabinet Gartner qui estime le temps de résolution à 8 heures en hébergement classique contre 2 heures en hébergement dans le cloud.

Quant à la continuité des services, elle peut être assurée par le biais d'une redondance au niveau des couches physiques et fonctionnelles, ainsi qu'au niveau des données elles-mêmes.

Certaines solutions prévoient des garanties financières à ce niveau.

Les aspects relatifs à la sécurisation des données et à l'administration de la suite dans le cloud sont abordés dans les chapitres 7 et 8 de ce guide comparatif.

Vertical dashed line and horizontal lines for notes.

SOMMAIRE

Poste de travail dans le cloud

1 CONTEXTE DU PROJET

- 1.1. Objectifs et motivations
- 1.2. Nombre d'utilisateurs concernés
- 1.3. Applications concernées
- 1.4. Environnement informatique
- 1.5. Déploiement

2 APPLICATIONS

- 2.1. Couverture applicative
- 2.2. Fonctionnalités intégrées
- 2.3. Sauvegarde des données
- 2.4. Génération et import de fichiers
- 2.5. Assistance en ligne
- 2.6. Accessibilité des données
- 2.7. Langues et caractères supportés

3 ARCHITECTURE

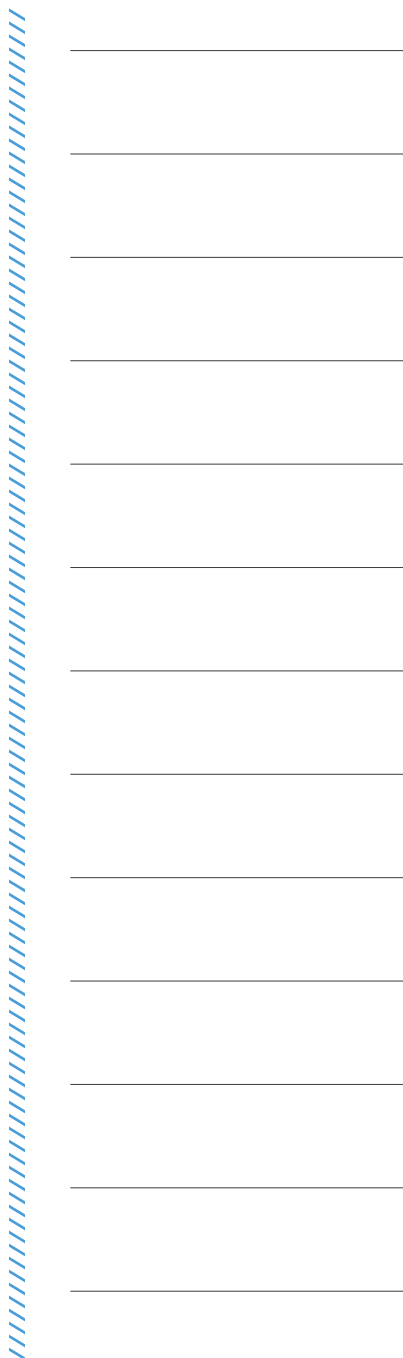
- 3.1. Installation sur les postes utilisateurs
- 3.2. Modèle d'architecture du service
- 3.3. Systèmes d'exploitation et navigateurs supportés

4 CENTRES DE TRAITEMENT DES DONNÉES

- 4.1. Localisation des datacenters
- 4.2. Répartition des données de l'entreprise
- 4.3. Certification des datacenters

5 VOLUMÉTRIE

- 5.1. Quotas de stockage
- 5.2. Capacité de stockage des emails
- 5.3. Gestion de la croissance des données



6 MODELE COMMERCIAL ET CONTRACTUEL

- 6.1. Coût et tarification
- 6.2. Modalités contractuelles
- 6.3. Récupération des données

