



LIVRE BLANC

Faire évoluer l'entreprise vers une informatique hybride : le rôle clef des services managés.

Parrainé par : IBM

David Tapper
Octobre 2015

RÉSUMÉ

Les dirigeants d'entreprise indiquent de façon récurrente que les impératifs économiques prioritaires des entreprises sont centrés sur des mesures de performances financières qui impliquent l'optimisation des bénéfices, la croissance du chiffre d'affaires et la réduction des coûts. À ces impératifs sont étroitement associés le souci de l'entreprise d'assurer la satisfaction du client et la pénétration du marché. Toutefois, les entreprises montrent aussi qu'elles éprouvent d'importantes difficultés à adapter l'informatique à leurs activités tout en optimisant l'utilisation et la productivité de leur personnel spécialisé. En outre, de nouvelles capacités telles que la mobilité, les réseaux sociaux, le cloud et l'analyse de données entraînent des changements fondamentaux dans la façon dont les utilisateurs finaux interagissent avec les entreprises. Cela pourrait impliquer la possibilité de faire des achats en comparant les prix en temps réel ou d'accéder à un service professionnel utilisable sur un modèle « pay-as-you go ». Cela pourrait également inclure des acheteurs exigeant une réponse immédiate instantanée lors d'une situation critique, par exemple augmenter la capacité de production pour répondre à la forte demande du marché, obtenir une assistance urgente dans le cadre situation médicale spécifique ou encore lors une perte d'alimentation électrique. Collectivement, cela crée un nouveau jeu de défis commerciaux et informatiques pour lesquels les entreprises utilisent des services managés (ou encore appelés services informatiques) pour les aider à se transformer et ainsi prendre le pas sur la concurrence en ces temps de changements rapides. Les études de marché d'IDC soulignent trois domaines fondamentaux pour lesquels les acheteurs cherchent à utiliser des services informatiques à même d'assurer la transition vers l'informatique hybride :

- **Permettre l'agilité et l'adaptation de l'entreprise.** Les services managés constituent un moyen stratégique pour aider les entreprises à s'adapter plus rapidement aux changements du marché en permettant un accès rapide à de nouvelles capacités via des services Cloud, qu'il s'agisse de plateforme en tant que service (« Platform as a Service » ou PaaS), d'infrastructure en tant que service (« Infrastructure as a Service » ou IaaS) ou de logiciel en tant que service (« Software as a Service » ou SaaS). En outre, l'accès à l'analyse de données permet aux entreprises d'évaluer plus facilement leurs besoins actuels et futurs.
- **Optimiser la productivité et les performances.** Alors que les services managés permettent de bénéficier de personnel spécialisé, le Cloud contribue plutôt à améliorer la productivité du personnel et l'utilisation des ressources. Le Cloud est également utilisé pour identifier les besoins de l'entreprise en fonction des besoins des centres de profit et des systèmes d'engagement spécifiques (par exemple, ventes, assistance à la clientèle, marketing).
- **Assurer une gestion et des prestations de services managés « hybrides » intégrées de bout en bout.** Les entreprises utilisent aussi des services informatiques comme moyen d'obtenir de

l'assistance à travers une informatique hybride impliquant des modèles de prestation traditionnels (c'est-à-dire plus consommateurs de main-d'œuvre) et des options nouvelles basées sur le cloud, beaucoup plus automatisées. En outre, de nouvelles capacités, comme les options de « courtage », permettent aux acheteurs de contrôler et de gérer leurs fournisseurs de services managés tiers via un système de gestion unique.

TRANSFORMATION DE L'ENTREPRISE

Principaux défis commerciaux et technologiques

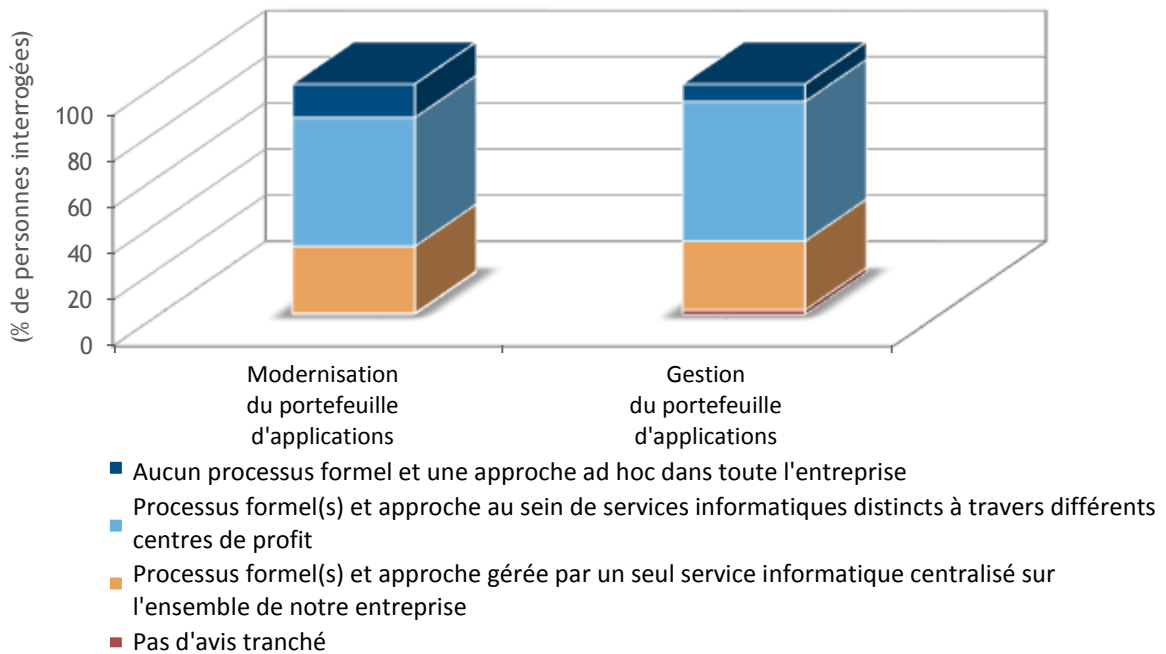
Le respect des impératifs de l'entreprise implique de relever certains défis commerciaux et technologiques critiques. En particulier, les entreprises font état de leur besoin d'une plus grande agilité commerciale pour répondre à la demande du marché ainsi que de leur besoin d'excellence opérationnelle.

