

# Cyber Logos

**CyberLogos** issue d'une longue expérience de services de maîtrise d'ouvrage, de maîtrise d'œuvre et de conseils depuis 1992 a été créée en 2014 par Monsieur Patrick Toledano. Notre cabinet de conseil est gouverné par la volonté d'instaurer un climat d'échanges et de partages indispensables à la réussite des missions accomplies auprès de ses clients.

**CyberLogos** propose une gamme de services tournés vers l'amélioration de la performance opérationnelle de ses clients.

Nous nous engageons, auprès de nos clients, afin de les aider à tous les stades de leurs projets de transformation. En capitalisant sur notre positionnement sectoriel dédié, nous apportons une réelle dimension métier à toutes les missions qui nous sont confiées.

**CyberLogos** a une démarche déontologique « 3E » fondée sur :

- Éthique  
Placer l'individu au cœur de nos démarches.
- Engagement  
Accompagner et satisfaire nos clients dans la mise en œuvre de leur évolution sur le long terme.
- Expertise  
Garantir un haut niveau d'expertise et d'expérience allié au pragmatisme : l'apertise.

## Activités

Nos activités sont réparties en 3 domaines d'intervention :

- Conseils en stratégie et organisation
- Conseils en technologies et solutions métier
- Externalisation

Nous intervenons à présent dans 7 pôles d'activité :

- Assurances
- Banques et marchés de capitaux
- Énergie
- Santé et sciences de la vie
- Service public
- Télécommunications
- Transport et tourisme

### Nous joindre

Téléphone	+33 (0) 149 000 126				
eMail	contact@cyberlogos.com				
 « La Défense »	1				
 « Bergère »	141	341	158	258	360
 « Puteaux »	2				
 « La Défense »	A				



## Stratégie d'entreprise

L'offre Stratégie d'entreprise aide nos clients à identifier leurs impératifs stratégiques, à définir leur positionnement sur le marché et déterminer leurs opportunités de création de valeur, en liant stratégie et exécution. Cette offre comporte quatre vecteurs :



- Vision d'entreprise, alignement et performance : traduit des tendances et événements macro et micro-économiques en propositions de valeur, en orientations stratégiques, en visions ou en objectifs pour devancer la concurrence.
- Stratégie de transformation d'entreprise : établit le lien entre stratégie et exécution par la traduction des orientations, des objectifs et des priorités en feuilles de route, incluant les actions à entreprendre, les exigences de compétences et les plans requis de mise en œuvre pour réaliser la stratégie.
- Stratégie des modèles opérationnels : élabore et développe des modèles opérationnels ; aligne les structures, les processus métier, les compétences et le modèle de gouvernance pour réaliser les objectifs business actuels et futurs, en intégrant les dynamiques de marché et de la concurrence.
- Stratégie de développement durable : évalue les tendances du développement durable pour aider nos clients à développer leur stratégie, leur feuille de route et leur structure de reporting.

## Stratégie de croissance

L'offre Stratégie de croissance aide nos clients à identifier les sources latentes de développement et à saisir ces opportunités via des stratégies de croissance organique et externe. Nous offrons deux axes de croissance :



- Stratégie de fusions, acquisitions et alliances : développe des stratégies de croissance externe à travers des fusions/acquisitions, partenariats et alliances, en vue de pénétrer de nouveaux marchés et canaux de distribution, de consolider et renforcer le positionnement sur les marchés existants, en incluant les phases « due dilligence » pour les entreprises ou fonds d'investissements, les cessions ou le support à l'introduction en Bourse.
- Développement et croissance de nouveaux produits/marchés : identifie les nouvelles opportunités de croissance en évaluant les dynamiques du secteur d'activité, du marché et des consommateurs. Cette offre localise les opportunités de valeur dans les marchés ou nouvelles entités géographiques pour des produits ou services innovants ou existants.

## Stratégie opérationnelle

L'offre Stratégie opérationnelle aide nos clients à améliorer la rentabilité de leurs opérations. Cette offre identifie les « poches de valeur » dans les opérations de nos clients et définit les leviers d'amélioration les plus adaptés, pertinents et pragmatiques pour améliorer les résultats. Cette offre inclut trois domaines :



- Stratégie prix et optimisation de la rentabilité : dans un contexte de tassement de la demande, de volatilité des coûts des matières premières et de sensibilité accrue des clients au prix, il est crucial de bien cibler et maîtriser sa stratégie prix pour défendre la compétitivité, sans sacrifier les marges.
- Stratégie vente et marketing : l'offre stratégie de vente et marketing identifie les opportunités de création de valeur liées à un meilleur positionnement sur les marchés, à un portefeuille de marques et de produits adapté, à une stratégie de distribution plus efficace. Elle consiste aussi en la définition de modèles commerciaux (offre, prix, promotion, communication, force de vente...) plus

coordonnés et efficaces, au service de la croissance et de la rentabilité, à budget d'investissement marketing constant.

- Stratégie de réduction des coûts : l'offre vise à optimiser l'efficacité coût pour créer la croissance de demain. A travers un diagnostic stratégique, suivi de la définition d'un plan d'action ciblé, il s'agit d'identifier et mettre en œuvre les leviers d'amélioration de la performance opérationnelle et les leviers de création de croissance supplémentaire.

