

# Repères

La lettre d'information de Cyborg

Automne 2006

## *Zoom sur le Reporting*

- Analyse des données de votre solution de gestion
- Une Paie 100% décisionnelle

## *Programme d'évolution Microsoft*

## *Suivi efficace des biens par Sage Inventaire 1000*

## *Sécurité des systèmes : un enjeu pour les PME*

## *Témoignage client*

- filiale SNCF

# A2C



## Cyborg investit dans la Qualité

Toujours soucieux de votre satisfaction, nous avons engagé depuis plus d'une année une démarche Qualité d'envergure.

Autour d'une cellule animée par Isabelle Klein, Directrice Qualité, l'équipe Cyborg oriente tous ses process autour du client : entrée en relation, déploiement projet, accompagnement long terme.

Un seul objectif : vous assurer une réactivité et une fiabilité toujours croissantes, tout en maintenant le haut niveau d'expertise qui fait notre réputation.

Bien à vous,

**Yves Morel**

Directeur Général - Cyborg



## 3 Infos Générales

## Témoignage Client

4 20 à 30 % de gain de temps pour A2C, filiale de la SNCF, avec Sage X3 Entreprise

## Gestion Intégrée

6-7 Le décisionnel : la nouvelle arme stratégique des PME

8 Sage Inventaire 1000 : le suivi efficace des biens de votre entreprise

9 Microsoft et Cyborg évoluent avec vous

## Paie-RH

10 Une Paie 100% décisionnelle

## Ingénierie Systèmes et Réseaux

11 Les PME sensibilisées aux nouveaux besoins de sécurité

## CRM (Gestion de la Relation Client)

12 Des outils de mesure de la performance commerciale

[contact@cyborg.fr](mailto:contact@cyborg.fr) • [www.cyborg.fr](http://www.cyborg.fr)

Rédaction en chef : Karine Del Moro  
Comité éditorial : Yves Morel, Florence Caillat, Stéphanie Dubois  
Conception / Réalisation : Signum Graphic  
Impression : Signum Graphic  
Crédits photos : Benoît Moyen (p1, 4), A2C (p4, 5), Univers Sons (p7), Ernst & Young (p8), Microsoft (p9), Sage (p10), Keyrus (p12), Cyborg

Cyborg, Groupe Keyrus - SAS au capital de 1 000 000 €  
Siège social : 191, avenue du Général Leclerc, 78220 Viroflay, France  
Tél. : 0 810 811 832 - Fax : 0 810 810 796  
RCS B 414 353 250 à Versailles. Code APE : 721Z.  
TVA intracommunautaire : FR 09 414 353 250.  
© Cyborg 2006. Tous droits réservés.

## Agenda

### Conférences Web

Durée moyenne d'une conférence web : 30 minutes.

#### Les évolutions

##### de Sage Ligne 1000

A l'occasion de la sortie de la version 5 de la Ligne 1000, Cyborg vous invite à découvrir... ou re-découvrir cette solution phare, et à explorer les nouveautés dont vous pourrez bénéficier.

Jeudi 23 novembre – 14h30

Le système d'information des ressources humaines (SIRH), et son application pratique au droit à la formation :

Jeudi 16 novembre - 14h30

### Tables rondes Sage Ligne 500

Echange informel entre clients et consultants Cyborg / Sage. En octobre et novembre dans votre région.

Si vous souhaitez participer à l'un de ces événements, contactez-nous.

Tél. : 0 810 811 832  
contact@cyborg.fr

## En bref en collaboration avec



### Bulletin de paie, taxe d'apprentissage

#### De nouveaux projets de 'simplification' dans les tuyaux

Un nouveau projet de loi de simplification du droit a été présenté au Conseil des ministres du 12 juillet 2006. Pour ce qui concerne la paie, ce projet pourrait aboutir aux mesures suivantes :

- possibilité d'adresser au salarié, avec son accord, le bulletin de paie sous forme électronique,
- suppression de la déclaration relative à la taxe d'apprentissage (bien entendu, la taxe serait maintenue).

### Normes comptables internationales

#### Publication d'IFRIC 10 sur les dépréciations constatées dans les comptes intermédiaires

L'IFRIC vient de publier une interprétation relative aux dépréciations comptabilisées sur le goodwill et sur certains actifs financiers dans les comptes intermédiaires. Ce texte traite plus précisément de la possibilité de reprendre, dans les comptes annuels (ou les comptes intermédiaires subséquents), une dépréciation comptabilisée lors des comptes intermédiaires pour perte de valeur d'un goodwill ou de certains actifs financiers.

En effet, les normes IAS 36 et 39 interdisent la reprise de dépréciations constatées sur ces actifs au cours d'un exercice antérieur. L'IFRIC étend cette interdiction aux dépréciations enregistrées dans des comptes intermédiaires. Cette disposition s'applique même dans les circonstances où aucune perte de valeur (ou une perte d'un montant inférieur) n'aurait été mise en évidence dans les comptes annuels.