- **Développer des capacités de réaction plus rapide sur le marché.** Près de 25 % des entreprises américaines indiquent qu'elles auraient besoin de répondre aux événements les plus urgents dans un délai de 24 heures au maximum (par exemple, rappels de produits, catastrophes naturelles, violations de sécurité), plus de 50% mentionnant un délai de 48 heures au maximum. Enfin, les entreprises ont besoin de développer des capacités pour répondre à ces situations critiques.
- **Assurer une gestion centralisée des processus d'entreprise.** Les études IDC montrent que seulement un tiers des entreprises américaines gèrent leurs processus d'entreprise et informatiques d'une manière très centralisée. La Figure 1 montre en outre que seulement un tiers de ces entreprises disposent d'une fonction centralisée pour soutenir la gestion et la modernisation de leur portefeuille d'applications. Collectivement, il apparaît que les entreprises sont confrontées à des défis importants pour assurer une gestion efficace de toutes leurs ressources.

FIGURE 1

Approche de la gestion et de la modernisation des portefeuilles d'applications (États-Unis)

Q. Veuillez indiquer le degré d'avancement estimé de votre entreprise dans son approche de la gestion et de la modernisation de votre portefeuille d'applications d'entreprise (service à la clientèle, ventes, marketing, finance, logistique, communications, productivité, etc.) sur l'ensemble de votre entreprise.



n = 454

Source : IDC's U.S. Application Development, Testing, and Management Services Survey, 2014

Transformation technologique : complexité, rythme et risque

Complexité

Pour augmenter leur aptitude à atteindre leurs objectifs essentiels, les entreprises doivent pouvoir se recentrer plus rapidement sur les services de front-office, ce qui requiert la transformation d'environnements technologiques complexes.

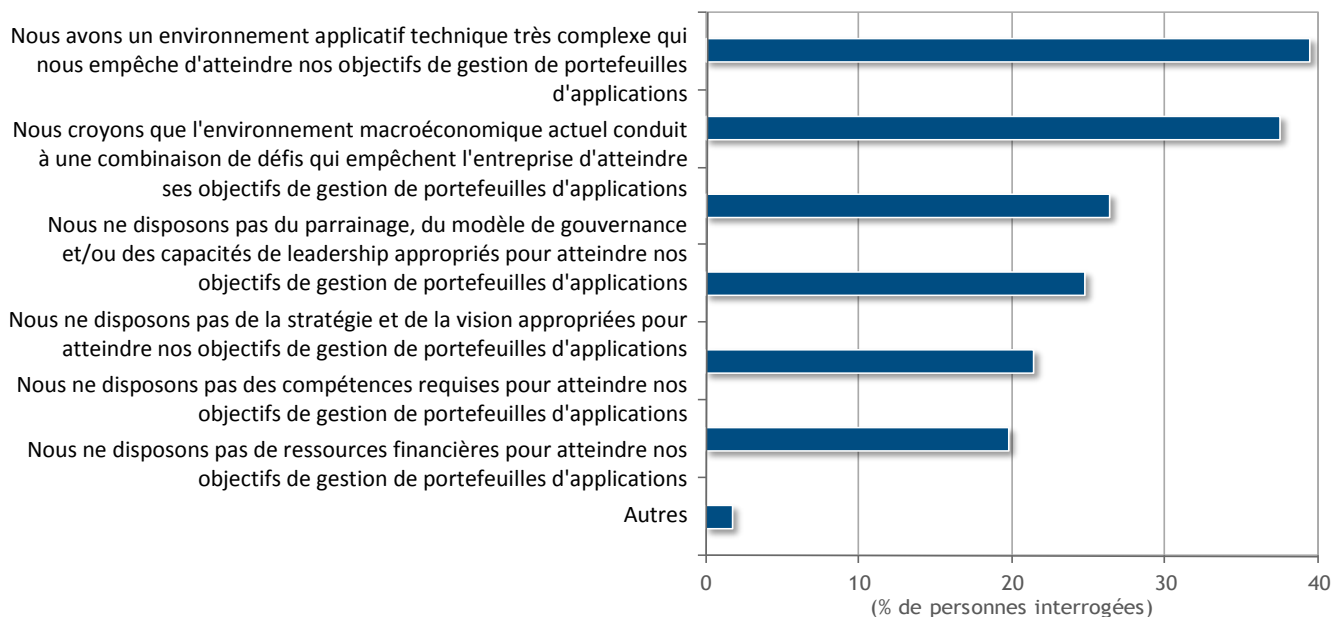
- **Recentrage sur les environnements de front-office.** En raison de l'utilisation de nouvelles capacités numériques (par exemple, mobilité, cloud, réseaux sociaux), les entreprises indiquent qu'elles se concentrent davantage sur les processus de front-office (par exemple, ventes, marketing, service à la clientèle). Les entreprises américaines, par exemple, indiquent que d'ici 2019, 47 % de leur portefeuille d'applications se concentrera sur ces environnements de front-office, contre 40 % en 2014.

- **Complexité de la consommation.** L'étude IDC montre que de nombreuses entreprises d'Amérique du Nord et d'Europe de l'Ouest utilisent une gamme complète de capacités informatiques incluant l'informatique traditionnelle et de nouvelles options (par exemple, le cloud). Toutefois, les options de cloud seront plus largement adoptées au cours des deux prochaines années.
- **Complexité de l'environnement applicatif.** Les entreprises américaines indiquent que leurs portefeuilles d'applications vont s'étendre d'ici à 2019. Cependant, comme l'indiquent 39 % des personnes interrogées, le fait de posséder un environnement technique applicatif très complexe constitue l'un des plus gros obstacles à l'accomplissement des objectifs de gestion de leurs portefeuilles d'applications (voir Figure 2).

FIGURE 2

Obstacles à l'accomplissement des objectifs de gestion des portefeuilles d'applications pour les 12 à 24 prochains mois (États-Unis)

Q. Que vous disposiez ou non d'un processus formel de gestion et de gouvernance pour la gestion de vos applications d'entreprise, laquelle des situations suivantes décrit, ou décrirait, le mieux ce que sont, ou pourraient être, les principales difficultés rencontrées par votre entreprise pour atteindre ses objectifs de gestion de ses portefeuilles d'applications au cours des 12 à 24 prochains mois ?



n = 454

Source : IDC's U.S. Application Development, Testing, and Management Services Survey, 2014

Rythme rapide de changement et risques

Les entreprises s'attendent à un rythme de changement relativement soutenu vers « l'entreprise numérique », telle que définie par l'utilisation des SaaS, du cloud, des applications Web et des appareils mobiles.

