

AZ TELEMATIQUE : UN DIALOGUE OUVERT AVEC LES ENTREPRISES.

Chaque jour plus nombreuses, les entreprises souhaitent se doter de services télématiques.

Cette situation s'explique par une prise de conscience grandissante des avantages propres à l'existence d'un service télématique bien compris : communication interne facilitée, rapidité de traitement des prises de commandes, optimisation de la gestion des stocks, fourniture immédiate d'informations sur l'entreprise...

Encore faut-il disposer d'un interlocuteur ouvert au dialogue, restant en permanence à l'écoute des entreprises et de besoins par essence spécifiques et évolutifs.

L'expérience d'AZ Télématique dans le domaine de la télématique professionnelle, et les capacités de son centre serveur lui permettent de donner à tous ceux qui lui font confiance les moyens de répondre efficacement à leurs attentes en leur offrant :

- l'analyse complète des besoins de l'entreprise, la conception et la création des services ;
- la mise en place et l'habillage des logiciels (une opération menée conjointement entre AZ Télématique et CGS Télématique, une société spécialisée en développement de logiciels) ;
- la maintenance et le suivi des besoins de l'entreprise.

Pour en savoir plus, et juger par vous-même de la qualité de ce dialogue, contactez dès aujourd'hui :
Anne-Sophie BOLLORE
AZ Télématique - 55, rue Deguingand
92300 LEVALLOIS - Tél. : 47.39.95.32.



AZ TELEMATIQUE
L'OUVERTURE TELEMATIQUE.

Hors Série n° 4

VIDEOTEX

3339

3339

magazine

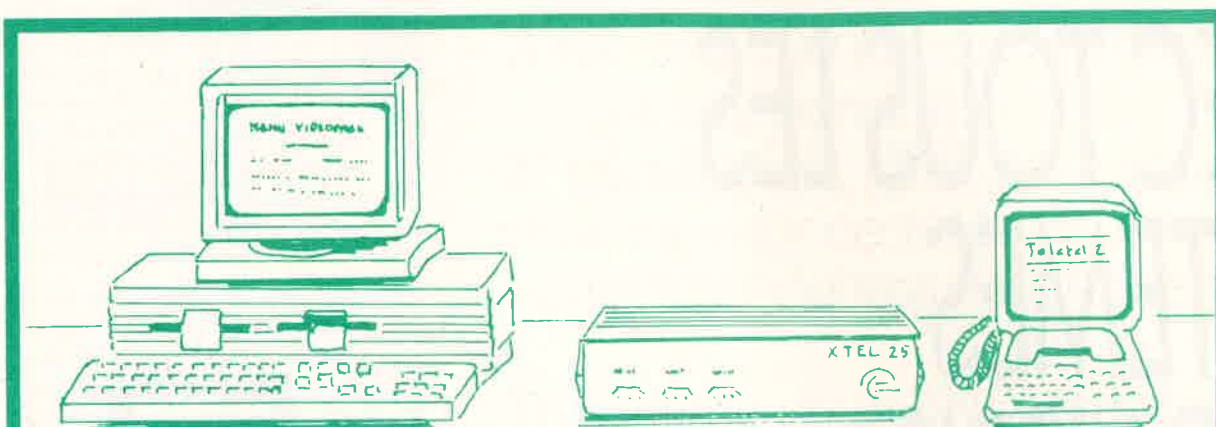
avril 87
30 F

FAIRE HEBERGER SON SERVICE MINITEL

170 serveurs au hit-parade

L 3389 n° HS - 30 F - RD

HYPTEK VOUS PROPOSE UNE GAMME DE MICRO-SERVEURS COMPLETS A PARTIR DE 125.000 FRANCS H.T.



