

**DEMOCRATISER L'ACCES A  
L'INFORMATION DE L'ENTREPRISE,  
RÉDUIRE LES COÛTS ET AUGMENTER  
SON AVANTAGE CONCURRENTIEL  
GRACE A L'ECM OPEN SOURCE  
D'ALFRESCO ET INGRES.**

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	3
Le paradoxe de la donnée non structurée .....	3
ECM : convertir les contenus coûteux en patrimoine informationnel .....	3
L'Offre ECM.....	5
L'open source de plus en plus largement adopté au sein de l'industrie.....	5
Open source et open source commercial.....	6
LES DIRECTIONS INFORMATIQUES FACE AUX BESOINS EN ECM.....	7
ALFRESCO SUR INGRES : GESTION DE CONTENU ADAPTEE A L'ENTREPRISE A UN COUT OPEN SOURCE .....	9
L'information critique toujours disponible .....	10
Légèreté, hautes performances et évolutivité garanties .....	10
Sécurité et fiabilité .....	11
Support global 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 .....	12
LES BENEFICES D'ALFRESCO SUR INGRES .....	13
CONCLUSION .....	13
À propos d'Ingres Corporation .....	14

## INTRODUCTION

Aujourd'hui, les entreprises de toutes tailles et de tous secteurs ont au moins un point commun : elles sont toutes touchées par l'explosion actuelle des contenus. Le simple volume de contenu généré par les petites, moyennes et grandes entreprises est au-delà de tout calcul, et il croît chaque jour. Tandis que l'Internet et le Web 2.0 sont responsables de la production de la majeure partie de ces informations, les processus 'papiers' continuent d'alimenter également cette explosion. En fait, d'après Forrester Research, le papier dans les entreprises a connu une croissance à deux chiffres chaque année depuis 1995.

### Le paradoxe de la donnée non structurée

Sans l'ombre d'un doute, tout ce qui a une valeur pour faire avancer une entreprise existe sous forme de contenu, depuis les processus 'papiers', les documents de conformité et les contrats signés jusqu'aux enregistrements numériques de transactions, présentations, tableaux, courriers électroniques et autres. Le paradoxe réside ici dans le fait que tout le contenu professionnel dans le monde n'a absolument aucune valeur en soi si les personnes qui en ont besoin ne peuvent pas le trouver, le partager et l'intégrer dans les processus quotidiens. Pire encore, ce contenu caché peut en fait coûter à votre société des milliers d'euros chaque année. Selon un article paru dans *Bank Systems and Technology*, les travailleurs américains passent presque 25 % de leur temps à rechercher des fichiers et de l'information. Chaque document mal placé coûte approximativement 125 dollars en dépenses et en perte de productivité. De plus, une fois le document situé et traité, son stockage coûte environ 25000 dollars, plus 2000 dollars par an à entretenir.

### ECM : convertir les contenus coûteux en patrimoine informationnel

D'autre part, le contenu devient un actif extrêmement précieux quand il est facile à rechercher, utiliser, partager et archiver. La gestion de contenu d'entreprise (ECM) offre les outils et technologies nécessaires à la gestion de l'information non structurée, que ces données soient enfermées dans un classeur, stockées dans une armoire isolée, ou enfouies tout en bas d'une longue pile de courriers électroniques. Définie par l'Association pour la gestion des informations et des images (AIIM) comme "[...] les technologies utilisées pour saisir, stocker, préserver et délivrer les contenus et les documents associés aux processus organisationnels [...]", l'ECM aide les entreprises à réduire les coûts, améliorer l'efficacité et renforcer la fidélité des clients ainsi que l'avantage concurrentiel.

