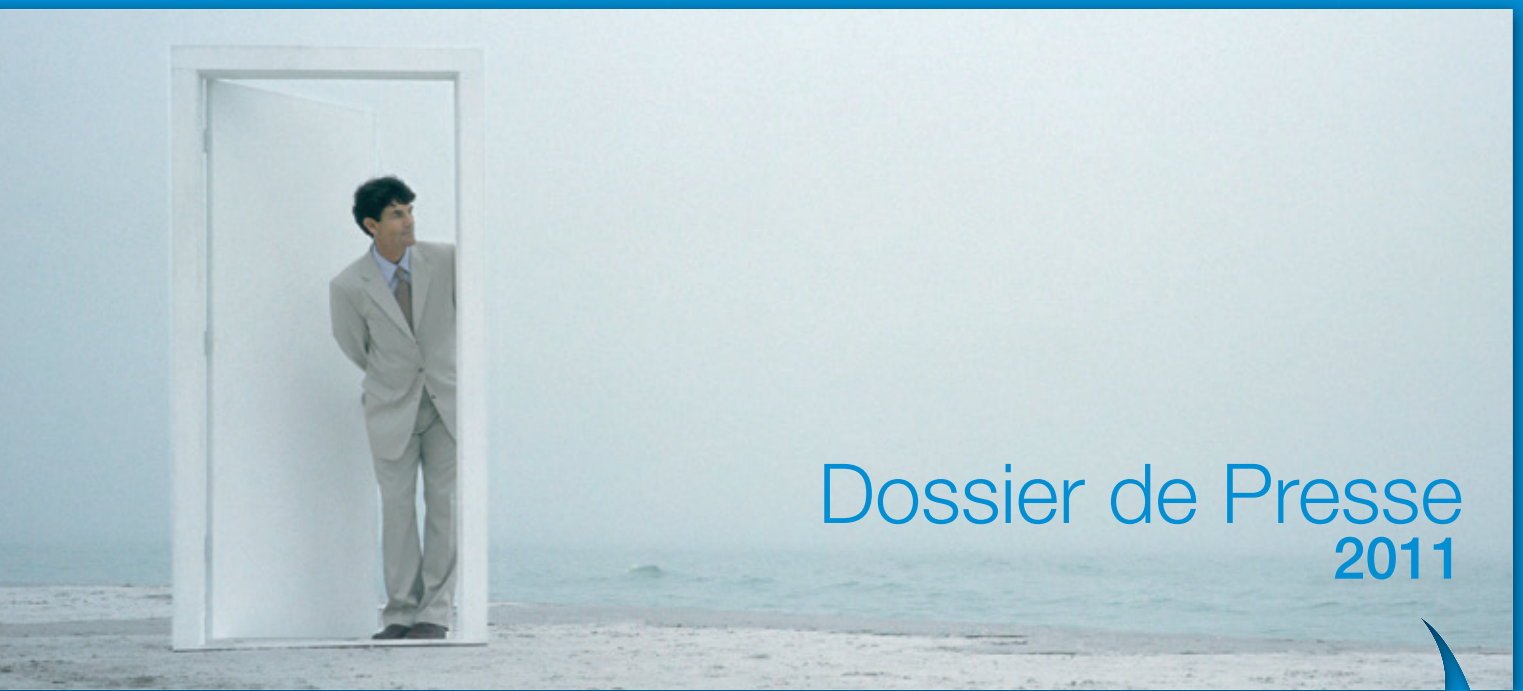




Groupe  
interway



Dossier de Presse  
2011



FILIALES DU GROUPE INTERWAY

# Dossier de Presse

<b>1</b>	<b>Présentation</b>	
1-1	De la naissance de l'entreprise à aujourd'hui	02
1-2	Les métiers	03
1-3	La qualité en première ligne	06
1-4	Les dates clés	07
<b>2</b>	<b>La structure juridique et les chiffres</b>	
2-1	Organigramme	08
2-2	Secteurs d'activité de la clientèle	09
2-3	Données économiques	09
2-4	La croissance externe	10
<b>3</b>	<b>Le développement</b>	
3-1	Le marché porteur des opérateurs virtuels	11
3-2	L'axe de développement : les services managés	12

## Contacts Presse

### AGENCE FIRSTCOM

Aude FROSSARD

+33 (0)4 91 091 400

aude@firstcom.fr

### GROUPE INTERWAY

Patrick BENOIT

+33 (0)4 42 15 95 00

pbenoit@interway.fr



## 1 Présentation

### 1.1 De la naissance de l'entreprise à aujourd'hui

#### ► Surf sur la vague des technologies réseaux

En 1993, Patrick Benoît, Michel Pascal et Jean-Michel Vassiliou, ingénieurs en informatique, allient leurs compétences et créent la Société de Service en Ingénierie Informatique (SSII) Interway à Vitrolles (Bouches-du-Rhône).