La configuration
complète à 125.000 F
H.T. comprend :

1 Micro 1024 Ko
Processeur 68010
disque dur 20 Mo
UNIX/MSDOS

1 Frontal XTEL 25
gérant 16 accès
simultanés sur
réseau Transpac

2 Logiciels écrits en C
- informations sur
arborescence
- boîte à lettres

HYPTEK, c'est une gamme de serveurs clé en mains, des logiciels écrit en C sous UNIX® composition d'écrans, messagerie interactive, écrans téléchargeables, etc...

HYPTEK, ce sont des interfaces réseaux intelligents, gérant dynamiquement jusqu'à 64 appels simultanés sur le réseau téléphonique commuté et Transpac : PLEXTTEL 08 et X-TEL 25

HYPTEK, c'est le conseil gratuit pour votre serveur "à la carte", l'installation, l'assistance au démarrage, la composition de logos et de pages graphiques.



Pour plus d'information
appelez Danielle STOCKY
au 47.51.75.57

HYPTEK S.A.
9/15 avenue Paul Doumer
92508 RUEIL MALMAISON
Télex : 202248

GUIDE

Attention aux frais fixes et
aux coûts de développement :
ils passent parfois du simple au quadruple !

FAIRE HEBERGER SON SERVICE, A QUEL PRIX ?

PAR ERIC MONCHY

Quel est le coût d'hébergement d'un service lorsqu'il est chargé sur un centre serveur ? Nous publions, dans cet article, deux exemples de tarifs : ceux de Monaco Télématique et BVS Télématique. Deux remarques, tout d'abord, concernant les services grand-public accessibles par le 36 15. Le prix à payer ne se limite pas (ou presque jamais) à un simple partage des recettes du kiosque entre le producteur et le serveur. Généralement, un ensemble de frais fixes (comme le droit d'usage des logiciels) viennent en supplément et représentent un coût non négligeable dont il faut tenir compte.

Deuxième remarque : en matière de tarifs, tout est permis ; dans tous les cas, la DGT verse le montant du kiosque au titulaire de la ligne Transpac, c'est-à-dire au centre serveur. Mais si, par malheur, il traverse une mauvaise passe financière ? Il peut être prudent d'ouvrir un compte spécial ou de mettre en place tout autre solution bancaire qui garantisse le paiement de chacun.

Le lancement d'un service Télétel comprend deux étapes dont il faut sépa-

rer les coûts : la création du service en tant que telle et son exploitation, qui regroupe l'ensemble des frais de fonctionnement et de mise à jour.

DU SIMPLE AU QUADRUPLE

Combien coûte la mise en place d'un service ? Réponse de la plupart des serveurs : « On convient d'un forfait si nos logiciels standard peuvent s'adapter à l'application, sinon tout développement spécifique fait l'objet d'une facturation à part. » Mais comment distinguer ce qui est spécifique de ce qui ne l'est pas ?



Certains serveurs résolvent le problème en ne facturant rien, ni au lancement ni après, dès lors que les applications leur paraissent suffisamment intéressantes pour être proposées à d'autres clients ou prometteuses en terme de trafic. Ce type d'arrangement peut paraître avantageux à première vue mais représente souvent une source de désagréments et de malentendus à moyen terme ; le producteur étant tenté de demander des développements pour un oui ou pour un non. Mieux vaut payer et pouvoir exiger d'être rapidement servi !

Le prix du forfait dépend, bien entendu, du serveur choisi et du type d'application développée. Pour un service kiosque, basé essentiellement sur la messagerie, il tourne souvent aux alentours de 50 000 F HT ; ce prix comprend les journées de conseil, l'adaptation des logiciels à l'application et la création des écrans.

« Les grandes SSII traditionnelles demandent beaucoup plus cher que les sociétés spécialisées à 100 % dans le vidéotex. Les prix passent parfois du simple au quadruple. Mon service Kata-log m'a demandé un investissement de l'ordre de 45 000 F HT alors que son développement était estimé par plusieurs grandes SSII à 200 000 F HT !

TARIFS : L'EXEMPLE DE MONACO TELEMATIQUE

● **Droit d'usage des logiciels de base MC-TEL :** 1 000 F HT/ mois (gratuit dans le cas d'un service sur le kiosque). Pour programmes professionnels, consulter le serveur.