Russell Stalter, éditeur du blog BetterECM, écrit que l'ECM peut aider toute entreprise à gérer et utiliser les contenus, indépendamment de la taille ou du secteur industriel. Selon Stalter, les avantages principaux de l'ECM comprennent :

- **la réduction des coûts grâce à la réutilisation et la réaffectation des contenus** : les contenus peuvent être créés une fois à partir de gabarits pré-définis, stockés dans des bibliothèques de recherche de contenu, publiés automatiquement sur divers supports et réaffectés pour satisfaire toute une gamme de besoins de communication ;
- **l'amélioration de l'efficacité** : l'ECM supporte les processus professionnels automatisés de gestion de contenu, ce qui aide à garantir une seule version de « la vérité » dans l'entreprise, rationalise les processus de révision et de commentaires et élimine la reffrappe des données consommatrices de ressources et les coûteuses erreurs qui en découlent ;
- **la réduction des risques** : l'ECM facilite la preuve de la conformité aux lois et règlements par l'intermédiaire des caractéristiques de contrôle des versions, de traçabilité, de sécurité et de gestion des documents ;
- **la facilitation des accès en ligne aux contenus non électroniques** : les capacités de traitement de l'image simplifient le processus d'intégration des contenus papier dans les entrepôts de contenu numériques ;
- **la réduction de l'inflation des courriers électroniques** : Si l'on utilise l'ECM pour stocker, gérer et conserver les contenus, le courrier électronique peut de nouveau être utilisé pour envoyer des notifications plutôt que comme entrepôt de contenu, semi-outil de collaboration ou moteur de workflow.

De plus, une solution ECM est intuitive est toujours adoptée avec enthousiasme par les employés et les partenaires de l'entreprise. Elle contribue à **améliorer la collaboration** dans l'entreprise tout en assurant une gestion structurée du contenu à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise.

Les avantages de l'ECM sont indéniables, mais de nombreuses sociétés l'omettent encore car elles ont eu des expériences négatives ou coûteuses lors du déploiement ou de l'utilisation de systèmes classiques de gestion des documents. Développés historiquement sous la forme de grandes applications logicielles complexes, associées à de lourds systèmes de stockages de fichiers, les systèmes de gestion des documents peuvent être extrêmement difficiles à appréhender et à utiliser ; coûteux à déployer, maintenir et faire évoluer ; et inadaptés pour les utilisateurs finaux. En fait, le taux d'adoption par les utilisateurs finaux de ces systèmes classiques est typiquement d'environ 5 %, ce qui couvre à peine les efforts et les dépenses liés à leur déploiement.

## L'Offre ECM

Dans certains cas, l'ECM est requise pour permettre à des milliers d'utilisateurs internes d'interagir avec des millions de documents. Dans d'autres cas, l'ECM est nécessaire pour aider des centaines de clients ou de partenaires qui ont besoin d'avoir accès à des milliers de documents ou de données particulières. En fonction des exigences spécifiques de votre société, trois types de solutions se démarquent :

1. Les solutions propriétaires des fournisseurs classiques leaders sur le marché ;
2. Les solutions open source de sociétés open source commerciales ou de projets pris en charge par des communautés ;
3. Les solutions de type ASP (ou SaaS) développées pour des applications ou des types de contenu ciblés.

Chaque solution a ses avantages ; Ce livre blanc présente la solution open source proposée par Ingres et Alfresco qui apporte toutes les fonctionnalités ECM nécessaires pour répondre aux besoins critiques des entreprises, et ce pour une fraction du coût des solutions ECM propriétaires classiques.

## L'open source de plus en plus largement adopté au sein de l'industrie

"Open source" se réfère aux logiciels distribués avec leur code source permettant de les modifier et de les redistribuer librement entre organismes utilisateurs et fournisseurs, dans le but de répondre à des besoins spécifiques. Selon l'organisme Open Source Initiative (OSI), "La promesse de l'open source est une meilleure qualité, une plus grande fiabilité, une plus grande flexibilité, un moindre coût et la fin du blocage par des fournisseurs prédateurs." Red Hat, Ingres et Alfresco sont des exemples de structures commerciales qui permettent à l'Entreprise de consommer des technologies open source. Les contrats de support appropriés et les mises à jour logicielles étant pris en charges par des entités commerciales dûment identifiées, les clients font de plus en plus confiance à l'open source comme alternative aux logiciels classiques.