## Tableau synthétique des mises à jour

Plus d'infos : [www.cyborg.fr](http://www.cyborg.fr) > Espace Client > Notre offre > Dernières versions

	Version actuelle		Prochaine version	
		Numéro	Date de disponibilité	Obligatoire
Sage Ligne 30	12.00	13	2 <sup>ème</sup> trimestre 2007	recommandé
Sage Ligne 100	14.01	15	2 <sup>ème</sup> trimestre 2007	recommandé
Sage Ligne 1000	4.501	5	fin 2006	recommandé
Sage Etats Comptables et Fiscaux	14.00	14.10	fin 2006	oui
Sage X3 Entreprise	144	5	3 <sup>ème</sup> trimestre 2007	recommandé
Paie Sage	14.01	15.00	fin 2006	oui
Act!	8	9	2 <sup>ème</sup> trimestre 2007	recommandé
Sage CRM SalesLogix	6.2.2	6.2.4	novembre 2006	recommandé
Sage CRM	5.71	5.8i	novembre 2006	recommandé
Microsoft Dynamics NAV	4.00 SP2	4.00 SP3	fin 2006	oui

Les données de ce tableau ne sont pas contractuelles. Pour des informations complémentaires, contactez le Service Client au 0 820 321 341.



De gauche à droite : Salma Kandjy (Chef de Projet - Cyborg), Anne Maurice (Responsable du Système d'Information - A2C), Philippe Trécant (Responsable du Pôle Sage-Adonix X3 - Cyborg), Samantha De Foor (Contrôleur de Gestion - A2C) et l'Ingénieur Commercial - Cyborg.



20 à 30 %  
de gain de temps  
pour **A2C**,  
filiale de la SNCF,  
avec Sage X3 Entreprise

Comment diminuer les temps de traitement des données comptables et commerciales tout en améliorant leur visibilité et leur qualité ? A2C a trouvé la solution : Sage X3 Entreprise.

Accompagnée par Cyborg, la PME a mis en place un véritable ERP en quelques mois... et ne regrette pas son choix.

Témoignage d'Anne Maurice, Responsable du Système d'Information chez A2C.

Un grand nettoyage de printemps : voilà ce qu'a entamé en 2005 la société A2C pour son système de gestion. "Outre son obsolescence, notre outil de gestion comptable (développement spécifique sous DOS, ndr) n'était absolument pas convivial et présentait de nombreuses limites en termes de fonctionnalités", explique Anne Maurice, Responsable du Système d'Information d'A2C, filiale de la SNCF en charge de la commercialisation et de la gestion de plus de 1 100 emplacements commerciaux situés dans les gares (hors automates et machines de distribution). "Nous avons de surcroît acquis au fil des années de nombreux outils annexes et nous étions confrontés à un système hétérogène ne

permettant pas ou peu d'intégration entre les logiciels, notamment avec notre application de gestion locative Even."

Conséquences : beaucoup de traitements manuels, perte de temps importante, risque d'erreur élevé et visibilité très limitée. Tout ceci d'autant plus handicapant qu'A2C gère également la comptabilité de la filiale Parvis, en charge de l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour l'aménagement des espaces.

### ■ Un projet mené en moins de quatre mois

Après étude, A2C lance donc en octobre 2005 un appel d'offres. Seul impératif



#### Activité

Filiale de la SNCF, A2C commercialise et gère 1 100 emplacements commerciaux dans les gares (hors automates et machines de distribution automatique).

#### Chiffre d'affaires

5 millions d'euros

#### Effectif

45 salariés

#### Problématiques

- Diminuer les temps de traitement des données comptables et commerciales
- Améliorer la qualité des informations.

technique : la possibilité de créer un pont entre le nouvel outil et le logiciel Even. Parmi les réponses, Cyborg et la solution Sage X3 Entreprise retiennent toute l'attention de la RSI et des utilisateurs impliqués très tôt dans le projet.

"Les équipes de Cyborg sont tout de suite entrées dans le vif du sujet en nous proposant une démonstration orientée utilisateurs. Nous avons été convaincus tant par les fonctionnalités du produit que par son interface ergonomique et intuitive. Nous avons de surcroît eu un excellent contact avec Cyborg".

Le projet débute dès janvier 2006 et des réunions régulières sont organisées avec le prestataire. Au menu : paramétrage de la solution, récupération des données depuis l'ancien système et formation des utilisateurs. "Toutes les étapes se sont déroulées sans encombre et nous avons été très bien accompagnés par les équipes de Cyborg, toujours disponibles et de très bon conseil." L'occasion également de remettre à jour le plan comptable et de 'faire du ménage' dans les données... La solution est en production dès mai 2006 !

## Un gain de temps considérable

Comptabilité, gestion budgétaire et gestion commerciale : aujourd'hui tout est piloté depuis Sage X3 Entreprise et interfacé avec Even grâce aux fonctionnalités d'import. "Nous gérons dans le nouvel outil notre propre comptabilité ainsi que celle de la filiale Parvis, et ce de manière tout à fait cloisonnée grâce aux fonctionnalités de gestion 'multisociétés'."

Rapprochements bancaires et virements sont par ailleurs automatisés grâce à une interface intégrée, en remplacement de traitements manuels longs et fastidieux. "Et nous avons enfin la possibilité de faire de la comptabilité analytique."

À la clé : une gestion budgétaire beaucoup plus précise et la création de tableaux de bord complets offrant une grande visibilité. Pour répondre aux besoins précis de reporting de la SNCF, sa filiale a également mis en place une fonctionnalité de tableaux de bord au paramétrage avancé.