7 SÉCURITÉ DES DONNÉES

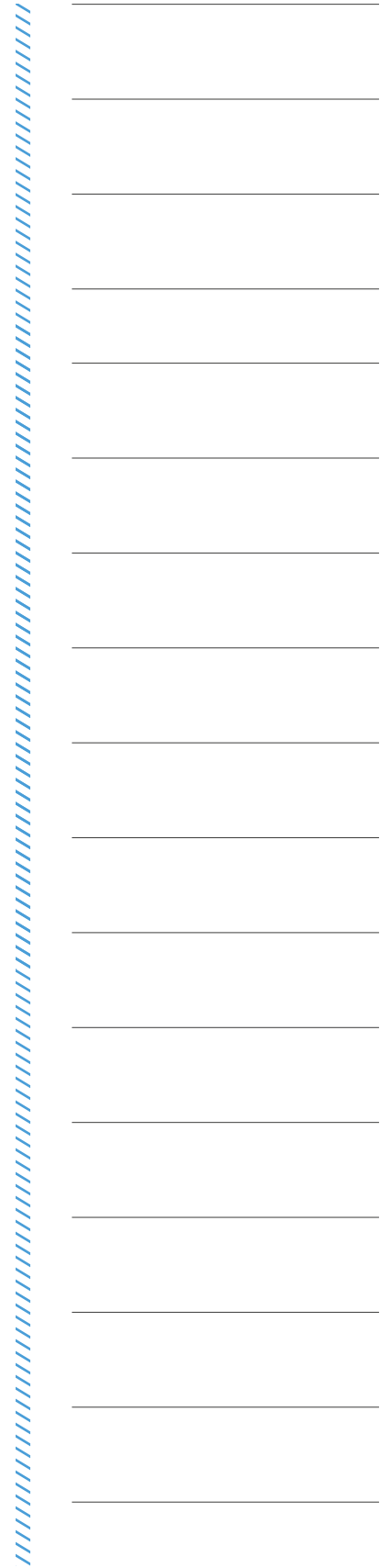
- 7.1. Protection
- 7.2. Chiffrement
- 7.3. Sauvegarde

8 ADMINISTRATION

- 8.1. Surveillance
- 8.2. Montée de version

9 MISE EN PLACE DU SERVICE

- 9.1. Méthodologie de déploiement
- 9.2. Accompagnement
- 9.3. Installation sur les terminaux



A vertical dashed blue line runs down the right side of the page. To its right, there are 18 horizontal lines spaced evenly, providing a space for taking notes.

MODELE DE CAHIER DES CHARGES

Sélectionnez et pondérez les critères suivants en fonction de votre projet pour orienter vos choix technologiques

1. Contexte du projet

1.1 Objectifs et motivations

Quelles sont les principales motivations du projet ?

- Moderniser les outils bureautiques
- Equiper les collaborateurs (premier équipement)
- Réduire les coûts sur le poste de travail (réduction du TCO, « Total Cost of Ownership »)
- Améliorer la flexibilité des coûts, par un transfert de coûts immobilisés en coûts d'exploitation (CAPEX vers OPEX)
- Réduire les coûts fixes, par une diminution des infrastructures de serveurs internes
- Alléger les tâches d'administration et d'exploitation
- Résoudre un problème de compatibilité applicative sur les serveurs ou sur les postes des utilisateurs, ou éviter des mises à jour en cascade par pure contrainte technique
- Autre(s), précisez :

1.2 Nombre d'utilisateurs concernés

Combien d'utilisateurs sont concernés ?

- Moins de 10
- 10 à 49
- 50 à 199
- 200 à 499
- 500 à 1999
- Plus de 2000

Quelle est la répartition géographique des utilisateurs (pays, sites) ?

Quelle est la répartition des utilisateurs selon leur sédentarité ?

- Utilisateurs sédentaires
- Utilisateurs occasionnellement nomades
- Utilisateurs intégralement nomades

A vertical dashed blue line runs down the right side of the page. To its right, there are 12 horizontal lines for taking notes, corresponding to the sections above.

2.2. Fonctionnalités intégrées

Quelles sont les fonctionnalités intégrées entre les différentes applications (plusieurs réponses possibles) ?

- Les applications Cloud accèdent nativement au serveur de fichiers Cloud
- Les applications Cloud accèdent nativement au serveur de base de données Cloud
- Les applications Cloud s'appuient nativement sur l'annuaire des utilisateurs Cloud
- La Business Intelligence Cloud exploite nativement les données des applications Cloud
- Le client de messagerie gère également les agendas et le traitement des demandes de réunion avec accès aux disponibilités des invités selon leurs agendas
- La gestion des réunions permet de réserver et d'utiliser le système de vidéoconférence
- La gestion des réunions permet d'utiliser le partage d'écran
- Autre(s), précisez :

2.3. Sauvegarde des données

La solution permet-elle d'enregistrer les fichiers de données dans des formats lisibles par d'autres suites bureautiques

- Non
- Oui

Si Oui, lesquelles :

- Microsoft Office
- Open Office
- Apple iWork
- IBM Lotus Symphony
- Autre(s), précisez :

2.4. Génération et import de fichiers

Les applications permettent-elles nativement de générer des fichiers au format PDF, sans licence additionnelle (t sans passer par une imprimante virtuelle PDF) ?

- Non
- Oui

Si la solution inclut des serveurs de bases de données, l'import direct de fichier depuis un poste utilisateur est-il possible sans devoir au préalable placer le fichier sur un serveur Cloud ?