● **Forfait mensuel d'assistance technique téléphonique :** 2 500 F HT.

● **Coût de stockage par méga-octet (Mo) :**

- 1^{er} Mo : 200 F HT/mois
- de 2 à 10 Mo : 130 F HT/mois
- de 10 à 100 Mo : 80 F HT/mois
- au-delà de 100 Mo : 40 F HT/mois.

● **Coût d'exploitation par heure de consultation du service :**

Application accessible sur le 36 14 :

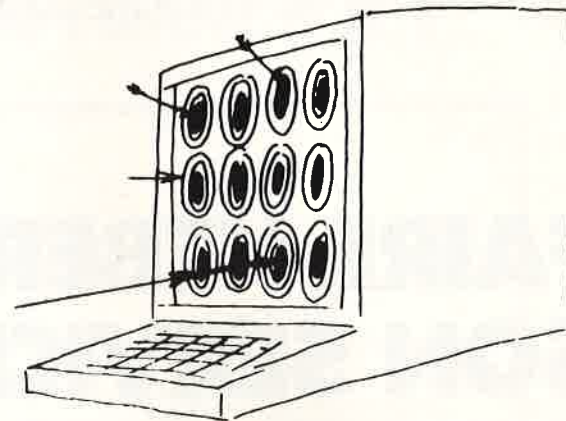
- moins de 200 heures/mois : 50 F HT/heure
- de 201 à 500 : 35 F HT/heure
- de 501 à 1 000 : 25 F HT/heure
- plus de 1 000 : 20 F HT/heure.

Application accessible sur le 36 15 :

- moins de 1 000 heures/mois : 23,40 F HT/heure, soit 25 % du kiosque reversé au producteur
- de 1 000 à 2 000 : 21,84 F HT/heure, soit 30 %
- de 2 000 à 4 000 : 18,72 F HT/heure, soit 40 %
- de 4 000 à 8 000 : 17,16 F HT/heure, soit 45 %
- de 8 000 à 12 000 : 15,60 F HT/heure, soit 50 %
- plus de 12 000 : 12,48 F HT/heure, soit 60 %.

● **Prestations diverses :**

- analyse : 400 F HT/heure
- développement : 300 F HT/heure
- composition de pages : 300 F HT/heure
- saisie de pages à partir de bordereaux : 150 F HT/heure
- mise à jour de l'arborescence et des pages à distance par un poste de travail relié au centre serveur par Transpac ou le RTC : 100 F HT/heure.



Cela dit, si le temps presse, il est souvent préférable de faire appel à une SSII disposant de ressources humaines plus importantes. Le lancement de Katalog, par exemple, a pris six mois de retard.

Lors du premier contact avec le serveur, ce n'est jamais très compliqué à créer, et puis, en définitive, le cahier des charges du service est souvent impossible à réaliser tel que. « En télématique, votre interlocuteur essaie sans cesse de vous faire changer d'avis ! », confie Pierre Formé, producteur d'un service grand public sur les logiciels micro-informatiques (36 15 + Katalog).

Inutile, dans ses conditions, d'insister sur la nécessité de rédiger un contrat où sont mentionnés point par point les développements à la charge du producteur et les délais de mise en œuvre. Dans le cas d'une application spécifique, la journée d'un programmeur est facturée entre 2 000 et 4 000 F HT. Rares sont les services professionnels (passation de commandes, consultation de stocks, etc.) développés pour moins de 100 000 KF.

COMMENT PARTAGER LE KIOSQUE ?

Une fois la phase de création terminée, comment se rémunère le centre serveur ? Distinguons les services grand public sur le 36 15 de ceux consultables par le 36 14 ou 36 13.