L'idée d'origine est de développer en région PACA une entreprise qui se définit comme un architecte des systèmes d'informations et des réseaux d'entreprises. C'est donc une société de conseil et d'intégration en informatique qui voit le jour en 1993.

Les premiers clients d'Interway sont composés de PME, grands comptes et administration. A cette période, 80% de l'activité d'Interway concerne l'ingénierie informatique.

Le marché des réseaux d'entreprises étant positionné autour des LAN (Local Area Network) et des serveurs de fichiers Netware, Interway devient rapidement un centre d'expertise Novell grâce à la certification de ses fondateurs.

Afin de garantir une qualité de services irréprochable, Interway investit très tôt dans un outil de CRM (Kimoce) offrant à sa clientèle une traçabilité des événements (extranet).

Avec l'essor des technologies réseaux, caractéristique des années 90, Interway voit son activité croître rapidement. Dès 1998, d'importants investissements en formation et certifications permettront à la société de pérenniser son activité originelle d'intégrateur pour s'engager dans la seconde étape de son développement : élargir son champ de compétences à l'infogérance.

#### ► Cap décisif sur l'infogérance

En proposant une offre de services permettant aux entreprises de suppléer toutes ou partie de leurs équipes informatiques, Interway trouve le sésame de son succès à venir.

Parmi les premières SSII en France à proposer un catalogue de services infogérés, Interway se positionne ainsi comme une société qui manage et pilote l'informatique dans son ensemble, à la fois intégrateur de solutions et prestataire de services (assistance aux utilisateurs, maintenance...).

Dès lors, la politique de développement sera clairement positionnée sur les prestations d'infogérance. En consolidant son activité sur une offre globale de services informatiques, Interway adopte ainsi une stratégie gagnante, qui répond à une forte demande, malgré la mauvaise conjoncture qui suivra le début des années 2000.

En 2001, Interway crée deux équipes informatiques d'une dizaine de personnes dédiées aux clients CMA-CGM et SPIR, qui officieront sur site. En 2003, Interway agrandit ses locaux pour créer un pôle d'infogérance à part entière.



## ► Entrée sur le marché des opérateurs virtuels

En 2003, la SSII part à la conquête de nouveaux marchés grâce à l'ouverture d'une agence parisienne. Une étape clé pour l'entreprise qui entame sa stratégie de développement sur le plan national.

Forte de ses services et de son expertise, Interway progresse sur un marché à la conjoncture maussade autour d'une offre technologique à trois facettes :

- les OS et les logiciels systèmes ;
- la commutation et les télécommunications IP, la ToIP
- la sécurité.

Sur tous les fronts du développement, Interway entame une phase de croissance significative. C'est alors que la société se positionne sur le marché porteur des opérateurs virtuels. Parmi les premières SSII à saisir les opportunités offertes par ce marché émergent, Interway va en faire son cheval de bataille, véritable moteur de son développement.

## ► Fin 2010, le Groupe Interway reprend une partie de la société Eryma Services et double son champ d'action en France et en Europe.

## 1.2 Les métiers d'Interway

### ► Intégrateur



Métier historique de la SSII, l'activité d'intégration représente aujourd'hui environ 250 projets d'infrastructures chaque année.

L'intégration correspond à l'ensemble des services d'ingénierie qui répondent aux besoins en solutions matérielles (hardware) ou logicielles (software).

Le Groupe Interway répond ainsi aux attentes personnalisées des PME aux grands comptes sur l'intégration de systèmes d'informations, prenant en compte trois champs d'actions :

- Les systèmes  
(OS, client léger, virtualisation, gestion de parc, annuaire, messagerie collaborative et unifiée, haute disponibilité, sauvegarde)
- La sécurité  
(Pares-feu, VPN/Ssl, vulnérabilité, antispam, antivirus, antispysware)
- Les télécommunications voix et données  
(téléphonie, téléphonie sur IP, réseau de données).

La haute expertise de la société est garantie par une méthodologie projet éprouvée, qui suit une démarche qualité rigoureuse. En effet, chaque projet d'intégration ouvre des phases d'étude, de validation ou de contrôle.

Le Groupe Interway dispose des accords de partenariat et de certification avec les constructeurs hardware et software leaders du marché informatique :

Arkoon, Cisco, Aventail, Qualys, Trend Micro, Citrix, Ericsson, Novell, Linux, IBM, Microsoft, Suse, VMWare, Netapp, HP, Backbone, Finjan, Blackspider, Mailinblack, Ucopia, Olféo, NetReport...



