



Cas de systèmes d'information de gestion

Rédigé par Mathieu Gauthier et M. Benyoucef, Ph. D.
Maplesoft Group et École de gestion Telfer



JEUX DU COMMERCE 2011
TD ASSURANCE MELOCHE MONNEX

École de gestion Telfer, Université d'Ottawa

Maplesoft

Profil d'entreprise

Maplesoft Group^{MC} est un intégrateur de systèmes globaux spécialisé dans les solutions et les services technologiques du monde des affaires actuel. Depuis 1996, cette entreprise aide ses clients à surmonter certains de leurs défis organisationnels les plus complexes grâce à la planification stratégique, à l'élaboration, à l'implantation et à l'intégration de solutions et de services hautement novateurs, flexibles et personnalisés qui combinent processus d'affaires et technologies de l'information. Maplesoft offre, dans le cadre de contrats à court ou à long terme, une gamme complète de services professionnels qui englobent une grande variété de compétences, de domaines d'expertise et de secteurs d'activité. L'entreprise a accès à un large bassin de gens d'affaires et de professionnels des technologies de l'information (TI) et affiche un bilan exceptionnel en ce qui concerne la prestation de services de consultation dans le domaine des affaires et de la technologie de l'information pour des besoins contractuels, permanents ou temporaires.

- Mise en œuvre et gestion de programmes/projets (mise sur pied d'un bureau de gestion/d'exécution de projets/PMO-PDO)
- Analyse des activités commerciales/services de consultation en gestion et en architecture
- Gestion du changement et des risques organisationnels
- Intégration des affaires et de la technologie
- Réingénierie de processus d'affaires
- Mise en œuvre personnalisée d'un système d'entreprise
- Architecture d'entreprise
- Affaires électroniques et applications Web
- Installation et mise en service de logiciels commerciaux
- Développement et soutien d'applications
- Gestion de contenu d'entreprise
- Entreposage de données et analyses
- Conception, administration et tenue à jour de bases de données
- Sécurité informatique/évaluation de la menace et des risques
- Rédaction technique et stratégie de communication, et mise en œuvre
- Formation
- Approvisionnement et gestion des contrats
- Mise à l'essai et assurance-qualité de logiciels
- Soutien des systèmes d'exploitation
- Centre d'assistance
- Conception, implantation, administration et soutien de réseaux informatiques

Maplesoft a établi des relations avec des fabricants de matériel informatique et de logiciels de renommée internationale, tels que Mitel, Benbria, Sun, Microsoft, Oracle et VMware, ce qui lui permet de proposer des solutions technologiques variées, appuyées par ses services de consultation professionnels réputés et son service à la clientèle hors pair. L'entreprise a fait la preuve qu'elle offre qualité et valeur aux

organismes des secteurs public et privé. Depuis sa création, en 1996, elle a toujours joué un rôle important dans le cadre d'une multitude de projets de divers organismes du gouvernement du Canada, dont Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), Service Canada, Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC), Citoyenneté et Immigration Canada, la Commission de la fonction publique, Santé Canada, le Conseil du Trésor et la Commission de l'immigration et du statut du réfugié du Canada.

Modèle d'entreprise

Les deux principaux services proposés par Maplesoft Group sont les services de consultation et de technologie.