Grâce à cette souplesse de paramétrage, les décideurs qui pilotent l'activité obtiennent des états de restitution générés automatiquement, que ce soit en état classique ou en état d'export. "Nous sommes aujourd'hui à même de fournir à la direction générale, ainsi qu'à la direction administrative et financière, des états de reporting à la hauteur de leurs exigences."

En matière de facturation, la satisfaction est également au rendez-vous. "Avant, le traitement des factures prenait à l'équipe comptable environ deux jours... Aujourd'hui, il ne leur faut pas plus de quinze minutes".

Globalement le gain de temps est estimé entre 20 à 30 % sur l'ensemble des traitements comptables, budgétaires et commerciaux. "Le gain de temps considérable a permis aux équipes de se recentrer sur leur cœur de métier et notamment sur la vérification comptable. Pour nous, le retour sur investissement est assuré et ce projet nous a ouvert de nouvelles perspectives."

## Solution **sage** Sage X3 Entreprise

- **Nombre de postes :**  
10 comptables et jusqu'à 130 utilisateurs du portail web (notes de frais).
- **Système d'exploitation :**  
Windows 2000
- **Nombre de serveurs :** 1
- **Base de données :**  
Microsoft SQL Server
- **Développement** d'une interface avec le logiciel de gestion locative Even
- **Accès sécurisé** à distance grâce à un module Web

## Module web

Un lot 2 qui devrait être livré avant la fin 2006 concernera en effet la gestion des notes de frais directement via un portail web Sage X3 Entreprise. Grâce à un accès sécurisé par login/mot de passe, chaque salarié (de A2C et de Parvis) pourra très bientôt saisir lui-même ses demandes de remboursement où qu'il se trouve, délestant ainsi les équipes comptables.

"Le workflow des validations sera intégré dans la solution grâce à un système d'alertes auprès des managers. Une fois la note de frais validée, les données passeront directement en comptabilité. Sur cet aspect du projet, la solution Sage X3 Entreprise offre des possibilités dont nous n'avions même pas rêvé", se réjouit Anne Maurice qui assure qu'elle a rarement vu un projet se dérouler aussi bien.

En photo pages 4 et 5 : des espaces de gare SNCF aménagés par A2C



## Le décisionnel : la nouvelle arme stratégique des PME

Ce ne sont pas les données qui manquent dans l'entreprise. Les différents logiciels de gestion permettent en effet de recueillir toute sorte d'informations, liées à la comptabilité, à la paie ou encore à l'activité commerciale. La vraie valeur ajoutée pour une PME ne réside pas dans la quantité de données, mais dans leur exploitation optimale pour un meilleur pilotage de l'entreprise.



L'intégration d'outils de Business Intelligence était jusqu'à présent réservée aux grands comptes, principalement du fait de leur complexité et de leur tarif élevé.

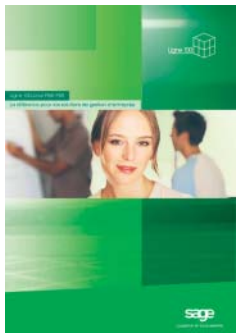
Réalisant l'importance de la démarche décisionnelle pour les PME, Cyborg propose depuis quelques années des logiciels

et des prestations de service dans ce domaine. Cela peut aller de la réalisation d'un tableau de bord avec Excel ou Crystal Report, jusqu'à l'installation d'une plateforme de Business Intelligence permettant de publier des rapports sur le web.

Cyborg s'est associée avec l'éditeur Business Objects, leader dans le domaine,

afin de développer des solutions sur mesure et abordables.

Nous avons largement étendu ce partenariat depuis 2003 et nous proposons aujourd'hui à nos clients un grand nombre d'univers développés en standard ou personnalisés à l'activité spécifique de l'entreprise.



### Sage Ligne 100 Edition Pilotée

Sage s'est également associée à Business Objects afin de proposer l'intégration d'outils décisionnels dans la solution phare de sa gamme, en produisant ainsi 'Sage Ligne 100 Edition Pilotée'.

Les applications de Comptabilité, de Paie et de Gestion Commerciale ont ainsi été dotées d'un catalogue de 250 états à forte valeur ajoutée et de la possibilité de créer et personnaliser de nouveaux états à la carte.

L'objectif : transformer les données brutes en informations pertinentes et fiables, facilement utilisables pour analyser les activités de l'entreprise, en intégrant l'outil décisionnel directement dans la solution de gestion afin de présenter à l'utilisateur une interface à laquelle il est déjà habitué.

L'accès aux données comptables, commerciales et de paie-RH est ainsi facilité,

et les données peuvent être croisées et analysées les unes par rapport aux autres.

L'intégration des outils Business Objects est transparente lors de l'installation de Sage Ligne 100 Edition Pilotée. La simplicité de mise en place et d'utilisation, ainsi que la richesse fonctionnelle et les conditions tarifaires exceptionnelles, font de cette solution une offre à ne pas manquer !

**Rendez-vous sur le site  
[www.cyborg.fr](http://www.cyborg.fr) pour :**

- les démos Sage Ligne 100 Edition Pilotée (Comptabilité, Gestion Commerciale et Paie)
- des informations sur nos solutions décisionnelles
- un quizz gratuit qui vous permettra de déterminer si le pilotage de votre entreprise est optimal.

