

Applications d'entreprise et services cloud managés

269 DSI donnent leur avis

Rapport de recherche



IBM Services for Managed Applications



Introduction

Comme la plupart des responsables IT, vous vous trouvez sans doute au beau milieu d'une transformation numérique, et vous avez décidé d'utiliser le cloud pour les charges de travail telles que le développement, le test ou les déploiements d'applications.

Les initiatives cloud se heurtent parfois aux complexités des applications métier critiques telles que SAP et Oracle. Les enjeux liés à la migration des données, à la sécurité, à la souveraineté des données, ou tout simplement le fait d'arriver à obtenir le soutien d'autres secteurs d'activité peuvent compliquer la transformation cloud de votre entreprise.

Si ces difficultés vous semblent familières, vous n'êtes pas le seul à y être confronté.

Les responsables font de plus en plus souvent appel aux services de cloud managés (MCS). Ceux-ci accélèrent leur retour sur investissement, en leur fournissant les compétences dont ils ont besoin pour optimiser le cloud. Les services cloud managés déchargent en outre l'équipe IT du fardeau des opérations quotidiennes, et lui permettent de se focaliser sur les activités plus rentables, à l'origine d'une plus grande différenciation métier.

Pour mieux comprendre les défis et les atouts des services cloud managés, le cabinet Frost & Sullivan a réalisé un sondage pour le compte d'IBM. Il a interrogé 269 décideurs choisis parmi des cadres supérieurs et responsables informatiques seniors d'entreprises employant au moins 500 collaborateurs. Toutes les personnes interrogées utilisaient déjà des services managés ou envisageaient de le faire pour leurs charges de travail SAP ou Oracle.

Les responsables font de plus en plus souvent appel aux services de cloud managés (MCS). Ceux-ci accélèrent leur retour sur investissement dans les solutions SAP et Oracle pour les applications métier critiques, en leur fournissant les compétences dont ils ont besoin pour optimiser le cloud.

L'objectif de cette étude était de mieux comprendre les aspects suivants :

- Processus décisionnels, défis et avantages perçus de la migration vers le cloud
- Modèles actuels et futurs de l'adoption des services cloud managés et du déploiement des charges de travail SAP ou Oracle
- Migration vers HANA
- Attentes des entreprises vis-à-vis des fournisseurs de services cloud managés
- Différences importantes entre les utilisateurs et non-utilisateurs de services cloud managés

Principaux avantages des services cloud managés

Opérations et sécurité

Comme on pouvait logiquement s'y attendre, les problématiques de confidentialité posées par l'ère numérique, les pénalités pour non-respect de la conformité, et les atteintes à la réputation de la marque suite à des violations de données amènent **les responsables IT à considérer l'amélioration du reporting de sécurité et de conformité des charges de travail SAP ou Oracle comme le principal avantage des services cloud managés**. Les deux autres avantages cités à la suite concernent également les opérations de l'entreprise elle-même. La capacité à accélérer la distribution des services et des applications aux utilisateurs arrive en seconde position, talonnée par l'amélioration de la reprise après incident et de la continuité des opérations.

Finances et stratégie

Lorsqu'on demande aux responsables d'énumérer les principaux avantages des services cloud managés, le facteur coût arrive sans surprise en tête de liste. **Néanmoins, selon les personnes interrogées, la capacité de ces services à les aider à prévoir et gérer les coûts des charges de travail SAP ou Oracle est plus intéressante qu'une réduction de coût à proprement parler**. Cette aptitude à prévoir les coûts est vitale pour appuyer l'étude de rentabilité de la transformation numérique.

La réduction des coûts demeure cependant un avantage couramment cité. Les services cloud managés contribuent à réduire les coûts d'acquisition et de maintenance des infrastructures matérielles et logicielles. En même temps, ils transforment les gros investissements en capitaux en dépenses d'exploitation, plus faciles à gérer.

