

COMPAQ

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez nous appeler au 1 800 567-1616 ou visitez notre site Web au www.compaq.ca

TECHmologies

LES AFFAIRES

Informatique et gestion

Gestion des risques

Une foule de risques sont liés au déroulement et au coût d'un projet informatique, encore plus si l'entreprise est en croissance. L'implantation technique peut être de courte durée, mais la communication aux employés et la formation seront faites à plus long terme p. T2

Gestion du personnel

L'aspect humain doit être planifié au même titre que le côté technique. Tout changement informatique crée de l'inconfort et a un impact sur le personnel. Une entreprise qui veut que ses employés l'appuient dans son développement doit s'en tenir à trois principes de base : informer, consulter et former p. T3

Innovation

En association avec **SAP, N.E.T. Research** a conçu et développé une application qui contrôle de façon efficace l'environnement complexe et dynamique des affaires. Doté d'une intelligence artificielle et interactif, le *Cockpit de gestion* permet des réactions rapides. Aux dernières nouvelles, 50 grandes entreprises dans le monde faisaient usage de ce programme p. T7

Formation

La nouvelle maîtrise en gestion manufacturière de l'**Université McGill** met l'accent sur les nouveaux usages de l'informatique dans la production des biens eux-mêmes et dans les prises de décisions qui relèvent de la gestion proprement dite p. T11



Danielle Turgeon

Comment planifier un projet dans un secteur en perpétuel mouvement ? En informatique, établir des échéanciers et planifier des budgets qui seront respectés tiennent presque du miracle.

Combien de fois avons-nous entendu qu'après avoir investi des millions dans une nouvelle implantation, des entreprises ont tout laissé tomber pour revenir en arrière. Trop long, trop coûteux.

D'ailleurs, les résultats d'une enquête effectuée par **KPMG** au Canada révèlent que trois projets sur quatre dépassent leur échéancier de 30 % ou plus, et plus de la moitié excèdent leur budget de façon considérable.

« L'élément principal des retards n'est pas du côté des logiciels ou du matériel informatique, indique

Richard Bisson, directeur principal, services stratégiques et technologie de **KPMG**. Il tient avant tout à une mauvaise évaluation de la situation réelle et de l'effort requis pour faire le projet. »

Il n'y a pas tous les ans des projets majeurs qui touchent l'ensemble des opérations et, dans la plupart des cas, les employés en place n'ont aucune idée de l'ampleur que cela prendra.

Il faut freiner l'adoption des nouvelles technologies

Tout va trop vite

Serge Beauchemin, président de **3-Soft**, attribue la difficulté de gestion à une raison bien simple : tout va trop vite.

Bien sûr, il y a la technologie qui évolue. Les nouvelles versions de logiciels et les équipements ne cessent d'être modifiés. Il arrive qu'en plein projet du matériel supplémentaire soit nécessaire et que le fournisseur en ait tout sim-

Excès de vitesse

Trois projets informatiques sur quatre dépassent leur échéancier de 30 % ou plus

plement cessé la production.

« La seule façon de ralentir le rythme est d'imposer une limite et de cesser de suivre la technologie, dit-il. Un plan directeur devrait prévoir un standard qui pourra être mis à niveau par la suite pour les employés qui en ont réellement besoin. »

Tout le contexte du monde informatique bouleverse aussi les acquis.

« La technologie évolue sans cesse et les employés ne peuvent pas tout connaître, ce qui entraîne une multiplication des spécialistes, poursuit M. Beauchemin. Mais à peine sont-ils formés et efficaces qu'ils quittent l'entreprise, car un concurrent les recrute. »

Bref, de toutes les composantes du projet, très peu sont stables et valables pour le long terme.

Le personnel avant tout

La situation devient complexe quand il faut mener plusieurs projets de front, comme c'est le cas de nos jours.

Il y a quelques années, les développements de systèmes et l'installation d'outils de bureautique (messagerie électronique, chiffrier, traitement de texte) retenaient l'attention. Cette vague est désormais passée.

Selon M. Bisson, nous en sommes rendus aux achats de systèmes standardisés d'où la popularité des progiciels de **SAP, People-**

Soft, Oracle et les autres. Ces implantations ont toutefois le désavantage de rendre l'entreprise dépendante des intégrateurs... qu'il faut payer le gros prix !

L'implantation de nouvelles technologies présente aussi un grand intérêt. Les entreprises se tournent vers le Web, le commerce électronique, l'EDI, la saisie par codes à barres, les systèmes à infrarouge et la gestion documentaire.

En somme, tout ce qui permet d'uniformiser différentes composantes de l'entreprise et de les regrouper dans une base de données centrale gagne en popularité.

« Les contrats d'impartition et les projets liés à l'an 2000 nécessitent aussi une planification très minutieuse et s'ajoutent aux autres projets tels le développement d'un plan de relève, une restructuration administrative ou le remplacement d'équipement. »

Des règles de base peuvent servir à l'encadrement de chacun des mandats. Elles sont universelles et nous en livrons quelques-unes dans ce dossier. Comment arriver à mener à gérer efficacement un changement lié à l'informatique ?

Les textes qui suivent donnent quelques pistes, dont une qui revient constamment dans la bouche des spécialistes : sachez conserver les gestionnaires d'expérience, capables de s'adapter aux nombreux changements. Les plus puissants logiciels et les meilleures machines ne prendront jamais les décisions à leur place ! ■

CHAQUE JOUR, DES MILLIERS D'ENTREPRISES confient leurs données essentielles à SAP. À qui se fie SAP ?

Pour en savoir davantage au sujet de serveurs puissants et fiables pour la gestion de vos affaires, visitez notre site Web au www.compaq.ca ou appelez-nous au 1 800 567-1616.

COMPAQ

La gestion des risques scrutée à la loupe

Quelques pièges à éviter pour réussir un projet

Danielle
Turgeon

Tout est planifié. Sur papier, le projet sera terminé dans trois mois. C'est réglé comme du papier à musique. Pourtant, en bout de ligne on se rend compte que rien n'a marché comme prévu. Pourquoi ?

Une foule de risques sont liés au déroulement et au coût d'un projet informatique, encore plus si l'entreprise est en croissance. S'il les connaît, un gestionnaire saura où porter son attention.

Pour éviter de dépasser ses échéanciers, on pourrait être tenté de planifier à long terme en se laissant de grandes périodes tampons. L'expérience enseigne toutefois que cette façon de faire n'est pas la meilleure.

« De façon générale, plus le temps d'implantation est court, mieux c'est, indique **Richard Bisson**, directeur principal, services stratégiques et technologie de **KPMG**. Les gens sont plus faciles à motiver à court terme. Puis, on évite ainsi de



■ **Richard Bisson** : « Ne faites pas l'autruche quant aux impacts négatifs que les changements vont entraîner. »

tomber dans le piège des réajustements. »

Les besoins d'une entreprise changent constamment et vouloir s'y adapter en cours de route ouvre la porte à bien

des imprévus.

Evidemment, un gestionnaire aguerri se réservera du temps pour gérer le changement lié au projet. L'implantation technique peut être de

courte durée, ce qui n'exclut pas que la communication aux employés et la formation soient faites à plus long terme.

Le cycle d'affaires

Le cycle d'affaires de l'entreprise déterminera le bon moment d'agir. Si le projet retarde et se poursuit jusqu'aux périodes critiques, une fin de trimestre par exemple, il faudra peut-être le stopper quelque temps pour y revenir plus tard.

« Les gens sous-estiment le temps qui doit être accordé à chacune des étapes, dit M. Bisson. Seule la sélection des produits peut demander deux ou trois mois, du processus d'appels d'offres au choix final. »

En cas d'incertitude dans les choix, le recours à un tiers neutre pourra être utile pour obtenir des conseils. Il suffit de poser les bonnes questions et de s'assurer que le conseiller choisi n'a pas intérêt à pousser un produit plutôt qu'un autre.

« Il est impossible pour une personne de suivre tous les

La grande difficulté : ralentir le rythme

Il faut quelqu'un de très solide pour freiner l'adoption de nouvelles technologies par les employés plus friands de nouveautés. Il suffit qu'un employé, chez lui, ait la version de *Windows 98* pour qu'il la veuille au bureau.

Il l'installe, en parle à son voisin et voilà que la course s'enclenche dans le service. Pourtant, ce sont les employeurs qui font les choix technologiques et ils n'ont pas à faire les frais des dé-

veloppements non prévus. Ces *tripeux* de nouvelles technologies se retrouvent à tous les niveaux. Si ces employés aiment suivre les nouveaux développements, il faut leur confier la responsabilité d'en faire rapport aux autres. L'implantation suivra si elle est justifiée.

Si tout le monde décide de ce qui est bon pour lui, la normalisation se fera difficilement et la roue ne cessera jamais de tourner. (DT) ■

développements techniques, estime **Jean Amiot**, jusqu'à tout récemment président de **PMI**, un regroupement pour l'excellence en gestion de projets. Le meilleur gestionnaire est celui qui sait identifier ses faiblesses et s'entoure de gens qui le complètent. »

Tout est possible

Une fois le temps idéal déterminé, l'infrastructure se met en place : formation du comité de projet, planification de l'horaire des fournisseurs externes, des usagers que l'on va consulter en cours de route et prévision de rencontres avec le comité exécutif chargé d'approuver les budgets.