## AVIS DES EXPERTS



**Patrick Phrachias**

Responsable de Pôle  
Sage Ligne 100

Cyborg



**David Duhamel**

Responsable de Marché  
Décisionnel

Cyborg

" Dans les versions précédentes, Sage Ligne 100 n'avait pas de requêteur et présentait donc certaines difficultés dans la restitution des états. Ce qui était une limite du produit jusqu'à la version 13 devient un atout majeur grâce aux nouveaux outils d'aide à la décision.

Grâce à l'Édition Pilotée nous enrichissons les aspects fonctionnels de Sage Ligne 100. A titre d'exemple, il est maintenant possible d'avoir des éditions croisées sur plusieurs plans analytiques.

Sage Ligne 100 Edition Pilotée permet à tous les utilisateurs d'avoir beaucoup plus d'autonomie dans la réalisation des états statistiques (Comptabilité et Gestion Commerciale)."

" Le marché de la Business Intelligence est en plein boom, avec une croissance à deux chiffres sur les dernières années. Il voit également à l'heure actuelle une démocratisation des outils, accessibles aux petites et moyennes entreprises par leur simplicité d'installation et par leur tarif.

La lecture métier des activités est aussi importante pour un grand compte que pour une PME. La diffusion sécurisée d'une information pertinente aux personnes concernées de l'entreprise est primordiale pour un pilotage stratégique, afin que les bonnes décisions soient prises par rapport à l'environnement interne et externe de l'entreprise.

### Les bénéficiaires :

- un pilotage de l'entreprise complet, dynamique et en temps réel
- une meilleure réactivité, et la capacité d'anticiper les décisions à prendre vis à vis des clients, de la concurrence, des collaborateurs, etc."

[www.cyborg.fr](http://www.cyborg.fr)

[contact@cyborg.fr](mailto:contact@cyborg.fr)

Tél. : 0 820 321 341

## TÉMOIGNAGE CLIENT

**Jean-Bernard Celier**

Président-Directeur Général

**univers-sons.com**

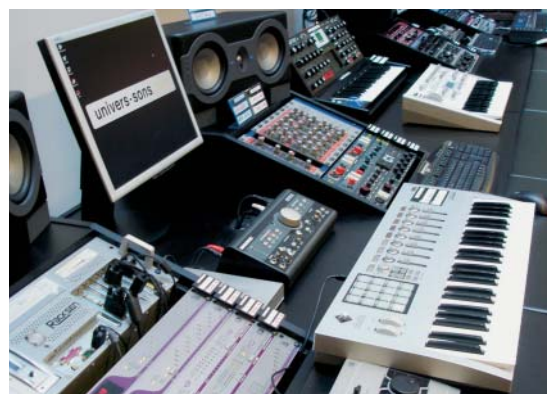
" Créé en 1987, UNIVERS SONS est un magasin de musique qui commercialise du matériel audio pro (studio et home studio), accessoires, câbles, configurations informatiques musicales... Pour offrir à nos clients l'un des lieux 'High-Tech Musique' les plus sophistiqués d'Europe, UNIVERS SONS vient de s'installer au 159 rue Amelot, Paris 11<sup>ème</sup>.

Equipés de la Ligne 100 'classique' de Sage, nous souhaitons nous doter d'un outil décisionnel pour recueillir des informations chiffrées immédiates et justes sur

l'état de nos ventes, que ce soit sur le canal 'boutique' ou 'web'.

Cyborg nous a proposé la version Pilotée de la Ligne 100 que nous avons immédiatement adoptée pour les avantages d'accès à l'information décisionnelle en quelques secondes, un suivi des chiffres en temps réel, la possibilité de multi-requêtes sur le même univers, etc.

Cette solution nous offre également une facilité de prise en main par tous, la capacité de réaliser une interrogation en multi-sociétés sur les critères souhaités, ainsi que la possibilité de trouver pratiquement tous les éléments essentiels de requête dans les univers existants.



Un outil ergonomique, intuitif et attrayant dont il est maintenant impossible de se passer tant son pouvoir décisionnel représente une forte valeur ajoutée.

Prochaine étape dans le décisionnel : équiper toute la force commerciale UNIVERS SONS de l'Édition Pilotée, afin que chacun ait accès à l'information analytique."

## Sage Inventaire 1000 : le suivi efficace des biens

La gestion financière des infrastructures sert à fiabiliser et optimiser le suivi physique des biens au sein de l'entreprise, en respectant une distribution cohérente des procédures entre les différents services concernés, en intégrant l'organisation structurelle de la société (répartition géographique et analytique, segmentation des immobilisations...) et en conservant une traçabilité des flux des biens physiques.

### Le module Inventaire 1000 de Sage garantit :

- la cohérence des bases physiques et comptables de votre entreprise,
- une image fidèle de vos actifs immobilisés,
- la non-surévaluation de votre taxe professionnelle.

Ainsi, vos utilisateurs disposent d'outils de travail leur permettant, en fonction de leur rôle, de saisir et d'exploiter les données. Ces outils comprennent des bons de saisie destinés à la création des actions, la possibilité d'effectuer des sélections, des actions et des éditions cibles sur les listes de biens, des journaux pour consulter les rapprochements existants, ainsi que tous les mouvements historisés.