## ► Infogérant



Infogérant

A l'heure où les entreprises souhaitent externaliser la gestion de leur système d'information pour se recentrer sur leur cœur de métier, le Groupe Interway a conçu une offre complète de services infogérés sous le nom de **SESAM** :

### Support

le Groupe Interway prend en charge le support technique des responsables informatiques et assure également l'assistance des utilisateurs.

### Exploitation

le Groupe Interway assure toutes les tâches quotidiennes nécessaires au bon fonctionnement du système d'information.

### Supervision

Pour s'assurer d'une réactivité optimale, les équipements informatiques sont supervisés 24h/24 et 7 jours/7.

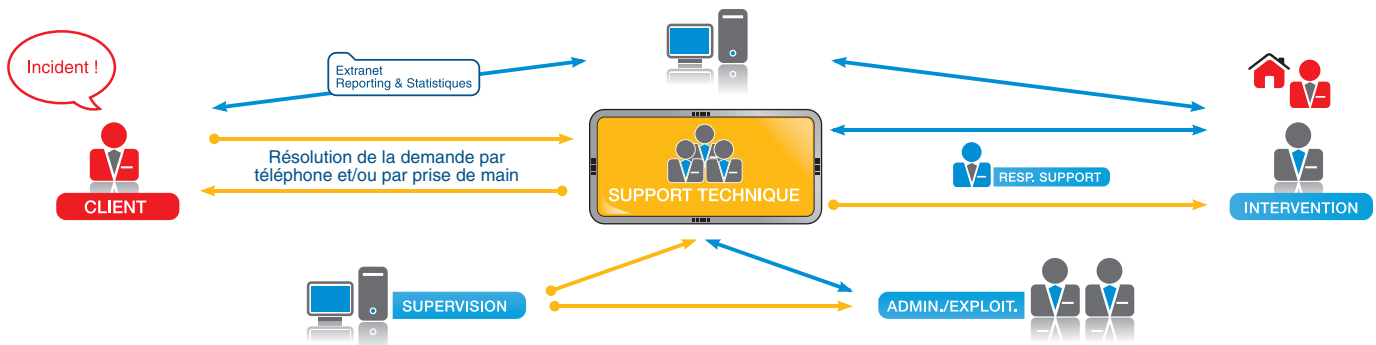
### Administration

Le conseil, les évolutions, les changements ou l'expertise sont fournis par le service administration du Groupe Interway. Cette équipe assure la responsabilité de compte et la relation directe avec les dirigeants informatiques des entreprises clientes.

### Mco & Maintenance

le Groupe Interway fournit toutes les prestations de maintenance, depuis les systèmes centraux (serveurs, réseaux...) jusqu'à la gestion de poste informatique. Le Groupe Interway intervient sur tout le territoire français sous des délais de 4 à 8 heures. La SSII prend en charge les déploiements sur toute l'union européenne.

Mais la force du Groupe Interway sur ce marché réside avant tout dans sa culture du service. Disponibilité, réactivité et proximité sont les maîtres mots d'une politique interne, qui est devenue au fil des ans une véritable culture d'entreprise. Le Groupe Interway prend le contre-pied de ses concurrents (SSII et opérateurs télécoms), en offrant les avantages d'une entreprise à taille humaine.





## ► Opérateur



Opérateur

Un opérateur virtuel est un fournisseur de services réseaux qui ne possède aucune infrastructure en propre et offre par conséquent aux entreprises la liberté de bénéficier de solutions de réseaux de données globales et optimisées. En louant aux opérateurs télécoms classiques leurs infrastructures, les opérateurs virtuels peuvent ainsi offrir à leurs clients les solutions réseaux les plus adaptées à leur besoin.

En préservant l'existant et en déchargeant leurs clients de questions techniques et commerciales, ils garantissent une gestion de réseaux et un service optimisés (temps d'installation, réactivité en cas de dysfonctionnement...). Les outils de gestion sophistiqués des opérateurs virtuels optimisent donc la gestion des réseaux d'entreprise par des niveaux de services très élevés.

Véritable service d'opérateur de télécommunication, le Groupe Interway propose donc de prendre en charge les besoins de communication de données de l'entreprise en apportant son savoir-faire en matière de suivi de projet, de pilotage et d'organisation.