- Non
- Oui

Form area with horizontal lines for answers.

2.5. Assistance en ligne

Les applications ont-elles une aide en ligne ?

- Oui, toutes
- Uniquement certaines, précisez lesquelles
- Non

Si Oui, dans quelles langues cette aide en ligne est-elle disponible ?

- Français
- Anglais
- Espagnol
- Allemand
- Autre(s), précisez :

Le fournisseur de la solution maintient-il un forum sur Internet concernant ses applications et ouvert à tous les utilisateurs ?

- Non
- Oui

2.6. Accessibilité des données

La solution permet-elle d'organiser au sein du même contrat des espaces disjoints, de façon transparente pour les utilisateurs, pour refléter une organisation en filiales ou départements dont les données seraient confidentielles

- Non
- Oui

Si Oui, décrivez de quelle façon :

Quelles sont les applications disponibles sur terminal mobile (plusieurs réponses possibles) ?

- Messagerie d'entreprise
- Suite bureautique (tableur, traitement de texte, présentations)
- Téléchargement de fichiers (download)
- Réseau social d'entreprise
- Business Intelligence
- Agenda
- Messagerie instantanée
- Autre(s), précisez :

2.7 Langues et caractères supportés

Dans quelles langues les applications sont-elles disponibles (plusieurs réponses possibles) ?

- Français
- Anglais
- Espagnol
- Allemand
- Autre(s), précisez :

Les applications sont-elles compatibles avec les jeux de caractères autres que UTF-8 ?

- Non
- Oui

Si Oui, lesquels (plusieurs réponses possibles) ?

- Cyrillique (KOI8-R, KOI8-U)
- Coréen (KSC 5601)
- Chinois (GB18030, Big5, GB2312...)
- Japonais (Shift-JIS)
- Bangladesh, Inde (ISCII)
- Autre(s), précisez :

3. Architecture

3.1. Installation sur les postes utilisateurs

Le déploiement de la solution sur les postes utilisateurs laisse-t-il une empreinte (programmes exécutables installés en local) ?

- Non
- Oui

Un programme est-il nécessaire pour l'installation sur les postes utilisateurs ?

- Non
- Oui

3.2. Modèle d'architecture du service

Quel est le modèle d'architecture du service (plusieurs réponses possibles) ?

- Serveurs mutualisés entre plusieurs entreprises clientes (« Multi Tenant »)
- Serveurs dédiés à l'entreprise cliente (« Single Tenant »)
- Architecture « hybride », dans laquelle une partie de la solution nécessite qu'une partie des serveurs soit dans le réseau privé de l'entreprise.

A vertical dashed blue line is positioned on the left side of the page, extending from the top of the first question to the bottom of the last question. To the right of this line, there are ten horizontal lines, each corresponding to one of the questions, providing space for the user to write their answers.

5.2. Capacité de stockage des emails

Comment est administré le stockage des boîtes email des utilisateurs (plusieurs réponses possibles)?

- Stockage illimité ou globalisé dans l'ensemble des données du contrat Cloud
- Quotas par utilisateurs
- Autre(s), précisez :

5.3. Gestion de la croissance des données

Le fournisseur met-il en place des stratégies de croissance automatique du volume en cas de dépassement (les utilisateurs ne sont ainsi jamais bloqués) ?

- Non
- Oui

Si Oui, quelles sont ces stratégies et leurs contreparties financières ?

Quelle est la capacité maximale de la solution en nombre d'utilisateurs ?

6. Modèle commercial & contractuel

6.1. Coût et tarification

Quels sont les modèles de tarification possibles (plusieurs réponses possibles) ?

- Coût mensuel par utilisateur nommé activé
- Coût selon le nombre maximal d'utilisateurs concurrents
- Coût selon le nombre de postes utilisateurs déployés
- Coût selon le volume de données stocké
- Coût selon les droits fonctionnels des utilisateurs (par exemple, un utilisateur « administrateur » est différencié des autres)
- Autre(s), précisez :

Le coût est-il dépendant de la liste des applications et fonctionnalités actives pour l'entreprise ?

- Non
- Oui

Si Oui, décrivez les différents niveaux de licence proposés :

6.3. Récupération des données

Le fournisseur a-t-il mis en place un plan de reprise d'activité (PRA, ou « Disaster Recovery Plan » / DRP) ?

- Non
- Oui

A la résiliation du service, la récupération des données par l'entreprise est-elle incluse dans le contrat ?

- Non
- Oui

La récupération massive des données de l'entreprise est-elle possible à tout autre moment que la fin du contrat ?

- Non
- Oui

Si Oui, quelles sont les dispositions financières liées à la récupération des données (plusieurs réponses possibles) ?