Parmi les autres avantages de l'open source, on trouve :

- Zéro droit d'entrée pour la licence
- Support gratuit de la communauté
- Totale visibilité des capacités, défauts et *roadmap* du produit
- Personnalisation plus simple et plus rapide
- Support industriel et formation en paiement à l'utilisation
- Technologies standards sans blocage par le fournisseur
- Haut degré d'innovation

Certaines organisations sont encore réticentes quant à l'adoption des technologies open source au sein de leurs infrastructures informatiques car elles craignent que cela représente une perte de fonctionnalités, de performances ou de sécurité. Cependant, le Gartner Group prédit que 95 % des G2000 utiliseront des logiciels open source d'ici à la fin de cette année. De plus, au début de 2008, Gartner a publié des prédictions clés pour les sociétés informatiques et leurs utilisateurs qui indiquaient :

"D'ici à 2012, 80 % de tous les logiciels commerciaux incluront des éléments de technologie open source. De nombreuses technologies open source sont mûres, stables et bien prises en charge. Elles offrent des opportunités intéressantes aux fournisseurs et aux utilisateurs permettant d'abaisser leurs coûts totaux de propriété et d'augmenter les retours sur investissement. L'ignorer entraînerait un sérieux désavantage concurrentiel."

Gartner rapporte que d'ores et déjà, presque 50 % des technologies open source sont utilisées dans les applications métiers critiques.

## **Open source et open source commercial**

Les bénéfices du développement open source : innovation plus rapide, temps de déploiement plus rapide, sécurité accrue, plus grande flexibilité et moindre coût, sont aujourd'hui bien connus. Mais pour les applications vitales, l'open source autonome n'est tout simplement pas assez fiable. Il convient de choisir alors une technologie open source supportée par une entité commerciale financièrement viable, ayant eu des réussites prouvées en environnements critiques, proposant des services globaux 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et pouvant garantir performances techniques et disponibilité. Ces aspects clés distinguent une société open source commerciale d'un projet open source autonome. Bien qu'il existe de nombreux projets open source, on compte relativement peu de sociétés vraiment open source. Alfresco et Ingres sont toutes deux reconnues en tant que sociétés open source commerciales.

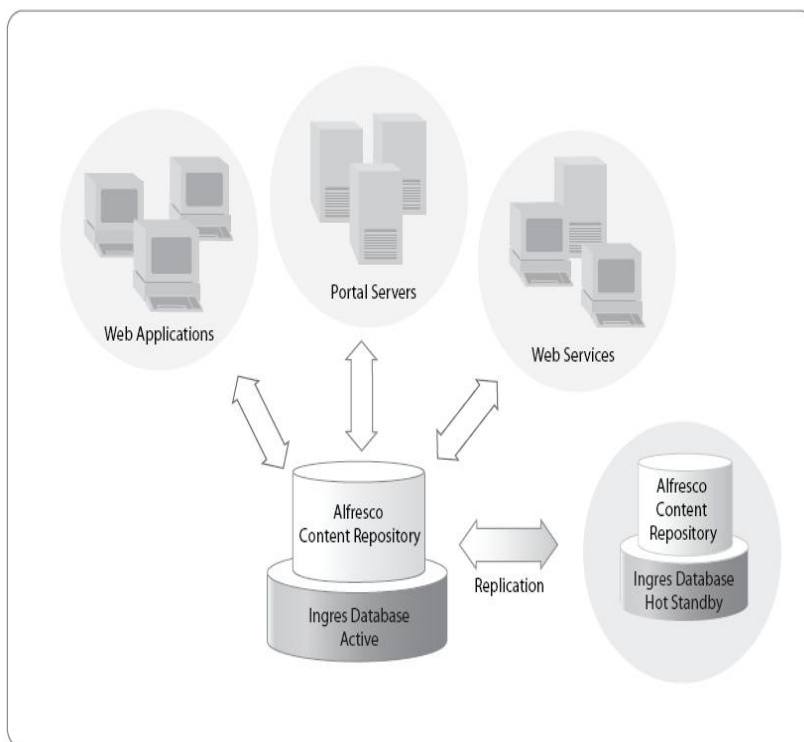


Figure 1 : Alfresco et Ingres travaillent ensemble pour offrir des contenus hautement disponibles pour des environnements divers et des opérations 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