## Gestion de la relation client

Notre position en gestion de la relation client se traduit par une valeur ajoutée distinctive auprès des clients : la nécessité d'inscrire la performance dans la durée en cohérence avec la stratégie. En effet, une relation client réussie a un impact désormais prouvé sur la fameuse « bottom line » et soutient la croissance rentable tant recherchée par nombre d'entreprises.



La reconnaissance de la performance de **CyberLogos** dans le domaine de la gestion de la relation client provient avant tout de la confiance de ses clients. Dans la plupart des cas, nous sommes leur fournisseur préféré en matière de CRM. La gestion de la relation client est une approche stratégique susceptible de générer une valeur ajoutée mesurable et de contribuer sensiblement à la haute performance de nos clients.

Notre vision sur la gestion de la relation client commence par la compréhension du client : qui est-il, que veut-il, quels moyens souhaite-t-il mettre en œuvre ? Cette réflexion amène à définir les propositions commerciales et les cibles de clients : les offres clients. L'étape suivante consiste à analyser les moyens, les canaux et les outils à utiliser pour une mise en œuvre efficace orientée client : les moyens de l'interaction client. Ensuite sont déterminés les coûts et la rentabilité du marketing et des investissements commerciaux. Le capital-client est ainsi rendu mesurable de manière à appréhender clairement la "valeur" d'un client.

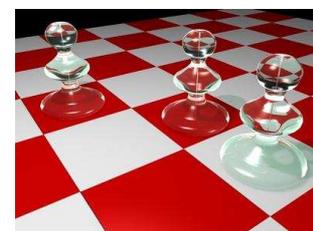
Pour couvrir au mieux les attentes et besoins de ses clients, l'offre d'**CyberLogos** en gestion de la relation client se décompose en trois domaines majeurs :

- Conseil en Transformation Marketing
- Conseil en Transformation Commerciale
- Conseil en Transformation des Services

## Management des ressources Humaines

Dans une période aussi changeante et complexe à appréhender, il est vain d'espérer tout planifier. Pour rester performantes et compétitives, les entreprises ont plus que jamais besoin de travailler sur trois leviers :

- Maintenir en permanence l'alignement des équipes avec les stratégies et priorités métiers ;
- Développer des processus et outils RH efficaces ;
- Préserver l'équilibre entre la valeur apportée aux actionnaires et le pacte employeur passé avec les collaborateurs.



L'offre de services Gestion des ressources humaines et des talents est structurée pour concevoir et déployer avec vous des solutions efficaces et adaptées en réponse à ces enjeux d'actualité.

Nos consultants peuvent ainsi vous aider à optimiser et transformer votre fonction ressources humaines, afin d'en faire un partenaire stratégique de votre métier, et non une fonction simple fonction support, source de coûts. Nous voulons construire avec vous les plans d'actions qui vous permettront d'attirer, de recruter et de motiver les compétences clefs pour atteindre vos objectifs stratégiques. Enfin, un changement n'est réussi que s'il est compris, accepté et mis en œuvre par chacun des collaborateurs concernés. C'est pourquoi, qu'il s'agisse de projets de transformation ou de déploiement de systèmes d'information, nous vous proposons de véritables approches méthodologiques et des outils innovants pour

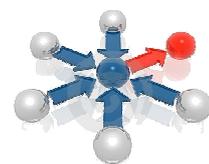
vous assurer de la réalisation des bénéfices attendus en pilotant et en mesurant la dynamique de changement.

Nos consultants issus des meilleures formations et aux profils variés sont spécialisés sur les problématiques RH et d'accompagnement du changement, avec pour seul objectif votre satisfaction.

- Conduite du changement  
Assurer l'appropriation du changement par vos collaborateurs et réaliser les bénéfices attendus de votre évolution ;
- Efficacité des organisations  
Accompagner l'optimisation de vos modes d'organisation, et de l'alignement des cultures d'entreprise et du leadership/management ;
- Transformation de la fonction RH  
Accompagner la modernisation et l'outillage de la fonction RH pour en faire un partenaire clef au service des métiers et de la stratégie d'entreprise ;
- Gestion des talents  
Détecter, recruter, développer, motiver et fidéliser les collaborateurs les plus performants sur les postes clés pour l'entreprise et maximiser le retour sur investissement des politiques de ressources humaines de l'entreprise ;
- Formation et outils collaboratifs  
Inventer de nouvelles façons d'apprendre et de travailler. Gérer la formation comme un business au service de la performance et des talents de l'entreprise.

## Finance et Pilotage de la Performance

L'activité Finance et Pilotage de la Performance propose une gamme d'offres pour accompagner les directions financières de ses clients dans l'identification des leviers de création de valeur et de réduction de coûts. Nos collaborateurs mettent en œuvre des solutions innovantes et facilitent la compréhension du rôle primordial de la finance dans le développement de la performance des entreprises.