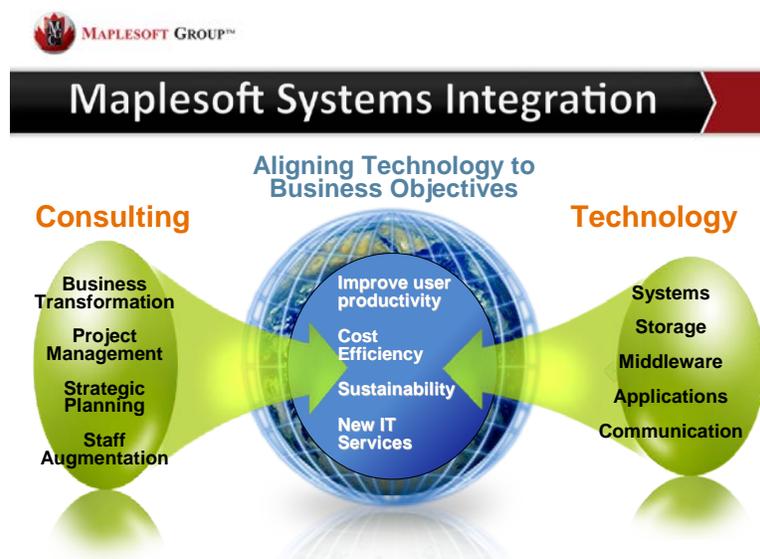


Figure 1 Modèle d'entreprise de Maplesoft

Traduction de l'image ci-dessus :

- Maplesoft Systems Integration = Intégration des systèmes de Maplesoft
- Aligning Technology to Business Objectives = Aligner les technologies avec les objectifs corporatifs
- Consulting = Services de consultation
- Business Transformation = Transformation des activités corporatives
- Project management = Gestion de projets
- Strategic Planning = Planification stratégique
- Staff Augmentation = Dotation en personnel
- Improve user productivity = Augmentation de la productivité des utilisateurs
- Cost efficiency = Rapport investissement/rendement
- Sustainability = Durabilité
- New IT Services = Nouveaux services de TI
- Technology = Technologies
- Systems = Systèmes, Storage = Entreposage
- Middleware = Intergiciel
- Applications = Applications
- Communication = Communication

Services de consultation

Les services de consultation représentent depuis toujours la force de Maplesoft. L'entreprise, qui s'enorgueillit de compter des milliers de clients et de produire plus de 400 factures de consultants quotidiennement, est l'un des principaux fournisseurs de services-conseils à Ottawa.

Ses services touchent à toutes les sphères technologiques ainsi qu'à toutes les étapes des projets. Maplesoft se fait honneur de conserver les connaissances sur ses clients, ses consultants et les tendances du marché. Cette information constitue un avantage concurrentiel et est essentielle au succès continu de l'entreprise.

Maplesoft a des bureaux de services-conseils à Ottawa, à Calgary et à Toronto. Alors qu'elle envisage d'étendre ses activités dans différents marchés au cours des prochaines années, elle doit conserver l'information qu'elle possède et veiller à ce que celle-ci soit toujours accessible à tous ses bureaux de manière à ce qu'ils puissent servir leurs clients, peu importe l'endroit, et ce, en tout temps.

Les recruteurs doivent être capables d'accéder à l'information relative aux consultants à tout moment et partout afin de pouvoir répondre aux demandes des clients dans les délais les plus brefs. Les services-conseils font partie d'un secteur qui change constamment et qui exige que les entreprises répondent rapidement tout en offrant des services de qualité. Une base de données exhaustive sur les consultants et des capacités avancées de recherche sont les éléments qui peuvent avantager Maplesoft par rapport au reste de l'industrie.

La facturation doit être simplifiée et permettre de faire en sorte que les clients soient facturés adéquatement et en temps opportun et que les consultants soient payés pour leurs services comme il se doit et en temps voulu. Cette condition est essentielle à ce que Maplesoft conserve sa position de chef de file sur le marché.

Services de technologie

Depuis sa création en 2007, la division des Services de technologie de Maplesoft suscite un intérêt marqué dans l'industrie. Les services qu'elle offre se divisent en six catégories.