## LES DIRECTIONS INFORMATIQUES FACE AUX BESOINS EN ECM

Les technologies de l'information sont constamment et terriblement sous pression, pour pouvoir satisfaire et gérer les attentes concernant la gestion de contenu de la part des utilisateurs professionnels, des clients et de l'entreprise :

- Les utilisateurs professionnels veulent des solutions collaboratives de gestion de contenu qui soient faciles à apprendre et à utiliser, fournissant des informations précises et fiables et nécessitant un minimum de connaissances en informatique.
- Les clients veulent des possibilités d'accès libre service à l'information, un accès en ligne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux données temps réel, et un service cohérent, personnalisé et disponible à la demande.
- L'entreprise veut une gestion de contenu qui améliore l'efficacité, accompagne la croissance, supporte les efforts collaboratifs et renforce l'avantage concurrentiel, tout en réduisant les coûts et en minimisant les risques.

Tant qu'aucune solution ECM établie n'est déployée dans l'organisation, votre groupe informatique devra probablement dépenser une grande part de ses ressources à aider les utilisateurs à trouver et à utiliser l'Information.

**Lorsque vous envisagez d'adopter une solution ECM :**

- Votre société peut choisir d'utiliser une unique solution ECM propriétaire. Cependant, ce choix présente le risque de rester bloqué sur une seule plateforme coûteuse et de placer tous vos actifs informationnels, actuels et futurs, à la merci d'un seul fournisseur. De plus, si vous voulez réduire ou étendre une solution propriétaire, l'acquisition de compétences sur l'usage du *framework* d'extension de la solution, ce qui nécessite une formation approfondie, coûteuse et une extrême spécialisation.
- Vous pouvez choisir les meilleurs composants de plusieurs fournisseurs pour créer votre propre solution. Vous risquez alors de construire un système de technologies hétérogènes qui pourraient ne pas s'adapter à votre croissance et à votre montée en charge, qui échouent à s'intégrer au fur et à mesure des mises à jour des composants, et qui obligent à trouver continuellement des solutions de rechange dans l'entreprise. De plus, au cours de l'évolution des produits, les fournisseurs peuvent ne plus prendre en charge le support et la maintenance de certains composants.
- Vous pouvez choisir de ne rien faire et de laisser les utilisateurs professionnels créer leurs propres mini systèmes de gestion de contenu. Malheureusement, cela résulte généralement en un chaos total et demande finalement encore plus de temps et d'efforts en informatique.
- Ou bien vous pouvez choisir une solution open source flexible, extensible et sécurisée, facile à personnaliser et à étendre et qui offre un accès au contenu fiable et simple aux employés, partenaires et clients. Vous pouvez choisir Alfresco sur Ingres.

# ALFRESCO SUR INGRES : GESTION DE CONTENU ADAPTEE A L'ENTREPRISE A UN COUT OPEN SOURCE

Grâce à Alfresco sur Ingres comme solution ECM, vous pouvez utiliser au mieux tous les documents de votre entreprise de manière collaborative avec vos clients et partenaires, et transformer vos contenus en actifs informationnels. Ingres est un des leaders des logiciels de gestion de base de données open source. Grâce à un produit confirmé et reconnu, utilisé pour des milliers d'installations critiques, Ingres offre des performances solides avec des caractéristiques adaptées aux entreprises. Alfresco, aujourd'hui dirigé par John Newton, cofondateur de Documentum, est le leader des alternatives ECM open source et présente une architecture hautement extensible qui peut supporter des millions de documents pour des milliers d'utilisateurs. Combinés, Alfresco et Ingres offre une solution de gestion de contenu qui présente des fonctionnalités totalement adaptées à l'entreprise (y compris en termes de performance, fiabilité et sécurité) ainsi que les avantages de coût et de flexibilité associés à la technologie open source.