Aujourd'hui, la fonction Finance est une des fonctions les plus importantes au sein des entreprises. Dans une étude récente, **CyberLogos** a analysé la relation entre la fonction Finance et la haute performance. Il s'avère qu'il existe une forte corrélation entre la performance générale de l'entreprise et la maîtrise de la compétence financière. L'étude révèle ainsi que les entreprises créant le plus de valeurs sont celles qui ont intégré et su développer la culture financière dans l'organisation.

De même, dans ces entreprises très performantes, les directions financières cherchent constamment à optimiser la valeur de leurs services et rationaliser les coûts associés aux processus transactionnels, opérations financières, reporting financier et à la mise en conformité aux cadres réglementaires.

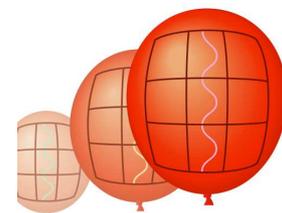
**CyberLogos** propose à ses clients d'atteindre la haute performance financière à travers ses quatre offres de services complémentaires qui sont :

- Finance d'entreprise ;
- Maîtrise des risques ;
- Optimisation des processus financiers et administratifs ;
- Pilotage de la performance d'entreprise.

## Management Opérationnel & Performance Organisationnelle

**CyberLogos** unissant les actifs construits au cours des 20 dernières années, est aujourd'hui une référence en matière de transformation des processus.

L'offre « Management Opérationnel & Performance Organisationnelle » intervient depuis l'évaluation en amont des gains prévisionnels jusqu'au déploiement global multi-lignes de métiers/fonctions transverses. Son expérience va de grands



programmes pluriannuels générant plusieurs centaines de millions d'Euros récurrents à des projets d'amélioration ciblés de type « Kaisen », dont la durée n'excède pas deux mois. Quatre offres composent ce service :

- Management du cycle de vie des processus
- Optimisation de la complexité
- Lean Six Sigma
- Innovation accélérée et croissance
- Stratégie opérationnelle

Les entreprises agiles comptent sur la vitesse et la flexibilité sur des marchés de plus en plus volatiles. Nous mettons en place des processus innovants permettant la réduction de la complexité, une meilleure maîtrise des processus par simplification, la réduction des coûts et la croissance par l'innovation afin de créer l'avantage de nos Clients. Cet avantage est obtenue par une veille permanente afin d'être toujours en tête dans différents domaines stratégiques de l'entreprise.

Les entreprises sont confrontées à un ensemble de contraintes constamment changeantes tout en demandant des rendements toujours plus élevés en raison d'une concurrence féroce.

L'accès limité au capital, les variations irrationnelles du marché et le faible degré de confiance du consommateur rend le rôle du manager bien plus difficile aujourd'hui que dans le passé.

Nous croyons aux entreprises qui peuvent rester proactives en profitant d'une avant-garde alliant flexibilité, rapidité et orienté « objectifs » contrairement aux entreprises qui réagissent. Nous menons des actions d'entraîneur de préparation à la compétition.

## L'Entreprise externe

Le web va devenir le centre d'infrastructure informatique de l'entreprise (cloud computing). Celle-ci ne pourra disposer que des nouvelles applications dont elle a besoin, qui seront facturées à l'usage. Il sera possible de coordonner ses systèmes d'information et processus de décision avec ceux de ses partenaires commerciaux. L'expansion vers les marchés émergents n'impliquera plus de longue mise en œuvre de systèmes d'information, ni de frais fixes élevés et permettra d'intégrer plus facilement des entreprises locales. Deuxième évolution : les 4C (Communication / Collaboration / Communauté / Contenu), convergeront pour redéfinir notre façon de travailler. Les technologies de collaboration conduiront les entreprises à repenser la gestion de leurs effectifs et leurs procédures de travail.



## L'Entreprise mobile

Les terminaux mobiles vont commencer à remplacer les PC en tant que canaux de communication électronique. Près de 4 milliards de personnes sur la planète en sont aujourd'hui équipées, dont 75 % dans les marchés émergents. Pour gérer la relation avec le consommateur, ces terminaux, utilisant la connectivité Wifi ou le GPS, deviennent une nécessité. Dans les pays développés, ils sont une extension des PC pour le commerce électronique et l'assistance clientèle. Dans les pays émergents, ils sont souvent le seul canal de communication électronique. Enfin, l'extraction intelligente des données arrive à maturité et va aider à la prise de décision. Les entreprises tireront profit de la combinaison des tendances et innovations suivantes : l'augmentation de la quantité d'informations publiques sur le web; la possibilité d'accéder à de multiples sources de données en temps réel ; l'utilisation croissante de systèmes d'analyse automatique des données. Le véritable avantage résidera dans la manière dont ces données seront utilisées pour prendre des décisions.



## L'Entreprise communicante

Les entreprises qui intégreront ces évolutions seront caractérisées par une main-d'œuvre disposant d'une gamme étendue de compétences, une gestion opérationnelle en évolution constante, et une capacité d'innovation pour s'enrichir de toutes les contributions extérieures. Autant de qualifications qui feront entrer, à mon avis, l'entreprise dans un monde où idées, processus, innovations, services et effectifs seront "ouverts". Il s'agit d'une véritable rupture technologique qui représente de formidables opportunités - en termes de flexibilité et d'interactivité vis-à-vis de l'extérieur - mais aussi des risques de perte de contrôle de l'activité, des données et des systèmes de l'entreprise. Tout l'enjeu sera donc de savoir saisir ces opportunités et de les maîtriser.