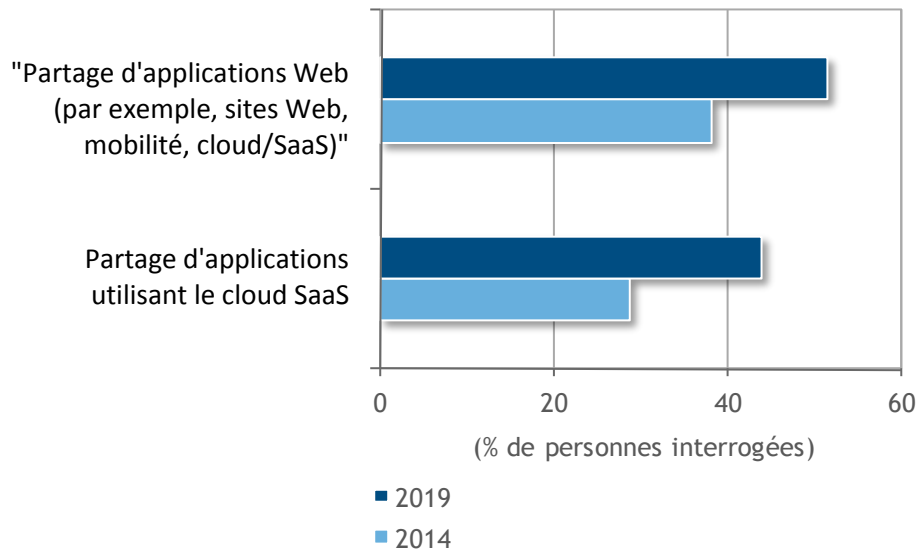
- **Ampleur du passage au « numérique ».** La Figure 3 donne un bon aperçu du rythme du changement pour les entreprises américaines : la part des applications Web augmentera pour passer de 44 % environ en 2014 à 52 % en 2019 et la part des applications utilisant des capacités SaaS augmentera pour passer de 29 % en 2014 à 44 % en 2019.
- **Une stratégie prioritaire : le passage au cloud.** La Figure 4 montre qu'au cours des deux prochaines années, 38 % des entreprises d'Amérique du Nord et d'Europe de l'Ouest, contre 15 % en 2014, comptent atteindre un niveau « optimisé » d'utilisation du cloud, lequel est révélateur d'une stratégie donnant la priorité au cloud.

Les études menées par IDC ont continuellement montré que plus les entreprises augmentent leurs capacités de cloud, plus elles sont confrontées à des risques accrus. Aux États-Unis, les entreprises indiquent qu'elles ne disposent pas de ressources efficaces, qu'elles soient financières, humaines ou matérielles (par exemple, datacenters redondants, centres d'opérations et gestion des télécommunications) pour prendre en charge le niveau élevé de service qu'exigent les environnements cloud (par exemple, disponibilité de 99,999 %). 70 % des entreprises américaines prévoient que, vers 2018, 50 % de leur environnement informatique interne ressemblera à celui d'un cloud privé. Dans ces conditions, elles doivent alors se demander à quel moment se produira le « *point de rupture* » à partir duquel elles devront envisager d'utiliser un prestataire de services pour répondre à leurs besoins de cloud afin d'atténuer ces risques critiques.

FIGURE 3

Ampleur du passage au « numérique » pour l'acheteur en 2014 et 2019 (États-Unis)

Q. Selon vous, quel pourcentage de son portefeuille d'applications votre entreprise a-t-elle converti au numérique à ce jour (par exemple, applications Web, cloud/SaaS) et quel pourcentage des applications de votre entreprise avez-vous déplacé vers un modèle de services de cloud (comme Salesforce.com, NetSuite, Workday, SuccessFactors) ? Que seront ces chiffres dans cinq ans ?



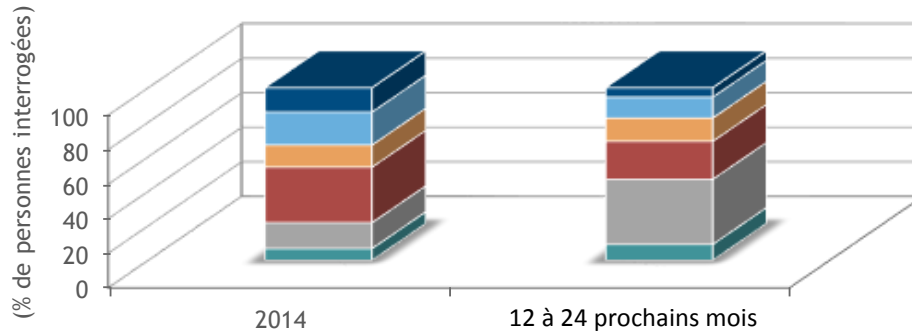
n = 454

Source : IDC's U.S. Application Development, Testing, and Management Services Survey, 2014

FIGURE 4

Stratégie de cloud principale pour les 24 prochains mois (Amérique du Nord et Europe de l'Ouest)

Q. Quel énoncé décrit le mieux la stratégie de cloud actuelle de votre entreprise et votre stratégie de cloud souhaitée pour les 24 mois à venir ?



