# Dynamiser sa croissance grâce à des stratégies d'externalisation d'une IT modernisée

## Étude de cas : Sloan Valve

### L'efficacité pilotant l'innovation

Depuis 1906, la société Sloan Valve est le leader mondial dans la fabrication de systèmes de plomberie commerciale. La réussite de la société provient de son engagement à fournir des produits haute qualité d'utilisation rationnelle de l'eau (robinets de chasse, robinets électroniques, distributeurs de savon et systèmes de lavabos) destinés aux marchés commerciaux, industriels et institutionnels dans le monde entier. Pionnière du mouvement de la construction écologique, la société n'a de cesse de créer de meilleurs produits dotés de technologie maximisant l'efficacité et réduisant les déchets.

Mais cet engagement à créer de l'efficacité ne se limite pas aux produits et aux solutions. C'est un mantra profondément enraciné dans chaque aspect de l'entreprise, y compris dans la propre infrastructure informatique de Sloan. Pour Tom Coleman, directeur des systèmes informatiques chez Sloan, atteindre l'efficacité était devenue la priorité numéro un et cela nécessitait une mutation dans la stratégie informatique : ne plus chercher à tout avoir en interne, mais faire migrer des applications comme SAP vers un modèle de services cloud hybride.

« Je serai franc. Au départ, je n'étais pas favorable à l'externalisation. L'entreprise me paie pour gérer notre environnement et externaliser me donnait l'impression de payer quelqu'un d'autre pour faire notre travail », déclare Coleman. « Mais, avec l'expansion de notre activité, mon souci majeur et celui de mon équipe a été de soutenir la stratégie de l'entreprise et de travailler avec les unités commerciales pour, via la technologie, rendre possibles la chaîne d'approvisionnement, le commerce numérique, le cycle de vie des produits et les initiatives d'ingénierie. Pas de créer des serveurs, d'effectuer des mises à niveau et de gérer des bases de données.

### Évaluer l'infrastructure informatique actuelle

Historiquement, Sloan avait toujours maintenu en interne la totalité de son infrastructure informatique, y compris son centre de données. Cette approche était adaptée à son activité, mais la croissance de la société et l'évolution des besoins technologiques ont fini par rendre difficile et onéreux de la maintenir. Quand la pression sur les ressources pour équilibrer les opérations quotidiennes et les initiatives stratégiques fut de plus en plus évidente, Coleman s'est décidé à explorer l'externalisation des fonctions davantage orientées services, comme l'ERP.

Nous avons un directeur financier qui, d'une année sur l'autre, fait tout son possible pour maintenir fermement les augmentations de dépenses d'exploitation à un niveau minimum », déclare Coleman.

> **« Après avoir envisagé comment faire évoluer au mieux notre environnement informatique pour accompagner la croissance de notre activité, il est rapidement apparu que l'option la plus économique était l'externalisation. »**

« Pour la créer et la gérer nous-mêmes, il nous aurait fallu augmenter de manière considérable notre personnel interne, nos matériels, nos équipements de refroidissement, nos systèmes de sauvegarde et de redondance, notre sécurité physique, notre couverture 24 h/24, 7 j/7 et un tas d'autres ressources et capacités. C'était totalement impossible de nous offrir et de maintenir ce type d'investissement. En revanche, l'externalisation nous apportait tout ce dont nous avions besoin tout en permettant à mon équipe de se concentrer sur la stratégie informatique. »

## L'avantage concurrentiel

C'est là que Coleman et son équipe commencèrent à rechercher de potentiels partenaires d'externalisation. Bien que le coût fût un élément à prendre en compte, ce n'était pas le critère principal. « La disponibilité était le plus important. Vous obtenez ce pour quoi vous payez et ce n'était pas un domaine sur lequel nous voulions lésiner. C'est pourquoi la capacité à faire preuve de performances supérieures, d'une disponibilité permanente et d'une excellence générale de services l'a emporté sur tout le reste », souligne Coleman.