## Conseil en Technologies

L'évolution permanente des technologies, la nécessité de mettre constamment à niveau les compétences et les organisations rendent actuellement difficile la tâche des directeurs de systèmes d'information. Avec de nouveaux modèles de sourcing, des législations en mutation et des budgets en baisse constante, il est devenu ardu de remplir les trois missions essentielles du DSI : rendre le service au quotidien, supporter la croissance, optimiser les coûts. Pourtant, pour les DSI, les choix d'aujourd'hui sont cruciaux pour faire de la fonction informatique un avantage compétitif à long terme pour l'entreprise.



**CyberLogos** aide ses clients à atteindre la haute performance.

Fort de son réseau de professionnels très qualifiés qui maîtrisent l'ensemble des sujets auxquels est confronté un DSI, **CyberLogos** aide ses clients à concevoir l'évolution de leur informatique. Notre approche repose sur la définition et la mise en œuvre d'une stratégie de transformation qui réunira des projets organisationnels, techniques et applicatifs au sein d'une trajectoire cohérente.

Nous intervenons sur les différents sujets d'évolution de l'informatique :

- Informatique verte : bien au-delà du contrôle de la consommation d'énergie du centre de données, l'informatique peut contribuer à la politique de développement durable de l'entreprise ;
- Centre de Services et de Référentiel Métiers (CSRM) : rationalisation, consolidation et virtualisation des infrastructures, normalisation et automatisation des processus opérationnels basés sur ITIL V3, permettent d'améliorer la qualité des services ;
- Mise en place d'une architecture d'entreprise souple avec un environnement d'exploitation fluide ;
- Consolidation et transformation des réseaux pour réduire les coûts et rendre l'environnement propice à la convergence voix-données-vidéo ;
- Alignement de la stratégie IT sur les objectifs de l'entreprise, notamment par l'amélioration de la gouvernance et l'efficacité des investissements informatiques ;
- Exploitation optimale des technologies et outils collaboratifs qui améliorent l'efficacité opérationnelle ;
- Renforcement de la sécurité pour réduire les risques tout en améliorant la disponibilité des systèmes et les interactions entre collaborateurs, partenaires et clients de l'entreprise ;
- Renouvellement des applications existantes pour améliorer leur interopérabilité et leur souplesse.

## Recherche et innovation

Nous créons, collectons l'innovation technologique et nous la transformons en réalités économiques. Nos collaborateurs animent le service de Recherche et Développement technologique d'Toledo Consulting, étudient de façon continue une multitude de technologies émergentes, identifient les nouvelles tendances et aident nos clients à tirer le meilleur parti de ces opportunités pour améliorer leurs performances. Nos recherches guident également **CyberLogos** dans sa propre stratégie d'entreprise, ses investissements et ses développements de pôles de compétences. **CyberLogos** est ainsi dans la meilleure position possible pour conseiller ses clients quant à la réalisation de projets technologiques.



Nos différents domaines de R&D :

- **Mobilité et capteurs**  
Démontrer comment les avancées dans les secteurs des terminaux mobiles, de la miniaturisation des puces électroniques et capteurs, des systèmes embarqués et des systèmes de communication génèrent de nouvelles opportunités. Nos récentes recherches dans ce domaine portent notamment sur les problématiques liées à l'intégration des capteurs.
- **Techniques d'analyse**  
Se concentrer sur l'amélioration des capacités de l'entreprise à gérer, analyser, et agir sur ses propres données (Entreprise Intelligence), dans le cadre de l'émergence de l'économie en temps réel. Notre service de R&D étudie comment les techniques d'analyse émergentes, telles que l'analyse prédictive, pourraient être utilisées comme avantage sur la concurrence.
- **Interactions homme-machine**  
Démontrer comment les nouvelles technologies peuvent améliorer l'efficacité et la collaboration des employés, les moyens d'interaction et de visualisation. Un exemple est notre Interactive Wall, un écran géant de haute résolution, interactif, qui permet de naviguer dans une multitude d'informations dynamiques grâce au touché. Cette recherche facilite l'accès à une vision d'ensemble d'informations complexes.
- **Intégration de systèmes**  
Aider nos clients à réaliser des avancées dans les domaines du développement de logiciels et de l'intégration de systèmes. Nous nous intéressons aux aspects de design, d'architecture, de développement, d'analyse et de management de projets technologiques d'envergure. Pour ce faire, nous testons et créons de nouvelles solutions technologiques et de nouveaux outils.
- **Infrastructure virtuelle**  
Etudier la capacité à fournir des applications et services virtuellement grâce à la banalisation des infrastructures, l'augmentation des débits réseaux et l'impact sur les services informatiques. Nos récents travaux dans ce domaine portent sur le « poste de travail du futur », la prochaine génération de Data Centres, et l'utilisation de la biométrie, notamment pour améliorer les services d'immigration aux frontières, ainsi que dans le transport aérien.