Cette solution orientée métier aide les directions informatiques à satisfaire aux besoins de gestion de contenu des utilisateurs professionnels, des clients et des partenaires, en offrant notamment :

- **Un référentiel documentaire fondé sur des règles et statuts** : Que les documents soient numériques dès l'origine ou soient numérisés à partir de papier, Alfresco sur Ingres propose un entrepôt fondé sur des règles et statuts où le contenu est facilement accessible (et en toute sécurité) via des applications bureautiques comme Microsoft Office.
- **Une recherche et une extraction efficaces** : Alfresco sur Ingres peut largement augmenter la productivité et réduire le temps passé à rechercher l'information en permettant les recherches sur les métadonnées ainsi que l'extraction automatique de ces métadonnées.
- **Des interfaces transparentes basées sur les standards** : une interface utilisateur hautement intuitive rend la découverte, l'ouverture, la sauvegarde et le partage de l'information aussi simples que la recherche ou la sauvegarde sur une unité de réseau partagée.
- **Le contrôle des versions et l'archivage/extraction des fichiers** : Alfresco sur Ingres aide à éliminer les "multiples versions de la vérité" en offrant des "services bibliothécaires" qui stockent automatiquement les versions précédentes et assurent qu'une seule personne à la fois peut modifier un fichier.

Alfresco sur Ingres offre une solution de gestion de contenu qui possède des capacités totalement adaptées à l'entreprise (y compris la performance, la fiabilité et la sécurité) ainsi que les bénéfices de coût et de flexibilité associés à la technologie open source.

- **Forums de discussion** : Bien plus efficaces et impliquant que les discussions par courrier électronique, les forums consolident les projets et améliorent la productivité, accélèrent la recherche et la récupération de contenu et offrent une source unique d'information sur l'historique de chaque projet.
- **Fonctionnalité de Workflow** : Alfresco sur Ingres dispose d'un moteur de Workflow qui peut être configuré pour envoyer automatiquement des notifications ou alertes individualisées lorsqu'un document a besoin d'être relu, modifié et/ou approuvé. Flexible et facile à configurer, cette solution peut convenir à une grande variété de processus organisationnels.
- **Gestion des documents** : Que votre entreprise nécessite une gestion complexe des documents prouvant leur conformité aux lois et règlements ou qu'elle ait simplement besoin d'un support de base pour la gestion du cycle de vie des documents, Alfresco sur Ingres peut prendre en charge tous vos besoins de gestion des documents.

## L'information critique toujours disponible


Votre entreprise ne peut pas accepter que vos contenus métiers ne soient pas disponibles, même quelques minutes seulement, même après les heures de bureau, même pendant les périodes de maintenance ou de mise à jour planifiées. C'est pourquoi Alfresco sur Ingres comprend des fonctionnalités natives de sauvegarde et récupération en ligne afin de protéger les actifs informationnels de votre entreprise et assurer qu'ils sont toujours disponibles. Avec Ingres, vous pouvez tirer profit de fonctionnalités utilisées dans de nombreux environnements critiques, telles la sauvegarde et la modification des index en ligne. Ces fonctionnalités permettent de protéger vos données de façon fiable de désastres imprévus tout en assurant que les utilisateurs finaux peuvent toujours accéder aux données quand et où ils le souhaitent.

## Légèreté, hautes performances et évolutivité garanties

Alfresco sur Ingres est conçu pour être très performant, extensible et suffisamment léger pour intégrer des besoins pour de nouveaux secteurs de l'entreprise, de nouveaux processus métiers, ou des mises à jour d'application sans les dépenses ni la complexité associées aux solutions ECM classiques.

Alfresco sur Ingres possède plusieurs caractéristiques lui permettant de s'adapter aux environnements à petite ou à grande échelle. Ces caractéristiques de performance et d'extensibilité comprennent le *clustering*, la *réplication* et une plateforme globale d'architecture orientée services (SOA) qui répartit les services sur divers systèmes. De plus, Alfresco fonctionnant dans un environnement Java, les clients ont le choix des systèmes d'exploitation sur lesquels le déployer.

