

VINCENT KEUNEN, ICT MANAGER OF THE YEAR 2011 SMALL & MEDIUM-SIZED BUSINESSES

ICT MANAGER CONTEST

“REBOOTEZ L'ICT!”

La mission dévolue à Vincent Keunen, CIO chez Lampiris, était... simple: rénover l'ICT, sans interrompre les services, en pleine phase de croissance et avec, à la clé, tant une amélioration de ces services qu'une extension des activités par delà les frontières. # Guy Kindermans

Vous avez dit simple? En tout cas, il a relevé le défi, en témoigne son titre d'ICT Manager of the Year dans la catégorie PME.

La rançon du succès

Fondé en 2003, Lampiris est un négociant en énergie fournissant du courant électrique et du gaz à plus de 400.000 clients. Active dans toute la Belgique, notamment dans le domaine des achats groupés, l'entreprise possède aussi des licences pour la livraison d'électricité et de gaz en France. Tout cela s'est traduit par une croissance rapide qui, rien que l'année dernière, s'est soldée par l'arrivée de 100.000 nouveaux clients.

Résultat: lors de sa nomination à la fonction de CIO début 2010, Vincent Keunen a été prié de rénover l'environnement ICT initial (jugé 'trop petit' et caractérisé notamment par des problèmes de facturation, etc.) pour répondre aux nouveaux besoins. "Ces exigences sont les suivantes: maîtrise des coûts par une automatisation des processus plus poussée, support de la croissance par davantage de services web, et amélioration de la qualité des services." Ce dernier point était particulièrement important car "Lampiris entend offrir les meilleurs services à la clientèle dans l'industrie. C'est un point de marketing." Et tout cela, évidemment, sans interrompre la prestation des services.

Tel était le projet PIE2, à savoir 'Provider Energy Innovative' (PIE) x 'Platform for Internet Expansion' (PIE). Point étonnant: l'on opta pour une approche 'build' plutôt que 'buy', tout en se concentrant sur le web et sur un développement 'agile' (en Java).

L'on procéda par phases en adaptant tout d'abord les couches de liaison aux utilisateurs finaux et aux partenaires. Le client pourra entre autres accéder de manière approfondie à ses données chez Lampiris, ce qui dans la pratique semble déjà donner des fruits "avec moins de plaintes et de tickets." Pour la rénovation du software, l'on se tourna dans un premier temps vers le marché français (où Lampiris en est encore à ses débuts), mais la Belgique bénéficie et bénéficiera aussi des améliorations. Lampiris est cependant consciente qu'il faudra pendant tout un temps fonctionner avec deux systèmes.

Le défi de la gestion des coûts semble avoir bien été relevé. C'est ainsi que Keunen fait subtilement observer que le logiciel créé par Lampiris s'avère trois fois plus économique que la solution d'un concurrent (en l'occurrence Nuon)... En outre, un même nombre de collaborateurs peut à présent traiter deux fois plus de clients, et ce pour la moitié du coût par personne par an. C'est ainsi que quelque 2,4 millions de factures sont expédiées par an, que 100.000 enregistrements sont effectués, de même que 36.000 démenagements de clients.

En outre, Lampiris joue aussi nettement la carte des médias sociaux compte tenu de ses clients souvent jeunes. Cela sous-entend des dispositifs de communication avec eux via Facebook, Twitter, etc., ainsi que des services sur appareils mobiles.

FOSS

Au niveau technologique, Keunen se retrouve très certainement les deux pieds dans les temps modernes. "Nous utilisons volontiers le software 'zero licence cost', alias

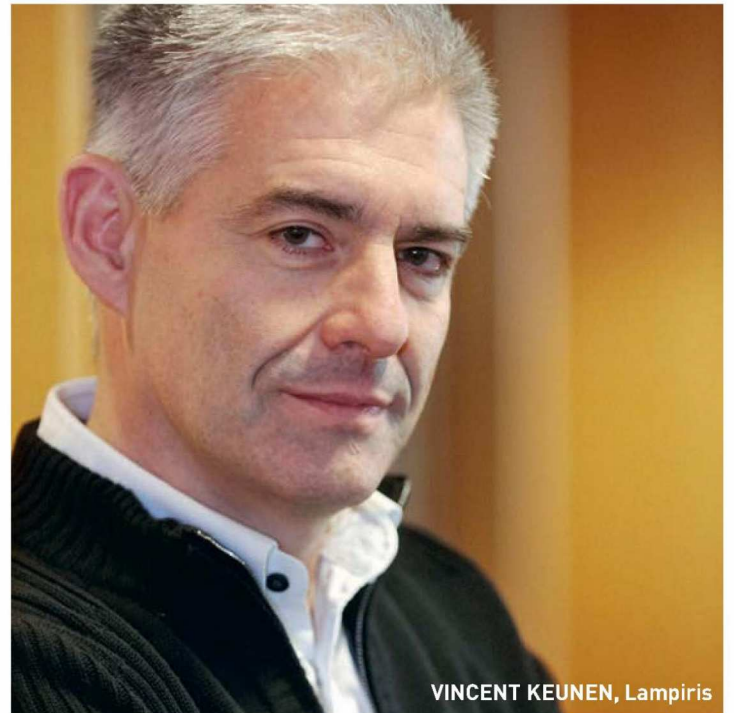
Free & Open Source Software (FOSS). Et cela débute avec les serveurs qui tournent sous la version Debian de Linux avec virtualisation sur base de Xen.

Le développement logiciel s'effectue en Java en recourant notamment aux GWT (Google Web Tools) pour la réalisation des interfaces. Parmi les autres produits, citons GlassFish (Java application server), Fuse (ESB), PostgreSQL,

'suffisamment bonnes'. Les applications pour les clients et fournisseurs doivent être 'OK' à 100%, et cela vaut aussi pour la qualité des données, le backup, etc. Mais le software interne ne doit, lui, pas avoir cette perfection ultime."

L'équipe!

Personne n'est un îlot en soi et l'on ne devient pas ICT Manager of the Year tout seul. Vincent Keu-



VINCENT KEUNEN, Lampiris

LVS (pour l'équilibrage de charge) et toute une série d'autres encore.

C'est Scrum qui a été choisi comme méthode de développement, ce qui répond très bien notamment au besoin de suivre les changements rapides dans cette industrie. Le 'project owner' (PO) est quelqu'un du métier (et responsable final en tant que project manager) avec un informaticien comme scrummaster. Un groupe de haut niveau (parfois avec le CEO) se réunit une fois par mois, mais ensuite, c'est au PO de prendre les choses en main.

En outre, ce projet est aussi un exemple de pragmatisme, car Keunen vise explicitement des solutions

nen a cependant été le candidat qui, plus que tout autre, a souligné formellement l'importance de son équipe, de ses collaborateurs. "Lampiris est une entreprise où il fait bon et agréable travailler": tel est son message qu'il a très largement illustré au moyen d'un petit film hilarant ("IT or not Haïti") en vue de mieux mettre en exergue l'image de l'IT et d'accueillir les nouveaux venus. Voilà certainement qui mérite d'être souligné à une époque où l'on demande aux informaticiens de tous poils de plus en plus de soft skills et de compétences communicatives. #