## Intégration de systèmes

La compétitivité de toute entreprise passe aujourd'hui par l'intégration et l'évolution de son système d'information. eCRM. Internet, l'intégration financière, l'itinérance et la rationalisation des chaînes d'approvisionnement, l'intégration des systèmes constituent l'ossature de la structuration des procédés de production. Grâce à leur maîtrise de nombreux environnements, les équipes de **CyberLogos** sont à même de respecter les développements existants tout en assurant leur optimisation pour aujourd'hui comme pour demain.



**CyberLogos** assiste les entreprises dans la gestion et l'optimisation de l'intégralité de leur système d'information pour répondre aux besoins d'une chaîne de production et lui offrir une efficacité maximale.

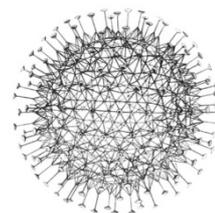
**CyberLogos** intervient non seulement sur l'architecture globale d'un système mais également sur le choix de la technologie la plus adaptée, qu'elle soit ouverte ou propriétaire, grâce à un important réservoir de talents.

Les équipes de **CyberLogos** maîtrisent en particulier les grands progiciels de gestion. Elles comptent des spécialistes d'Oracle Application et des collaborateurs rompus à SAP. Enfin, un partenariat avec Microsoft permet aux consultants de mettre en œuvre les solutions du géant de l'informatique afin de garantir une intégration fiable et pérenne.

Au centre des préoccupations de **CyberLogos** se trouvent naturellement l'innovation et l'investissement dans la recherche et développement. Un positionnement structurel qui permet à nos clients de bénéficier des toutes dernières avancées technologiques.

## Architecture & Urbanisme

Trop d'informations ? L'ère de l'information dans laquelle nous vivons présente le paradoxe de nous submerger de données sans pour autant parvenir à améliorer nos connaissances. Or, la capacité à accéder à l'information, à pouvoir diffuser et utiliser des données actualisées joue un rôle clé dans la haute performance.



La gestion de l'information concerne aussi bien les données structurées, via la business intelligence, que non structurées, via les portails et la gestion de contenu, mais également l'administration et l'architecture des données sous-jacentes, afin de garantir la disponibilité et la fiabilité des informations nécessaires et pertinentes qui permettront à l'entreprise de gagner en efficacité et de saisir les nouvelles opportunités.

**CyberLogos** a une connaissance approfondie des solutions stratégiques, opérationnelles et technologiques qui aident les entreprises à exploiter au mieux les données et informations disponibles et leur permettent d'atteindre la haute performance.

- Business Intelligence

**CyberLogos** propose un ensemble complet de services de business intelligence qui structure les données pour améliorer le processus décisionnel, la gestion financière, la conformité réglementaire et le service client. **CyberLogos** rassemble les technologies de pointe pour aider les clients à évaluer, analyser et optimiser leur performance organisationnelle dans l'ensemble de leur entreprise.

- Portails et gestion de contenu

Les entreprises produisent de plus en plus de documents différents : e-mails, pages web, images, documents juridiques... Les utilisateurs doivent pouvoir trouver les informations et les applications nécessaires au sein d'un espace de travail ultra-performant qui correspondent au rôle et aux responsabilités spécifiques de l'utilisateur. **CyberLogos** conçoit et met en place des portails et des solutions de gestion de contenu pour aider ses clients à regrouper les informations, où qu'elles se trouvent dans l'entreprise et quel que soit leur format.

- Architecture et gestion de données

Les données sont la sève de l'entreprise ; sur elles se fondent toutes les décisions, stratégiques et quotidiennes. Il est donc essentiel que les décideurs puissent avoir accès et se fier à des informations de qualité pour opérer en toute confiance dans un environnement performant.

**CyberLogos** travaille aux côtés des entreprises sur la gestion de l'information tout au long de son cycle de vie afin d'en garantir la précision, la fiabilité, la sécurité et la cohérence dans toute l'entreprise. Notre approche structurée conjugue gouvernance, structure et architecture des données, données de base et métadonnées, qualité et sécurité de l'information.

## SOA : libérer le plein potentiel de l'entreprise

Nombreuses sont les entreprises et administrations confrontées aux défis suivants :

- Créer des processus métiers de plus en plus réactifs ?
- Lancer rapidement de nouveaux produits et services ?
- Développer des outils de nouvelle génération qui améliorent la productivité des collaborateurs ?
- Maîtriser les relations avec les partenaires stratégiques ?
- Mettre en place de nouveaux liens avec les partenaires, fournisseurs et sous-traitants, qui vont de pair avec l'incitation à utiliser et réutiliser des ressources et services informatiques, notamment par l'utilisation de services Web ?



Pour aider à relever ces défis, les services informatiques les plus performants mettent l'accent sur la productivité du métier de l'entreprise et sur la construction et l'intégration de nouveaux systèmes informatiques.

L'architecture orientée services, ou SOA (Service-Oriented Architecture) permet aux entreprises de combiner avec fluidité les systèmes d'ancienne génération et ceux plus récents pour réaliser de nouvelles applications, de nouveaux processus métiers et modèles économiques, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise. La SOA favorise la haute performance en fournissant des services réutilisables par l'ensemble de l'entreprise et assemblés « à la volée ». Elle apporte ainsi des réponses métiers et technologiques aux évolutions qui interviennent dans l'activité de l'entreprise, dans le paysage concurrentiel, chez ses partenaires ou dans les besoins de ses clients.