Modèles d'adoption et de déploiement

Une idée reçue veut à tort que les services cloud managés conviennent mieux aux grandes entreprises. Malgré tout, les résultats du sondage montrent des points communs entre les grandes et les petites entreprises : les difficultés portent sur les technologies modernes et les défis métier. Quelle que soit la taille de l'entreprise, les exigences liées aux services aux clients et aux fournisseurs sont devenues globalement les mêmes.

En gardant à l'esprit ce nouveau statu quo, il est important qu'un fournisseur de services cloud managés puisse faire évoluer ses services en les adaptant aux besoins spécifiques d'une entreprise et de ses charges de travail. En fait, un grand nombre de petites entreprises peuvent argumenter que leurs besoins en disponibilité sont identiques, voire plus importants. Quelle que soit la réponse, les services cloud managés d'aujourd'hui doivent être conçus sur mesure en fonction de la taille de la charge de travail, et non de la taille de l'entreprise.

Les résultats de l'enquête confirment la large adoption de ces services. Parmi tous les responsables interrogés dans des entreprises de tailles diverses, 3 % seulement pensaient qu'ils n'utiliseraient jamais les services cloud. **84 % des personnes interrogées ont déjà adopté les services cloud managés pour les charges de travail SAP ou Oracle, ou prévoient de le faire dans les 18 mois à venir.**

Un élément stratégique de la stratégie IT

60 % des responsables IT interrogés ont adopté les services cloud managés pour rentabiliser au maximum les applications d'entreprise dans un environnement sécurisé. Une autre **frange de 24 % prévoit d'adopter les services cloud managés au cours des 18 mois à venir.** 3 % seulement de ces responsables pensent qu'ils n'utiliseront jamais les services cloud managés (voir la Figure 1). **Parmi les entreprises utilisant déjà les services cloud managés, 76 % considèrent ces solutions comme une dimension essentielle de leur stratégie IT** (voir la Figure 2).



Figure 3. Les entreprises toutes tailles confondues visent la transformation.

Un choix qui n'est plus le seul apanage des grandes entreprises

La taille de l'entreprise ne semble pas avoir une influence notable sur la décision d'utiliser des services cloud managés et n'altère pas l'estimation de leur valeur. Ces solutions sont en fait devenues courantes dans les entreprises toutes tailles confondues souhaitant amorcer une transformation métier. 40 % des utilisateurs de services cloud managés ayant participé à l'enquête travaillent dans des entreprises de moins de 1 000 personnes.

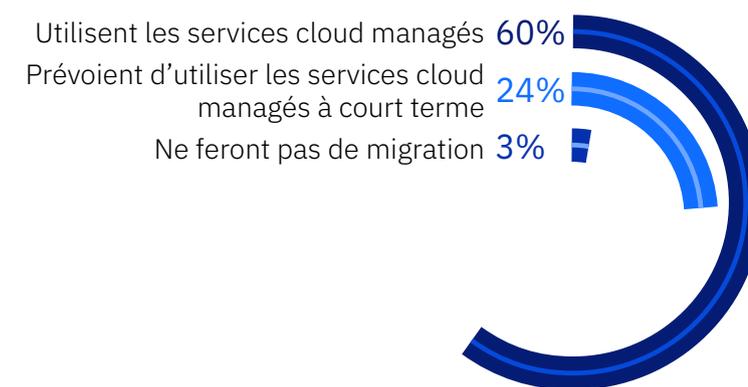


Figure 1. 60 % de toutes les entreprises interrogées ont opté pour des services cloud managés.