- Ad hoc : centrée principalement sur des projets pilotes et des activités de validation entraînés par les besoins de décideurs ou d'équipes spécifiques
- Opportuniste : entraînée par les besoins commerciaux de groupes de travail et services spécifiques sans but de partage des ressources ou de création de mises en œuvre évolutives et reproductibles
- Repété : production d'un effort constant pour exploiter et réutiliser les meilleures pratiques et ressources entre plusieurs groupes et services
- Gérée : utilisation généralisée du cloud soutenue par le leadership proactif des branches d'activité et de l'informatique entraînant des décisions sur l'utilisation du cloud, les stratégies opérationnelles, les architectures informatiques, ainsi que sur la négociation et le suivi des contrats
- Optimisée : large mise en œuvre d'une stratégie donnant la priorité au cloud, laquelle est gérée de façon proactive et favorise clairement l'innovation dans l'entreprise tout en améliorant l'efficacité opérationnelle de l'informatique
- Trop tôt pour le dire : nous en sommes aux prémices de la définition de notre stratégie de cloud

n = 1 581

Source : IDC's *Worldwide CloudView Survey*, 2014

EXIGENCES DES ACHETEURS DE SERVICES MANAGES

Besoin d'informatique « hybride » pour répondre aux exigences métier critiques

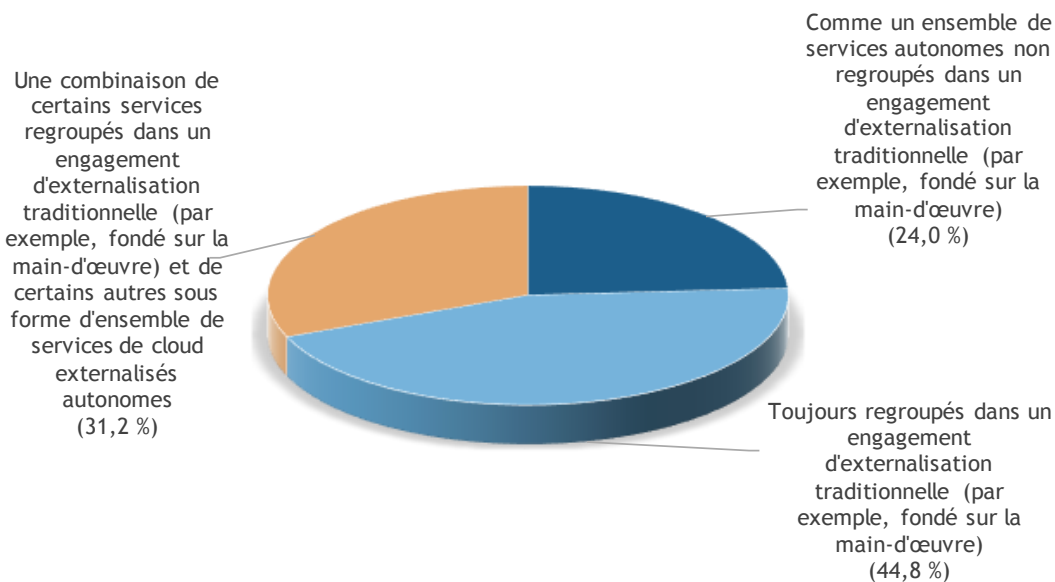
Les entreprises cherchent de plus en plus à se procurer des services managés sous la forme d'un seul engagement hybride qui implique des types de services traditionnels (par exemple, davantage axés sur la main-d'œuvre) et des services de cloud. En 2015, comme le montre la Figure 5, 45 % des entreprises américaines, contre 34 % en 2012, veulent approvisionner des services de cloud (par exemple, SaaS, IaaS, BPaaS) toujours fournis dans le cadre d'un engagement de services d'externalisation traditionnels (par exemple, basés sur la main-d'œuvre).

En outre, la majorité des acheteurs de services de cloud en Amérique du Nord et en Europe de l'Ouest, soit 40 % environ, indiquent qu'ils considèrent essentiellement un cloud hybride comme impliquant un environnement informatique qui utilise une combinaison de services de cloud public et des équipements informatiques dédiés incluant la virtualisation et le cloud privé. Collectivement, cela obligera les fournisseurs de services managés à prendre en charge, non seulement une gamme complète de capacités de cloud public et privé, mais aussi une combinaison de tous les types de capacité informatique (à savoir, traditionnelle et cloud).

FIGURE 5

Préférences de regroupement pour les Cloud Services (États-Unis)

Q. Comment préférez-vous approvisionner des services de cloud (par exemple, SaaS, IaaS, BPaaS) ?



Source : IDC's U.S. Outsourcing and Managed Services Survey, 2015

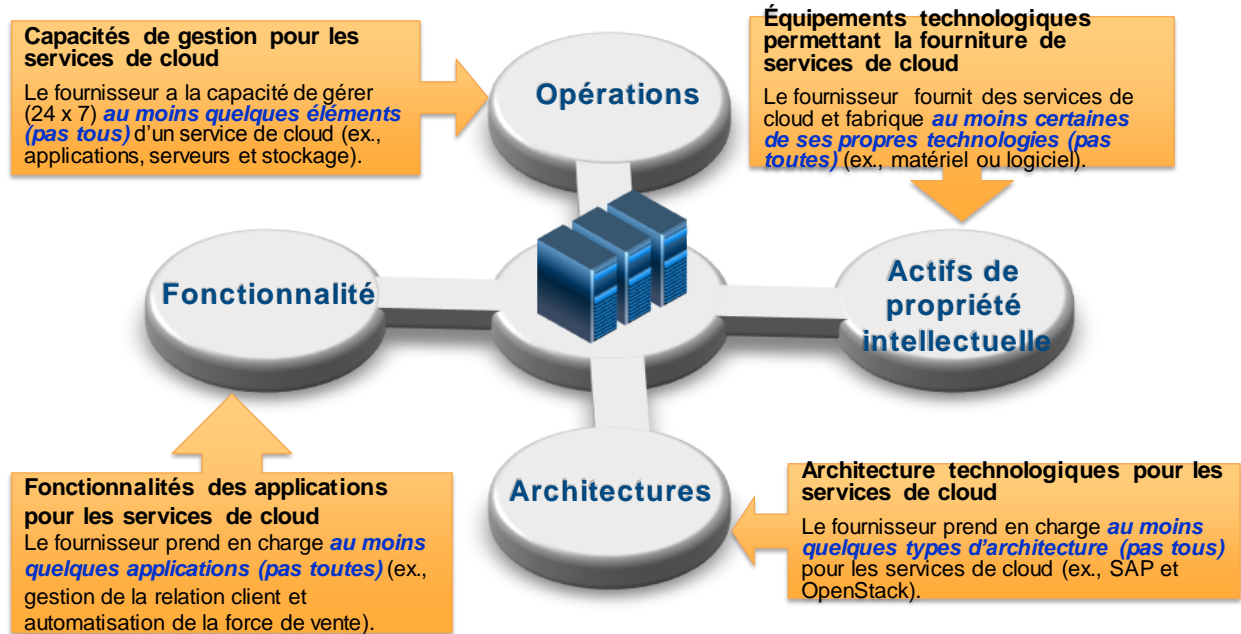
Modèle opérationnel des fournisseurs de Cloud Services