Pour M. Bisson, tout le monde doit comprendre les besoins des utilisateurs finaux.

« Ce sont eux qui connaissent le cheminement logique de l'information à l'intérieur

de l'entreprise, dit-il. Ce serait une erreur de ne pas les consulter et de tout confier à des ressources externes. »

L'histoire veut que cette étape d'identification des besoins soit souvent trop rapide. Comme les gens ont des problèmes immédiats à résoudre, ils cherchent des solutions et se mettent à rêver de tout ce qu'ils pourraient avoir !

« En informatique, tout est possible, dit M. Amiot. Mais certaines solutions à court terme sont très chères à maintenir à plus long terme. Surtout si elles sont mal intégrées aux orientations de l'entreprise. »

M. Amiot donne un exemple : l'an 2000. Ceux qui ont choisi il y a quelques années d'opter pour un système plus coûteux, mais fonctionnel à plus long terme, ne le regrettent certainement pas aujourd'hui. Tout est une question de choix. ■

Prévoir une marge de manoeuvre

Dans tout projet, certains retards dépendront d'événements externes et totalement hors du contrôle de l'entreprise.

Un délai dans les processus d'approbation ou un retour de livraison du fournisseur en sont des exemples. Un produit qui arrive en mauvais état ou qui est tout simplement retiré du marché en est un autre.

Si, en plus, on effectue les changements pour être à la fine pointe, il y a fort à parier que les technologies ne seront pas encore éprouvées et que l'entreprise fera les frais des premiers utilisateurs.

« Je n'ai jamais vu de développements informatiques sans problèmes, dit **Jean**

Amiot, expert conseil de **MKS**. Il est rare que l'on arrive à ne rien oublier ou qu'après certains tests, on réalise que les utilisateurs ont des besoins plus précis que ce qui avait été planifié au départ. »

En ce qui concerne les aspects financiers, les changements fiscaux peuvent faire varier la planification. Les salaires et les honoraires des consultants influenceront aussi le coût.

« Il suffit que des réunions s'éternisent pour que les sommes versées aux consultants dépassent de beaucoup le montant fixé au départ, dit M. Bisson. D'où l'importance de ne pas perdre de temps inutilement. (DT) ■



Logiciels

Gestion financière Approvisionnement

pour l'entreprise publique ou privée.



Client/serveur,
interface graphique,
bases de données relationnelles.

Contrôle budgétaire interactif, décentralisation,
interface entrée/sortie.



Disponibilité budgétaire			
Montant de l'exercice		Année fiscale 1997	
Budget original	50 000,00	Sommaire	Détailée
Amendements	8 500,00	Sommaire	Détailée
Budget amendé	41 500,00	Sommaire	Détailée
Réel	8 410,00	Sommaire	Détailée
Réel à reporter	13 972,02	Sommaire	Détailée
En commande	11 460,95	Sommaire	Détailée
En réquisition	1 910,02	Sommaire	Détailée
Solde disponible	5 731,03		



Pour nous rejoindre : (514) 973-8077 • (800) 644-7004 • <http://www.virtuo-cio.com>

Et bienvenue à l'an 2000 !

Prévoir du temps pour gérer l'aspect humain du changement

Danielle
Turgeon

Les salaires s'emballent, le roulement de personnel est continu et la difficulté à recruter est de plus en plus évidente. C'est l'âge d'or des informaticiens. Pas facile pour un gestionnaire de projet !

Quand on sait que le succès réside avant tout dans les compétences des gestionnaires, il faut faire preuve d'imagination pour les garder.

Quelqu'un d'expérimenté, capable de motiver le personnel, est un atout précieux; un spécialiste **Unix** ou **Oracle**, même jeune, est très recherché dans le marché.

Pour conserver son personnel du début à la fin d'un projet, il faut établir de bonnes relations au départ.

« L'aspect humain du changement doit être planifié au même titre que le côté technique, dira **Alain Reid**, psychologue industriel, vice-président de la **Société Pierre Boucher**. Il faudra peut-être plus de temps avant de débiter le projet, mais il y aura moins de pépins en cours de route. »

Informer, consulter et former

Tout changement informatique crée de l'inconfort et a un impact sur le personnel. Une entreprise qui veut que ses employés l'appuient dans son développement doit s'en tenir à trois principes de base : informer, consulter et former.

Informer les employés de l'objectif du projet et de ses impacts peut sûrement les rassurer. « Une communication honnête pourra conduire les employés à l'engagement », pense M. Reid.

En consultant, il est facile de voir où se trouvent les réticences. Elles sont souvent du même ordre : la peur de manquer de compétences, la crainte d'être débordés parce que le travail régulier les accapare ou l'impression de perdre du pouvoir. Selon M. Reid, il n'en tient qu'au gestionnaire, qui doit avant tout être un bon leader, d'écouter leurs craintes et d'y répondre.

Les plans de formation sont souvent une façon de réduire certaines difficultés. Ils doivent évidemment faire partie de la planification du projet. Si les employés sont bien formés à un nouvel outil de travail, ils pourront en chercher tous les bénéfices et l'apprécier.

Savoir assigner

La communication des objectifs et du plan de travail aux ressources est donc primordiale. Les gens aiment

participer au projet plutôt que de se sentir comme des exécutants.

Jean-Jack Païard, président d'**Intelliplan**, une firme spécialisée dans la gestion de projets, ajoute que pour obtenir le plein rendement de tous les employés, il est essentiel de les assigner aux bonnes tâches.

« Établir un plan de la disponibilité des ressources est la première chose à faire, dit-il, surtout quand deux ou trois sont en cours en même temps. »

Tout le monde veut les meilleures ressources dans son projet, mais ce sont habituellement celles qui doivent être partagées. Elles coûtent

cher et n'aiment pas faire n'importe quoi. Elles veulent être affectées à des travaux nécessitant leur expertise. »

Certains spécialistes, l'administrateur de bases de données par exemple, travaillent en parallèle sur plusieurs projets et leur travail est requis à des périodes précises.

Comme les projets se font par étapes, on ne peut pas toujours occuper tout le monde, tout le temps. M. Païard estime qu'il faut réajuster la tâche en fonction de la disponibilité dynamique des ressources. Il conseille de gérer ce qui reste à faire au jour le jour, en allant régulièrement

prendre des nouvelles auprès des employés directement concernés.

Ainsi, on obtient des informations additionnelles qui confirment ou modifient les estimations de départ. Si des imprévus se présentent, on peut prendre des décisions les concernant. ■



Serions-nous plus efficaces en réseau ?

QuébecTel propose une réponse. Une réponse globale à tout problème de réseautique et de communications informatiques. Une solution flexible qui s'adapte aux besoins des entreprises de toutes tailles. Tout est compris : conception, équipements, installation et entretien. Nous développons des solutions en matière d'intranet, d'intégration d'infrastructures informatiques, de sécurité de réseau et de téléphonie. Nous offrons aussi des services de gestion de réseau, d'hébergement de serveurs et d'aide en ligne. Tout ça, pour vous permettre de vous préoccuper de ce qui vous concerne le plus, vos affaires.

Question réseautique et communications informatiques, soyez tranquille, nous avons réponse à tout.

1 800 463-3633
www.quebecTEL.qc.ca

QuébecTel

Grandir avec notre monde

Montréal • Québec • Portneuf • Chaudière-Appalaches • Côte-Nord • Bas-Saint-Laurent • Gaspésie

3-Soft parle le langage des gestionnaires

L'entreprise se structure autour du principe de TCO

Danielle Turgeon

Les fondateurs de 3-Soft prennent le concept du *Coût total de possession* (TCO) très au sérieux.

Dans un tableau maison apparaît toutes les problématiques que les clients peuvent rencontrer dans la gestion d'un parc informatique et les solutions proposées par 3-Soft. La firme semble avoir réponse à tout.

« Ce qui coûte cher, dit Serge Beauchemin, président, ce n'est pas l'achat de matériel informatique, mais plutôt le soutien qu'il faut apporter par la suite aux utilisateurs. »

Selon lui, les gens prennent trop de temps à magasiner des prix pour l'équipement et oublient qu'il existe une foule d'autres solutions pour économiser.

Le calcul du TCO

Le coût total de possession (*Total cost of ownership* ou TCO) d'un parc informatique est un concept au centre des

préoccupations des gestionnaires. C'est un modèle qui leur permet de calculer le coût moyen annuel de chaque poste de travail, incluant l'ensemble des coûts directs et indirects. Il prend en compte les postes de travail, le réseau et les serveurs.

Le TCO optimal est celui d'une entreprise qui réussit à économiser sur les différentes catégories de coût (voir tableau).

À ce propos, Serge Beauchemin et son collègue vice-président André Morissette parlent aux gestionnaires le langage qu'ils veulent entendre. Dans toutes leurs publications, ils font mention des économies possibles en donnant quelques pistes de solutions telles que :

- pour réduire les coûts d'utilisation et d'opération, ayez une planification de développement à long terme et visez l'intégration de vos systèmes;

- pour diminuer vos coûts d'acquisition de logiciels, achetez des licences de fabricants. Vous obtiendrez des rabais sur le volume et sauvez

énormément de temps dans le processus d'acquisition. Vous aurez un bon prix, fixe, et le fournisseur fera lui-même les suivis pour répondre à vos besoins;

- pour que vos usagers soient efficaces en tout temps, ayez un soutien téléphonique

constant que vous pourrez garder à l'interne ou impartir.