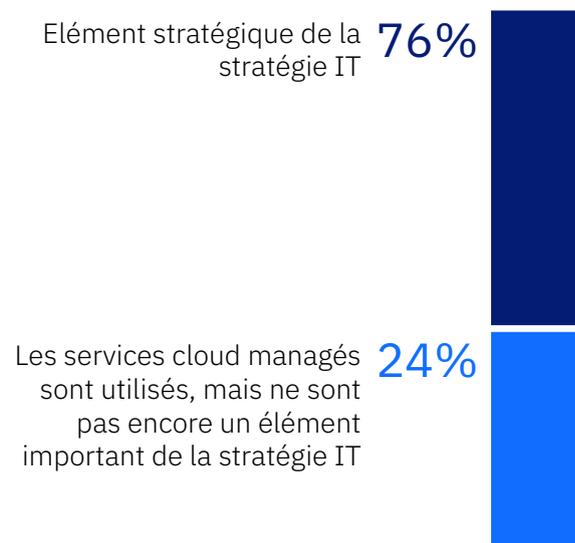


Figure 2. 76 % des entreprises utilisant des services cloud managés les considèrent comme une dimension essentielle de leur stratégie IT.

“SAP a développé une plateforme cloud HANA fabuleuse qui est très appréciée des entreprises. Par contre, les responsables savent qu’ils n’ont pas forcément les compétences internes nécessaires pour optimiser ces charges de travail HANA.”

– Lynda Stadtmueller, analyste,
Frost & Sullivan

80 % de la migration concerne SAP HANA

Huit personnes interrogées sur dix utilisent actuellement SAP dans leurs environnements IT. Parmi ces utilisateurs de SAP, 26 % ont déjà migré vers SAP HANA, et 44 % ont prévu de le faire ultérieurement.

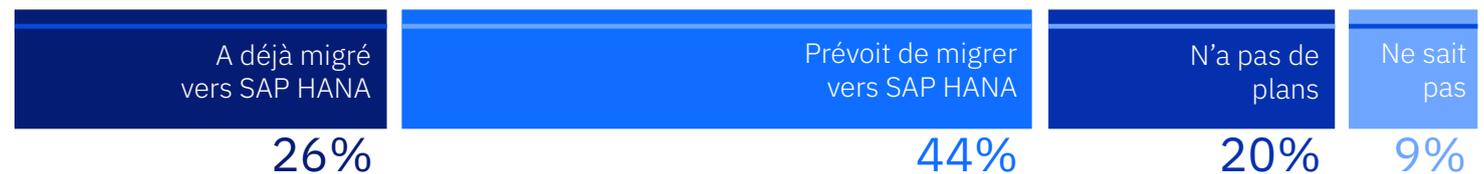


Figure 4. La majorité des utilisateurs SAP ont migré ou envisagent de migrer vers SAP HANA.

Seuls 20 % des responsables interrogés n’avaient pas l’intention de migrer vers HANA (voir la Figure 4).

Il a été demandé à Lynda Stadtmueller, l’analyste de Frost & Sullivan, d’expliquer pourquoi de nombreux clients migrant vers HANA utilisaient des services managés. Son avis est le suivant : “SAP a développé une plateforme cloud HANA fabuleuse qui est très appréciée des entreprises. Par contre, les responsables savent qu’ils n’ont pas forcément les compétences internes nécessaires pour optimiser ces charges de travail HANA. Pour rentabiliser davantage leur investissement, ils s’adressent à des spécialistes qualifiés en services managés qui les aident à gérer leurs environnements SAP HANA.”

Obstacles à l'adoption des services cloud managés

Enjeux liés à la performance
et à la fiabilité **79%**

Avantages de l'adoption des services cloud managés

Améliore la reprise après incident
et la continuité des opérations **68%**

Figure 5. Les responsables indiquent que les services cloud managés peuvent améliorer la reprise après incident et la continuité des opérations.

Obstacles à l'adoption des services cloud managés

Enjeux de la sécurité des informations **75%**

Enjeux de la conformité
à la gouvernance **67%**

Problèmes de souveraineté
des données **67%**

Avantages de l'adoption des services cloud managés

Améliore le reporting de sécurité
et de conformité des charges de travail
SAP/Oracle **76%**

Figure 6. Les améliorations du reporting de sécurité et de conformité des charges de travail SAP ou Oracle sont citées comme l'avantage principal des services cloud managés.

