

Scaler sa logistique informatique, un point crucial pour réussir sa stratégie de croissance

Quand ils se préparent à l'hyper-croissance, les entrepreneurs pensent généralement recrutements, levées de fonds, structuration de l'offre, conquête de nouveau marché... Mais un point est parfois négligé : la montée en charge des outils informatiques des collaborateurs. Il s'agit pourtant d'un élément essentiel pour réussir la phase de "scale", comme nous l'ont expliqué trois experts du sujet : Anthony Gillaizeau d'Aircall, Florent Bailly de Payfit et Matthieu Castel de Jamf.

Temps de lecture : minute

27 octobre 2023

Pour bien scaler, il faut automatiser », explique d'emblée Anthony Gillaizeau, IT Director Global chez Aircall. Celui-ci gère un parc informatique d'un millier de machines - ordinateurs ou smartphones. Depuis son arrivée dans l'entreprise en 2020, il s'est ainsi attaché à automatiser un maximum de choses, dans le but de faciliter la tâche des équipes IT, tout en améliorant l'expérience des collaborateurs.

Cette automatisation ne va pourtant pas de soi. Chez Payfit, Florent Bailly, IT Systems Engineer, se souvient : « *à une époque, tout était très manuel : on paramétrait beaucoup de choses nous-même à l'IT. Il fallait une journée à deux pour préparer l'arrivée de 10 personnes* ». Le rythme est peut-être tenable lors des débuts d'une entreprise, il l'est beaucoup moins lorsque le cap des 100 salariés est dépassé.

Onboarding et offboarding, deux étapes clés

En matière de logistique informatique, deux phases s'avèrent particulièrement cruciales : l'onboarding, c'est-à-dire l'intégration d'un nouveau collaborateur, et l'offboarding, qui décrit un départ de l'entreprise, mais aussi la perte, le vol ou le changement de matériel.

Dans le cadre de l'onboarding, l'une des premières missions des gestionnaires de parcs est de faire en sorte qu'à son arrivée dans l'entreprise, tout nouveau collaborateur ait immédiatement entre les mains un ordinateur fonctionnel, avec les bons accès et les bonnes applications.

Cette tâche est désormais facilitée par la pratique du "zéro touch", permise par des solutions comme celle de Jamf : les appareils peuvent être directement livrés au collaborateur et paramétrés à distance et à l'avance. *« Avec le zéro touch, qui permet de configurer ses appareils automatiquement et sans contact, lorsqu'un collaborateur allume son iPhone, son iPad ou son Mac, il a directement accès à son compte, avec les paramètres de l'entreprise et ses applications et les dernières mises à jour disponibles »*, explique Matthieu Castel, responsable avant-vente chez Jamf.

Un gain de temps considérable

« Quand le nouveau collaborateur ouvre son Mac pour la première fois, tout un parcours d'onboarding se déclenche. L'installation des applications et les configurations de sécurité sont automatiquement déployées sans que l'IT n'intervienne, puisque toutes les règles ont été définies en amont », complète Anthony Gillaizeau, qui, certains mois, a dû gérer l'arrivée de 50 nouveaux collaborateurs d'un coup.

Chez Payfit - qui vise le déploiement du "zéro touch" total en 2024 - « on

essaye de faire en sorte que les arrivées soient les plus groupées possibles. Au début, la matinée d'onboarding était purement RH. Aujourd'hui, elle se déroule en trois temps : d'abord, on met en place avec les collaborateurs leur session sur leur ordinateur, puis les RH prennent la main, et on conclut par une présentation IT, qui met l'accent sur la sécurité et la conformité », détaille Florent Bailly.

Avec ce contrôle à distance des appareils, le gain de temps s'avère donc considérable, aussi bien pour l'onboarding et l'offboarding qu'au quotidien, pour l'assistance des utilisateurs et la maintenance : *« cela nous a permis de doubler les effectifs sans démultiplier les équipes informatiques, tout en opérant partout dans le monde »*, ajoute-t-il.

Intégrer les enjeux de sécurité au plus tôt

La sécurité est justement un autre point clé pour les responsables IT, qui s'anticipe et s'automatise également. Comme le souligne Matthieu Castel, *« il faut envisager la sécurité comme un tout. Il faut y penser dès le début, en prenant en compte tous ses aspects de façon simultanée : appareils, réseaux, accès, données... c'est une approche unifiée que l'on appelle le Trusted Access. »*

Les solutions de gestion à distance permettent de garder la main sur son parc informatique, notamment pour agir rapidement en cas de perte ou de vol des appareils, afin de récupérer ou protéger les données. *« Pour bien gérer son parc, il faut avoir la main sur tout : si un ordinateur sort de notre contrôle et qu'il est ciblé par des hackers, ça peut avoir de lourdes conséquences pour l'entreprise »*, rappelle Anthony Gillaizeau, qui conseille de s'entourer d'experts et de partenaires spécialistes de ces sujets dès le lancement des projets.

Pour mener à bien tous ces chantiers, Florent Bailly partage une recommandation essentielle : *« même si c'est parfois compliqué, il faut*

planifier les choses le plus possible, en faisant en sorte que les équipes informatiques soient mises dans la boucle très en amont des décisions. »
En informatique comme sur les autres aspects du "scale", l'anticipation est donc le maître-mot.



À lire aussi

"Il est inutile de « scaler » un modèle dont la qualité et la valeur n'ont pas été prouvées"



MADDYNEWS

La newsletter qu'il vous faut pour ne rien rater de l'actualité des startups françaises !

[JE M'INSCRIS](#)

Article écrit par Maddyness avec Jamf