### Les fonctions majeures d'Inventaire 1000 :

- Prise en compte des biens immobilisés, en location, en crédit-bail
- Mouvements : acquisitions, transferts, éclatements, sorties
- Suivi des informations liées à l'origine budgétaire des biens
- Préparation d'inventaire
- Utilisation de la technologie code à barres pour la prise d'inventaire
- Rapprochement des bases (physiques et comptables) : automatique, semi-automatique ou manuel.

*Vous souhaitez vous informer sur la **Gestion Financière Des Infrastructures, le module Inventaire ou sur les normes IAS-IFRS,** contactez-nous par téléphone : **0 810 811 832** ou par e-mail : **contact@cyborg.fr***

### Normes IAS-IFRS et Gestion des Immobilisations

Rappel : l'application des normes IFRS est obligatoire à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2005 pour les comptes consolidés des entreprises européennes cotées. Les entreprises non cotées publiant des comptes consolidés peuvent aussi opter pour l'option IFRS. Concernant les normes françaises, le règlement CRC 2002-10 s'impose depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005 à toutes les entreprises.

#### Ces évolutions normatives portent notamment sur :

- La mise en oeuvre de l'approche par composant (comptabilisations distinctes des éléments d'un même ensemble lorsque les caractéristiques d'utilisation et de remplacement sont sensiblement différentes). Le choix est laissé quant aux modalités de première application : méthode prospective ou méthode rétrospective
- La réalisation régulière de tests de dépréciation destinés à identifier toute indication de perte de valeur lorsque la valeur d'un actif est supérieure à sa valeur recouvrable (prix de vente net, valeur actualisée des cash flow futurs, ...)
- La comptabilisation en immobilisations de certaines dépenses de grosses réparations (composant distinct)
- L'information financière sectorielle qui prévoit de présenter notamment la valeur comptable des actifs et des investissements par secteur (activité et géographique).

### AVIS DU PARTENAIRE



**Christophe Genthial**

*Expert systèmes d'information*

**Cabinet Ernst & Young Business Advisory**



### Focus sur la gestion des immobilisations

La refonte de systèmes d'information et de processus se focalise le plus souvent sur les domaines considérés les plus 'métiers' et délaisse pour cette raison la gestion des immobilisations. Les systèmes dédiés à la gestion de parc, utilisés notamment par les gestionnaires d'actifs, fonctionnent souvent en étant déconnectés de l'application comptable. Les processus n'assurant alors pas toujours la cohérence entre la réalité opérationnelle et le suivi comptable, un décalage croissant naît et peut avoir des conséquences importantes, financières et fiscales.

L'audit et la refonte du processus de gestion des immobilisations, ainsi que le plus souvent du système d'information qui le supporte, est une sérieuse opportunité d'amélioration de la connaissance de son patrimoine, porteuse de substantielles économies de taxe professionnelle - plusieurs millions d'euros pour l'un de nos clients du secteur des télécommunications."

## Microsoft et Cyborg évoluent avec vous

Microsoft Dynamics NAV 4.0, lancée en 2005, montre les bénéfices d'une intégration étroite de l'ERP avec l'ensemble de l'offre Microsoft. La version dispose de l'interface utilisateurs Outlook et est totalement interopérable avec l'environnement Microsoft Office. Fruits de l'intégration avec l'infrastructure Microsoft, à citer également Business Notifications pour la gestion d'alertes et Business Analytics pour les fonctions décisionnelles intégrées.

Depuis octobre 2005 est disponible la version 4.01 de Microsoft Dynamics NAV. Parmi les nouveautés, citons Microsoft Dynamics NAV Employee Portal. Basée sur Windows SharePoint Services, cette solution permet la mise en place de portails utilisateurs, à vocation opérationnelle ou décisionnelle, connectés à Microsoft Dynamics NAV.

Microsoft Dynamics NAV évolue plus que jamais, selon le plan directeur commun à l'ensemble de la gamme Microsoft Dynamics. Les premières évolutions technologiques de la 'vague 1' du plan, notamment l'avènement du nouveau poste de travail Microsoft Dynamics, constitueront

les innovations majeures de Microsoft Dynamics NAV 5.0 prévu en 2007.

Avec 52 000 entreprises clientes dans le monde et plus de 1 300 entreprises clientes en France, la base installée de Microsoft Dynamics NAV reflète la maturité et le succès du produit chez les PME, dans la diversité des tailles et des métiers.

Par le biais du programme Evolution, la volonté déclarée de Microsoft est d'accompagner les entreprises utilisatrices et leur permettre d'être prêtes à accéder aux générations futures. L'initiative [ Evoluer avec vous ] de Microsoft France tend à sensibiliser les clients à l'intérêt de faire évoluer leur système d'information. Brochures

d'information, séminaires web et événements en régions permettent d'éclairer sur les solutions techniques et fonctionnelles du progiciel, en réponse à leurs enjeux d'entreprises.

**Plus d'informations sur cette initiative sur le site [www.cyborg.fr](http://www.cyborg.fr), dans la rubrique :**

**Notre Offre > Microsoft Dynamics NAV.**

### TÉMOIGNAGE CLIENT

**Philippe GINOT**

Directeur Général EDOX

Grossiste en solutions réseaux et télécom, intégration et péri-informatiques pour les professionnels de la distribution informatique.

" En 2001, EDOX a mis en place Navision Version 3.01, avec la plateforme d'e-commerce de Navision Commerce Portal.