Adoption des services cloud managés : différents défis

Performance et fiabilité

Chez tous les utilisateurs, qu'ils aient ou non opté pour les services cloud managés, les problèmes tels que la disponibilité des applications et la continuité des opérations, dans un contexte d'arrêts planifiés et non planifiés, sont prioritaires. **79 % des responsables indiquent que les enjeux de performances et de fiabilité peuvent être les principaux obstacles** à l'adoption des services cloud managés (voir la Figure 5).

Cependant, les entreprises utilisant les services cloud managés disent avoir constaté des avantages importants dans ces domaines. **Pour 68 % des utilisateurs, le principal avantage observé est l'amélioration de la reprise après incident et de la continuité des opérations** après la migration vers des services cloud managés (voir la Figure 5). Concernant la performance, ils citent également l'optimisation des charges de travail SAP ou Oracle et l'accélération des mises à niveau d'applications.

Sécurité des informations

La sécurité est une préoccupation majeure des responsables IT, quels que soient les secteurs d'activité et la taille de l'entreprise. Les violations et les fuites de données peuvent en effet porter préjudice à la réputation d'une entreprise et entraîner de fortes pénalités réglementaires. **Pour 75 % des personnes interrogées, les enjeux de la sécurité de l'information constituent un obstacle majeur à l'adoption des services cloud managés.** Dans le même ordre d'idée, **67 % identifient les enjeux de conformité ou de gouvernance** comme des problèmes très importants. 37 % font le même constat pour les problèmes de souveraineté des données (voir la Figure 6).

Cependant, les responsables utilisant les services cloud managés disent avoir constaté des avantages importants dans ces domaines. **76 % des utilisateurs de services cloud managés citent les améliorations apportées au reporting de sécurité et de conformité** des charges de travail SAP ou Oracle comme des atouts majeurs (voir la Figure 6).

Interrogés sur les critères de sélection des fournisseurs, plus de 70 % des sondés indiquent qu'il est important que le fournisseur partenaire :

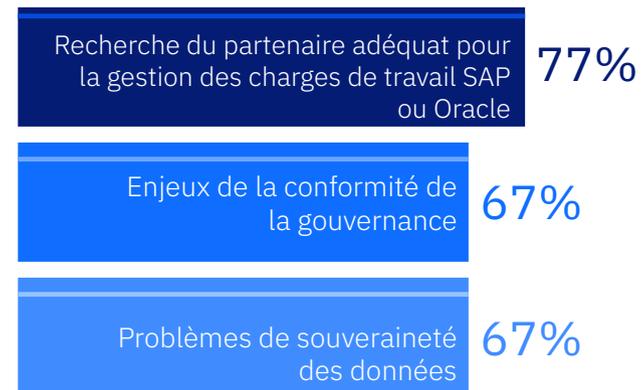
- Maîtrise SAP et Oracle
- Propose des services adaptés à leurs besoins
- Offre différents niveaux d'options de sécurité
- Propose des accords complets sur les niveaux de service (SLA)
- Possède des datacenters internationaux
- Facilite l'accès au renseignement et à l'analyse

Le partenariat : une dimension qui compte

La plupart des données et des applications métier critiques des entreprises résident dans leurs environnements SAP ou Oracle. Le choix du bon fournisseur de services cloud managés est donc crucial. De ce fait, **pour 77 % des responsables, la sélection du partenaire adéquat constitue le principal obstacle à l'adoption des services cloud managés dans leur entreprise** (voir la Figure 7).