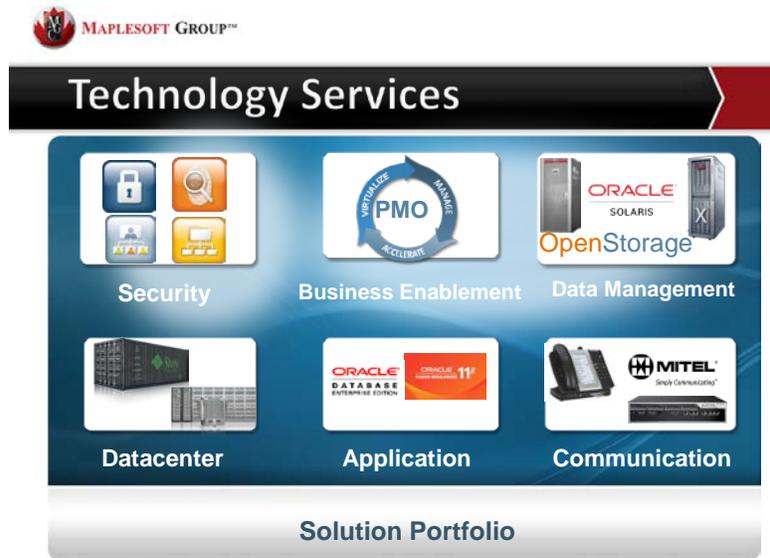


Figure 2 Portefeuille des services de Maplesoft

Traduction de l'image ci-dessus :

- Technology Services = Services de technologie
- Security = Sécurité
- Business Enablement = Habilitation corporative
- Data management = Gestion des données
- Datacenter = Centre informatique
- Application = Application
- Communication = Communication
- Solution Portfolio = Portefeuille de solutions

Beaucoup plus complexes que ceux liés aux services de consultation, les produits et services associés à cette division regroupent des services professionnels, des solutions logicielles et des solutions matérielles. Les services professionnels sont assurés par des consultants en intercontrat et des services de consultation, tandis que les solutions logicielles et matérielles proviennent de divers partenaires tels qu'Oracle et Mitel.

La plupart des solutions sont vendues comme un tout qui inclut le matériel, les logiciels, les services et les services d'intégration (offerts par la section Habilitation corporative de la division des Services de technologie). Les clients comptent sur Maplesoft pour obtenir des services de grande qualité combinés à des technologies de pointe afin d'améliorer leurs capacités opérationnelles.

Les services de technologie de Maplesoft ont les mêmes besoins que les services-conseils en ce qui a trait à l'information conservée et communiquée à l'interne. Toutefois, leurs processus administratifs sont un peu plus complexes puisque la division doit coordonner les commandes de produits ou de logiciels passées aux partenaires ainsi que la livraison chez les clients et veiller à ce que toutes les parties soient payées en conséquence. L'information doit aussi permettre à l'entreprise de négocier les meilleurs prix possible pour les logiciels et le matériel commandés à ses partenaires. Il est nécessaire pour Maplesoft de suivre les paramètres des projets en temps réel afin de disposer de la

marge voulue au quotidien pour éviter le dépassement des coûts pour chaque projet et chaque solution d'intégration.

Les services de technologie et la philosophie de Maplesoft Group reposent sur les partenariats et sur la fidélité à l'égard des partenariats exclusifs de l'entreprise. Par ailleurs, les services de technologie sont représentés à Toronto, à Ottawa et à Calgary. Ces deux derniers bureaux ont connu une croissance interne, alors que celui de Toronto découle de l'acquisition de 225 clients.

Exigences en matière de ventes

Maplesoft Group est une entreprise axée sur les ventes. En plus des exigences énoncées précédemment, elle a besoin de paramètres de vente extrêmement avancés pour avoir un bon rendement. Suivre l'évolution d'une occasion d'affaires, comprendre où celle-ci se situe par rapport à l'échéancier, connaître les clients, le produit et les marges, et savoir qui sera payé ainsi que le montant qui lui sera versé sont des éléments d'une importance capitale. Le système interne doit également permettre de faire le suivi du rendement individuel des responsables de la vente par rapport à leurs objectifs et à leurs efforts de vente en général (appels effectués, clients rencontrés, débouchés trouvés). Enfin, le système doit permettre de déterminer avec exactitude les recettes prévues et les marges envisagées pour les années à venir. Maplesoft est à la recherche des paramètres les plus avancés qui soient afin de pouvoir faire le suivi des ventes et des résultats de manière appropriée et innovatrice.

