

Net Streams

Partenaire Microsoft SPLA, Net Streams lance un diagnostic de conformité de son parc logiciel avec l'accompagnement de Crayon France afin d'améliorer la gestion de ses actifs et d'optimiser les solutions offertes à ses clients

Hébergeur depuis 1997 et partenaire Microsoft SPLA (Services Provider License Agreement) depuis 10 ans, Net Streams a profité de l'opportunité offerte par Microsoft de les aider à réaliser une revue de ses actifs logiciels. Objectifs : vérifier la conformité de son parc logiciel, optimiser ses usages et sensibiliser ses équipes techniques. Très satisfaite par une opération jugée rentable à tous les niveaux, la société a même utilisé ce diagnostic comme un outil marketing pour communiquer sur le sérieux de son offre et l'intérêt qu'elle porte à l'optimisation des solutions proposées à ses clients.

Panorama de la solution

En bref

Depuis sa création en 1997, Net Streams a toujours eu pour objectifs d'être reconnue par ses clients pour son honnêteté et son expertise technique et par ses ingénieurs pour la qualité de projets. Installée à Courbevoie (92), son métier est de concevoir, mettre en œuvre et assurer le maintien en conditions opérationnelles des infrastructures systèmes, stockages, réseaux et sécurité de ses clients.
www.net-streams.fr

Mission

Vérifier et optimiser les usages de licences en mode SPLA grâce à une revue de conformité SAM préventive.

Enjeux du projet

Gagner en conformité et en efficacité tout en disposant d'un atout compétitif face aux clients et aux concurrents.

Fondé en 1997, Net Streams est spécialisé dans les services hébergés, la mise en œuvre d'architectures informatiques et le maintien en condition opérationnelle des infrastructures internes de ses clients. Très tôt, la société s'est intéressée au contrat de licences SPLA (Services Provider License Agreement) de Microsoft. « L'offre nous paraissait complètement adaptée aux clients, explique Valéry Baudouin, le PDG de la société. Un seul interlocuteur, une offre plus claire, une facturation à l'usage... Mais le contrat SPLA est un document assez complet avec de nombreuses clauses pas toujours faciles à décrypter pour un nouveau partenaire. Même en faisant très attention, on n'est jamais certain de ne rien rater ni à l'abri d'une mauvaise interprétation. C'est pourquoi nous avons tout de suite adhéré à l'idée proposée par Microsoft d'une revue de conformité "préventive". Réalisée à notre rythme, sans pression et dans un climat sympathique, elle constituait une sorte de BAC blanc nous offrant la possibilité de nous améliorer là où nous aurions été mauvais ».

Le besoin : vérifier la conformité et optimiser les usages

Réalisé par la société Crayon, partenaire Microsoft Gold spécialisé dans la gestion des actifs logiciels (*Software Asset Management*, ou SAM) avec une expertise pointue dans le domaine de l'hébergement, le diagnostic de conformité répondait à plusieurs objectifs pour Net Streams.

Tout d'abord, la société voulait s'assurer qu'elle avait bien interprété les règles du contrat Microsoft SPLA. Dans un second temps, elle souhaitait savoir si ses usages de licences pouvaient être encore optimisés au travers de règles légales qui lui auraient échappées. Enfin, elle cherchait aussi à vérifier que les données collectées et conservées correspondaient bien aux attentes de Microsoft.

Au passage, Net Streams a profité de cette opportunité pour sensibiliser ses équipes, la gestion des licences étant rarement une des premières préoccupations du personnel technique et ce, quelle que soit la société.



« Cette revue de conformité est la preuve du sérieux de notre offre et indique clairement que nous ne faisons pas courir de risque à nos clients »

Valéry Baudouin, PDG

La solution : le diagnostic Software Asset Management (SAM)

La revue de conformité a duré trois mois mais n'a monopolisé que 10 jours-homme chez Net Streams. « Nous avons procédé par phases itératives. Les consultants de Crayon se sont en effet adaptés à notre rythme afin de ne pas perturber nos activités. C'est d'ailleurs un des grands points fort de ce travail : l'équipe Crayon est non seulement très compétente sur les usages des licences et le métier d'hébergeur mais également très respectueuse des individus et des impératifs métiers », note Valéry Baudouin.