Pour répondre aux attentes des acheteurs en matière de cloud dans un environnement hybride, les fournisseurs de services de cloud doivent être en mesure de répondre à un large éventail de besoins (voir Figure 6). Les composantes essentielles de ces besoins sont les suivantes :

- **Capacités de gestion.** En fournissant des opérations 24 h sur 24, 7 jours sur 7, les acheteurs s'attendent à ce que les fournisseurs aient la capacité de gérer *au moins quelques-uns des composants de la technologie* (par exemple, les applications, les serveurs et le stockage), mais pas tous, bien que cela doive se faire en respectant la qualité de service attendue par les acheteurs (par exemple, temps de réponse, disponibilité, évolutivité).
- **Équipements technologiques.** Les fournisseurs doivent développer *au moins une partie (pas la totalité) de leur propriété intellectuelle* en matière de logiciels ou de matériels, ce qui devra de plus en plus impliquer des capacités cognitives et d'automatisation.
- **Fonctionnalités des applications.** Alors que les acheteurs s'attendent à ce que les fournisseurs prennent en charge *au moins quelques applications* (par exemple, gestion de la relation client et automatisation de la force de vente), des études IDC supplémentaires mettent en évidence leur souhait de regrouper des fonctionnalités SaaS (par exemple, gestion de la relation client, gestion intégrée, gestion de la chaîne logistique) dans un seul engagement.
- **Architecture technologique.** Les fournisseurs doivent prendre en charge *au moins quelques types d'architecture* pour les services de cloud (par exemple, SAP et OpenStack). En outre, aux États-Unis, les acheteurs indiquent que leurs plateformes préférées pour la transformation en capacités Web sont les plateformes d'applications d'entreprise (par exemple, Oracle, SAP, Microsoft) et les plateformes de cloud (par exemple, IBM BlueMix, Google Apps, Microsoft Azure, salesforce.com, Force.com).

FIGURE 6

Critères de modèles opérationnels préférés en approvisionnement de Cloud Services (États-Unis)



n = 410

Source : IDC's U.S. Outsourcing and Managed Services Survey, 2015

Capacités essentielles des fournisseurs

Pour répondre aux besoins des acheteurs en matière de prise en charge d'environnements informatiques hybrides dans le cadre d'un service managés, les fournisseurs de services devraient proposer toute une gamme de capacités critiques. Pour moderniser l'informatique avec de nouvelles capacités, plus de la moitié (51 %) des acheteurs américains souhaitent que les fournisseurs prennent en charge ces besoins dans le cadre d'un service managés pour lequel la mise à niveau de l'infrastructure (migration des applications existantes ou des anciennes applications packagées sur une nouvelle infrastructure) est le choix privilégié, suivi par la migration des applications existantes développées sur demande (par exemple, COBOL, Java) vers des applications packagées (par exemple, Oracle, SAP, Microsoft), puis par la mise à niveau de ces dernières vers les versions les plus récentes.

En ce qui concerne les nouvelles capacités impliquant le cloud, les acheteurs d'Amérique du Nord et d'Europe de l'Ouest mentionnent un large éventail de besoins, notamment les besoins suivants :

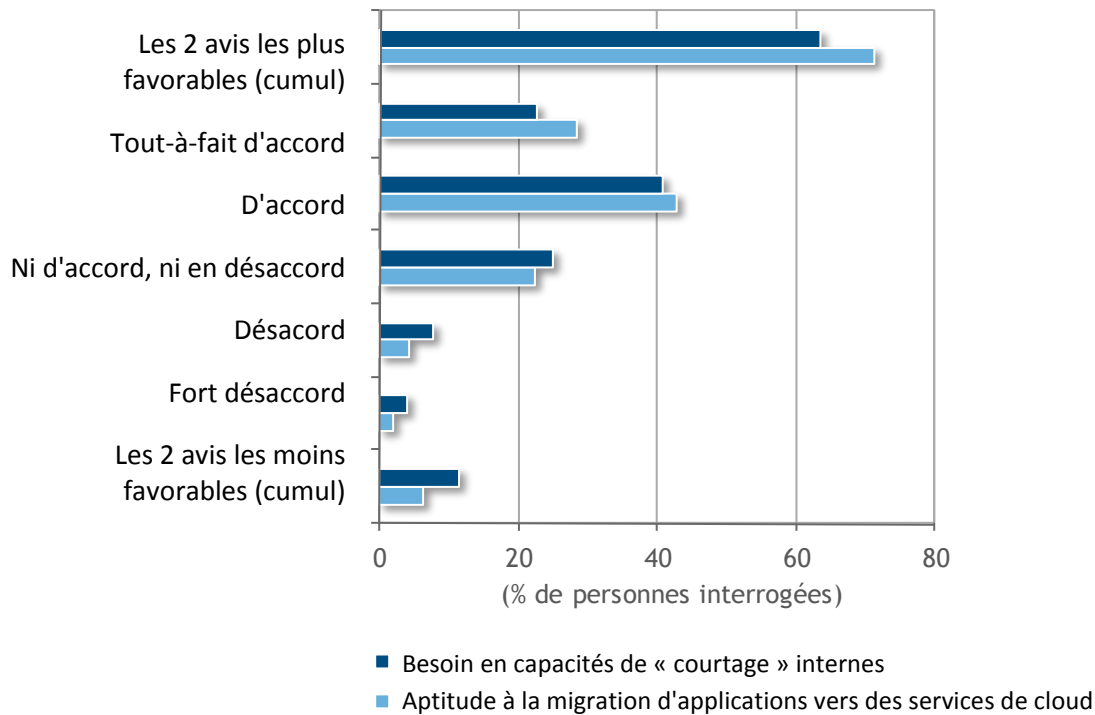
- **Localisation des services.** L'un des facteurs de décision les plus importants en faveur de l'utilisation de cloud services est de donner aux directions métiers (par exemple, ventes, marketing, communication d'entreprise, soutien à la clientèle) un contrôle plus direct sur l'approvisionnement de leurs propres solutions informatiques. Les entreprises cherchent surtout à utiliser le cloud comme un moyen de localisation (par exemple, par région) de leurs

systèmes d'engagement, ce qui est cohérent avec la nécessité d'assurer une adéquation entre les exigences informatiques et les besoins des entreprises.