Alfresco utilise une combinaison de services afin de permettre un *clustering* approprié sur différents systèmes. Puisqu'il utilise la SOA et des mécanismes de *caching*, la charge



d'Alfresco est équilibrée et peut être partagée par plusieurs machines tout en gardant la cohérence. Cela permet de traiter facilement les charges accrues tout en assurant qu'une seule version courante de la vérité est accessible à tous les utilisateurs finaux.

Un autre élément de performance et de disponibilité est la *réplication* des données sur de multiples bases de données. En plus du support de la réplication, les index doivent aussi être synchronisés afin de coordonner et réduire l'interruption du système quand le nombre d'utilisateurs augmente. Alfresco utilise les mécanismes de réplication de Ingres pour copier les métadonnées d'un entrepôt à un autre. Du fait que Ingres prend en charge la réplication bidirectionnelle, chaque base de données peut servir d'entrepôt à Alfresco. Ce service est d'une grande utilité pour les sites distribués ainsi que les déploiements qui nécessitent de fournir des documents de manière hautement disponible.

## Sécurité et fiabilité

Que l'avantage concurrentiel de votre entreprise dépende de la propriété intellectuelle ou que vous ayez simplement besoin de protéger la confidentialité des informations de vos clients, vous devez garantir une infrastructure d'information sécurisée et permettant la collaboration et l'échange de documents à l'intérieur et à l'extérieur du pare-feu de votre entreprise. Alfresco sur Ingres comprend de solides fonctionnalités de sécurité (comprenant la gestion des rôles, la sécurité au niveau du document, et l'identification unique par NTLM ou LDAP) qui permettent d'empêcher des individus non autorisés à accéder à ou à modifier des informations confidentielles et propriétaires.

Avec Ingres, le contrôle administratif de l'entrepôt de métadonnées peut lui aussi être géré en toute sécurité. Un système de gestion de bases de données capable de distinguer les rôles pour l'administration assure sa conformité avec les bons usages en matière de sécurité pouvant exister dans les environnements régulés. De plus, en respectant les bons usages en matière de système d'exploitation et le chiffrement des données, vous pouvez garantir l'authenticité, l'intégrité et la confidentialité du contenu numérique.

## Support global 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Quand vous choisissez Alfresco sur Ingres comme solution ECM, vous êtes confiant sachant que vous disposez d'une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et d'un accès direct aux ingénieurs produit. Nous offrons une vraie assistance multi-canaux pour que vous puissiez choisir le type de canal le plus approprié à votre environnement ou à vos besoins professionnels. Par l'intermédiaire du *Ingres Service Network*, votre entreprise peut recevoir des services personnalisés et proactifs organisés autour de votre entreprise, des systèmes que vous gérez et de la manière dont vous utilisez les technologies.