Notre activité étant orientée essentiellement vers les distributeurs de matériels informatiques, nous voulions nous concentrer davantage sur la relation client et fournisseurs. L'offre CRM et décisionnelle étant très large, quels outils choisir ?

L'équipement logiciel a finalement été simple. Nous avons migré sur la version 4 de Microsoft Dynamics NAV, afin d'enrichir notre outil des éléments fonctionnels tels que :

- Gestion de la Relation Client
- Business Analytics (décisionnel)
- Business Notifications : outil de gestion du workflow qui permet de générer des e-mails automatiques à l'intention de nos employés, fournisseurs, partenaires et clients pour les informer et les avertir de conditions critiques pour l'activité de notre entreprise.

Nous avons profité de la migration vers la version 4 de Microsoft Dynamics NAV pour basculer sur la plateforme technologique SQL Server de Microsoft."

### Étude réalisée auprès de 200 PME utilisatrices de Microsoft Dynamics NAV

Source : Ernst & Young (mai 2005)

- **80%** des entreprises perçoivent une amélioration significative ou un avantage concurrentiel.
- **60%** des entreprises estiment que leur rentabilité a augmenté.
- Plus d'**une entreprise sur deux** a réduit principalement ses coûts grâce à l'automatisation de tâches.
- **71%** des entreprises constatent une augmentation de chiffre d'affaires.

### AVIS DU PARTENAIRE



**Isabelle Saint Martin**

*Chef de Produit*  
**Microsoft Dynamics**

nous réservons à nos clients, au titre du programme Evolution. Nous avons créé l'initiative [ Evoluer avec vous ] pour répondre avec Cyborg à vos attentes : bâtir une relation privilégiée et durable basée sur un échange mutuel. Les rencontres clients constituent entre autres l'opportunité d'apporter la proximité souhaitée, en support de Cyborg."

Ainsi, Isabelle Saint-Martin a participé activement à la rencontre clients Cyborg le 19 septembre à Besançon.

**Pour demander des informations sur le prochain événement dans votre région, contactez Cyborg au 0 810 811 832 ou [contact@cyborg.fr](mailto:contact@cyborg.fr).**



" En parfait conseiller, Cyborg accompagne nos clients dans le temps pour que la solution implémentée corresponde à leurs besoins, aujourd'hui et demain. Notre appui d'éditeur est d'informer sur les nouveautés du progiciel, ainsi que des avantages que

## Une Paie 100% décisionnelle

afin de répondre aux attentes des entreprises par rapport à l'exploitation de leurs données de Paie, Cyborg propose deux catégories principales de solutions décisionnelles adaptées à vos besoins :

### ■ Une offre clé en main avec la Paie Pilotée de Sage

Sage lance la version 'pilotee' de son logiciel de Paie, pour offrir aux entreprises une solution d'aide à la décision, de reporting et d'analyse.

### ■ Une solution personnalisée

Cyborg a développé des interfaces spécifiques qui s'adaptent aux différents logiciels de Paie du marché. Notre expertise dans le décisionnel, et plus particulièrement dans les outils Business Objects, nous permet également d'entreprendre sereinement chaque projet de type 'reporting' pour la Paie ou toute autre solution.

#### AVIS DU PARTENAIRE



Héméric de Saint Chamas

Directeur Division PME  
Sage



La richesse de l'actualité produit de Sage confirme une nouvelle fois notre vocation de 'facilitateur de la gestion des entreprises', afin de répondre à l'évolution permanente des besoins des entreprises en termes de pratique de gestion ou de priorité d'usage au-delà de la simple mise en conformité réglementaire.

Améliorer la couverture des besoins métiers adressés par nos solutions, mettre la puissance de technologies performantes au service des besoins de l'entreprise, ouvrir nos utilisateurs à de nouvelles pratiques de gestion comme le pilotage d'entreprise sont quelques-unes des priorités d'action de Sage à destination des PME.

L'offre Sage 100, référence incontournable sur le marché des PME, a ainsi bénéficié de nombreuses annonces significatives qui illustrent cette stratégie.

Prenons pour l'exemple : la disponibilité de nos solutions Sage 100 en versions spécifiquement conçues pour les secteurs Industrie, Négoce ou Services ; l'ouverture au monde du décisionnel appliqué aux PME avec l'intégration native de fonctions de pilotage au sein de l'offre Sage 100 Edition Pilotée ; l'annonce de nos solutions Sage 100 et Paie en environnement Sage SQL, fruit d'un partenariat technologique avec Oracle et permettant un accès simple et transparent aux bénéfices des bases de données relationnelles, ...

Cette actualité se double d'une préoccupation constante de proposer des

### ■ Zoom Paie Pilotée

Cette solution permet de se doter de plus de 100 états décisionnels métiers, 100% fonctionnels, qui expriment notamment l'évolution de la masse salariale, la répartition des effectifs par âge ou par sexe, l'évolution des charges patronales et salariales, etc.

Il est ainsi possible de dégager les tendances générales, consolider les rapports, établir des tableaux de bord, consulter les historiques, transmettre des données claires et présenter des informations clés.

#### Les atouts :

- une visibilité parfaite de l'activité,
- une installation rapide et une utilisation simple,
- une lecture facile des données,
- des états ergonomiques, intuitifs et personnalisables pour une rentabilité immédiate.

