• LE SERVICE

Artisan référenceur. Du webmarketing hôtelier

Quand Thomas Yung a commencé sa vie professionnelle après un BTS Hôtellerie et une maîtrise en gestion hôtelière, il était loin d'imaginer que, quelques années plus tard, il donnerait des conférences dans toute la France et écrirait un livre sur les outils du Web hôtelier... En 1999, ce passionné du monde du numérique, monte une entreprise de formation aux nouvelles technologies, à l'heure où Internet commence tout juste à se développer. Après un passage en tant que formateur-consultant pour un éditeur de logiciels destinés à l'hôtellerie, il rachète un hôtel à Amboise avec son épouse. « En quatre ans, nous avons redonné une image à l'hôtel en nous appuyant sur Internet et notre site web pour toute notre stratégie de communication », raconte-t-il.

Le couple vend en 2009. Après avoir cherché en vain, le couple décide de créer une nouvelle entreprise, Artisan Référenceur il y a trois ans. « Notre idée a été de proposer aux hôteliers notre aide dans un domaine que l'on maîtrise : le webmarketing hôtelier. »

Concrètement, l'entreprise a deux domaines d'activités principaux : l'animation de conférences, de séminaires et de formations pour des hôteliers, des chambres de commerce, etc, ainsi que le consulting pour accompagner et conseiller les hôteliers dans leur stratégie de développement. Gestion de la e-réputation, animation des réseaux sociaux, amélioration de la visibilité des établissements ou encore conservation de l'indépendance commerciale face aux géants de la réservation en ligne... Thomas Yung propose un panel de formations destiné à couvrir les domaines que les hôteliers ont du mal à apprivoiser. « Il y a une vraie demande, beaucoup de directeurs sont dépassés face à l'arrivée de tous les outils numériques et ont besoin d'aide pour comprendre comment mettre cette révolution numérique au service de l'hôtel et de ses clients », souligne le consultant.

www.artisan-referenceur.fr

• EN BREF

Strego
Une agence à Lorient

Le cabinet d'expertise comptable ouvre sa 6e agence à Lorient, renforçant sa présence en Bretagne après la création des bureaux de Dinan, Rennes et Vannes. La nouvelle agence comptera 4 salariés, dont 3 sont déjà intégrés au sein du groupe. Le groupe Strego emploie 80 collaborateurs dans le grand ouest pour un chiffre d'affaires de 6,2 M€ en 2013.

Help Confort
Ouverture à Beaucouzé

Le réseau de franchise en dépannage et urgences domestiques toulousain, Help Confort, continue à se déployer dans l'ouest de la France avec l'ouverture d'une agence à Beaucouzé. Dirigée par Christophe Giraudon, elle emploie un salarié et 2 nouveaux recrutements sont prévus pour 2015. Le réseau, qui compte 60 agences (dont 6 ouvertes en 2014) est déjà présent au Mans, La Roche-sur-Yon et Pornichet. Il devrait atteindre 90 agences fin 2015. Le droit d'entrée de la franchise s'élève à 40.000 €.

KFC
Un restaurant à Angers

Après l'ouverture d'un restaurant à Cholet fin 2013, l'enseigne américaine de restauration rapide KFC (Kentucky fried chicken) poursuit son implantation sur le Maine-et-Loire en s'installant à Angers. Le restaurant ouvrira ses portes fin novembre à l'Espace Anjou. Le projet est porté par Anthony Avenard, qui possède en franchise les restaurants KFC de Cholet et La Roche-sur-Yon (ouvert en juin 2013). Une cinquantaine de recrutements en CDI sont annoncés. Le réseau KFC qui compte actuellement 168 implantations en France envisage de doubler le nombre de ses restaurants ouverts en France pour arriver à 300 établissements fin 2017.

Lybernet Assurances. Des locaux version Google

• ASSURANCES Avant de s'installer à Lineo, Lybernet a effectué un gros travail collaboratif de 18 mois sur le futur aménagement des lieux. Le résultat est étonnant.

L'aménagement innovant de ses nouveaux locaux (ici, un espace modulable salle de réunion / espace détente) « participe aux futures recrutements », souligne l'assureur. Les lieux peuvent encore accueillir 50 personnes.

Quand on pénètre dans les locaux de Lybernet Assurances, difficile de ne pas penser à Google en voyant les open spaces, les salles de repos, de détente, la table de ping-pong, les casiers citoyennes et les cours de body combat du midi avec un vidéo-projecteur... Installée depuis juillet 2014 dans l'immeuble Lineo, premier bâtiment tertiaire du nouveau quartier Saint-Serge à Angers, cette filiale du groupe Covea-MMA, spécialisée dans la distribution d'assurance de biens à distance sur Internet à téléphonie principalement sous marque blanche, a travaillé durant 18 mois, en collaboration avec ses salariés, à l'aménagement de son espace de travail. Un espace pensé comme un outil au service de la performance de l'entreprise mais également du bien-être de ses salariés. Et surtout, une première à Angers.

Des idées suggérées par les salariés

« C'est un vrai travail d'équipe », souligne Michel Flack, le directeur des ressources de Lybernet. L'assureur, qui a dû gérer une période de forte croissance avec l'obtention en 2012 d'un marché avec Carrefour Assurances, a vu son volume de contrats passer de 100 000 à 400 000 en un an et son effectif de 60 à 160 salariés. Installée dans le bâtiment Eurolabs près de la gare depuis 2005, elle fait le choix du futur bâtiment Lineo dès l'été 2012.