- Coût inclus dans le contrat pour la récupération des données à la résiliation du service
- Coût encadré par le contrat
- Coût additionnel au-delà d'un nombre limité d'opérations de récupération des données
- Autre(s), précisez :

La récupération massive des données nécessite l'intervention du fournisseur ?

- Non
- Oui

Le contrat permet-il à l'entreprise de sous-traiter l'administration du service à un autre fournisseur ?

- Non
- Oui

7. Sécurité des données

7.1. Protection

En dehors de la sécurisation des centres de traitement des données, quelles sont les dispositions de sécurisation des données

Form area with horizontal lines for answers.

La solution inclu -elle un anti virus à déployer sur les postes des utilis teurs ?

- Non
- Oui

Le service de messagerie inclut-il un système anti-pourriel (« anti-spam »)

- Non
- Oui

7.2. Chiffrement

Les données sont-elles chiff ées chez le fournisseur (c'est-à-dire que le fournisseur n'est pas en mesure de les interpréter) ?

- Non
- Oui, partiellement
- Oui, intégralement

Si Oui, la clé de chiff ement des données peut-elle résider sur le réseau protégé de l'entreprise ?

- Non
- Oui

Dans le cas d'un chiff age partiel des données, p écisez le périmètre de chiff ement :

7.3. Sauvegarde

Quelles sont les possibilités de sauvegarde régulière des données (plusieurs réponses possibles) ?

- Sauvegardes assurées par le fournisseur
- Sauvegardes assurées par l'entreprise
- Autre(s), précisez :

8. Administration

8.1. Surveillance

La solution inclu -elle son propre module d'administration

- Non
- Oui

Si Oui, quelles sont les fonctions de su veillance incluses dans le module d'administration (plusieu s réponses possibles) ?

- Utilisateurs activés
- Postes utilisateurs déployés

- Ressources de stockage consommées
- Qualité de la connexion au service (bande passante, temps de réponse...)
- Etat de chaque service
- Autre(s), précisez :

L'administrateur peut-il recevoir des alertes en cas d'incident lié au service ?

- Non
- Oui

L'administrateur peut-il recevoir des alertes lorsque la consommation app oche ou dépasse les niveaux maximaux ?

- Non
- Oui

Les rapports de surveillance sont-ils prédéfinis

- Non
- Oui

8.2. Montée de version

Quelle est la fréquence des montées de versions majeures (nombre moyen de versions par an) ?

Combien de temps à l'avance les dates de montées de version sont-elles communiquées à l'entreprise ?

Les montées de version sont-elles complètement transparentes pour l'entreprise (aucune opération signifi cative d'administration à prévoir) ?

- Non
- Oui

9. Mise en place du service

9.1. Méthodologie de déploiement

Le fournisseur propose-t-il une méthodologie pour le déploiement initial

- Non
- Oui

A vertical dashed blue line runs along the left side of a series of horizontal lines intended for handwritten answers to the questions on the page.

En fonction de ces analyses, il sera possible de sélectionner et pondérer les critères du guide pour bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture conduiront aux choix technologiques. En résumé, un projet de choix et de mise en œuvre d'une application de gestion intégrée s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des métiers de l'entreprise et de leurs interactions: ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche.

Notations et classements d'offres

Les guides n'intègrent pas de notation, classement ou jugement de valeur sur les offres.

En matière de projet d'entreprise, tout classement universel est inadapté et faux : une offre est parfois plus adaptée que d'autres au contexte d'un projet ou d'une entreprise. Cette même offre sera peut-être moins adaptée que les autres pour un projet différent.

C'est en ce sens que les guides ont été conçus. Sélectionner et pondérer les critères du guide en fonction de chaque projet permet de bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture orienteront les choix technologiques.

Il n'y a donc volontairement aucune note ni classement dans les documents, comme on peut en trouver dans les comparateurs d'appareils numériques, caméscopes, matériels électroménagers...

Reprendre les textes des documents

La société guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale, à utiliser et reproduire lesdits documents pour son propre usage.

Nous vous invitons à citer les sources utilisées en faisant mention du nom guidescomparatifs.com.

La société guidescomparatifs.com est titulaire de droits d'auteur sur lesdits documents en application des articles L.111-1 et suivants du Code la Propriété intellectuelle.

La société guidescomparatifs.com se réserve néanmoins la possibilité de poursuivre sur le fondement de la contrefaçon de ses droits d'auteur toute personne physique ou morale utilisant ces documents dans le cadre de son activité à des fins commerciales (facturation de prestations de conseil sur la base des documents, vente de la réalisation d'un cahier des charges reprenant les documents guidescomparatifs.com...).