L'activité du Groupe Interway sur ce pan de marché se traduit par 5 grandes familles d'offres :

### Connect

Correspond aux prestations de collecte de flux VPN, réseaux de secours, interconnexions de sites, SDSL, fibre optique et MPLS

(Multi Protocole Label Switching, qui correspond au standard permettant aux opérateurs de transporter sur leur cœur de réseau les paquets de données IP selon les classes de service, leur garantissant un traitement différencié en fonction de leur degré de priorité)

**Wifi** (hotspot ou réseau wifi d'entreprise)

**Secure** (pare-feu, antispam, antivirus)

**IP Centrex** (hébergement de PABx, mutualisation, téléphonie sur IP)

**Mail** (service de messagerie hébergée)

**Virtualisation** (postes de travail, Cloud Computing)





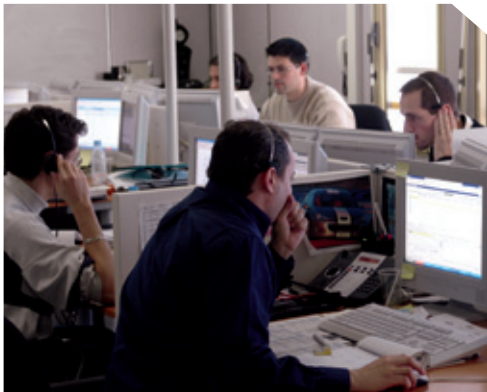
## 1.3 La qualité en première ligne

Le Groupe Interway mène une politique interne basée sur l'anticipation et la remise en question continue. « Notre valeur ajoutée réside dans notre capacité à gérer les problématiques de nos clients afin de leur permettre de se recentrer sur leur cœur de métier.

Lorsqu'une entreprise traite avec le Groupe Interway, elle est prise en charge par un interlocuteur unique, qui doit répondre de manière réactive et performante à ses demandes.

Pour ce faire, le Groupe Interway s'impose depuis le départ des auto évaluations permanentes qui garantissent une qualité de service irréprochable » explique Patrick Benoît, son Président.

Le centre d'appels :



Le Groupe Interway dispose de son propre centre d'appels composé de 67 personnes. Opérant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, Interway garantit à ses clients une haute qualité de service dans les réponses délivrées.

Cette qualité est garantie par l'intégration du centre d'appels à l'entreprise (contrairement aux SSII qui font appel à des services de supports externalisés) :

- réponse garantie sous 3 sonneries
- qualification des réponses
- expertise des techniciens

En outre, le Groupe Interway met en place des outils de résolution automatique des incidents pour chaque client. Le principe est de générer une base de connaissance pour chaque entreprise et de résoudre l'incident déjà connu dès qu'il se manifeste.

Pour s'assurer un fort niveau d'expertise, le Groupe Interway forme et certifie de manière continue ses ingénieurs. La formation est un élément clé de la réussite du Groupe Interway et les efforts en matière de recherche et développement sont également constants.

Le Groupe Interway a également investi dans la labellisation ITIL de ses personnels techniques (référentiel dans le domaine des sociétés informatiques).

L'objectif est de pouvoir adresser le marché de l'infrastructure et des services en garantissant à ses clients une exécution optimale des prestations.