- **Migration entre clouds.** La Figure 7 montre que 71 % des entreprises d'Amérique du Nord et d'Europe de l'Ouest sont d'accord, voire entièrement d'accord, avec le fait qu'elles ont besoin de la capacité de migrer des applications et des données de leur datacenter vers un cloud public et de migrer des applications et des données entre plusieurs fournisseurs de cloud en fonction de leurs exigences commerciales ou informatiques. En fin de compte, cela exigera que les fournisseurs prennent en charge un large éventail de capacités d'applications et d'infrastructure.
- **Gestion et gouvernance centralisées.** La Figure 7 montre également que 64 % des entreprises sont d'accord, voire entièrement d'accord, sur le fait qu'elles comptent jouer le rôle de courtiers de services informatiques et agréger, personnaliser et intégrer des services de cloud public et privé pour répondre aux besoins de l'entreprise. Ici encore, cela exigera que les fournisseurs prennent en charge un large éventail de capacités d'applications et d'infrastructure ainsi qu'un moyen de gérer de façon centralisée toutes les ressources informatiques et services de tiers nécessaires pour soutenir un environnement informatique hybride pour les options de cloud et traditionnelles.

FIGURE 7

Attente des acheteurs concernant la migration d'applications vers des cloud services et besoins en capacités de courtage (Amérique du Nord et Europe de l'Ouest)



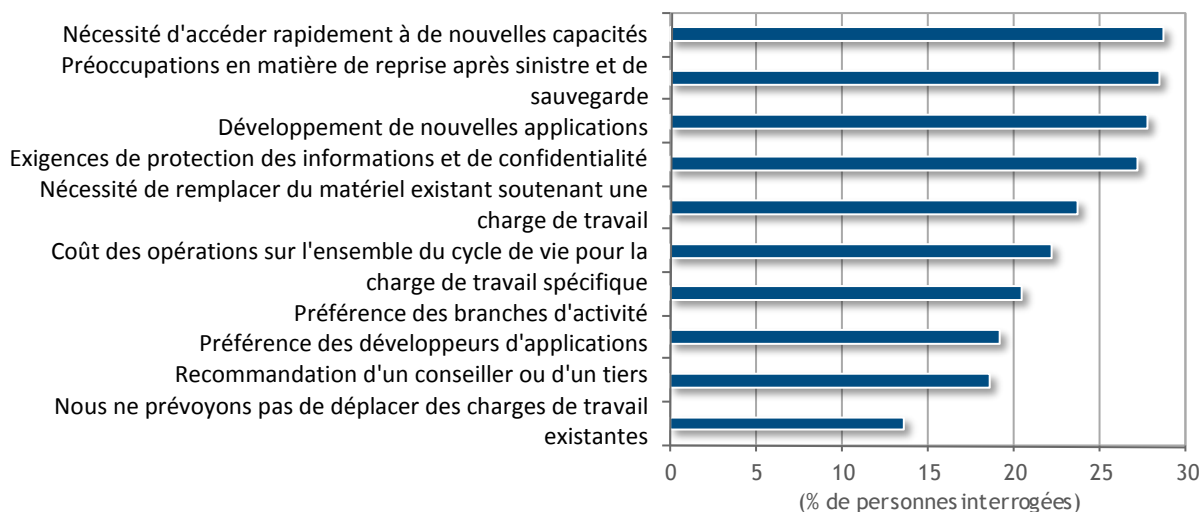
n = 1 581

Source : IDC's Worldwide CloudView Survey, 2014

- **Court délai de mise sur le marché et fiabilité.** En Amérique du Nord et en Europe de l'Ouest, le plus gros facteur décisionnel pour l'utilisation de cloud public et privé est l'accès plus rapide aux fonctionnalités et capacités les plus récentes, lequel contribue à raccourcir le *"time to market"* (voir Figure 8). En outre, l'une des 2 préoccupations principales relatives à l'utilisation de ces services est que le fournisseur ne soit pas en mesure d'assurer l'efficacité opérationnelle (« la fiabilité de la disponibilité du service »). Pour surmonter ce problème, le fournisseur devra mettre en œuvre des capacités.
- **Assurance et conformité des services.** Comme le montre la Figure 8, les exigences principales des acheteurs d'Amérique du Nord et d'Europe de l'Ouest en matière de services de cloud concernent la reprise après sinistre et la protection des informations. Ces services sont nécessaires pour « l'assurance de service » et la conformité.

FIGURE 8

Principaux critères de choix des acheteurs concernant la migration des charges de travail vers le cloud (Amérique du Nord et Europe de l'Ouest)



n = 1 581

Source : IDC's *Worldwide CloudView Survey*, 2014

SERVICES D'INFRASTRUCTURE MANAGES D'IBM

Vue d'ensemble des services IMI d'IBM

Les offres de services d'infrastructure d'IBM, « Integrated Managed Infrastructure » (ou IMI) sont conçus pour aider les entreprises à effectuer une transition vers une utilisation de technologies et de services émergents, mais aussi pour assurer une gestion efficace des ressources, qu'elles soient dans un environnement traditionnel ou nouveau (par exemple, le cloud). Tirant parti de sa large panoplie de ressources et de plus de deux décennies d'expérience et d'expertise en matière de services managés, IBM aide les entreprises à atteindre leurs objectifs commerciaux et opérationnels clés, qu'il s'agisse de garantir les performances financières et la satisfaction du client ou de mettre l'informatique en adéquation avec les processus d'entreprise.

Différenciateurs stratégiques

IBM différencie ses services IMI via un ensemble de composants élémentaires clés qui fournissent le niveau de valeur que recherchent les acheteurs dans tout le spectre de l'informatique de l'entreprise impliquant des options de consommation et de capacité, d'une part traditionnelles, et d'autre part basées sur le cloud. Chacun de ces composants élémentaires fournit des capacités critiques, décrites dans la présente section, mais collectivement, ils permettent aux entreprises de soutenir leurs objectifs clés et leurs plans stratégiques.