En atténuant les risques, les architectures orientées services procurent les avantages suivants :

- Elles sont des passerelles entre le métier de l'entreprise et l'informatique ;
- Elles permettent des gains de performance par la maîtrise de la pleine puissance de l'informatique ;
- Elles diminuent les coûts en favorisant la réutilisation des ressources existantes ;
- Elles améliorent le retour sur investissement en réduisant la complexité par l'utilisation de standards, par une souplesse architecturale accrue et par une diminution des coûts d'intégration.

Nous proposons une approche du cycle de vie complet, allant de la conception à l'exécution et à la gestion d'une solution. Faisant appel aux meilleures pratiques sectorielles, nos offres SOA aident nos clients à mettre en œuvre des solutions opérationnelles dans leur entreprise étendue, plus rapidement et à moindre coût comparé aux méthodes traditionnelles. Grâce à notre expertise de pointe mise au service des processus métiers et du développement de solutions composites, ainsi qu'à l'utilisation de standards reposant les services Web et à des compétences en intégration d'entreprise, nos clients peuvent réaliser leurs objectifs en matière d'intégration et créer des catégories de services et d'applications qui procurent de nouvelles opportunités de revenus.

## Solutions métier

Les solutions métier sont des progiciels qui permettent à vos collaborateurs d'accéder et de contrôler des processus métier au travers de l'ensemble de votre organisation. Notre aide de solutions métier consiste à vous aider dans l'implémentation et la customisation de ces progiciels tels que :

- Oracle  
Les solutions d'Oracle a longtemps été le premier choix pour un grand nombre d'organismes. Avec les acquisitions récentes d'Oracle, les compagnies ont bien plus de raison de se tourner vers nous. Nos professionnels fournissent l'exécution, la mise à niveau et l'application externalisant des solutions à travers la suite entière d'Oracle y compris la suite d'E-Affaires d'Oracle, PeopleSoft, JD Edwards et Siebel.



- SAP  
Nos équipes fournissent aussi des solutions SAP sur des composants standards et éventuellement en customisant et/ou développant des modules spécifiques à vos activités.

## Externalisation

Alors que les entreprises recherchent de nouvelles sources d'innovation, d'efficacité et de compétitivité, l'externalisation apparaît de plus en plus comme un moyen d'atteindre ces objectifs.

Et si votre partenaire en externalisation était encore plus exigeant que vous ? Contrairement aux idées reçues, **CyberLogos** affirme que l'externalisation ne signifie pas soustraire une part de votre activité. C'est y ajouter de la valeur. Comme un partenaire parfaitement en phase avec l'ensemble de vos objectifs; ou une excellence opérationnelle qui surpasse ce que vous pouvez réaliser vous-mêmes; ou encore un niveau d'information qui vous donne un temps d'avance sur vos concurrents.



L'externalisation opérée par **CyberLogos** stimule la haute performance et assure les avantages suivants :

- Amélioration de la performance globale ;
- Gains d'efficacité et meilleures pratiques ;
- Excellence opérationnelle accrue ;
- Optimisation de l'accessibilité et de l'utilisation des technologies ;
- Accès constant à des connaissances et à une expérience approfondies.

La combinaison qui fait la différence :

- La technologie et l'innovation pour vous maintenir en première ligne ;
- Une envergure et un périmètre planétaires pour une réactivité 24h/24 ;
- Les connaissances et l'expérience pour vous faire avancer sur la voie de la haute performance.

**CyberLogos** propose un éventail de 4 solutions d'externalisation.

## Externalisation d'applications informatiques

Cela consiste à apporter un soutien informatique aux utilisateurs du système d'une entreprise, en corriger les dysfonctionnements et faire évoluer ce système pour optimiser le coût total de possession.

L'externalisation d'applications informatiques est une offre qui propose au client l'externalisation de la gestion de son parc applicatif vers un prestataire spécialisé et ce, à un prix globalisé et compétitif. Le prestataire propose de nombreux services permettant au client de profiter d'un système d'information performant et toujours adapté aux besoins de son environnement (impératifs de langues, industrie, types d'applicatifs concernés, évolutions besoins métiers). Ces services sont également soumis à une exigence de performances par le biais de l'établissement d'une Convention de Service.



L'impact de l'externalisation d'applications informatiques va bien plus loin que la simple réduction des coûts. Il génère de la valeur ajoutée (technologie, process et humain) en veillant à ce que les investissements soient en phase avec les processus et besoins métiers de l'entreprise. L'externalisation d'applications informatiques apporte au client un excellent contrôle et une parfaite visibilité des services fournis, et des budgets investis.