### ■ A noter

#### INFORMATIONS DADS-U

La nouvelle version du cahier des charges de la DADS-U est parue en juillet 2006 et définit les nouvelles normes que devront respecter les fichiers de DADS-U 2006 déclarés en 2007.

Pensez à votre déclaration avant la fin de l'année !

#### NOUVELLES TARIFICATIONS

(depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2006)

**SMIC** : revalorisé de 3,05%  
- taux horaire de 8,27 €  
- valeur mensuelle pour 151h67 : 1254,28 €.

**Minimum Garanti** : revalorisé de 1,93%, soit un taux horaire de 3,17 €

**Carte orange** : hausse moyenne des tarifs de 5,8%

modèles de facturation adaptés plus justement à l'usage comme les nouveaux modèles de tarification des solutions de Paie Sage par tranche de salariés reflétant plus justement l'utilisation réelle de nos solutions.

L'ensemble de ces annonces confirment notre volonté de simplifier la complexité possible de la technologie ou de nouvelles pratiques de gestion en y réduisant le risque et les coûts d'acquisition et de détention pour nos utilisateurs afin que le choix d'une solution Sage se traduisent toujours par une vraie création de valeur pour nos utilisateurs.

Par son engagement et son expertise, Cyborg est un acteur efficace pour répondre aux attentes des PME en la matière et les accompagner de façon pragmatique."

## Les PME sensibilisées aux nouveaux besoins de sécurité

En 2006 près de 9 entreprises sur 10 sont connectées à internet. Il est acquis que l'utilisation de ces techniques par la connexion à haut débit va impacter toute l'entreprise avec la mise en œuvre plus large des technologies de l'information. L'utilisation des terminaux communicants (PDA), de la voix sur IP, du Wi-Fi, etc. représente également de nouvelles menaces pour l'entreprise.



Il devient donc de plus en plus important de mettre en œuvre une politique de sécurité en phase avec ce phénomène afin :

- de protéger l'entreprise des pertes de données, des arrêts du système informatique, des pertes de temps et des pertes financières
- d'être crédible vis-à-vis des partenaires clients et fournisseurs.

L'administration de la sécurité doit être une pratique quotidienne ; notre expérience nous montre qu'en dehors des grands comptes la majeure partie des entreprises sont largement en deçà des exigences en rapport avec la sécurité.

### Quelques règles de base

- sensibilisation des utilisateurs :
- ne pas ouvrir une pièce jointe provenant d'un expéditeur inconnu
- ne pas télécharger films et musique
- ne pas visiter des sites à contenu douteux
- ne pas exécuter des programmes envoyés par des collègues et amis.

- mise en place d'un anti-virus complet afin de repérer les contenus malveillants pour les mettre en quarantaine ou les détruire. Compte tenu de la prolifération des virus, la mise à jour quotidienne des bases de signatures est obligatoire. Associés à l'anti-virus doivent être mis en place un anti-spam et un anti-spyware qui supprime les programmes espions captant les mots de passe ou envoyant le navigateur vers des sites spéciaux.

- prévention contre les intrusions : le pare-feu contrôle les entrées et les sorties du réseau local vers internet.

- authentification : il s'agit de donner accès aux données aux utilisateurs qui en ont droit, par une politique d'accès au poste de travail et aux applications. La gestion des identités prenant tout son sens pour limiter les risques engendrés par la mobilité.

- sauvegarde : elle reste une fonction trop souvent négligée puisque 20% des PME n'utilisent aucun dispositif de sauvegarde. Le contrôle des fonctions de récupération des fichiers doit être régulier, les sauvegardes isolées dans un bâtiment différent que celui de l'entreprise, et enfin l'archivage doit compléter l'ensemble des mesures mises en œuvre.

Pour nos clients PME/PMI, nous avons développé une offre contractuelle (contrat d'assistance systèmes et réseaux) dont un volet porte sur les moyens de défense :

- fourniture et configuration des pare-feux
- gestion des mises à jour des sécurités et des versions correctives des systèmes (télé-assistance ou visites préventives sur site)
- contrôle des mises à jour des signatures des anti-virus
- détection des vulnérabilités via des tests d'intrusion inclus dans nos contrats.

### TÉMOIGNAGE CLIENT

Clément Loste

DSI - AEER



leader des solutions de chauffage à énergies renouvelables (thermodynamique, aérothermie, solaire et géothermie).

"Dans le cadre de la création du Système d'Information de notre groupe, nous nous sommes appuyés sur les applications Arkoon pour garantir la sécurité et la modularité du réseau.

La solution devant gérer près de 100 adresses IP dans un premier temps, et étant amenée à évoluer, nous devions convaincre nos dirigeants de la pertinence de ce choix en terme de fonctionnalités, de fiabilité, d'évolutivité et de réactivité. La très bonne intégration des solutions Arkoon dans une appliance simple à déployer et à administrer a été la clé de la réussite de cette première étape. Une demi-journée a suffi pour une mise en production et une prise en main optimale.

Nous sommes maintenant en relation avec Cyborg pour déployer un second module Arkoon sur un site distant qui sera géré depuis le siège. En effet, le fait que l'application s'administre d'un seul site est un avantage considérable : Arkoon s'intègre ainsi dans une stratégie d'informatique globale digne de nos ambitions."