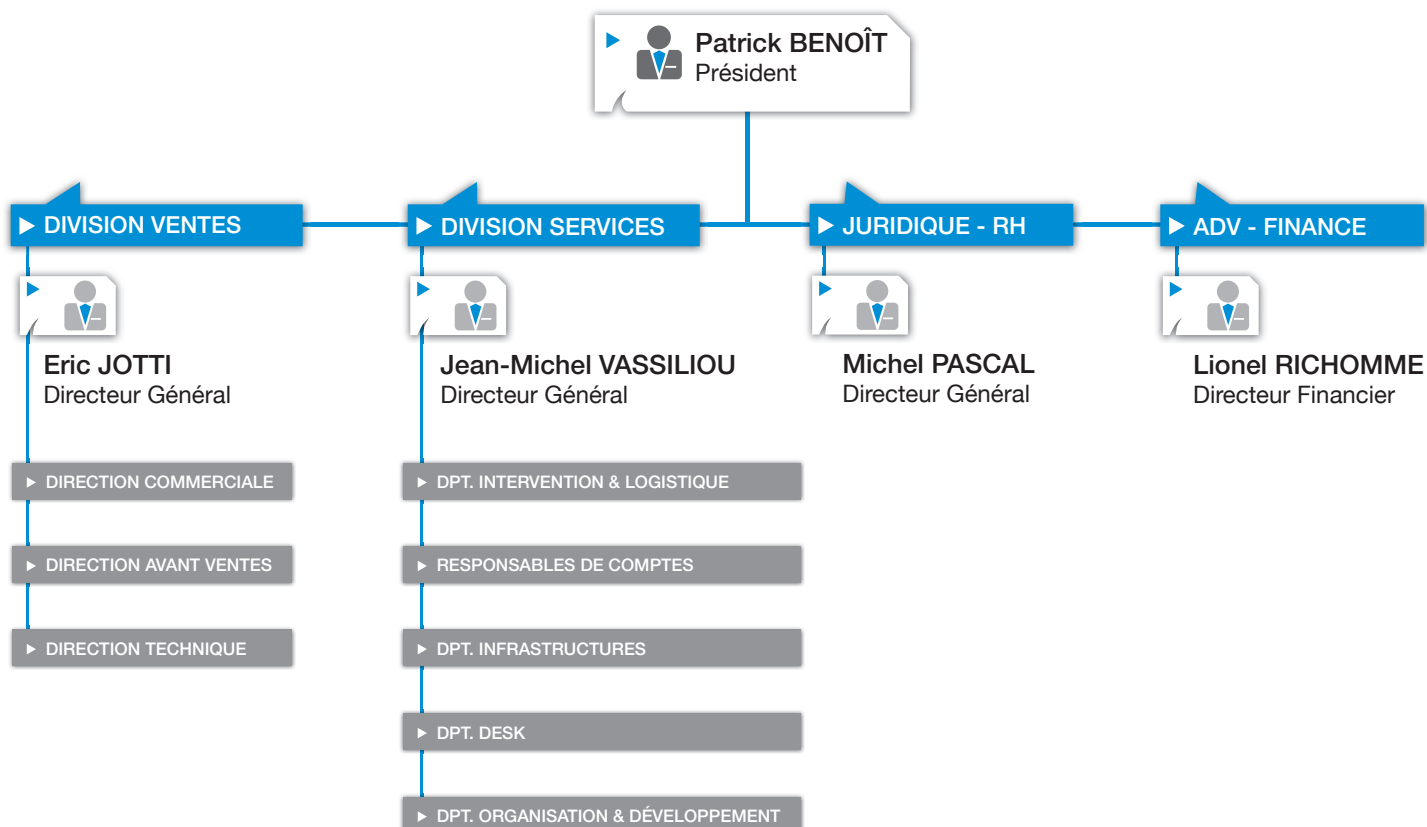
## 1.4 Les dates clés

- ▶ 1993
  - Création de la SSII Interway à Vitrolles par Patrick Benoît, Michel Pascal et Jean-Michel Vassiliou.
  - La société devient centre d'expertise Novell
- ▶ 1994
  - Déploiement et maintenance d'un réseau d'agence de 250 sites.
- ▶ 1995
  - Interway acquiert d'importants contrats grands comptes
- ▶ 1998
  - Ouverture du centre de support technique et création des premiers contrats d'infogérance.
- ▶ 1999
  - Interway se dote d'un outil de production et de gestion commerciale (CRM) et propose des outils de gestion de parc.
- ▶ 2002
  - Interway entre dans le monde des télécommunications et de la téléphonie IP.
- ▶ 2003
  - Création de l'agence Interway Ile-de-France
  - Certification ITIL
- ▶ 2005
  - Interway gagne un grand projet en services managés de télécommunication (1000 sites)
  - Interway est reconnu parmi les 100 premiers experts français (source CRM)
- ▶ 2006
  - Cap sur le marché des services managés
- ▶ 2007
  - Croissance de plus de 35%
- ▶ 2008
  - Développement des prestations en Europe
- ▶ 2009
  - Interway réalise un chiffre d'affaires de 11,3 M€.
- ▶ **2010**
  - CA Interway : 16 M€
  - Rachat d'une partie de la société Eryma Services (Division Retail) qui devient Interway Services comprenant :
    - 110 personnes
    - 9,5 M€ de chiffre d'affaires



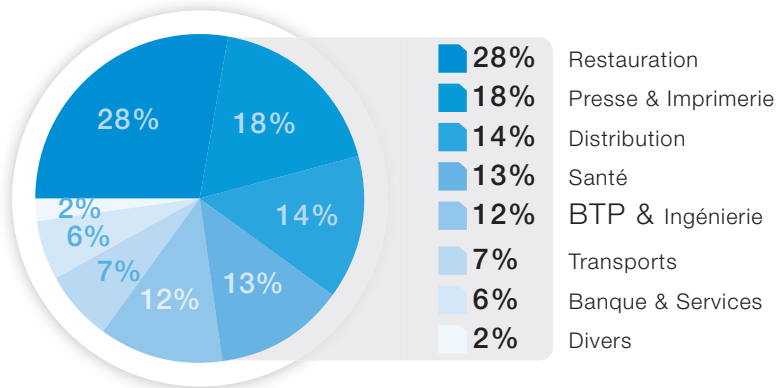
## 2 La structure juridique et les chiffres