Le problème

Présentement, la majorité des processus internes sont manuels. Certains processus sont en fait automatisés par un système créé en 1996 dans PowerBuilder (un outil de conception rapide d'application permettant de créer des applications distribuées) qui est relativement instable et qui offre des fonctionnalités limitées. Ce système est cependant une véritable mine de renseignements qu'il importe de ne pas perdre.

Maplesys (le système actuel) possède des fonctionnalités de vente et de recrutement limitées, mais est très solide en ce qui concerne les processus administratifs de finance et de gestion des ressources humaines. Il a également quelques points faibles en ce qui a trait aux exigences en matière d'architecture technologique (base de données et logiciel). Il est évident qu'un changement s'impose, toutefois, l'entreprise ne sait pas quel produit ou quelle stratégie s'avère le meilleur choix pour aller de l'avant. Maplesoft doit demeurer un chef de file dans son secteur d'activité et tirer parti de certaines technologies de l'information avancées afin d'optimiser son rendement.

L'entreprise devrait-elle opter pour une solution virtuelle (Cloud based solution – hébergée par une autre entreprise que Maplesoft), poursuivre la conception propriétaire ou choisir une solution commerciale (disponible sur le marché) installée sur le serveur local (COTS on-premise)? Donnez les avantages commerciaux et techniques pour chacune des trois options.

Considérant que Maplesoft envisage une expansion géographique et qu'elle prévoit faire des acquisitions. Comment l'outil de gestion de la relation client (CRM) pourrait-il être utilisé dans le cadre de ces activités de développement et quelles répercussions l'architecture aurait-elle sur l'extensibilité, le soutien aux utilisateurs finaux et les références de l'entreprise?

Annexe 1

Vue d'ensemble de l'entreprise¹

Depuis ses humbles débuts en tant que fournisseur de services professionnels en technologie de l'information (TI), Maplesoft Consulting est devenu un chef de file reconnu pour offrir une vaste gamme de solutions en matière de dotation de personnel et de technologie. Nous avons consolidé notre position parmi les sociétés de haute technologie les plus en vue au Canada pendant trois années de suite. De plus, en 2007, l'entreprise a figuré au 127^e rang du classement du Branham Group. Mais nous n'avons pas oublié ce que c'est que d'être une petite entreprise et nous ne l'oublions jamais. Cela fait partie de notre culture. Nous sommes fiers d'être ouverts, accessibles et dynamiques, d'agir en partenariat avec nos clients et nos consultants, plutôt que d'être un simple bureau impersonnel et cloisonné entre quatre murs.

Approche personnalisée.

Nous avons à cœur de promouvoir l'excellence dans la prestation de services personnalisés. Comment respectons-nous cet engagement? Notre philosophie est la suivante : « nous sommes tous des partenaires ». Et nous la mettons en œuvre également auprès de nos employés. Nous embauchons des personnes qui partagent la même passion que celle de nos fondateurs afin d'aider les autres et d'apporter un soutien inconditionnel aux clients. Comment cet engagement se reflète-t-il dans nos activités? Chaque poignée de main, chaque appel téléphonique, chaque réunion en sont le gage. Nous sommes là pour vous offrir les solutions dont vous avez besoin. C'est aussi simple que cela.

Souplesse.

Chaque client possède des défis et des objectifs qui lui sont propres. Et chaque consultant a également ses propres aspirations. C'est pourquoi la première étape de notre processus consiste à vous rencontrer en personne, à vous écouter et à apprendre le fonctionnement de votre entreprise. Nous adaptons ensuite nos services à vos besoins. Nous édifions chaque relation individuellement, en ayant à l'esprit tant votre situation actuelle que vos plans pour l'avenir. Car votre succès est aussi le nôtre.