Dans le premier cas, producteur et serveur se partagent généralement à 50/50 « la manne » du kiosque. Sur les 59,20 F de l'heure payés par l'utilisateur, la DGT prélève 22,20 F ; reste 37 F TTC, soit :

$$\frac{37,20 \text{ F HT}}{2} = 18,60 \text{ F HT de l'heure}$$

encaissés par chacune des parties.

En fait, ce partage est fonction du trafic réalisé. Plus le service fait d'heures, plus le centre serveur rétrocède au producteur une partie importante du kiosque : 70 % dans le meilleur des cas. Inversement, la part peut diminuer et n'atteindre que 25 % si le service fait quelques centaines d'heures par mois (cas de Monaco Télématique). Certaines sociétés

fixent même parfois un quota d'heures minimal en deça duquel le producteur ne touche rien.

Ainsi, les centres serveurs vendent l'heure entre 9 F et 23 F environ (respectivement 70 % et 25 % du kiosque reversé). Le prix de l'heure fait d'ailleurs l'objet d'une concurrence sauvage entre les différents serveurs : chacun ayant intérêt à la vendre la moins chère pour attirer les producteurs les plus importants.

A ce partage du kiosque s'ajoutent toujours des frais de stockage et de réactualisation du service.

« En télématique, tout bouge extrêmement vite, il est indispensable pour le producteur de pouvoir mettre à jour son service à distance par minitel », explique Brigitte Delachat, productrice d'Amphi, service Télétel sur le théâtre (36 15 + Amphi). La saisie d'informations à distance (par le 36 13 ou 36 14) est facturée en général 100 à 200 de l'heure, ce qui est exorbitant.

Certains serveurs exigent enfin un droit d'utilisation (annuel ou mensuel) de



Le prix de l'heure fait l'objet d'une concurrence sauvage

leurs logiciels et obligent éventuellement le producteur à faire de la publicité pour promouvoir l'usage de son service.

En matière d'applications professionnelles, les frais fixes sont quasiment les mêmes, seul diffère le prix de l'heure.

A la différence du kiosque, les intérêts du serveur et du producteur ne sont plus intimement liés ; le trafic est moins important, la qualité de service primordiale. Résultat : l'heure est vendue entre 30 et 200 F HT suivant les ressources informatiques utilisées, selon la complexité de l'application. Certains serveurs tiennent compte du nombre d'ac-

cès simultanés employés : l'heure est vendue, dans ce cas, moins chère, mais le producteur acquitte un forfait mensuel suivant le nombre de portes monopolisées.

Quand faire appel à un centre serveur ?

D'une façon générale, il est préférable de privilégier cette solution (par rapport à l'achat d'un serveur) lorsque le service demande des moyens matériels et humains relativement lourds pour un succès non garanti. Quand on sait qu'un serveur grand-public vaut plusieurs millions de francs, mieux vaut ne pas se tromper !

TARIFS : L'EXEMPLE DE BVS TELEMATIQUE

● **Droit d'usage annuel des logiciels BVS Télématique :**

- catalogue électronique (arborescence) : 10 000 F HT
- forfait de mise en œuvre : 4 500 F HT pour 26 écrans
- carnet de commandes : 12 000 F HT
- carnet de rendez-vous : 12 000 F HT
- annuaire électronique : 5 000 F HT
- messagerie électronique avec accusé de réception : 7 500 F HT + 50 F HT/boîte
- éditeur vidéotex pour mise à jour par minitel : 7 000 F HT
- logiciel multicritère documentaire : 12 000 F HT
- messagerie dialogue en direct : 10 000 F HT
- questionnaire choix multiples : 5 000 F HT
- jeux : 1 000 F HT pour un module ou 7 000 F HT l'ensemble.

● **Coût de stockage par tranche de 10 méga-octets :** 1 500 F HT/mois.

● **Coût d'exploitation par heure de consultation du service :**

Application accessible sur le 36 14 :

- moins de 200 heures/mois : 30 F HT/heure

- de 201 à 500 : 28 F HT/heure

- de 1 001 à 1 500 : 26 F HT/heure

- de 1 501 à 2 000 : 22 F HT/heure

- de 2 001 à 3 000 : 20 F HT/heure

- de 3 001 à 4 000 : 18 F HT/heure

- de 4 001 à 5 000 : 17 F HT/heure

- plus de 5 000 : 16 F HT/heure.