Du côté administratif, ils suggèrent d'implanter des échanges électroniques des documents.

Pour les dirigeants de 3-Soft, l'informatique se gère à long terme. ■

■ Serge Beauchemin, président de 3-Soft.

PHOTO: Jean-Guy Paradis, LES AFFAIRES

Répartition des coûts totaux de possession



26,5 M\$ de ventes en 10 ans

On a souvent besoin d'un petit peu de soi, dit la fable de La Fontaine. Rien ne confirme aussi bien cet adage que 3-Soft. L'histoire est peu banale : deux jeunes, dans la vingtaine, lancent une entreprise dans un sous-sol de Saint-Constant. Avec quelques dollars en poche, ils décident de se spécialiser dans la vente de logiciels.

Serge Beauchemin, président, raconte tout simplement que, comme Bill Gates, ils ont fait le pari que l'informatique se développerait autour des logiciels plutôt que du matériel.

Dix ans plus tard, ils sont le plus important revendeur

de logiciels de l'est du Canada et les projections sont de 35 % d'augmentation du chiffre d'affaires pour 1998-99. En cours de route, un troisième actionnaire s'est joint à Serge Beauchemin et André Morissette : Yves Plourde.

Il y a de quoi prendre un coup de vieux en visitant le siège social de Brossard; plusieurs des 175 employés n'ont même pas 30 ans. Pourtant, il n'y a qu'à regarder la liste des clients (Hydro-Québec, Banque Nationale, SNC-Lavalin, Proviso, Gaz Métropolitain, etc.) pour juger de leur sérieux. (DT) ■

Prenez votre prochaine décision d'affaires.

- Emplacement stratégique
- Main d'oeuvre bilingue et diversifiée
- Vie communautaire enrichissante
- Excellent réseau de gens d'affaires
- Développement environnemental responsable
- Plaque tournante touristique de l'Atlantique
- Chef de file en qualité de vie

Greater Grand Moncton

COMMISSION ÉCONOMIQUE DU GRAND MONCTON, INC.
Téléphone : (506) 858-9550
Télécopieur : (506) 859-7791

ou appelez sans frais :

DIEPPE • MONCTON • RIVERVIEW

1-888-577-0000

www.greater.moncton.nb.ca

Les technologies évoluent à un rythme inédit !
Place aux changements bien gérés.

Les visionnaires réalistes de Larochelle Gratton ont la passion des défis. Ils excellent dans les technologies de l'Internet et du commerce électronique.

Maîtres d'oeuvre avides de connaissance et d'aventure, ils visent l'harmonie dans l'intégration des technologies.

Des changements qui passent bien.

Des réseaux qui évoluent.

Des technologies qui voient loin.

Les clients et nos conseillers comme partenaires exclusifs.

Le service Larochelle Gratton.

LAROCHELLE GRATTON

10 ANS DE SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES @ LA MESURE DU SUCCÈS

TECHnologie

Forte demande pour les progiciels

CIO de Laval connaît son meilleur mois de juillet

Danielle
Turgeon

Ces temps-ci, une entreprise québécoise qui commercialise un progiciel vit avec deux réalités.

La demande est plus forte qu'elle ne l'a jamais été, mais la concurrence est vive de la part de géants comme SAP, People Soft et Oracle pour ne nommer que ceux-là.

Jusqu'à maintenant, Les conseillers Info-orienté (CIO), concepteurs de progiciels financiers et de ressources matérielles, ne voient que le premier côté des choses.

En juillet de cette année, ils battaient des records de vente depuis leur création en 1984, alors qu'habituellement ce mois est le plus tranquille de l'année.

« Nous avons maintenant 400 comptes au Québec », estime Jacques Voyer, l'un des trois actionnaires de l'entreprise avec Marcel Brierley et Daniel Ducharme.

Implantation rapide

Leurs progiciels sont prêts pour l'an 2000 et ne nécessitent que quelques mois d'implantation, ce qui en fait une solution pour les entreprises qui ont choisi d'acquiescer de nouveaux systèmes plutôt que de convertir leurs codes.

CIO se spécialise dans l'informatisation du service des achats. Avec les logiciels de la gamme *Virtuo*, il n'est plus nécessaire d'attendre de recevoir des factures pour connaître l'impact d'un achat sur le budget.

Le montant est retranché du budget dès l'étape de la réquisition. Les gestionnaires peuvent donc suivre au jour le jour l'évolution de la situation.

Les logiciels permettent de tenir une comptabilité parallèle de plusieurs projets et d'obtenir des rapports pour chacun d'eux.

S'adapter
aux changements

La gamme *Virtuo* compte une douzaine de modules qu'il est possible d'acquiescer à la pièce, les coûts variant de 70 000 \$ à 500 000 \$ selon le nombre d'utilisateurs et de modules. L'implantation se fait en moins d'un an, même pour la totalité des modules.

« Nos méthodes d'implantation sont structurées, il n'y a jamais de dépassement de budget », explique M. Voyer.

La firme veut rejoindre des entreprises de services qui comptent entre 50 et 1 000 employés.

En 14 ans de développement de logiciels de gestion, CIO a pu suivre le marché

pour s'adapter aux besoins des clients.

En 1995, elle refaisait sa gamme de produits pour les adapter aux nouvelles réalités des logiciels à interfaces graphiques qui fonctionnent en mode client-serveur.

Cette décision a été bénéfique.

Tous ses clients ont migré avec elle et les nouveaux ont été plus faciles à convaincre.

Les produits fonctionnent sur des environnements technologiques différents : systèmes d'exploitation (*Novel, Windows NT, Unix, OS/2*), bases de données relationnelles

(*Oracle, Informix*) ou interfaces graphiques (*Windows 95, Windows NT, X Windows*).

CIO, dont le siège social est à Laval, emploie 30 personnes et son chiffre d'affaires prévu pour 1998-1999 est de 5 M \$.



■ Jacques Voyer : « En 1995, nous avons refait en entier notre gamme de produits. »

Service supérieur

Expertise technique

Reconnaissance mondiale

Expertise technique

Reconnaissance mondiale

Service supérieur

VOTRE ENTREPRISE S'EST FIXÉ DES OBJECTIFS.
LA CSA PEUT VOUS AIDER À LES ATTEINDRE.

Qu'il s'agisse de certification et de mise à l'essai de produits, d'élaboration de normes ou d'enregistrement de systèmes de gestion, nos services vous ouvriront les portes des marchés intérieurs et du monde. D'innombrables occasions sont à votre portée grâce à des services d'excellence et à l'attention accordée à vos besoins. Appelez-nous. Nous vous donnerons un avantage concurrentiel qui ajoutera de la valeur à vos produits et services et toutes les raisons au monde de traiter avec nous.

La CSA. Un service qui va au-delà de vos attentes.

Faites le 1 800 463-6727 ou www.csa.ca

MISE À L'ESSAI ET CERTIFICATION DE PRODUITS

ELABORATION DE NORMES

ENREGISTREMENT DE SYSTÈMES DE GESTION

SQP propose un enseignement axé sur la pratique

La filiale d'Informatech double son chiffre d'affaires à chaque année

Yan
Barcelo

SQP, filiale d'Informatech, de Laval, propose aux employés des entreprises « d'apprendre par la pratique ». La formule peut sembler banale. Elle ne l'est pas.

La plupart des firmes de formation en informatique proposent des cours qui, à force d'acétates et d'abondantes prises de notes, donnent aux étudiants une connaissance plus théorique que réelle d'un sujet. Ce n'est pas le cas chez SQP. Tous ses programmes sont conçus de façon à ce que l'étudiant qui s'y soumet possède une maîtrise pratique et concrète de la matière abordée.

Un client satisfait

C'est ce dont convient **Alain Thiffault**, directeur du développement informatique des **Pharmacies Jean Coutu**, qui a envoyé au cours des dernières années quelque 40 employés suivre une formation dans le langage informatique *RPG*, adapté à l'environnement de l'ordinateur *AS-400*.

« Nous avons commencé notre formation avec **IBM**, mais après avoir fait un tour chez **Informatech**, nous n'y sommes jamais retournés. Les cours y étaient trop *pépères*, les pauses étaient très longues et on voyait la matière moins en profondeur. Chez **SQP**, le matériel était très condensé, très *pratico-pratique*, et nos employés en sortaient avec une connaissance concrète qu'ils pouvaient appliquer tout de suite. »

Plus que des acétates

Informatech, qui compte quelque 75 employés, s'est déployée dans les applications de gestion d'entreprise, particulièrement dans le domaine de la foresterie. Sa grande force tient à sa spécialisation dans les mini-ordinateurs *AS-400* d'**IBM**, qu'on retrouve dans quelque 800



entreprises au Québec.

L'aventure de la formation en entreprise a commencé il y a quelques années à la suite d'une demande spécifique des **Pharmacies Jean Coutu**, qui voulaient transférer la totalité de leur informatique d'un environnement **Honeywell-Bull** à une plateforme *AS-400*. Informatech mit au point son premier cours adapté aux besoins spécifiques des 25 informaticiens des pharmacies.