Expérience.

Maplesoft Consulting réussit à trouver des solutions aux problèmes de dotation de ses clients depuis 1996. Nous avons aidé les ministères gouvernementaux et les entreprises privées à trouver les solutions dont ils avaient besoin. Pour nos clients gouvernementaux, nous disposons d'employés bilingues qui ont une expertise reconnue en approvisionnement et une compréhension approfondie du secteur de la fonction publique. Pour nos clients des entreprises privées, nous offrons une expérience approfondie en dotation de personnel et en technologie, jumelée à la sensibilité nécessaire pour répondre à des objectifs d'entreprise exigeants. Notre dossier est éloquent. Nous pouvons vous aider.

¹ Maplesoft, *Vue d'ensemble de l'entreprise*, [en ligne], 2010.
[http://maplesoftconsulting.com/fr/corporate_overview.php] (Consulté le 3 janvier 2011).

Annexe 2

Énoncé de mission²

Être le premier fournisseur mondial de solutions et de services professionnels

Maplesoft Group mènera ses activités commerciales en respectant les principes clés suivants :

- offrir et conserver un milieu de travail dynamique établi selon un modèle d'entreprise fondé sur l'amélioration continue, la libre communication et la responsabilisation des partenaires où chacun est respecté, valorisé et encouragé à viser l'excellence et à l'atteindre;
- faire en sorte que nos précieux clients et que nos estimés consultants soient, en tout temps, satisfaits;
- s'assurer de se conformer systématiquement aux normes les plus exigeantes en matière de qualité, de service et d'engagement en faveur de nos précieux collègues, clients et consultants, et ce, en tout temps;
- apporter une contribution active et positive au sein des collectivités que nous servons et du milieu dans lequel nous évoluons ensemble;
- comprendre que la rentabilité est essentielle à notre croissance et à notre succès futur.

² Maplesoft, *Énoncé de mission*, [en ligne], 2010. [http://maplesoftconsulting.com/fr/mission_strategy.php]
(Consulté le 3 janvier 2011).

Annexe 3

Secteurs d'activité³

Au cours des années, Maplesoft Consulting a élargi ses services au-delà des services de dotation en personnel de technologie de l'information (TI) pour offrir une vaste gamme de solutions et de services professionnels à nos précieux clients. Nous avons non seulement la capacité d'appuyer des organismes grâce au placement de professionnels hautement qualifiés au sein d'une multitude de domaines d'expertise en demande, mais nous pouvons également offrir des solutions innovatrices pour simplifier l'infrastructure, maximiser le capital humain, éliminer la redondance, minimiser les risques et réduire les menaces dans de nombreux secteurs d'activités. Les secteurs pour lesquels nous offrons des services et du soutien comprennent notamment :

Gestion de l'information et technologie de l'information

Enracinés au coeur de la plaque tournante des technologies de pointe à Ottawa, nous connaissons très bien les secteurs de la gestion de l'information (GI) et de la technologie de l'information. La concurrence mondiale, le besoin incessant d'innover, la sécurité et la nécessité de maîtriser les coûts sont tous des facteurs qui jouent un grand rôle dans les décisions prises par les responsables de la prestation, de l'intégration et de la gestion des systèmes intégrés d'information et technologiques.

Maplesoft Consulting aide depuis longtemps, et avec succès, les organismes dans leurs initiatives de GI et de TI. Que vos besoins comportent la gestion de projets, de documents et de données, la mise au point d'applications, les services en ligne, le progiciel de gestion intégrée (PGI), la planification stratégique, la transformation des activités, l'architecture administrative, l'entreposage de données, la formation, la gestion de produits ou la sécurité, Maplesoft Consulting travaillera avec vous pour vous offrir les solutions appropriées reconnues par l'industrie en matière de planification et de services pour s'assurer que les systèmes administratifs clés de l'ensemble de votre organisme sont hautement normalisés, intégrés, évolutifs et pertinents.