**CyberLogos** propose un éventail de services et solutions, reposant sur 9 offres :

- La gestion de patrimoine applicatif  
**CyberLogos** assure le service continu d'un parc applicatif existant en délivrant une gamme complète de prestations :
- Le support à la production : gestion de la performance, support, patches, tests utilisateurs ;

- La maintenance applicative : correctifs, support niveau 2, gestion des problèmes ;
- La maintenance évolutive : gestion des versions, demandes utilisateurs, conseils ;
- La gestion du service : support client, gestion du changement, Reporting.
- Le développement d'application  
**CyberLogos** gère le développement et le déploiement de vos nouvelles applications dans un délai donné et incluant les services suivants :
  - Evolutions majeures : nouvelle fonctionnalité en réponse à des impératifs métier ;
  - Montées de version des projets : logiciels, solutions sur mesure ;
  - Développement de projets : logiciels, solutions sur mesure ;
  - Déploiement de solutions (axe métier, géographique) ;
  - Gestion de la demande : contribution métier et équilibre entre offres et besoins.
- La maintenance applicative  
**CyberLogos** prend en charge la maintenance courante de vos applications et assure également le développement de nouvelles fonctions.
- Le « Clef en Main »  
**CyberLogos** assure de bout en bout la conception, la réalisation, et la maintenance continue de votre application.
- Les projets de transformation  
**CyberLogos** vous propose des actions centrées sur l'organisation de votre système d'information et ciblées sur l'atteinte de vos objectifs stratégiques métiers.
- La Tierce Recette Applicative  
**CyberLogos** s'occupe de la gestion et de l'exécution de vos activités de tests et recettes, en s'appuyant sur des procédures industrialisées ainsi que des outils spécifiques.
- La maintenance applicative des progiciels  
**CyberLogos** assure un service pour la conception, la réalisation et/ou le service continu des Progiciels de Gestion Intégré :
  - Externalisation d'application Oracle ;
  - Externalisation d'application SAP.
- La modernisation des logiciels spécifiques  
**CyberLogos** vous propose des chantiers d'optimisation et de synergie applicative visant à maximiser la valeur au niveau métier tout en réduisant les coûts de maintenance de vos applications spécifiques.
- Une industrialisation :
  - Des services financiers accompagnant vos projets ;
  - Des produits matériels et logiciels.

## Externalisation de fonctions

L'externalisation de fonctions aide les entreprises du secteur privé ou public à devenir hautement performantes. Celles-ci surpassent constamment leurs homologues selon des critères quantifiables, indépendamment des cycles économiques et des nouvelles générations de dirigeants.

Nos services d'externalisation de fonctions vous aident à vous concentrer sur votre cœur de métier, en vous donnant accès aux meilleures compétences afin de :

- réduire vos coûts d'exploitation ;
- améliorer vos résultats ;
- tout en assurant un niveau de qualité constant.



Nous offrons des services intégrés, dispensés par nos experts par domaine, travaillant de manière collaborative et capitalisant sur les méthodologies éprouvées développées par Toledo Consulting.

Notre connaissance du secteur, nos capacités d'intervention et de mobilisation, nos partenariats, nos ressources globalisées et nos technologies nous permettent d'assurer des services de haute qualité à des tarifs compétitifs et de générer des gains tangibles de performance pour l'entreprise.

Nous intervenons sur les fonctions suivantes de l'entreprise :

- Finance et Comptabilité ;
- Systèmes d'Information ;
- Gouvernance/Risques/Conformité ;
- Achats ;
- Ressources Humaines ;
- Gestion de la relation client ;
- Formation.

## Externalisation de l'infrastructure technologique

Avec l'externalisation de l'infrastructure technologique, **CyberLogos** va au-delà de l'externalisation traditionnelle pour permettre aux entreprises de gagner en souplesse, en évolutivité, en prévisibilité et en sécurité dans leur informatique, sans perdre la maîtrise de la performance globale de cette dernière. Nos professionnels collaborent avec les entreprises visionnaires afin de mettre au point des solutions économiques, à forte valeur ajoutée, qui épousent la stratégie de l'entreprise et favorisent la haute performance.



L'évolution des technologies réseau et de sécurité et des modèles d'exploitation, tels que l'informatique à la demande, modifie fondamentalement le marché des services d'infrastructure. Il en résulte une croissance rapide des services de gestion d'infrastructures à distance, dispensés à partir de sites multiples à travers le monde.

L'approche **CyberLogos** en matière d'externalisation de l'infrastructure technologique suit cette nouvelle orientation. Nous proposons un ensemble souple de services, allant d'une transformation complète de votre modèle de services à la simple résolution d'un problème spécifique de coût ou de performance avec intégration totale de l'exécution à distance et sur site. Pour faire progresser votre entreprise sur la voie de la haute performance, vous avez besoin d'une infrastructure adaptée, au juste prix, capable de supporter vos applications et processus métier critiques.

S'appuyant sur des solutions technologiques neutres, nos services d'externalisation d'infrastructures offrent aux responsables informatiques une maîtrise accrue de la chaîne de valeur, de la performance et des priorités d'investissement. Nous aidons les entreprises à transformer leurs applications et processus critiques, et à :

- Transformer leur informatique au moyen de nos processus, équipes et outils pour en faire un facteur de souplesse et de réactivité au service des besoins opérationnels ;
- Réaliser rapidement des économies, que les entreprises pourront réinvestir dans des projets à plus forte valeur ajoutée ;
- Améliorer l'efficacité opérationnelle de leur informatique tout en réduisant l'ensemble des coûts liés à sa gestion ;
- Réduire le coût d'acquisition des biens, services et autres ressources informatiques en dehors du personnel ;
- Mettre en œuvre rapidement des technologies de nouvelle génération à forte valeur ajoutée ;
- Favoriser une amélioration continue grâce aux données collectées auprès de nombreux sites clients et centres de services ;
- Gérer la conformité et le risque, améliorer la traçabilité de leur informatique et de leurs processus métier.