C'était le départ de ce qui allait devenir, il y a quatre ans, la filiale **SQP**, dont le succès a fait en sorte que son chiffre d'affaires a doublé chaque année depuis. Aujourd'hui encore, avec une grille de 22 cours répartis

dans cinq grands blocs, **SQP** donne une formation orientée principalement vers l'*AS-400* : programmation *RPG*, *Delphi* et *CL*, bases de données et architecture *AS-400*. Mais, avec des cours comme ceux qui portent sur *Delphi* ou ceux qui porteront sur la programmation *Java* en janvier 1999, la firme déborde de plus en plus le cadre du *AS-400*.

Les cours, qui s'étalent sur deux, trois ou cinq jours, coûtent entre 750 \$ et 1 900 \$. Comme le dit **Alain Boudreault**, président d'Informa-

tech, « les informaticiens qu'on forme doivent être productifs et c'est pourquoi tout est organisé autour de la pratique ».

■
La formule est assez forte pour être exportée, notamment en Géorgie.
■

D'ailleurs, un cours avec 80 % de contenu pratique, je n'ai vu ça nulle part ailleurs. » **Brigitte Clerk**, conseillère en formation, ajoute : « Notre formule assure que l'étudiant ne pourra faire autrement qu'appliquer la matière enseignée. De plus, on exige de nos professeurs qu'ils aient fait du développement pendant au moins sept ans dans

■ **Alain Boudreault :**
« Les informaticiens qu'on forme doivent être productifs et c'est pourquoi tout est organisé autour de la pratique. »

ment de la matière et par leur capacité de motiver leur classe.

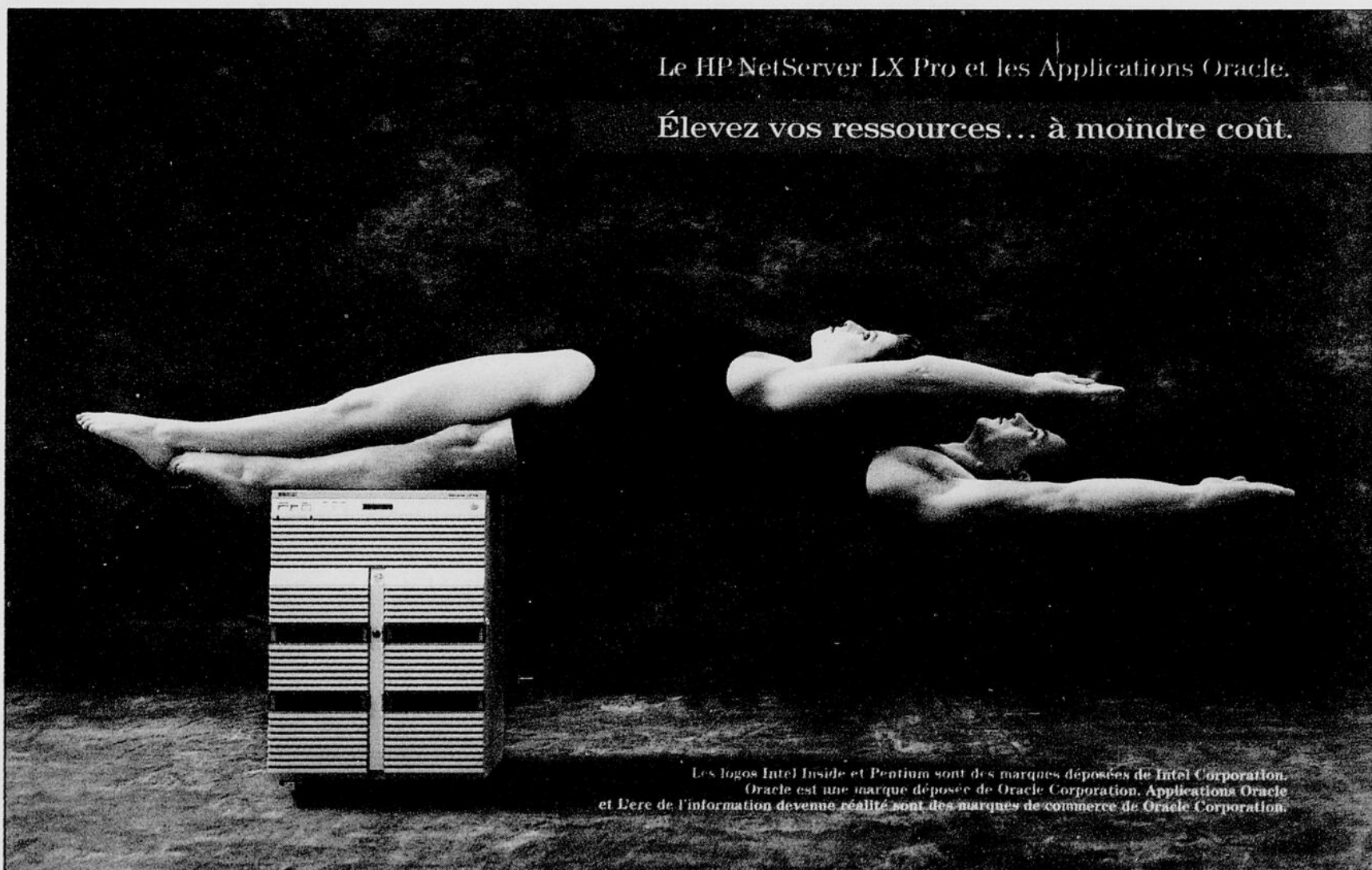
Passer du côté de la Géorgie

La formule de **SQP** semble suffisamment forte maintenant pour que la firme envisage de l'exporter aux États-Unis, notamment en Géorgie, où l'on retrouve deux fois plus d'*AS-400* qu'au Québec. Déjà, **SQP** y a donné la formation à quelques grands clients comme **3M**, **Coca-Cola** et l'Université de Géorgie. En août, s'ajoutera le géant de la vidéo à domicile, **HBO**.

Pour réaliser sa percée américaine, **Alain Boudreault** compte sur sa formule, qui se compare très avantageusement à ce qui se fait couramment dans le domaine de la formation *AS-400* aux États-Unis. Un formateur d'importance comme **400 Group**, par exemple, y offre ses cours sous forme d'une école « itinérante » qui se transporte de ville en ville et y déverse une brochette de cours aux six mois devant des classes d'une trentaine d'étudiants devant qui on épluche des piles d'acétates.

Avec sa formule où les classes comptent huit étudiants, capable de répondre aux besoins spécifiques des clients, **Alain Boudreault** pense bien pouvoir rivaliser avec des concurrents du genre du **400 Group**. ■

Le HP NetServer LX Pro et les Applications Oracle.
Élevez vos ressources... à moindre coût.



Les logos Intel Inside et Pentium sont des marques déposées de Intel Corporation.
Oracle est une marque déposée de Oracle Corporation. Applications Oracle et l'ère de l'information devenue réalité sont des marques de commerce de Oracle Corporation.

LES AFFAIRES
HORS SÉRIE
Stratégies pour l'an 2000
500
Présentement en kiosque

Cockpit de gestion : piloter son entreprise comme un avion

Cette application innovatrice permet des réactions rapides

André
Salwyn

À l'heure de la mondialisation, tout bouge très vite. Les gestionnaires doivent réagir en un tournemain. Mais, comment intégrer toutes les données requises à la prise de décision ? Il faudrait un panneau de contrôle de toutes les composantes de l'entreprise et de son environnement économique.

C'est justement ce que leur offre l'entreprise bruxelloise N.E.T. Research qui, en association avec la multinationale allemande SAP, a conçu et développé le Cockpit de

gestion : une application innovatrice qui contrôle de façon efficace l'environnement complexe et dynamique des affaires.

Depuis plusieurs années, N.E.T. Research cherchait à développer des méthodes simples et efficaces pour améliorer la productivité intellectuelle des cadres supérieurs d'une entreprise.

« Nous avons décidé de nous concentrer sur des façons d'amplifier la rentabilité personnelle des décideurs et

c'est ce qui a donné naissance au Cockpit de gestion », explique Patrick M. Georges, fondateur et directeur scientifique de N.E.T. Research.

Pour cela, N.E.T. Research a rassemblé une équipe de neurologues, de scientifiques en intelligence humaine, d'ingénieurs informaticiens spécialisés en intelligence humaine, rentabilité et neurosciences.

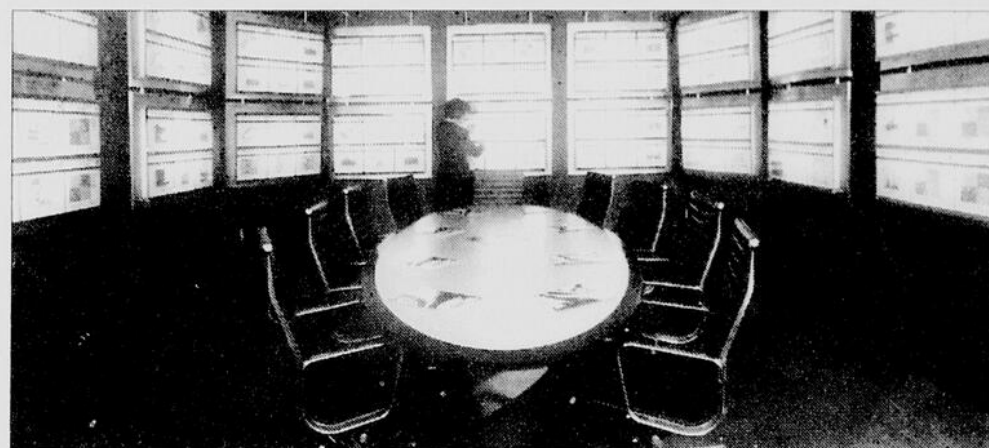
Ensemble, ils ont construit le Cockpit de gestion de façon à ce que les cadres et les directeurs puissent comprendre facilement comment utiliser les informations qui leur sont fournies sur leur entreprise, les autres entreprises et le marché, et prendre des décisions stratégiques applicables immédiatement.