Autre exigence importante : la simplicité – la capacité à exercer notre activité en toute facilité, opposée à la complexité et au fatras procédurier. « Nous nous aventurions en terrain inconnu et nous avions besoin d'un partenaire capable de travailler avec nous et de s'adapter à l'évolution de nos besoins. L'agilité était vitale. Nous ne voulions pas d'un partenaire qui nous oppose en permanence les termes du contrat. »

Finalement, Sloan a choisi Symmetry parmi cinq candidats. Symmetry est leader dans les services de gestion d'applications SAP et d'hébergement cloud hybride. Ayant déjà eu plusieurs fois l'occasion de collaborer avec Symmetry, Sloan connaissait bien la qualité de ses services, son expertise SAP, et sa réputation dans le domaine des services de cloud hybride.

Mais ce n'est pas uniquement cette expérience positive passée qui a motivé le choix de Symmetry par Sloan. Comme le fait remarquer Coleman, « des solutions, que nous avons évaluées, Symmetry n'était pas la moins onéreuse ; mais Symmetry se distinguait nettement dans quelques domaines clés importants pour nous. Tout d'abord, ils ont d'entrée de jeu fait preuve d'une grande clarté. À toutes les étapes, il a été très facile d'avoir affaire à eux, y compris avec le devis. Ensuite, ils ont été incroyablement souples. Résoudre les détails d'un projet aussi important que celui-ci peut être une véritable gageure, particulièrement lorsque autant d'intervenants sont impliqués d'un côté comme de l'autre, et Symmetry a été formidable tout au long du processus. »

Coleman continue : « L'autre chose qui m'a frappé chez Symmetry, c'est qu'ils nous ressemblaient davantage. Sloan est une société qui croit plus dans les relations que dans les contrats, et nous voulions un partenaire pour qui ce soit la même chose. C'est exactement ce que nous avons ressenti chez Symmetry et cette intuition s'est systématiquement vérifiée. Leur engagement pour notre réussite les distinguait du lot et cela a été l'une des principales raisons qui explique notre choix final. »

## Moderniser son IT avec le bon partenaire

En collaboration avec l'équipe Symmetry, Sloan implémente le service d'hébergement, service phare de Symmetry ; SAP Basis, le service de gestion de base ; et le service de reprise après incident ; sans oublier l'offre primée ControlPanelGRC®. Auparavant, Sloan n'utilisait pas de solution de gouvernance, de gestion des risques et de conformité. Sloan a décidé d'étendre le projet pour profiter des capacités de Symmetry dans ce domaine.

Le projet sera terminé dans les mois qui viennent, et dans les délais, puisque tout se passe bien et comme prévu. Coleman poursuit : « Nous harmonisons plusieurs parties d'environnement, ce qui n'est pas chose facile. Notre objectif final est de mettre en service sans problèmes et la manière dont cela s'est passé jusqu'ici pour le projet me donne toute confiance que, grâce à Symmetry, nous y parviendrons. »

**Rétrospectivement, que pense Coleman de sa décision d'externaliser et de passer à un modèle de cloud hybride ?** « En fait, dans l'environnement actuel, vous ne pouvez pas tout avoir en interne, même si vous le voulez. Un modèle de cloud hybride est la seule approche raisonnable. Une société qui envisage la migration doit se demander si elle dispose des équipements, des personnes et de l'expertise pour pouvoir tout gérer toute seule. Il y a de fortes chances que, comme pour nous et comme pour la plupart des entreprises, la réponse soit non. Et c'est ce qui fait de l'externalisation (même de quelque chose d'aussi fondamental que votre infrastructure ERP) une solution incontournable en fin de compte. Le tout est de trouver le bon partenaire, qui vous aidera à y parvenir et, pour nous, ce partenaire, c'est Symmetry. »

SAP est la marque commerciale de SAP AG en Allemagne et dans plusieurs autres pays. Tous les autres produits mentionnés dans le présent document sont des marques commerciales déposées par leurs sociétés respectives.

Pour plus d'informations, contactez notre Département Business Development ou visitez notre site web :

**888 796 2677**
SymmetryCorp.com
salesinfo@symmetrycorp.com