### 2.1 Organigramme opérationnel



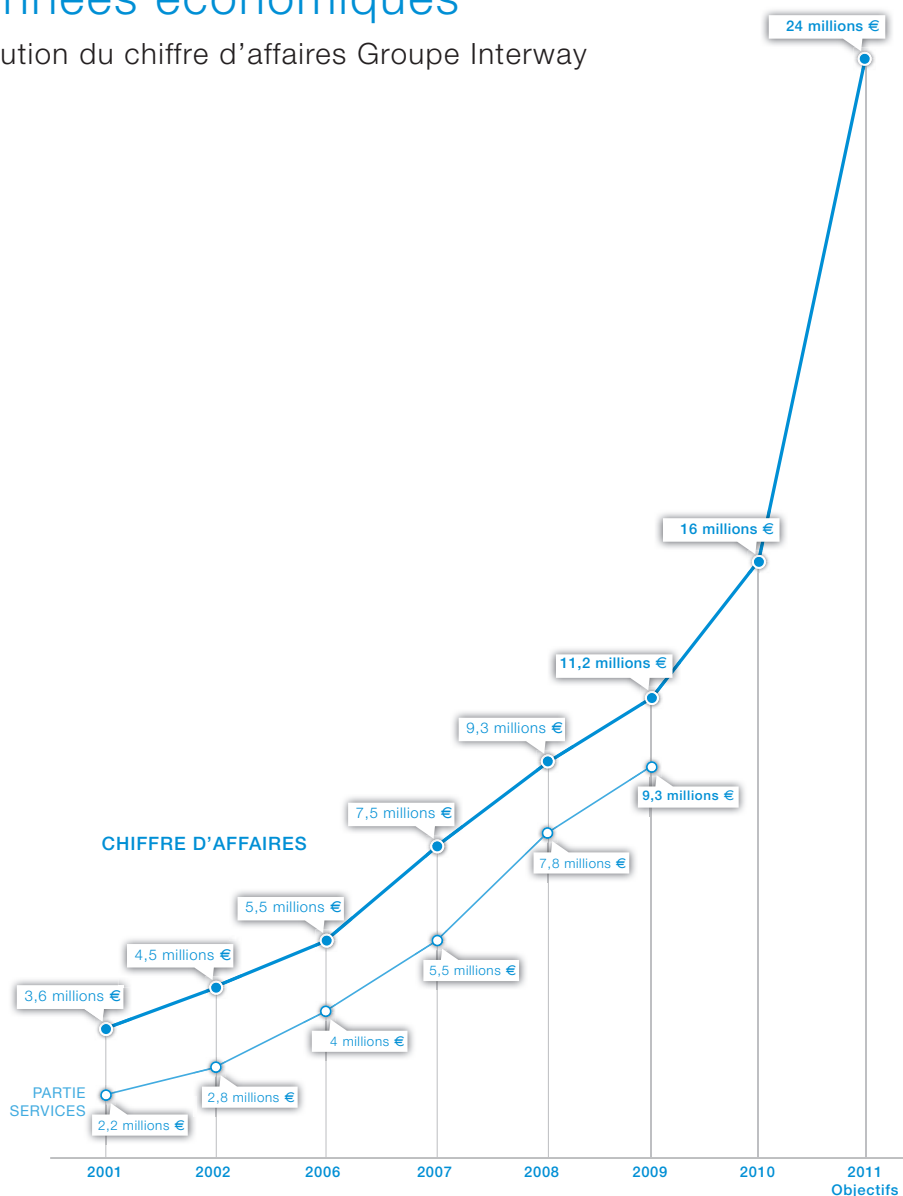


## 2.2 Secteurs d'activité de la clientèle jusqu'au 01/11/2010



## 2.3 Données économiques

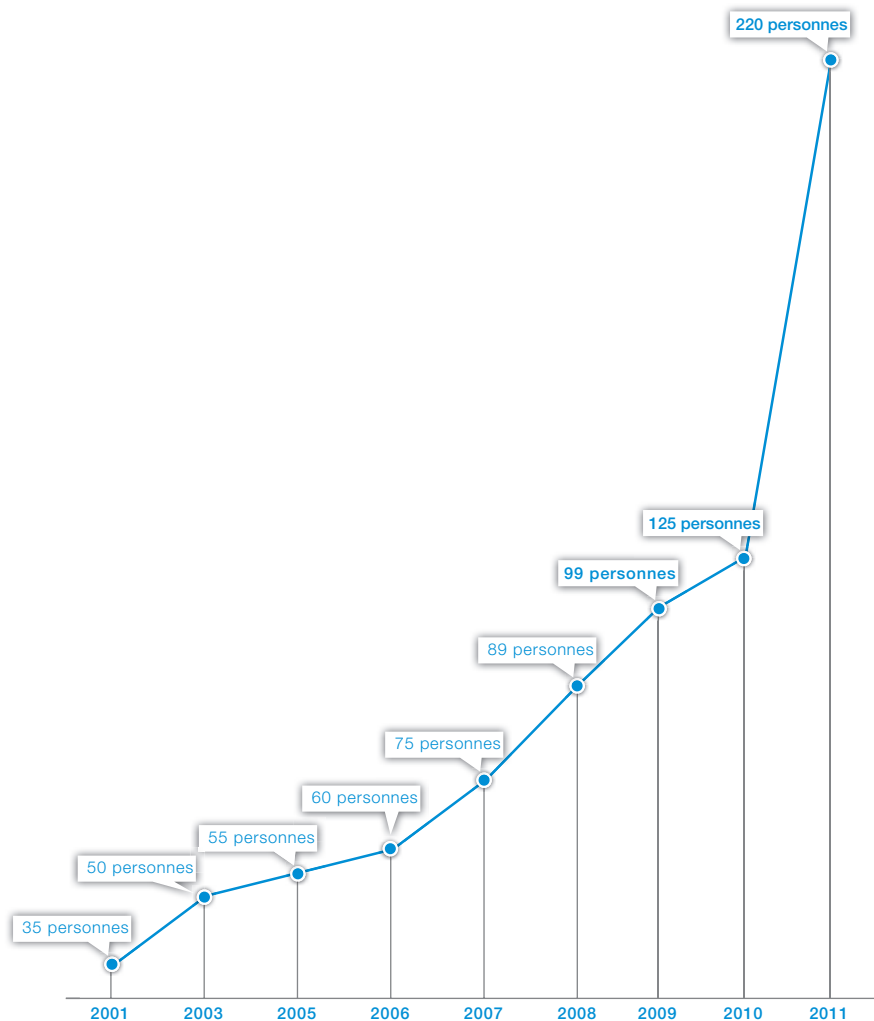
Évolution du chiffre d'affaires Groupe Interway





## 2.3 Données économiques

Évolution des effectifs Groupe Interway



## 2.4 La croissance externe

En rachetant une partie des actifs de la société Eryma Services, Interway augmente son chiffre d'affaires (24 M€ prévu en 2011) ainsi que ses effectifs (220 personnes).



## 3 Le développement

### 3.1 Le marché porteur des opérateurs virtuels

Que ce soit dans le fixe ou dans le monde mobile, les opérateurs virtuels tirent leur épingle du jeu. Ils se différencient par des offres tarifaires attractives, des services souples et une certaine proximité clients.

L'arrivée des VNO (Virtual Network Operator) ou opérateurs virtuels a donc changé la donne sur le marché des télécommunications pour les entreprises. En assurant la responsabilité du service et masquant la complexité des tâches, les VNO paraissent les mieux armés pour garantir les interconnexions de sites. A la fois technique et organisationnel, le travail des VNO permet de bâtir des solutions sur-mesure tout en offrant un très bon reporting au client. En recherchant en permanence les meilleurs prix, les VNO proposent aussi un guichet unique qui garantit la résolution des problèmes, quel que soit le pays où l'incident se produit. On a souvent reproché aux opérateurs virtuels leur incapacité à proposer plus que des services réseaux.

C'est pourquoi ils complètent aujourd'hui les uns après les autres leur offre par des solutions de convergence, de visioconférence, d'hébergement d'applications ou de gestion du réseau local.

En entrant sur ce marché porteur, le Groupe Interway a non seulement boosté son activité mais aussi complété son offre de services.

L'offre de services du Groupe Interway lui permet aujourd'hui de se positionner comme un prestataire unique en informatique et télécommunication auprès des réseaux de commerces organisés. En effet, face à l'inertie des opérateurs télécoms classiques et des grandes SSII, le Groupe Interway propose des solutions sur-mesure totalement adaptées aux besoins des entreprises multisites, et notamment ceux des réseaux de franchise. Dans ce dernier cas, le Groupe Interway est capable de gérer le franchiseur comme le franchisé, en mettant en place des process adaptés : accords cadre, facturation multisite, support en local... Une valeur ajoutée qui a déjà séduit les plus grands noms de la restauration rapide. Après **McDonald's France** depuis 2006, c'est au tour de KFC de confier au Groupe Interway la gestion de son réseau haut débit dès 2007.