Une intelligence artificielle interactive.

Intelligence artificielle

Mieux encore, ils ont donné au Cockpit une intelligence artificielle lui permettant de comparer et, dans un sens, de juger les effets d'une décision stratégique compte tenu des éléments en jeu et des tendances du marché.

Le Cockpit de gestion est une pièce spécialement conçue remplie de tableaux d'affichage, qui ressemble au cockpit d'un énorme avion. Son tableau de bord se compose de six écrans, d'ordinateurs de



■ Le Cockpit de gestion est une pièce qui ressemble au cockpit d'un énorme avion et remplie de tableaux d'affichage.

haut de gamme et d'un système d'affichage mural comprenant 18 panneaux rétroéclairés, le tout contrôlé par un logiciel permettant d'afficher les informations requises sur les murs environnants.

Tout sous les yeux

L'entrepôt d'informations commerciales conçu par SAP (le plus grand concepteur et vendeur de logiciels d'affaires au monde) fournit au Cockpit de gestion toutes les données appropriées, y compris des informations provenant des systèmes de transaction de l'entreprise, mais aussi de sources extérieures.

En plus, grâce aux affichages à code couleurs, aux jauges et indicateurs déployés sur les murs, le système fournit des nouvelles importantes et donne même des avertissements permettant aux dirigeants d'entreprise de garder

un œil sur d'importants aspects de la gestion comme la performance des ventes, l'état d'un projet, la satisfaction des clients, le contrôle des coûts et de la qualité.

Le Cockpit de gestion permet aussi d'avoir sous les yeux des données provenant de grandes agences d'enquête et d'étude de marchés, ce qui facilite une analyse des forces concurrentielles basée sur les conditions du marché.

Le simple fait que les statistiques vitales peuvent être affichées de façon à ce que les décideurs puissent les analyser du premier coup d'œil, plutôt que d'avoir à examiner une à une les feuilles et tables de calcul traditionnelles, rend la gestion d'entreprise à l'échelle globale beaucoup plus facile.

« En fait, le Cockpit de gestion permet aux décideurs de se concentrer sur les problèmes importants », explique

Henning Kagermann, membre du conseil exécutif de SAP AG. « Comme dans un avion, toute l'information appropriée à la gestion d'une entreprise est là, permettant aux directeurs de réexaminer rapidement, au besoin, la stratégie de leur entreprise. »

Le Cockpit de gestion est interactif. Il permet à ses utilisateurs d'essayer divers scénarios stratégiques et d'en voir immédiatement les conséquences telles qu'analysées par les ordinateurs.

Cette interactivité permet aux gestionnaires de prendre de nouvelles décisions stratégiques en toute connaissance de cause et de les appliquer immédiatement.

Un exemple : à la suite d'une grosse campagne de promotion d'un concurrent, une entreprise décide de réagir en augmentant la commission de ses vendeurs. Le Cockpit de gestion permet d'appliquer cette décision immédiatement sans avoir à la communiquer ou à la faire transmettre par le chef de la division commerciale concernée.

Enfin, le Cockpit de gestion peut aussi être utilisé par les directeurs et les contrôleurs d'une entreprise pour discuter de problèmes commerciaux courants et pour étudier les réactions du système aux solutions proposées.

Base commune d'informations

Le grand avantage de cette application de gestion, en fait, est qu'elle offre une base commune d'informations et de communication et qu'elle est en même temps capable d'appuyer les efforts faits dans le but de traduire une stratégie de société en des activités concrètes. Grâce à l'intelligence artificielle dont elle est dotée, le Cockpit de gestion réagit aux données qui lui sont fournies par les indicateurs de performance.

Elle peut exprimer une opinion quant au bien-fondé d'une mesure et, au besoin, exercer une surveillance appropriée de l'évolution des conséquences d'une décision. ■

Attention à la programmation

Aux dernières nouvelles, 50 grandes entreprises dans le monde faisaient usage du Cockpit de gestion.

Si, dans l'ensemble, les réactions sont positives, une des principales leçons tirées jusqu'à présent se résume en cet avertissement : le Cockpit de gestion ne fonctionne bien que dans la mesure où il a été bien programmé.

Au cours du salon Saphire organisé par SAP à Madrid en juin dernier, les concepteurs du programme

ont d'ailleurs insisté sur le fait qu'ils ne pouvaient être tenus responsables des analyses faites par le programme.

Parmi les commentaires entendus : « Si, par malheur, vous donnez des informations erronées au Cockpit de gestion, vous risquez gros... et certaines entreprises qui ont fait cette erreur s'en sont mordu les doigts ! Car les analyses faites par les ordinateurs n'étaient pas conformes à la réalité. » (AS) ■

ORACLE®
L'ère de l'information devenue réalité™

Sur le marché concurrentiel d'aujourd'hui, la prise de décisions réfléchies et l'avantage de mieux disposer de ses ressources sont devenus des facteurs essentiels au succès... voire à la survie d'une entreprise.

Les serveurs HP NetServer réunis aux Applications Oracle[®] sur une plateforme NT assurent une performance, une accessibilité et une fiabilité exceptionnelles. Ces résultats sont maintenant possibles grâce aux HP NetServer LX Pro, LXr et LXr Pro8 (étagère modulaire), des serveurs fiables et performants capables d'exécuter aisément les applications logicielles les plus exigeantes et les plus complexes sous Windows NT. Alliés à TopTOOLS et à HP OpenView, ils affichent les rapports prix/rendement

les plus avantageux de l'industrie.

Bénéficiez des nouvelles applications logicielles d'Oracle pour environnement NT et pour le Web - non seulement pour vos propres employés, mais aussi pour vos clients, vos fournisseurs et vos partenaires commerciaux. L'avantage exclusif d'Oracle permet aux utilisateurs autorisés d'accéder à la précieuse information multimédia archivée dans les applications Oracle en utilisant un navigateur de Web standard. Cet avantage offre un accès sécuritaire et direct à vos systèmes d'affaires. Il rehausse la rapidité de réaction et facilite considérablement les façons de faire affaires avec vous. De plus, il contribue à réduire les coûts totaux pour vous et vos clients.

Ajoutez à cela une des équipes d'assistance HP et Oracle les plus expérimentées au Canada. Voilà un excellent exemple de notre engagement à réduire vos coûts d'utilisation.

Le partenariat HP/Oracle pour Windows NT : un accès simple à l'information que vous voulez, au moment où vous le voulez. Il suffit de nous visiter à l'adresse www.canada.com/ressources



PENTIUM PRO
PROCESSOR

hp HEWLETT
PACKARD

Le logiciel VIP rémunère vos milliers d'employés

Il permet aussi de gérer la sélection, la promotion et la formation du personnel des grandes entreprises

Guy
Paquin

Le groupe Forzani (les magasins Sports Experts) a 4 000 employés dispersés dans les 10 provinces canadiennes. Elaine Cunningham,

gérante du service de la paie, avoue que le calcul de leurs salaires et de leurs avantages sociaux représente un défi hors du commun.

« Avant 1995, nous éprouvions toutes sortes de difficultés parce que les règles

changent d'une province à l'autre et que chaque employé était susceptible d'être déplacé d'un magasin à l'autre. Il va de soi que nous étions très tentés, au siège social de Calgary, de les encadrer par des règles strictes plutôt que de

développer un système de paie plus souple. »

En 1995, elle commence à assouplir ses règles de rémunération. La société vient de faire l'acquisition de VIP, un logiciel de gestion des ressources humaines produit par DLGL.

« C'est, affirme-t-elle, de loin le système le plus sophistiqué que je connaisse qui soit offert à des firmes canadiennes de grande taille. »

VIP, *Visually Integrated Payroll, Pension and Personnel software*, repose sur une



■ Jacques Guénette.

base de données Oracle dont la logique de navigation est créée par DLGL. On peut y définir jusqu'à 5 000 éléments de données, tels les noms des employés, leur date de naissance, leur date d'entrée dans l'entreprise, etc.

Ces données étant en place, le logiciel calcule le salaire hebdomadaire et la commission de l'employé. Il tient compte de la province de résidence et des règles concernant impôt et régimes de pension, assurance chômage et autres paiements ou avantages sociaux.

Polyvalence

« Nous avons voulu créer un système modulaire complet qui s'attaque à toutes les facettes de la gestion des ressources humaines, pas seulement la paie », affirme Jacques Guénette, directeur du marketing et coprésident de DLGL.