« En attendant l'achèvement des travaux, on a piloté la transition avec deux sites relais, à Trélazé et à Cristalis, de novembre 2012 à juillet 2014. » C'est en arrivant à Trélazé que l'entreprise commence à repenser ses espaces de travail. « On a réfléchi à un environnement plus clair et très coloré, sur les aspects physiques... Nous avons commencé à faire sauter les barrières des bureaux et des boxes en aménageant des open spaces sans obligation pour ceux qui ne le souhaitaient pas, notre objectif a été de favoriser l'adhésion. » Même le dg, Thierry Crahes, a quitté son bureau pour rallier un des vrais espaces ouverts. « Certains étaient réfractaires au début, reconnaît Michel Flack, mais finalement, nos salariés de la gare ont vite "savoir" vivre d'Angevent. »

En mai 2013, un intranet collaboratif est lancé sur la modélisation des salles de réunion. « Chacun peut y lancer une discussion, on a lancé des appels pour le choix des signalétiques... On a permis de multiplier les échanges. Beaucoup d'idées ont été apportées par les salariés, comme la salle de jeux dont nous avons fait un espace modulable : salle de réunion/détente à Lineo. » Un comité d'ambassadeurs, composé de salariés des différents services a été constitué, suite de la création d'un groupe de 30 "architectes" Lineo. Le résultat ? Toutes les bonnes idées testées à Trélazé sont été reproduites à Lineo sur 3 000 m², répartis sur trois étages, avec toujours quelques espaces plus individuels à réserver à l'avance. Petit plus par rapport au site précédent : la mise en place, début novembre, d'une plateforme de commande de repas en ligne avec Claire Cruchet avec livraison sur place. « En terme de management, tout cela est très bénéfique et participe à nos futurs recrutements. » reconnaît Michel Flack. Sur le coût de l'aménagement des lieux et l'intervention du cabinet parisien Espace Identité sur la partie création de l'univers de travail, l'assureur préfère rester discret. Mais il assure volontiers que « la mobilier blanc ou de couleur n'est pas plus cher que le noir. Tous nos luminaires viennent de Ikea ou Maison du Monde. » De quoi donner des idées...

SÉVERINE HAUCHARD

LYBERNET ASSURANCES
Angers
Dirigeant : Thierry Crahes
CA 2013 : 32 M€
160 salariés
www.lybernet.fr

Go-to-Cloud ! Oui mais comment ?

En quelques années, l'idée de disposer de son IT sous forme de services mensuels s'est imposée comme une évidence. Toutes les entreprises sont prêtes à vivre les bénéfices proposés par l'IT as a Service, par le Saas, avec des approches Cloud privé ou Cloud public. Mais sont-elles vraiment préparées à cette transition ?

Jérôme Monmaneix nous donne la vision de l'IT as a Service d'Adista, Opérateur de Services Hébergés, en insistant sur les phases d'audit et de migration.

Transition vers le Cloud : un constat partagé avec nos clients

On ne devrait pas se lancer dans un projet Cloud sans étude préalable au risque de se retrouver dans une simple loi de Pareto, et du mauvais côté du 80/20 ! Essentielle également l'identification de son partenaire sur des critères comme la modularité de ses services, sur l'accompagnement proposé et sur sa capacité à construire une solution hybride si nécessaire. L'expérience de l'IT en mode service d'Adista repose sur 15 ans d'expérience de l'hébergement, du métier d'opérateur. Elle s'appuie également sur une connaissance forte des métiers de l'entreprise. Pour nous, en 2015, il faudra toujours affirmer que les entreprises ne sont pas préparées à une transition vers ce nouveau modèle de consommation de l'informatique. Ce constat, nos clients le partagent avec nous dès les premiers entretiens : c'est justement là que réside notre valeur ajoutée.

Le Go-To-Cloud : audit, build et run !

Chaque entreprise a ses besoins propres. C'est pourquoi la phase d'audit est cruciale. Le partenaire d'Adista est de fois intervenu dans cette phase des ingénieurs télécommunications, sécurité, systèmes, stockage... Ensuite, vient la phase de migration vers ce « Cloud » personnalisé. Notre constat est sans appel : cette phase est souvent négligée alors qu'elle vitale.

Pourtant les métiers d'IT, sont reconnus pour ce qui est des bonnes pratiques dédiées à l'IT, avec une adoption fréquente. Aujourd'hui dans les entreprises, mais beaucoup examinent le run avec retard, quand le build peut avoir de lourdes conséquences sur la vie de l'entreprise. Pour Adista, run et build sont aussi importants. A l'audit de garantir un build respectueux des exigences des clients, une migration réussie, avec la prise en compte du transfert des données, de la gestion des droits d'accès par exemple.

So What ?

Au-delà d'une relation traditionnelle client fournisseur, l'IT as a Service nécessite une autre philosophie de la relation client. Le « Cloud » Adista est différent, car il n'est pas un Cloud public, certes, mais surtout parce qu'il tisse les liens d'une mutualisation à outrance qui va booster le SI d'une entreprise, quand il est essentiel de s'approprier les enjeux stratégiques.

Nos équipes de gestion des Services Managés travaillent en toute transparence avec les DSI des clients, avec un objectif défini ensemble, reposant sur les niveaux de services requis par les directions métier. Le bons de nos services de supervision et d'exploitation est de leur permettre de se recentrer sur les activités à forte valeur ajoutée.

Adista Opérateur de Services Hébergés

Pour en savoir plus :
www.adista.fr