Pendant la première phase du diagnostic, Net Streams a présenté ses activités, les profils de ses clients, ses environnements, les informations collectées ou encore les

« En dix ans de contrat SPLA, cette revue de conformité à forte valeur ajoutée est probablement la meilleure initiative que Microsoft nous ait jamais proposée. Nous sommes plus sereins, plus efficaces et plus compétitifs »
Valéry Baudoin, PDG

processus utilisés pour conserver ces informations. Crayon a procédé à un inventaire des serveurs et des applications et demandé des informations complémentaires afin de compléter son analyse de la situation. « Chez un hébergeur, les infrastructures évoluent beaucoup et il n'est pas toujours aisé de comprendre les écarts, explique Alexandre Chimenti, consultant senior SAM chez Crayon, en charge de la revue de conformité chez Net Streams. Or, il n'existe pas d'outil miracle pour vérifier la conformité. Ce type de contrôle repose sur un ensemble d'outils, une méthodologie qui doit être adaptée à l'environnement du client et beaucoup de pédagogie afin de lui permettre de mieux comprendre les droits et les devoirs d'un hébergeur ».

En fin de mission, Crayon a fourni un rapport de synthèse à Net Streams, comportant bien entendu les points de non-conformité relevés mais aussi des recommandations et des conseils pour améliorer ses usages. « Leur intervention n'a jamais été dérangeante, les demandes étaient toujours justifiées, ce qui nous a permis d'adhérer complètement à la démarche, précise le PDG de Net Streams. Avoir l'avis d'un tiers extérieur à l'entreprise avec une vraie maturité sur la question et une approche très pédagogique a eu plus de poids que je ne l'avais imaginé au départ. Même les équipes techniques ont été sensibilisées ! Leur perception du sujet en a été radicalement changée et elles sont aujourd'hui beaucoup plus vigilantes lorsqu'elles créent une nouvelle machine virtuelle, par exemple ».

Bénéfices : processus optimisés, réduction des risques et avantage concurrentiel

A l'heure du bilan, Valéry Baudoin résume très simplement la question : « en dix ans de contrat SPLA, c'est la meilleure

initiative que Microsoft ait jamais eue ! Nous avons beaucoup appris et sommes tellement satisfaits de la démarche que nous l'avons proposée à nos clients ».

Pour le PDG de Net Streams, l'opération est largement rentable. La société a gagné en tranquillité d'esprit : elle sait que ses pratiques sont désormais conformes aux clauses du contrat. « Microsoft a d'ailleurs eu l'intelligence de comprendre que ces anomalies étaient involontaires et nous a laissé le temps de les corriger en tenant compte de nos contraintes métier. Nous avons ainsi bénéficié d'un délai qui nous a permis d'expliquer sereinement la situation à nos clients pour ensuite agir en conséquence », souligne Valéry Baudoin.

Grâce aux pistes d'amélioration des processus techniques internes et de collecte de l'information identifiés par Crayon, Net Streams a gagné en efficacité. Parallèlement, la société possède aujourd'hui une connaissance qui lui permet d'optimiser ses investissements en licences, point particulièrement important en termes d'efficacité économique pour un hébergeur vis-à-vis de ses concurrents mais aussi de ses clients.

Rassuré et plus efficace, Net Streams est aussi aujourd'hui un hébergeur possédant un atout stratégique concurrentiel très important selon son PDG : « Nous avons beaucoup communiqué sur cette revue de conformité car dans une certaine mesure, elle est la preuve du sérieux de notre offre et indique clairement que nous ne faisons pas courir de risque à nos clients. Au passage, nous en avons profité pour les sensibiliser à une valeur dont ils n'ont pas toujours conscience. En d'autres termes, nous avons transformé cet audit en outil marketing sur lequel nous ne cessons de capitaliser » ■



Bénéfices

- Garanties de conformité
- Optimisation des processus techniques et de collecte
- Optimisation des coûts sur les licences
- Avantage compétitif pour les clients : solutions au meilleur coût
- ROI inférieur à 12 mois



Services mis en œuvre

- Revue de conformité SAM (Software Asset Management)

Partenaire

Fondée en 2002, Crayon propose des services liés aux logiciels et aux licences afin d'aider les entreprises et les partenaires hébergeurs à planifier et gérer les coûts et la conformité des licences. La société compte 100 consultants qualifiés en Gestion des Actifs Logiciels (SAM) ce qui constitue la plus grande équipe de consultants certifiés en Europe. Elle s'est vue décerner le titre de « World Wide SAM Partner » de l'année 2013 par Microsoft.
www.crayon.com/fr