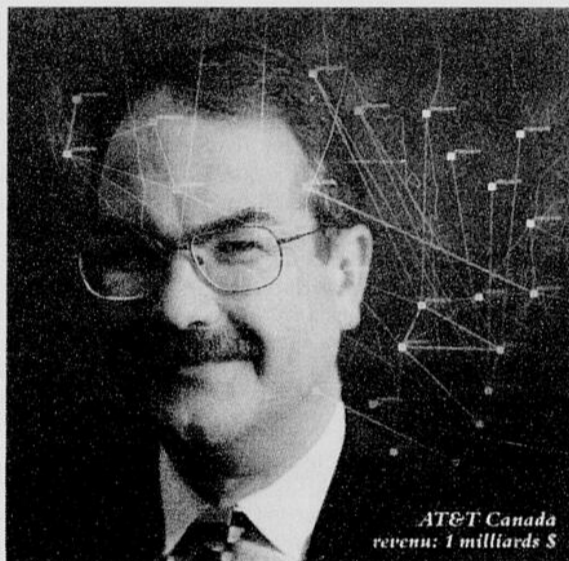
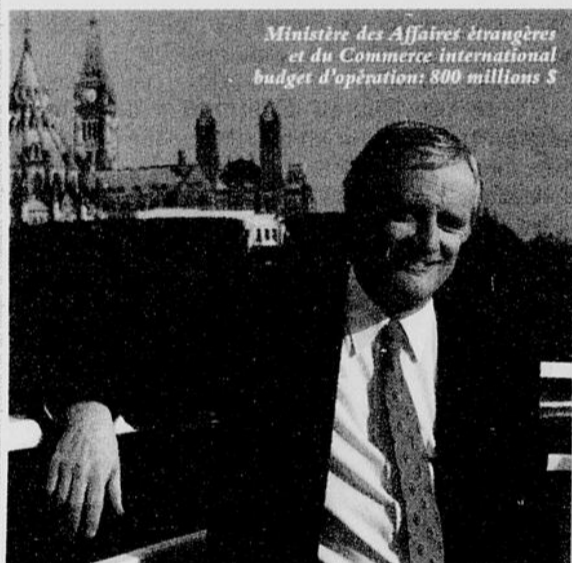
Le logiciel complet comprend 20 modules qui permettent de gérer promotions et plan de carrière de telle façon que tout cela s'ajoute au salaire comme motivation.

Pour l'utilisateur, cela remplace avantageusement les systèmes fermés habituels.

« Avec VIP, souligne Jacques Guénette, l'information est entrée une seule fois et tous les modules y accèdent dans la base de données. La source de l'information est souvent le supérieur immédiat de l'employé. C'est lui qui avisera la base de données des changements de lieu de résidence, des promotions. »

VIP s'adapte à tous les types de réseaux, LAN, WAN, intranets ou clients-serveurs. À cause de son prix, qui peut varier de 175 000 \$ à 4 M\$, il ne convient vraiment qu'aux grandes organisations et atteint le sommet de son rendement pour les entreprises de plus de 1 500 employés.

On se représentera facilement la complexité des situations qu'il gère quand on considère les sociétés qui s'en servent : **Canadien Pacifique, Radio-Canada, Desjardins, la Banque Laurentienne.** Chez Forzani, on déclare avoir dépensé quelques centaines de milliers de dollars pour 4 000 employés. ■



Les clients de SAP ne se définissent pas par leur taille... mais par leur réussite.

Les clients de SAP,® il y en a de toutes les formes et de toutes les tailles. Parmi eux, 35% ont un chiffre d'affaires inférieur à 200 millions \$, 17% sont des multinationales affichant des rentrées de fonds d'au moins 2,5 milliards \$ et 48%, soit le segment le plus important de la clientèle SAP, ont des revenus qui se situent entre les deux. Peu importe leur taille, ces entreprises bénéficient toutes, grâce à R/3,® d'une longueur d'avance qui leur permet à coup sûr de demeurer en tête. Ils obtiennent un meilleur rendement sur l'information.® C'est ce qui les a aidés à devenir plus productifs. C'est ce qui les a aidés à être plus efficaces au niveau opérationnel. Bref, c'est ce qui leur a permis d'accroître ce qu'ils ont tous en commun en tant que clients de SAP: la réussite. Pour découvrir comment vous pouvez vous aussi obtenir un meilleur rendement sur l'information, visitez le site Web SAP à l'adresse suivante: <http://www.sap.com> ou téléphonez au 1 800 283-1SAP.



Un meilleur rendement sur l'information.®

Nikan : un logiciel pour planifier la production

Guy
Paquin

Chez **Prévost Car**, on roule à pleine capacité. Le gérant de production, **Serge Laroche**, doit donc raffiner la planification de la production au maximum pour faire face à la musique. Il est à comparer divers logiciels de planification stratégique lui permettant de tirer le meilleur parti possible de son unité de production.

« Je dois vivre avec des sous-unités dont chaque séquence-machine n'a pas la même capacité, ce qui rend la planification de la capacité totale plus difficile. Je peux modifier quelque peu l'ordonnement de l'usine, mais il y a des limites. »

M. Laroche est donc à la recherche d'un logiciel lui permettant de prendre les décisions les plus éclairées, un mois ou six mois d'avance et de déterminer s'il augmente la capacité de production ou s'il va en sous-traitance.

Nikan signifie futur

Il soumet donc *Nikan* (futur en montagnais), un logiciel conçu par la société **SET Technologies**, de Sainte-Foy, à diverses simulations pour en éprouver la robustesse et la précision.

« Le projet de développement montre jusqu'à présent que l'instrument est très efficace. Nous le comparons à un concurrent allemand, le progiciel **SAP**, qui offre peut-être certaines options de plus, mais coûte de quatre à cinq fois plus cher. »

Une évaluation est aussi en cours chez **Arcon du Canada** (les portes et fenêtres). L'entreprise est à la recherche d'un outil intégré capable de fournir des applications de



■ Jean-François Laurent rappelle que SET a fait ses classes à rude école en réalisant divers mandats pour Ford.

gestion de flux de production autant que de gestion de la main-d'oeuvre.

« Actuellement, nous fonctionnons avec un vieux **HP 3000** qui, à 11 ans, est à la veille de la retraite », explique **Daniel Chatel**, responsable de la recherche et du développement chez **Arcon**.

« Les applications développées au cours des années sont de moins en moins conviviales. Par exemple, chaque différente variante d'un produit est identifiée par un code à 18 caractères. Avant qu'un nouvel employé apprenne ces codes, il a le temps de mettre la production en retard. »

Arcon veut migrer vers un système unique, fondé sur une base de données **SQL**. Elle cherche une interface conviviale. **SET** lui propose un environnement orienté objet où les données et les opérations apparaissent à l'utilisateur comme un seul objet sur lequel on travaille. Mis en réseau, *Nikan* permet à cha-

cun de faire ses entrées de données facilement et dans la même base, à l'usine comme au bureau.

On peut dire que les créateurs de *Nikan* ont fait leurs classes à rude école. Comme consultants en planification stratégique, ils ont réalisé plusieurs mandats chez **Ford**.

« Nous devons leur proposer un modèle de planification stratégique sur cinq ans », se souvient **Jean-François Laurent**, directeur du marketing chez **SET**.

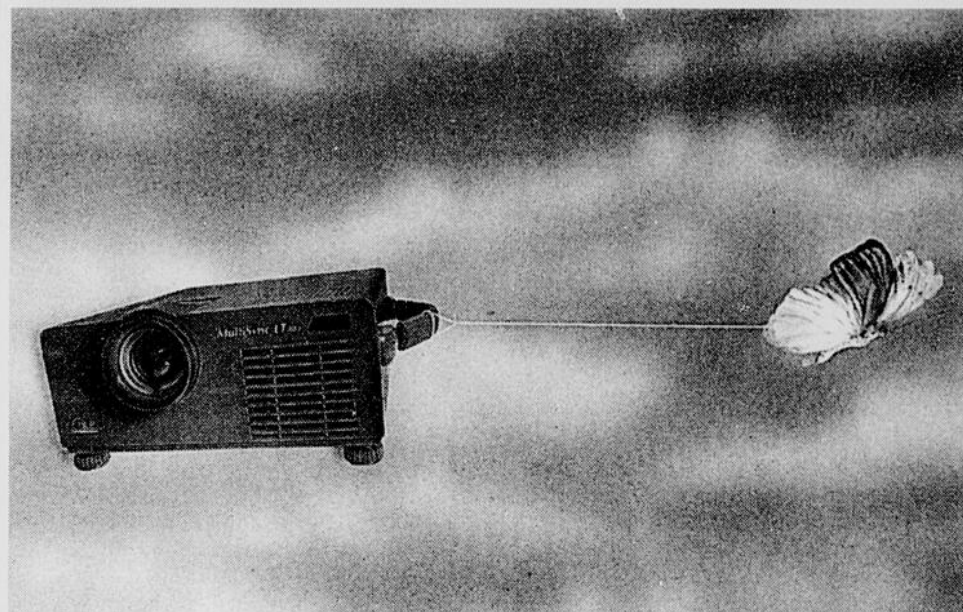
« Nous nous servions du chiffrier **Excel**. Rapidement, nous nous sommes dit que pour le client, il devait y avoir un environnement plus facile à manipuler et une interface plus conviviale. **Excel** est un très bon logiciel, mais la quantité de données et d'opérations à effectuer rend le traitement et l'accès de plus en plus lourd. Les macros se multiplient et se compliquent au point où il devient évident qu'il valait mieux créer un logiciel complet. » Ce qui fut

réalisé en septembre 1997.