Gouvernement

Afin d'offrir efficacement des services aux différents paliers de gouvernement, les entreprises doivent comprendre les règlements, les objectifs clés, les mandats et les programmes responsables de dicter les besoins opérationnels et techniques au sein des ministères et organismes qu'ils englobent.

Depuis plus de 12 ans, Maplesoft Consulting a appuyé avec succès un grand nombre d'initiatives et de programmes clés au sein de nombreux ministères et organismes fédéraux et provinciaux et d'administrations municipales. C'est grâce à ces résultats

³ Maplesoft, *Secteurs d'activité*, [en ligne], 2010.
[http://maplesoftconsulting.com/fr/services_linesofbusiness.php] (Consulté le 3 janvier 2011).

confirmés que les divers ordres de gouvernement ont reconnu Maplesoft Consulting à titre de fournisseur privilégié de services et de solutions, comme le prouvent nos multiples offres à commandes et arrangements en matière d'approvisionnement.

Chez Maplesoft Consulting, nous sommes en mesure d'aider nos clients gouvernementaux en leur offrant un service, une valeur et des résultats remarquables dans les domaines essentiels des télécommunications, des services d'ordinateur de bureau, de gestion de centres de données et de services de sécurité des TI. Nous y arrivons invariablement grâce à notre capacité de comprendre et d'aider nos clients avec des stratégies d'achat et d'approvisionnement, la prestation de ressources professionnelles ayant les cotes de sécurité nécessaires ainsi que les exigences quant à la langue exprimée par le gouvernement et la prestation de solutions stratégiques et innovatrices respectant les règlements, les normes, les méthodologies et les mandats organisationnels tels que les « services partagés, intégrés et gérés » et la « modernisation ».

Télécommunications

Dans l'environnement concurrentiel d'aujourd'hui, les clients exigent plus que jamais des solutions de télécommunications innovatrices, sécuritaires, solides et mondiales qui sont simples à utiliser, faciles à intégrer, très évolutives et qui se déploient rapidement.

Que votre réseau soit « câblé » ou « sans fil », Maplesoft Consulting possède un réseau complet de ressources, de partenariats et de solutions afin de vous aider à relever les défis auxquels se heurtent de nombreux fournisseurs qui dominent le marché actuel, ainsi que leurs organismes clients des secteurs publics et privés.

Que vos besoins soient particuliers à la consultation en matière de sécurité entourant les réseaux et les applications de la prochaine génération, de voix, d'infrastructure pour réseaux de données ou de voix par IP, de continuité des opérations ou de reprise après sinistre, de solutions en matière de service de dépannage, de services de virtualisation ou de mobilité des entreprises, Maplesoft Consulting possède la capacité stratégique et opérationnelle pour « intégrer mondialement » vos besoins en matière de télécommunications au moyen de stratégies et de solutions innovatrices qui amélioreront les processus et l'infrastructure, tout en réduisant les frais totaux de propriété et en transformant votre façon de fonctionner.

Soins de santé

L'augmentation des coûts de fonctionnement et le vieillissement de la population nord-américaine ont des répercussions sur le domaine des soins de santé d'une multitude de façons. À mesure que l'efficacité devient de plus en plus importante, il est essentiel que les organismes offrant des soins de santé utilisent au mieux leur temps et leurs ressources tout en réduisant également les coûts toujours croissants liés à la prestation de services. Maplesoft Consulting peut vous aider en collaborant avec vous et vous assurer que votre organisme offrant des soins de santé utilise, dans la mesure du possible, ses meilleurs atouts, c'est-à-dire ses professionnels, pour obtenir un retour sur investissement.