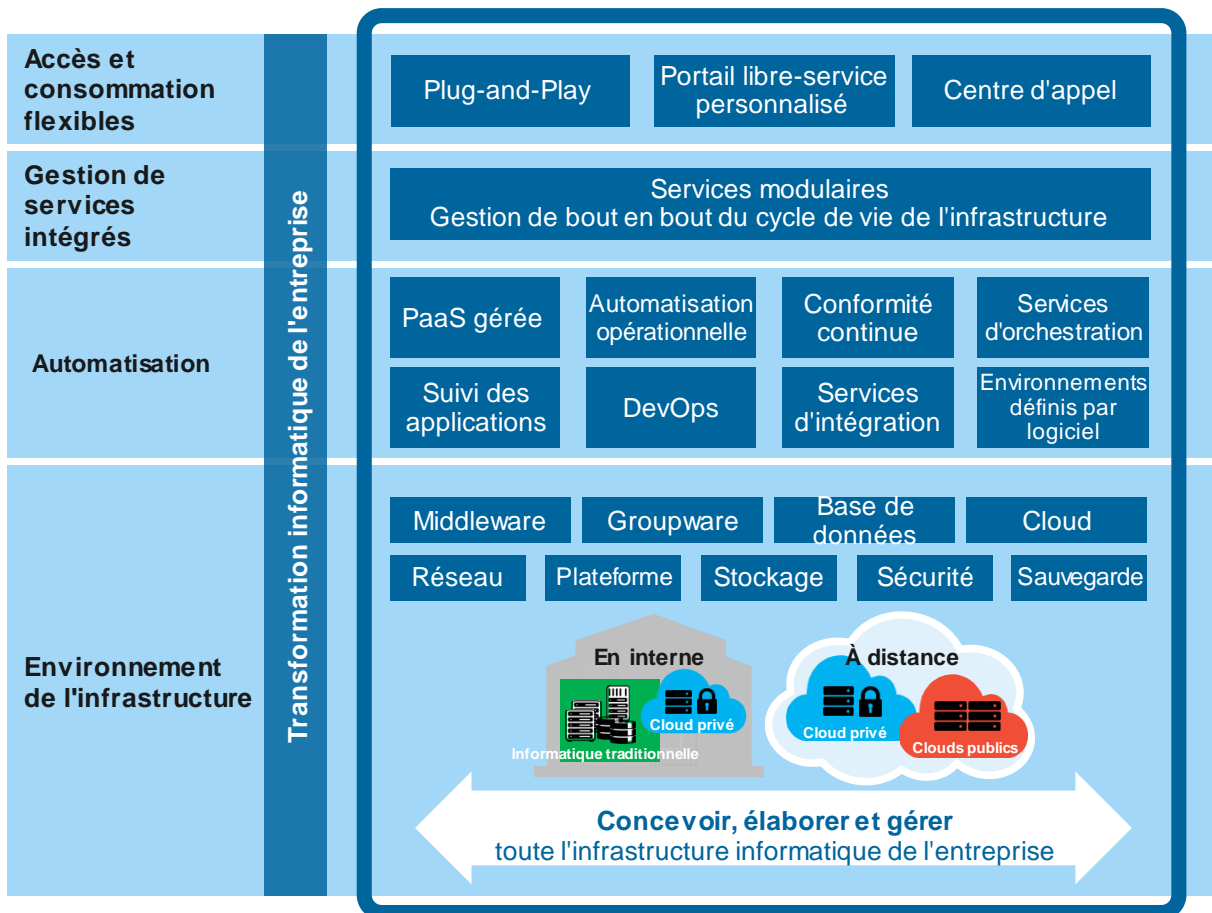
- **Investissements continus en matière d'innovation et d'automatisation cognitive.** Les investissements continus d'IBM en matière d'innovation et d'automatisation cognitive ont pour but de répondre aux besoins de plus en plus dynamiques et en temps réel des entreprises. En

particulier, IBM effectue des investissements stratégiques dans des capacités de cloud impliquant les composants suivants :

- **L'automatisation des services basée sur la robotique** améliore l'efficacité opérationnelle en détectant proactivement les événements liés à l'infrastructure, aux services, à l'activité et à la sécurité.
- **Les processus de développement et d'exploitation (DevOps)** soutiennent le contrôle, l'intégration, la diffusion, le déploiement et le suivi continu des applications.
- **Le PaaS géré** permet un déploiement des applications pour les technologies de middleware complexes, déploiement qui se compte en heures, et non plus en mois. Ces résultats sont possibles grâce aux services managés de pointe d'IBM qui offrent une haute disponibilité et une couche de gestion de services permettant une consultation synthétique centralisée.
- **L'orchestration inter-cloud (cross-cloud) automatisée** est un moteur d'orchestration centralisé qui déploie des charges de travail et permet une évolutivité automatique et une migration flexible dans toute l'informatique de l'entreprise en utilisant de nouvelles capacités, notamment des datacenters définis par logiciel (« software-defined datacenter » ou SDDC) et des réseaux définis par logiciel (« software-defined network » ou SDN). Ce moteur est soutenu par OpenStack et Chef, un composant d'automatisation.
- **Modularité via un « catalogue de services ».** IBM fournit ses services IMI sous la forme d'un ensemble d'options modulaires via son catalogue de services qui permet aux entreprises de choisir uniquement les éléments dont elles ont besoin pour répondre à leurs exigences commerciales et informatiques (voir la Figure 9). Cela peut impliquer la surveillance, la gestion et le reporting de chaque élément de l'environnement informatique (par exemple, stockage, réseau, serveur, sécurité), notamment la gestion du cloud, comme le dimensionnement, la mesure et la facturation interne des ressources, ou encore les performances et la capacité du cloud.
- **Profondeur et étendue de la capacité.** Bien que les services IMI prennent en charge une gamme complète d'environnements multifournisseurs de cloud, notamment les capacités de cloud d'IBM (SoftLayer), Amazon Web Services et Microsoft Azure, ainsi que toutes les technologies (réseaux, stockage, serveurs, middleware et applications), IBM offre également toute l'étendue du cycle de vie des services (conception, élaboration/transition vers les services gérés et hébergement). En outre, IBM intègre des capacités essentielles pour répondre aux exigences plus strictes de l'entreprise d'aujourd'hui, notamment en matière de sécurité et de continuité de l'activité et reprise après sinistre pour « l'assurance de services ».
- **Focalisation sur l'adéquation entre l'informatique et les processus d'entreprise par secteur d'activité.** IBM met à profit son expertise dans les processus d'entreprise (par exemple, ressources humaines, finances et comptabilité, gestion intégrée, approvisionnement, service à la clientèle), couplée à son expertise industrielle afin que la solution de services managés permette aux entreprises d'optimiser leur mode d'utilisation de l'informatique pour soutenir leurs opérations métier.
- **Fourniture et localisation au niveau mondial.** Grâce à la couverture mondiale d'IBM, les services sont fournis avec une qualité homogène dans le monde entier. Cette couverture inclut les capacités d'IBM à gérer non seulement les environnements d'infrastructure traditionnels, mais également les environnements de cloud, que ce soit sur site ou via les 40 centres d'hébergement IBM répartis sur les 5 continents et soutenus par SoftLayer, la plateforme de cloud d'IBM.