Nikan, qui roule sur **Windows**, se propose comme une série de formulaires où les algorithmes de calcul sont déjà programmés. Reste à entrer les données et les calculs sui-

vent d'eux-mêmes. Chacun dépose les nouvelles données ou les données modifiées dans la même base, ce qui évite les redondances. Actuellement, pour accélérer le rythme des ventes et ouvrir de

plus vastes marchés géographiquement, **SET** cherche une bonne marraine fée, de grande taille, à laquelle intégrer son produit et qui fournirait des solutions complémentaires aux siennes. ■



Remarquable entrée sur le marché du projecteur léger MultiSync LT80



Voici le summum des projecteurs ultra-portatifs, pesant à peine 9.9 livres, pour les présentateurs sur la route. Le service Instacare, une assurance unique de **NEC Technologies**, garanti le remplacement de votre appareil en 24 heures. La télécommande multifonctionnelle est munie d'un pointeur laser. La technologie exclusive **Accublend** offre une image supérieure ainsi qu'une résolution véritable. Les 600 ANSI lumens produisent une image nette et lumineuse. Plusieurs idées ingénieuses, dont une poignée intégrée, rendent le **MultiSync LT80** facile à transporter, même lors de long vols aériens.



duocom

www.duocom.ca 888-338-6266 Montréal Québec

Ventes Locations Service

Chez PRIMONICS, nous sommes fiers d'être mandatés par SAP au titre de fournisseur exclusif des systèmes de gestion intégrée SAP R/3 auprès des firmes québécoises dont le chiffre d'affaires est inférieur à 250M\$.

Le système de gestion client-serveur R/3 de SAP englobe tous les processus d'affaires de l'entreprise dans un même logiciel centralisé : • comptabilités financière et analytique • gestions de projet et du personnel • planification de la production • approvisionnements • gestion des magasins • ventes et plusieurs autres fonctions spécifiques à votre industrie.

Avec cet outil de gestion, les PME du Québec pourront désormais être aussi concurrentielles que les grandes entreprises. Vous souhaitez mettre en place une gestion dynamique et rationnelle des informations cruciales pour le développement de vos affaires, communiquez avec nous dès maintenant au (514) 684-9250.

PRIMONICS inc.

1375, Route Transcanadienne, bureau 500, Dorval (Québec) H9P 2W8

Téléphone : (514) 684-9250 Télécopieur : (514) 684-7969

Courrier électronique : info.cbs@primonics.ca

Rendez-nous visite à : <http://www.primonics.ca/>

SAP

Certified Business Solutions



À LIRE DANS COMMERCE CE MOIS-CI

SERGE SAVARD

Dans l'immobilier comme dans le sport,
un seul but: revigorer Montréal

OUI OU NON À LA FUSION DES BANQUES

Les dix questions auxquelles
le ministre des finances
doit répondre avant de trancher!
et plus

fête ses 100 ans et
COMMERCE
vous propose un concours
à la hauteur de l'événement!

Participez à

« Champagne
et vie de château »

une collaboration de:

MOËT & CHANDON AIR CANADA
EUROP AUTO VACANCES

Tous les détails dans Commerce édition d'août

TECHnologie

Élite répond aux exigences de la nouvelle économie

Guy
Paquin

Chaque jour ouvrable, l'entreprise montréalaise **Les Aliments Dainty** importe deux pleins wagons de riz des États-Unis. Quarante wagons par mois, c'est beaucoup de logistique. **Dave Wayland**, vice-président, finances et systèmes d'information, le sait. Il s'est retrouvé au milieu des années 1980 avec des logiciels inaptes, dépassés et risquant régulièrement d'égarer une cargaison de la précieuse céréale.

Il va donc créer le logiciel *Elite* et sa compagnie mère **Tecsys** en passant un contrat de développement d'un système de logiciels à **Dave Breton**, président du conseil actuel de Tecsys.

« Pendant deux ans, dit Dave Wayland, nous avons attendu le produit final, parfois avec impatience. En 1989, on a installé la première version d'*Elite* sur nos *Unix* tout neufs et notre vie a changé. Toutes nos applications d'affaires, du bon de commande aux états financiers, tout roule sur *Elite*. Et nous avons déjà adopté la prochaine version dont nous attendons l'installation sous peu. »

Logiciel de pointe

Elite, né à l'orée des années 1990, porte clairement la trace des exigences de la nouvelle économie: livraison juste à temps, élimination des surplus de stocks, identification des canaux de transport

les plus efficaces, capacité d'offrir un produit équivalent en l'absence du produit commandé, délais nuls et qualité totale.

« L'obsession actuelle pour la fluidité et la rapidité des expéditions, dit **Robert Nehme**, vice-président marketing de Tecsys, joue brillamment en notre faveur. *Elite* permet de gérer tout le travail d'un grossiste ou d'un distributeur en gardant l'accent sur le service aux clients. »

La société a aussi compris qu'elle se devait d'être souple. *Elite* était un système ouvert tournant sur *Unix* jusqu'à tout récemment. Depuis avril, la clientèle peut aussi s'en servir dans des environnements clients-serveurs appuyés sur le système d'exploitation *Windows NT* avec base de données *Unix* ou avec *Windows* comme support des applications et de la base de données.

Les clients de Tecsys attestent l'efficacité d'*Elite*. **PC Servicesource** distribue à partir de sa base américaine des pièces d'ordinateurs par **Federal Express** dans 40 pays. *Elite* lui sert dans sa gestion.

Caliber Logistics, filiale de **Federal Express**, gère les centres de distribution de **John Deere**, **Hewlett Packard** et **Nike** avec *Elite*. C'est aussi le logiciel de gestion de **Softbank**, la société chargée par

Microsoft d'expédier les mises à jour de ses logiciels.

Les ventes de Tecsys sont en hausse depuis cinq ans. Selon une analyse des consultants **AMR**, le marché mondial de la gestion des ventes

■
Tecsys oeuvre dans un marché mondial qui vaudra 13 milliards US en 2002.
■

en gros atteindra 13 milliards de dollars US en 2002. Le département du Commerce des États-Unis estimait que l'industrie du commerce en gros américaine gé-

nérait des revenus de 2,5 billions de dollars. Si les ventes de la compagnie augmentent, les bénéfices ont coulé à pic en 1997 et 1998, deux années qui se sont soldées par des pertes de 3 M\$ et 2 M\$ respectivement.

La direction explique ces pertes ainsi: en 1997, on a radié près de 5 M\$ en frais reportés de recherche et, en 1998, on a acquis **Concepts Dynamics**, une société de Chicago dont les produits logiciels sont complémentaires à ceux d'*Elite*.

Tecsys reconnaît aussi que son personnel lui coûte de plus en plus cher. Les 65 employés affectés à la recherche, le tiers de son personnel, sont des analystes et des programmeurs. Tecsys avoue que les salaires de l'ensemble de ses employés ont augmenté de 10% par année au cours des deux dernières années.

Rappelons que Tecsys s'est inscrite en Bourse il y a quelques semaines. ■

Nouvelle maîtrise en gestion manufacturière à McGill

Guy
Paquin

Ils sont sept venus d'un peu partout sur la planète apprendre à l'Université McGill ce que leurs cours d'ingénierie et d'administration ne leur ont pas donné.

Ils ont senti des lacunes face à l'emploi qu'ils détiennent dans toutes sortes d'usines. Et à Montréal, on leur offre d'intégrer les compétences nécessaires pour utiliser les outils informatiques les plus sophistiqués afin de faire face à la concurrence mondiale.

Nouveaux usages

La nouvelle maîtrise en gestion manufacturière de McGill met l'accent sur les nouveaux usages de l'informatique dans la production des biens eux-mêmes et dans les processus de prise de décisions qui relèvent de la gestion proprement dite.

« D'une part, il y a des biens à concevoir et à produire, souligne Vince Thomson, responsable et initiateur du programme. Nous avons une façon intégrée d'enseigner la conception assistée par ordinateur et la fabrication assistée par ordinateur (CAO-FAO). »

Mikel Uria, un jeune ingénieur basque venu parfaire sa formation à McGill, confirme. « Ici, après nous avoir donné les cours théoriques sur les plus récents logiciels de CAO-FAO (*ProEngineer* et *Autocad*, entre autres), on nous demande de concevoir par ordinateur un produit nouveau et de donner aux ordinateurs qui contrôlent l'usinage des produits les instructions nécessaires à sa fabrication. Nous parcourons toutes les étapes du processus.

Mikel Iria est l'étudiant typique de la maîtrise en gestion manufacturière de McGill. Il est à l'emploi d'une entreprise manufacturière du pays basque, **Fagor Electrodome Sticos**, qui fabrique des appareils électroménagers. Il est l'ingénieur industriel de la firme.

« Je ne connaissais pas assez en profondeur les outils informatiques et les principes actuels de gestion : CAO-FAO, la simulation conjoncturelle pour arriver à des décisions plus éclairées, le juste-à-temps, le *Kaizen*, etc. C'est ce qu'on m'enseigne à présent et c'est ce que j'irai mettre en application au cours de mon stage de quatre mois en entreprise. »

Logiciels de gestion

Cependant, les véritables nouveautés sont dans les outils informatiques récemment mis à la disposition des gestionnaires industriels plutôt

que dans les outils de production proprement dits.