De concert avec vous, nous nous occuperons de la planification, de l'élaboration, de l'intégration et de la gestion des volets essentiels de l'administration, des services et de GI/TI au sein de votre infrastructure de soins de santé. Nous comprenons les contraintes de temps et les limites financières auxquelles se heurtent les fournisseurs de services de santé et les médecins praticiens d'aujourd'hui en raison des fonctions administratives de leurs opérations. Grâce à notre fructueux modèle de services de gestion, nous pouvons largement compenser les fardeaux administratifs auxquels se heurtent les fournisseurs de services de soins de santé et les médecins praticiens. En simplifiant et en intégrant bon nombre de processus administratifs et opérationnels à l'aide de ce modèle de gestion de soins de santé, nous vous permettons non seulement de vous concentrer sur la prestation essentielle de services de soins de santé, mais nous vous offrons également une plateforme pour réduire certains des coûts liés à votre infrastructure opérationnelle au moyen de services communs et partagés.

Énergie et services publics

Les entreprises des secteurs de l'énergie et des services publics doivent aujourd'hui faire face à des défis considérables, dictés par l'augmentation du nombre de règlements, les lois environnementales, la concurrence et la demande. Cette situation exerce des pressions sur les entreprises qui doivent investir des sommes considérables dans leur infrastructure de GI/TI comme jamais elles ne l'avaient fait auparavant. Les dirigeants et les décideurs se sont rendu compte qu'il est absolument essentiel d'investir dans leur infrastructure de GI/TI comme jamais pour prendre des décisions opérationnelles essentielles qui instillent la découverte et la prestation de sources d'énergie nouvelles et de remplacement, tout en assurant l'atteinte et le maintien de la conformité réglementaire.

C'est là où Maplesoft Consulting peut vous aider. Nous avons fait nos preuves et nous pouvons mettre à votre disposition des experts propres à chaque secteur d'activité et des solutions éprouvées pour relever les défis opérationnels et techniques très complexes auxquels vous devez faire face. Nous comprenons bien l'importance de la modélisation et de la visualisation, la gestion d'une grande entreprise et le traitement essentiel des transactions s'appliquant à vos besoins uniques individuels en matière de « découverte et de prestation ». Nous comprenons également très bien les services et les solutions et les appliquons en vue d'une intégration sans heurts en respectant les diverses normes de l'industrie en matière de solutions logicielles mises en oeuvre par une « tierce partie ». Ces services et solutions forment la base des infrastructures de GI/TI fondamentales des secteurs de l'énergie et des services publics.

Finances

Sous la pression d'un marché extrêmement instable, des questions telles que la sécurité, l'intégrité et les processus selon lesquels les entreprises instillent la responsabilité, l'efficacité et la responsabilisation financières n'ont jamais été aussi importantes, tout comme la demande de professionnels et de solutions visant à contrebalancer les défis importants que doivent relever les dirigeants d'entreprises et les directeurs des services financiers aujourd'hui.

Maplesoft Consulting a joué un rôle crucial en aidant ses clients à s'occuper de leurs initiatives financières depuis plus de 12 ans. Nous pouvons vous aider en mettant à

vos services et solutions pour traiter, gérer et intégrer les processus financiers complexes et les systèmes de GI et de TI pertinents qui sont essentiels à votre bien-être organisationnel. Que nous travaillions directement avec des entreprises offrant des services financiers ou que nous appuyions les secteurs privés et publics, Maplesoft Consulting possède une gamme de services et des solutions reconnues pour répondre à vos besoins financiers. Qu'il s'agisse de systèmes administratifs, de la gestion des risques, de l'élaboration de systèmes financiers, de l'entretien, en passant par un soutien au moyen de l'analyse de valeur et de rentabilité et de l'analyse des systèmes, des finances de l'entreprise et de la responsabilisation, ou de la conformité réglementaire et de la vérification, nous sommes en mesure d'aider nos précieux clients dans leurs efforts visant à instiller la responsabilité et l'efficacité financières exigées dans le milieu organisationnel d'aujourd'hui.