L'**exemple de KFC** est probant puisqu'après avoir lancé un appel d'offre réduit, auquel participe l'opérateur historique et des opérateurs spécialisés dans le B to B, KFC choisit le Groupe Interway sans hésitation. « Le Groupe Interway a su nous proposer une solution sur-mesure, désignée spécifiquement pour notre business en y intégrant des éléments de sécurité indispensables à la fiabilité du réseau. Le tout pour un coût très compétitif », note Céline Davidian, Directrice Informatique de KFC.

Grâce à sa nouvelle casquette d'opérateur virtuel, combinée à son métier traditionnel d'intégrateur, le Groupe Interway a déployé les connexions ADSL ainsi que le réseau monétique.

*« Quelle que soit leur taille, les entreprises sont en demande de solutions personnalisées, adaptées à leurs problématiques propres et à des coûts maîtrisés. Notre stratégie nous permet aujourd'hui d'appliquer cette ligne directrice et de répondre précisément aux besoins de nos clients »* explique Patrick Benoît.



## 3.2 L'axe de développement : les services managés

L'une des ambitions premières du Groupe Interway pour les années à venir est de devenir leader des services informatiques managés en France.

Un service managé informatique est l'une des fonctionnalités de l'infrastructure système et réseau qui se voit confiée à un prestataire, généralement une SSII.

Les fonctions couvertes peuvent être de plusieurs natures :

- Les serveurs et les systèmes d'exploitation
- La sécurité
- Le réseau local
- Les télécommunications voix  
(Ipbx et relation avec les opérateurs)
- Les télécommunications de données
- Le Wifi
- Les logiciels de communication d'entreprise  
(messagerie portail...)

En complément, les services managés peuvent s'étendre à des fonctions services transversales :

- Gestion du parc administrative et technique
- Gestion de la relation utilisateur avec le service de support technique

Toutes les entreprises françaises sont susceptibles de devenir utilisatrices de services managés. En effet, la complexité et la diversité des fonctionnalités couvertes par le système d'information ne permettent plus aux entreprises de disposer en interne de l'ensemble des compétences requises pour le bon fonctionnement du service informatique. Les entreprises doivent donc faire appel à un ou des prestataires.

Secteur en plein essor, les services d'infogérance font l'objet d'une forte demande dès lors que l'économie vacille. En effet, ce type de services permet aux entreprises d'appréhender plus sereinement les évolutions technologiques et de faire face plus efficacement à la réduction du cycle de vie des équipements informatiques.

En outre, lorsqu'elles ont recours aux services managés, les entreprises sont assurées de réduire leur coût global en équipements informatiques, exploitation et maintenance.

A cela s'ajoutent la visibilité et la stabilité des charges.

### ► Une demande en hausse dans les 2/3 ans à venir

Certains analystes estiment d'ailleurs que les services d'infogérance vont progresser au cours des années à venir, même si le contexte économique ne semble a priori pas favorable. D'après Forrester, l'expérience prouve que l'industrie informatique évolue par cycle de 10 ans, en alternant des phases d'innovation et de croissance.

Le cabinet d'études pense qu'entre 2009 et 2017, l'industrie informatique entre dans l'une de ces phases de progression.

Et que c'est justement parce que l'économie mondiale tourne au ralenti, que bon nombre d'entreprises seront amenées à se tourner vers les services d'infogérance afin de limiter leurs dépenses et de tirer profit de la main d'œuvre qualifiée, tout en améliorant la flexibilité de leur infrastructure informatique.

En proposant des solutions globales, couvrant toute l'infrastructure informatique de l'entreprise, le Groupe Interway s'inscrit parfaitement dans cette logique.



Infogérant

Opérateur

Intégrateur



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



FILIALES DU GROUPE INTERWAY

### Siège social

Miniparc de l'Anjoly  
Bât. 3 - Voie Angleterre  
13127 Vitrolles

 +33 (0)4 42 15 95 00

 +33 (0)4 42 89 45 44

 [commercial@interway.fr](mailto:commercial@interway.fr)

### Agence de Paris

Immeuble APIS Développement  
15, Avenue de Norvège  
91978 Courtabœuf Cedex

 +33 (0)1 60 92 41 28

 +33 (0)1 69 29 09 19

 [commercial@interway.fr](mailto:commercial@interway.fr)

### Agence de Lyon

132, Avenue de l'Industrie - CS 80103  
69142 Rillieux-La-Pape Cedex

 +33 (0)4 26 84 25 50

 [commercial@interway.fr](mailto:commercial@interway.fr)

### Agence de Lille

ZAC du Moulin Wambrechies  
435, Rue de la Marquette - 59118 Wambrechies

 +33 (0)3 28 14 55 89

 [commercial@interway.fr](mailto:commercial@interway.fr)