FIGURE 9

Services d'Infrastructure Managés IBM – Écosystème



1

Source : IBM, 2015

DÉFIS

Alors que les entreprises indiquent que les services managés peuvent soutenir leurs efforts pour atteindre les objectifs commerciaux, les acheteurs ne cachent pas qu'il existe des exigences et des préoccupations critiques auxquelles tous les fournisseurs de services informatiques, y compris IBM, doivent faire face. Il s'agit spécifiquement des points suivants :

- **Répondre aux besoins essentiels de l'entreprise.** Obtenir un bon retour sur investissement et être en mesure de faire baisser les coûts constituent deux objectifs fondamentaux pour les acheteurs de services managés. Cependant, ces acheteurs indiquent de plus en plus qu'ils sont préoccupés par un éventuel manque de réactivité d'un fournisseur tiers face aux changements rencontrés par l'entreprise ou par son inaptitude éventuelle à suivre le rythme des changements, y compris par le biais de nouveaux modèles de capacité, au risque de compromettre l'efficacité de l'activité de l'entreprise. Les fournisseurs de services managés

doivent offrir des capacités qui permettent une commercialisation plus rapide et faire des investissements essentiels qui aident à suivre le rythme d'évolution des technologies et des besoins en matière de prestations de services.

- **Garantir la sécurité et l'assurance de service.** Qu'il s'agisse de modèles de capacité informatique traditionnelle ou basée sur le cloud, les acheteurs placent systématiquement la sécurité en tête de leurs préoccupations lors de l'utilisation de services managés. Ils craignent aussi de voir diminuer les performances du système informatique et d'être dans l'incapacité d'assurer la qualité de service (par exemple, disponibilité, réactivité). Pour atténuer ces risques, les fournisseurs doivent offrir une gamme complète d'offres en matière de sécurité (par exemple, pare-feu géré, détection d'intrusion, protection contre les virus), des solutions de continuité de l'activité et de reprise après sinistre, ainsi que des options de fourniture très fiables (par exemple, via le cloud).
- **Soutenir la capacité de l'entreprise à garder le contrôle.** Déjà considérée comme une préoccupation majeure par les acheteurs de services managés, la perte de contrôle devient encore plus préoccupante avec l'extension des services qui incluent désormais des options basées sur le cloud. Pour garder le contrôle, il est vital que les entreprises puissent accéder aux outils et plateformes de gestion capables d'offrir une visibilité et un contrôle sur tous les services managés de fournisseurs tiers impliquant informatique traditionnelle et cloud.
- **Assurer une protection contre la perte de propriété intellectuelle critique.** La préoccupation des entreprises est considérable quant à la perte éventuelle de propriété intellectuelle critique lors de l'utilisation de services managés. Pour atténuer ces problèmes, les fournisseurs de services doivent mettre en œuvre des systèmes de gouvernance et de contrôle solides, utiliser la structure de services managés appropriée en fonction de la sensibilité de l'acheteur en matière de propriété intellectuelle et du risque (privé/dédié par rapport à public/partagé ; sur site par rapport à hébergé), et définir clairement les dispositions contractuelles visant à protéger leur propriété intellectuelle critique.

CONCLUSION

Avec l'adoption de nouvelles technologies et de nouvelles capacités (médias sociaux, mobilité, cloud, analyse de données), les entreprises sont soumises à une pression toujours plus forte pour s'adapter plus rapidement aux besoins du marché, maintenir leur compétitivité dans un monde de plus en plus concurrentiel et répondre à un éventail croissant de besoins au niveau mondial. Ce rythme de changement rapide contraint les entreprises à mettre en œuvre des approches plus stratégiques dans la transformation de leurs activités.

Un élément essentiel de cette approche implique l'utilisation de services managés qui, aux dires des acheteurs, peuvent leur fournir: d'une part des capacités pour garantir le niveau d'agilité nécessaire afin de s'adapter à la dynamique du marché, et d'autre part la capacité à optimiser la productivité et les performances. Enfin, les acheteurs doivent avoir accès à une gamme complète d'options de capacité, notamment via l'informatique traditionnelle et le cloud, à même d'aider les entreprises à optimiser leurs capacités informatiques hybrides et à transformer leurs activités.

À propos d'IDC

International Data Corporation (IDC) est le premier fournisseur mondial d'informations commerciales, de services consultatifs et d'événements pour les marchés des technologies de l'information, des télécommunications et des technologies grand public. IDC aide les professionnels de l'informatique, les dirigeants d'entreprise et les investisseurs à prendre des décisions fondées sur des faits en matière d'achats technologiques et de stratégie d'entreprise. Plus de 1 100 analystes IDC effectuent une expertise mondiale, régionale et locale sur les opportunités et tendances des secteurs technologiques et industriels dans plus de 110 pays à travers le monde. Depuis plus de 50 ans, IDC fournit des analyses stratégiques pour aider ses clients à atteindre leurs objectifs d'entreprise importants. IDC est une filiale d'IDG, le leader mondial en supports de technologie, de recherche et d'événements.

Siège mondial

5 Speen Street
Framingham, MA 01701
États-Unis
508.872.8200
Twitter : @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

Copyright

Publication externe des informations et données IDC – Toute information IDC qui doit être utilisée dans des publicités, communiqués de presse ou documents de promotion nécessite une approbation écrite préalable du vice-président ou du directeur national d'IDC. Un projet du document proposé doit accompagner toute demande. IDC se réserve le droit de refuser un usage externe pour quelque raison que ce soit.

Copyright 2015 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite.