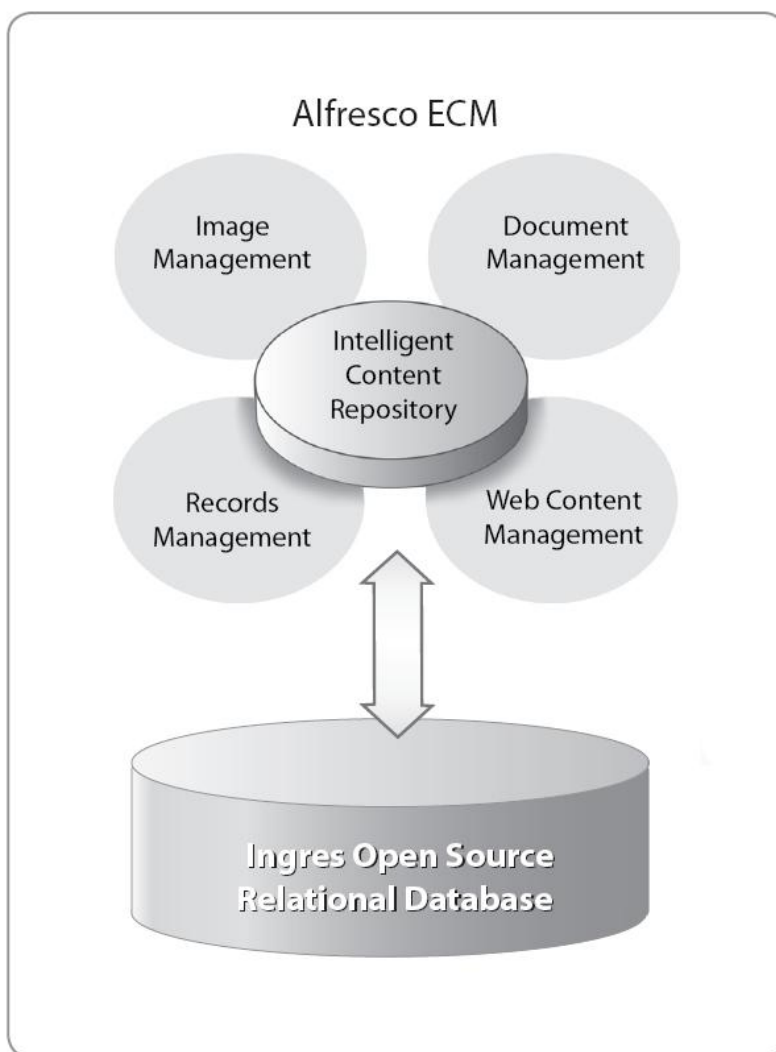


Figure 2. Cette solution open source adaptée à l'entreprise offre un entrepôt de contenu basé sur des règles et des interfaces transparentes standardisées, pour garantir la disponibilité et l'accessibilité du contenu critique.



## LES BENEFICES D'ALFRESCO SUR INGRES

Facilement personnalisable et extensible pour satisfaire les exigences uniques de votre entreprise, Alfresco sur Ingres peut aider votre société à :

- Augmenter la valeur et abaisser le coût total de possession de votre patrimoine informationnel
- Faciliter la collaboration et la communication
- Protéger l'authenticité, l'intégrité et la confidentialité de vos contenus
- Réduire le temps passé à rechercher l'information
- Accélérer les temps de réponse et améliorer la satisfaction des clients
- Réduire les coûts d'exploitation en augmentant l'efficacité
- Augmenter la précision et la fiabilité de vos rapports de conformité

## CONCLUSION

Grâce à la solution ECM Alfresco sur Ingres, améliorez votre gestion des contenus, facilitez une collaboration rationalisée, et boostez vos profits à faible coût. Construite sur une architecture sécurisée et flexible, cette solution aide votre entreprise à libérer l'information d'entreprise, atteindre le maximum d'efficacité, réduire les coûts et augmenter votre avantage concurrentiel.



## À propos d'Ingres Corporation

Ingres Corporation est un des leaders mondiaux des logiciels de gestion de bases de données en Open Source et des services associés. Ingres favorise la réussite de ses clients grâce à la souplesse, au coût réduit et à l'innovation qui caractérisent le déploiement d'une solution open source. Par ailleurs, Ingres soutient ses clients dans le monde entier au travers de services de support hautement performants et d'initiatives destinées à faire vivre la communauté de ses utilisateurs. Basée à Redwood City, en Californie, Ingres dispose de centres de développement, de vente et de support partout dans le monde, pour servir plus de 10 000 entreprises clientes. Pour en savoir plus, consulter le site [www.ingres.com](http://www.ingres.com).

INGRES FRANCE – Immeuble Elysées La Défense – 7C Place du Dôme – 92056 Paris la Défense - Téléphone +33 (0)1 72 75 74 54 - Fax +33 (0)1 72 75 74 59. [www.ingres.com](http://www.ingres.com)

Pour plus de renseignements, contactez [info@ingres.com](mailto:info@ingres.com)

© 2008 Ingres Corporation. Tous droits réservés. Imprimé aux Etats-Unis. Ingres est une marque de Ingres Corporation aux Etats-Unis et dans les autres pays. Tous les autres marques, noms commerciaux, marques de service et logos référencés ici appartiennent à leurs sociétés respectives.