Application accessible sur le 36 15 :

- moins de 10 000 heures/mois : 15,60 F HT/heure, soit 50 % des recettes kiosque reversées

- au-dessus de 10 000 heures/mois : 12,48 F HT/heure, soit 60 % des recettes kiosque reversées.

● **Prestations diverses :**

- Conseil, étude : 3 000 F HT/jour

- analyse : 300 F HT/heure

- programmation : 250 F HT/heure

- compilation test : 700 F HT/heure

- création graphique : 300 F HT/heure.

COÛTS

SERVICE HEBERGE OU AUTONOME ?

Le tableau suivant, réalisé par la société MC2, compare les coûts d'investissement et d'exploitation d'un service kiosque suivant qu'il est hébergé ou fonctionne sur un serveur autonome. Cette étude, commandée par un magazine féminin, montre que la solution hébergement permet au producteur d'atteindre une fois et demi plus rapidement son point mort.

COÛTS A PRENDRE EN COMPTE	SERVICE HEBERGE		SERVICE AUTONOME	
	INVESTISSEMENTS	AMORTISSEMENTS SUR 24 MOIS	INVESTISSEMENTS	AMORTISSEMENTS SUR 24 MOIS
CONSTITUTION Cahier des charges : 2 personnes pendant 1 mois et demi	150 000 F	6 250 F	150 000 F	6 250 F
LOGICIELS (Applications)	150 000 F	6 250 F	500 000 F	21 000 F
LOGICIELS SYSTEMES (Serveur intégré)	-	-	300 000 F	12 500 F
SERVEUR 100 PORTES	-	-	1,2 MF	42 000 F (en leasing sur 36 mois)
SOUS-TOTAL	300 000 F + 50 000 F graphismes création de pages	12 500 F	300 000 F + 50 000 F de graphisme et création de pages	81 750 F
COÛTS AVANT EXPLOITATION	350 000 F	12 500 F	2,2 MF	81 750 F
	INVESTISSEMENTS	COÛTS D'EXPLOITATION MENSUELS	INVESTISSEMENTS	COÛTS D'EXPLOITATION MENSUELS
EXPLOITATION MAINTENANCE TECHNIQUE : 1 %	-	-	-	20 000 F 40 000 F
2 hommes payés 10 000 F par mois	-	-	-	10 000 F
Coûts télécoms + papier imprimante	-	-	-	-
Exploitation des données, MAJ :	-	20 000 F (charges comprises)	-	20 000 F
1 journaliste ou apprenti	-	12 000 F	-	12 000 F
+ 1 claviste	-	18 000 F	-	18 000 F
Frais divers gestion, frais généraux	-	-	-	-
	SERVICE HEBERGE		SERVICE AUTONOME	
	INVESTISSEMENTS	AMORTISSEMENTS	INVESTISSEMENTS	AMORTISSEMENTS
	350 000 F	62 500 F	2,2 MF	190 000 F
	Le prix de l'heure reversé par les serveurs aux services hébergés sur le kiosque est en général de 15,60 F HT. Pour atteindre son point mort, le service hébergé doit donc faire 62 500 F : 15,60 F = 4 006 heures par mois.		Le service autonome conserve la totalité des reversements kiosque, soit 31,20 F HT. Pour atteindre son point mort, le service doit donc faire 190 000 F : 21,60 F = 6 089 heures par mois, soit 200 heures/jour environ.	

Extrait de « Créer une entreprise de services télématiques », Editions Defis.

SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC

SOFTEC la télématique
des leaders de demain.

SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC
SOFTEC SOFTEC SOFTEC

Softec



4, ROUTE DE CHATOU - 92000 NANTERRE - Tél. : (1) 47.25.14.22