### PARTENAIRE



## Arkoon Network Security protège les réseaux VoIP

En combinant les avantages de la téléphonie traditionnelle aux infrastructures et services Internet, la téléphonie sur IP fournit de nombreuses opportunités à l'entreprise. Elle réduit ses coûts de communications, améliore la productivité des équipes et leur disponibilité. La ToIP (Telephony over IP) prolonge le lien des collaborateurs du siège avec les employés sur le terrain, en déplacement ou en télétravail.

Arkoon propose la première appliance UTM capable d'identifier les protocoles de ToIP présents dans les solutions Cisco, Nortel, Alcatel, Siemens, Aastra... C'est un équipement utile au cloisonnement et au contrôle des flux de l'infrastructure d'entreprise. Arkoon sécurise la voix sur IP à partir son modèle A10 jusqu'au modèle A5200.

## Des outils de mesure de la performance commerciale

Le changement s'accélère et les entreprises doivent adopter un mode de pilotage réactif. Autrement dit, les entreprises sont au cœur d'une véritable mutation de leur système informatique et se dotent d'outils CRM proposant de mesurer précisément le rapport entre les actions commerciales et marketing par rapport au chiffre d'affaires généré.



La gestion du tableau de bord commercial est l'une des fonctionnalités proposées dans le Pack CRM Cyborg. Désormais indispensable à l'équipe commerciale, elle représente quatre atouts majeurs :

- la mise en avant d'indicateurs commerciaux : des éléments de mesure bien déterminés reposant sur des requêtes et des calculs.
- l'exploitation des informations enregistrées dans le CRM et extraction des indicateurs de mesure de l'effort commercial. Ces derniers varient en fonction des entreprises, de leur activité et de leur stratégie commerciale. Néanmoins certains tableaux

de bord restent communs aux services commerciaux : prévisionnel par phase de vente (exemple SPANCO), palmarès des clients, loi de Pareto, nombre de clients non visités depuis un certain temps, palmarès des ventes par famille de produit.

- la hiérarchie des utilisateurs : un commercial ne peut obtenir que les indicateurs sur son secteur, un chef des ventes peut voir les indicateurs pour l'ensemble de ses commerciaux et individuellement, un directeur commercial peut voir les indicateurs pour tous les chefs des ventes.
- l'utilisation de la fonctionnalité 'Mon CRM', véritable outil de guidage à travers ces indicateurs. Les différents indicateurs

sont exploitables de manière dynamique et peuvent être affinés grâce à des filtres (type de client, secteur ...). Exemple : si la prévision de ventes pour le trimestre à venir indique un faible nombre d'opportunités en phase de qualification commerciale, cela permettra au commercial concerné d'agir en planifiant des appels et/ou des rendez-vous de prospection afin d'alimenter son portefeuille d'affaires.

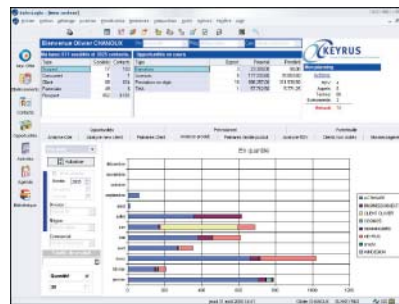
Grâce au Pack CRM Cyborg, les fonctionnalités d'analyses CRM sont maintenant accessibles à tous les collaborateurs commerciaux et marketing, qui visualisent mieux leurs objectifs et participent ainsi plus efficacement aux résultats de leurs actions.

### TÉMOIGNAGE CLIENT



**Olivier Chanoux**

Ingénieur d'Affaires  
et Chef de Projet Fonctionnel  
Keyrus



comme l'outil adéquat en vue de notre taille et de notre stratégie commerciale.

L'intégration de SalesLogix, couplée à une prise en main facile et rapide, a considérablement allégé le travail des équipes

" Pour un meilleur suivi des actions commerciales de chacun, produire et analyser des indicateurs de performance, automatiser des tâches et consolider toutes les informations relatives à nos clients, nous étions convaincus de devoir remplacer notre base de données par un outil CRM.

Le cahier des charges a été l'élément déterminant qui nous a conduits à choisir l'outil CRM le plus adapté à la structure commerciale de notre société et répondre fonctionnellement aux besoins de tous : dirigeants, commerciaux sédentaires et nomades. Naturellement nous nous sommes tournés vers les éditeurs majeurs du marché qui offrent une couverture fonctionnelle complète. Cyborg nous a légitimement guidés dans ce choix, puisque notre filiale est intégrateur des solutions logicielles des éditeurs leaders sur le marché. Sage CRM SalesLogix a donc été pressenti

commerciales de Keyrus, tant au niveau de la planification de leurs tâches et activités que du suivi de leur portefeuille et de leurs opportunités de business.

Pour les managers, le choix de l'outil SalesLogix a pris tout son sens dès lors qu'ils ont pu analyser les indicateurs de performance souhaités. Le plus important étant de connaître l'efficacité commerciale et de mesurer la corrélation entre le nombre d'actions (visites, appels, etc.) et le chiffre d'affaires généré sur notre parc prospect ou client.

Nous avons immédiatement optimisé nos réunions commerciales et utilisons maintenant les indicateurs individuels en temps réel, en zoomant sur les points qui nous permettent de comprendre une situation singulière, de gagner en temps et en performance par rapport à nos concurrents, etc."