

High-tech et système d'information: numérique: les défis

Rendre disponible l'ensemble des ressources, des applications, des données de l'entreprise ou d'un service, à l'ensemble de ses collaborateurs, partenaires et clients, selon leur profil et quels que soient l'heure, le terminal, le système de communication mis en œuvre, telle est la quête des responsables des systèmes d'information.

Tout ceci s'additionne, bien sûr, sans que l'on doive perdre de vue l'évolutivité, le respect des standards et de l'interopérabilité, avec une qualité de service optimal, un niveau de sécurité élevé et au meilleur coût.

Il était une fois...

Au fil des décennies, l'informatique, puis les réseaux et les télécoms, ont permis de constituer le système nerveux des entreprises. Tout d'abord en interne pour gérer, planifier, produire, partager et communiquer. La vague Internet avec ses standards (le protocole TCP/IP, le navigateur Web, les formats multi-plates-formes?) a entraîné de grandes évolutions comme la disponibilité 24/24 et 7/7 du système d'information, l'ouverture et l'accessibilité des applications, le temps réel généralisé, la webisation et la haute disponibilité des applications ainsi que la prise en compte réelle de la relation client (CRM, *Customer relationship management*) multicanaux. Les notions d'évolutivité, de sécurisation et d'interopérabilité sont de plus en plus cruciales, les systèmes devant communiquer, s'interconnecter pour s'insérer dans des processus plus globaux.

Les défis actuels

La prise en compte et l'intégration des infrastructures sans fils (hotspots, WiFi, GPRS/UMTS, satellite, numérique terrestre?), la mise en place de systèmes d'identification et d'authentification à la fois souples pour l'utilisateur, le citoyen, l'employé et toujours plus efficaces pour le responsable de la sécurité et du système d'information sont autant de défis à relever tout en s'appuyant sur l'existant et sans hypothéquer l'avenir. En outre, la gestion et la publication de contenu réellement multimédia, l'approche WebServices/Open Source sont également au cœur des préoccupations de toutes les entreprises et des administrations aujourd'hui.

Le grand projet e-administration européen et son échéance de 2007 est un des grands chantiers actuel. L'approche encore très marketing, d'informatique à la demande, séduit pourtant les responsables des systèmes d'information qui doivent montrer à la Direction Générale que l'argent investi dans le système d'information et dans les technologies crée de la valeur ajoutée en pérennisant son patrimoine.

L'entrée dans l'ère du numérique à vivre

La numérisation des processus, des données, des services, -en incluant aussi consommateurs ou grand public-, est en passe de réunir de grands acteurs de l'informatique, des télécommunications et de l'électronique hi-fi, vidéo, home-cinéma...

La déferlante de e-commerce, à l'origine de la bulle spéculative de la fin du siècle dernier arrive réellement. Le nombre de téléphones portables, d'ordinateurs et de produits communicants augmente très vite pour atteindre le milliard en 2004. La phase de découverte des utilisateurs est réalisée. Ils attendent désormais de véritables services et des offres alléchantes en termes d'usage. Le bouillonnement autour de la musique, de la photo numérique et des transactions en est l'une des illustrations vivantes.

Pascal Minguet

www.tmhc.info