Pourquoi ces outils ? Parce que les pièces à assembler proviennent de sous-traitants répartis un peu

partout dans le monde, que leurs délais de livraison diffé-

rent, et leur temps d'assemblage aussi, parce que la durée de vie d'un produit s'est écourtée, qu'il faut en présenter d'autres sur le marché à une cadence accélérée et que la technologie de production est de plus en plus

complexe.

« Dans le cas des unités de production à haut niveau de technologie, souligne Vince Thomson, la répartition du personnel elle-même est révolutionnaire par rapport à ce qu'on trouve dans les bureaux de gestion. »

Donc, en plus des outils informatiques de production, il

faut les logiciels de gestion les plus avancés et les mieux adaptés à la réalité contemporaine. « L'information à gérer est de plus en plus complexe, les bases de données requises sont de véritables hangars à données et les outils pour traiter cette information sont de plus en plus puissants. »

Si l'on trouve des titres de

cours apparemment obscurs dans le curriculum de la maîtrise, c'est à cause de cette obsession pour la gestion de l'information.

« Gérer l'information, c'est savoir où en sont chacune des 100 000 pièces d'un moteur chez **Bombardier** », résume Vince Thomson. Et c'est ce qu'il enseigne. ■

■
**Produire des biens,
c'est gérer
de l'information.**
■



LEWEBÀ L'OEUVRE™

LA RESPONSABLE DE L'INFORMATION est sur la sellette. Le comité de direction

se livre à un interrogatoire en règle de tous les dirigeants de service au sujet de la hausse des coûts. C'est comme l'inquisition espagnole, sauf que la nourriture est moins bonne. Comment allez-vous intégrer la nouvelle filiale sur notre système de courrier électronique ¹ ? Comment allez-vous maintenir le niveau de vos effectifs en administration de réseau ² tout en

ajoutant des centaines de nouveaux utilisateurs ? Avez-vous les moyens de déployer de nouvelles applications dans l'ensemble de l'entreprise ³ ? Son estomac gargouille à cause du sandwich au thon insipide et de l'eau tiède servis au début de la réunion. Un membre du comité sort de sa torpeur, juste le temps de lui demander son opinion sur le budget de l'an 2000 ⁴, dont il a entendu parler dans



un reportage sur RDI. Pas de problème, nous sommes prêts, répond-elle. Après l'avoir félicitée, de façon inattendue, pour le projet d'extranet mondial destiné aux fournisseurs ⁵ qu'elle a piloté, le comité la laisse partir. En sortant, elle sourit au directeur du marketing qui, la mine piteuse, est sur le point de se faire démolir parce que le porte-parole vedette de la compagnie est en première page d'un journal à potins.

LES MEILLEURS MOMENTS ⁶ DE SA JOURNÉE ONT ÉTÉ RENDUS POSSIBLES PAR LOTUS.

¹Lotus Domino et outils de migration de la messagerie. ²Outils d'administration des systèmes Lotus Domino.

³Trousse de développement Lotus eSuite DevPak fondée sur Java. ⁴Lotus Notes et Domino sont conformes à l'an 2000. ⁵Serveur d'applications Web Lotus Domino.

Lotus

Une compagnie IBM

⁶ www.lotus.com/canada

Ordiplan prend de l'avance en programmation XML

Avec XML, le bureau sans papier deviendra peu à peu réalité

Danielle
Turgeon

Ordiplan, spécialisée dans la gestion électronique de documents, adopte déjà la norme de programmation XML récemment normalisée par le W3 Consortium.

La firme de Boucherville est convaincue que les gestionnaires soucieux d'informatiser la documentation de l'entreprise et de la rendre accessible à tous les employés de-

vraient désormais y penser. « L'ancien langage de programmation d'Internet, le HTML, a des limites, dit André Larose, vice-président d'Ordiplan. C'est un langage passif qui ne permet pas le transactionnel. »

De nombreuses entreprises ont l'obligation légale de conserver des documents pendant un certain temps; d'autres le font pour différentes raisons.

Une chose est certaine, de

plus en plus l'information est saisie et conservée sous forme électronique. Ordiplan est passée maître dans l'art de la gestion sous cette forme.

À preuve, elle agit présentement comme conseillère auprès de la Direction des infomates et de l'information documentaire du gouvernement du Québec pour écrire un guide pratique sur la création et la gestion des formulaires électroniques.

Si l'État québécois veut

■ **Jean Larose** : « Nous avons développé un système qui détecte la création de connaissances. »

vraiment que ses relations avec les citoyens soient interactives, il doit rendre tous ses formulaires disponibles



sur Internet et les rendre transactionnels. Le langage de programmation XML permet de bâtir les applications de l'avenir.

pé un système qui détecte la création de connaissances. »

Le cheminement des documents

La première phase de la gestion consiste à reproduire de façon électronique le cycle de vie d'un document papier. Toutefois, pour garantir la rentabilité de l'investissement, le processus doit aller un peu plus loin, selon M. Larose.

Pour atteindre une réelle efficacité, il faut éviter de répéter les innombrables opérations reliées à la gestion des données sur papier qui représentent des coûts énormes en ressources humaines et matérielles. C'est une question d'efficacité.

« Plusieurs personnes doivent pouvoir interagir sur un même document, d'où l'importance de le rendre disponible sur une base de données centrale en tenant compte de tous les paramètres nécessaires à chacune des personnes qui en aura besoin », dit Jean Larose.

Cette façon de faire permet d'éliminer des coûts directs en impression de documents et fait gagner du temps aux employés. ■

Le privé aussi

À l'image du gouvernement, les entreprises privées devront en venir à l'informatisation. Les formulaires électroniques sont un exemple de ce qu'il faudra gérer.

Une entreprise qui décide d'investir pour faciliter le partage de l'information devra informatiser l'ensemble de ses documents et ses processus d'affaires.

Toute une science ! Il est loin le temps où tous les documents papier étaient déposés dans un classeur et jetés au ménage du printemps, une fois l'an.

Les documents sont maintenant créés par ordinateur, mais doivent tout de même être classés, conservés, archivés et rendus disponibles pour consultation au besoin.

« Et l'on doit retracer tous les documents qui constituent l'actif d'une entreprise même s'ils sont créés par des employés qui utilisent leur ordinateur portatif, souligne M. Larose. Nous avons dévelop-



Alliance
canadienne des
télécommunications
de l'entreprise

«Des solutions pour les entreprises»

LES 1, 2 ET 3 SEPTEMBRE LES CHEFS DE FILE DU CANADA SERONT AU

TeleCon98

LE PLUS IMPORTANT ÉVÉNEMENT DE L'INDUSTRIE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS AU CANADA
CONFÉRENCE ET EXPOSITION



J. C. Monty
BCE Inc.



C. Sirois
Télélobe Inc.



J. Ninger
Conference Board
of Canada



L. Marsden
Université York



W. Calucci
AT&T



N. Mulder
Stentor



J. Koor
CallNet



J. Peeters
FONOROLA



J. De Laurentis
Mondex Canada



G. Clermont
Canada Post



D. Colville
CRTC



P. Currie
Banque Royale



R. Osborne
Ontario Hydro



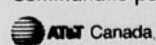
A. Godbout
Chambre de commerce
de Montréal

- Plus de 80 conférenciers de pointe
- 32 séances de formation pour vous aider à prendre des décisions d'affaires
- Plus de 150 exposants de niveau national et international
- Cyber café
- Journée de développement des cadres
- Journée de la petite entreprise
- Démonstrations interactives de produits
- Excellente cuisine et divertissements

DÉCOUVREZ LA PLUS IMPORTANTE VITRINE D'INNOVATIONS EN MATIÈRE DE
TÉLÉCOMMUNICATIONS AU CANADA ! CONSTATEZ COMMENT LES APPLICATIONS
DE POINTE OFFRENT DES «SOLUTIONS POUR LES ENTREPRISES».

Centre des congrès du Grand Toronto, South Building, Toronto, Canada

Commandité par:



INSCRIVEZ-VOUS MAINTENANT
Tél.: 1-888-335-5734
ou (514) 335-5734
En ligne: www.cbtaelec.ca
ou: www.cbta.ca

Ordiplan vise l'extérieur du Québec

Au fil des ans, Ordiplan a développé un modèle de gestion qu'elle compte vendre sous licence au Québec et à l'étranger. La problématique de la gestion de documents n'est pas réservée qu'aux entreprises d'ici.

« Il y a cinq ans, nous organisons des séminaires pour montrer aux gens qu'ils auraient de la difficulté à gérer leurs documents, dit M. Larose. Aujourd'hui, ils comprennent ce que nous voulions dire. »

Ordiplan compte 35 employés et plus de 20 certifications sur différents produits informatiques. Son chiffre d'affaires devrait atteindre les 7 M \$ en 1998.

Reconnue dans son secteur d'activité, la firme agit régulièrement comme sous-traitant pour les grands intégrateurs informatiques et fait partie de nombreux consortiums dans lesquels elle assure la partie gestion de documents des mandats. (DT) ■