Grâce à **CyberLogos**, les clients conservent leurs actifs, mais gagnent en maîtrise et en souplesse. **CyberLogos** se charge entièrement de gérer cette infrastructure, en s'appuyant sur des ressources centralisées, des processus normalisés et en mobilisant les compétences nécessaires partout dans le monde. Cette approche nous conduit à réduire l'empreinte technologique tout en améliorant la qualité du service grâce à des partenariats de type « gagnant-gagnant ». Parallèlement, nos connaissances en matière de conseil nous permettent de puiser dans une vaste palette d'options technologiques, garantissant les meilleurs choix en fonction des besoins spécifiques du client.

La viabilité à long terme des options de sourcing est assurée par la façon dont nous gérons les investissements informatiques d'un client, y compris ses immobilisations. Nos techniques innovantes pour négocier les meilleurs tarifs avec les fournisseurs de services, de logiciels et de matériel engendrent le retour sur investissement que les clients attendent de l'externalisation.

#### Résultats

L'externalisation produit des gains d'efficacité dans une transparence et une visibilité totales pour le client, renforçant sa capacité à anticiper et budgétiser le changement ainsi qu'à adapter rapidement ses systèmes aux nouvelles exigences du marché.

### Les services d'externalisation combinées

À l'heure où les marchés vacillent, où les fusions-acquisitions se multiplient et où les entreprises doivent s'adapter rapidement, l'externalisation combinée apparaît comme une solution innovante pour optimiser les fonctions supports, en vue de dégager des économies immédiates et pérennes et d'accélérer la création de valeur.



L'externalisation combinée consiste à déléguer un certain nombre de fonctions connexes à un même prestataire, favorisant ainsi les rapprochements et les synergies entre différents processus métier, via la mutualisation des ressources, des applications et des plates-formes. À long terme, elle permet à l'entreprise de continuer à réduire ses coûts, à améliorer sa performance et à doper sa compétitivité globale.

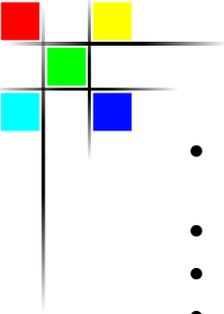
De même, elle lui évite d'avoir à gérer de multiples fournisseurs et contacts. Les contrats d'externalisation combinée sont en règle générale plus simples à gérer, et leurs résultats plus faciles à mesurer. En effet la mise en place d'une structure de gouvernance intégrée, couplée à des processus standardisés et reproductibles, garantit une performance optimale à un coût durablement inférieur.

**CyberLogos** capitalise sur son offre d'externalisation combinée pour aider ses clients à :

- Limiter les risques opérationnels  
Le recours à de multiples prestataires de services accroît substantiellement les risques de défaillance opérationnelle liés aux processus, systèmes et contrôles partagés. À l'inverse, le fait de concentrer les services externalisés entre les mains d'un seul et même prestataire permet de se prémunir contre ce danger.
- Simplifier le processus de gouvernance  
Le choix d'un fournisseur unique simplifie la gestion des relations pour l'entreprise, d'où un allègement de la charge de travail (administration, contrats, etc.) ;
- Réduire les coûts  
L'utilisation d'une seule plate-forme d'exploitation pour différents processus contribue à éliminer les doublons matériels, tout en réduisant les frais de licence, de maintenance et de développement ;
- Améliorer la performance  
Grâce à l'automatisation des tâches et des procédures manuelles comme le traitement des erreurs, l'entreprise peut gagner en productivité et raccourcir ses délais d'exécution.

Principales offres d'externalisation combinée :

- Finance & Comptabilité et Achats ;
- Visibilité accrue des achats et des comptes fournisseurs ;

- 
- Meilleur suivi des contrats de sourcing stratégiques pour optimiser la conformité et les économies générées au fil du temps ;
  - Finance & Comptabilité et Ressources humaines ;
  - Conformité accrue avec les politiques de gestion de la masse salariale et optimisation de la trésorerie ;
  - Ressources humaines et Achats ;
  - Rationalisation des coûts liés aux principaux contrats conclus avec des tiers : recrutement, personnel temporaire, formation, avantages sociaux, etc. ;
  - Ressources humaines et Formation ;
  - Productivité accrue des employés grâce à l’affinement des compétences et la réduction du temps de travail ;
  - Corrélation plus étroite entre les politiques de recrutement, de fidélisation, de formation et de rétribution des collaborateurs ;
  - Fonctions et Infrastructure technologique ;
  - Réduction de la complexité et simplification de la gouvernance ;
  - Baisse des coûts informatiques ;
  - Augmentation des fonds disponibles pour financer des opportunités de croissance stratégique.