Les avantages décrits par les utilisateurs de services cloud managés soulignent l'importance de prendre la bonne décision. Le choix du fournisseur adéquat permet d'élaborer une stratégie efficace qui se révèle bénéfique dans de nombreuses dimensions de l'activité métier. **Pour 68 % des sondés, l'optimisation du service client est un atout majeur.** 27 % mettent en avant l'accélération de la distribution de nouvelles fonctionnalités SAP ou Oracle, tandis que 55 % indiquent que les services cloud managés leur ont permis de se recentrer sur des missions plus rentables (voir la Figure 7).

Obstacles à l'adoption des services cloud managés



Avantages de l'adoption des services cloud managés



Figure 7. Les avantages décrits par les utilisateurs de services cloud managés soulignent l'importance de trouver le partenaire adéquat.

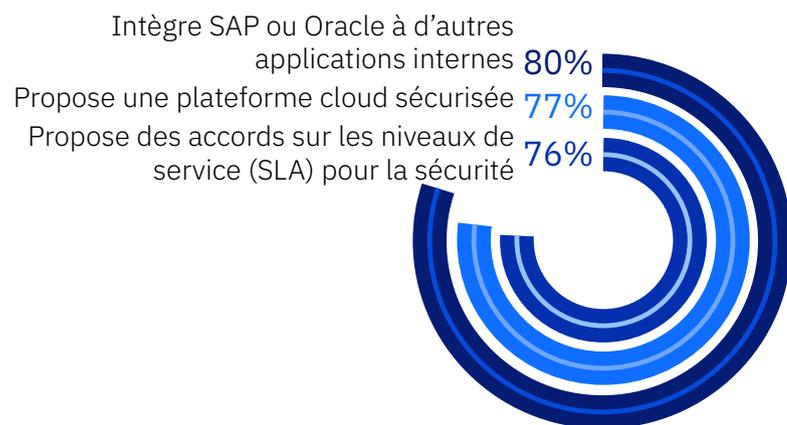


Figure 8. *L'intégration à des applications internes, de même qu'un environnement sécurisé et associé à des accords de niveau de service sont les principaux critères recherchés par les responsables IT chez les fournisseurs.*

Obstacles à l'adoption des services cloud managés



Avantages de l'adoption des services cloud managés

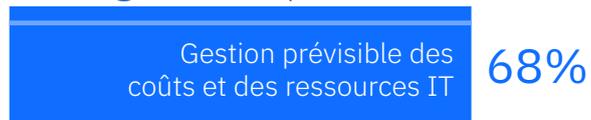


Figure 9. *Les responsables s'inquiètent du coût, mais reconnaissent aussi que les services cloud managés sont parfois avantageux en termes de coûts.*

Ces décideurs souhaitent également un environnement IT plus fluide et mieux connecté, générateur de valeur métier supplémentaire. Le bon partenaire est décrit comme un fournisseur avant tout capable d'intégrer SAP ou Oracle à d'autres applications internes. **80 % des personnes interrogées recherchent un fournisseur capable d'intégrer leurs applications cloud SAP et Oracle à leurs applications internes.** Un déploiement cloud sécurisé, associé à des accords de niveau de service (SLA), est également une priorité élevée conditionnant le choix d'un fournisseur de services cloud managés (voir la Figure 8). Le fournisseur recherché doit bien maîtriser les plateformes et les environnements exécutant l'activité de cœur de métier de l'entreprise. Il doit aussi être capable de collaborer avec l'entreprise pour organiser une migration optimale des applications et des environnements SAP vers le cloud.

Les services cloud managés doivent pouvoir aller au-delà d'une gestion quotidienne de l'infrastructure et des environnements cloud. Les **décideurs IT interrogés sollicitent aussi parfois leur fournisseur de services cloud managés pour des prestations de conseil**, pour monter une étude de rentabilité du cloud, migrer leurs environnements et optimiser les charges de travail existantes en vue de les exécuter sur le cloud.

Coût

La plupart des budgets informatiques stagnent, voire sont sur le déclin. Simultanément, les entreprises dépendent de plus en plus de l'IT pour impulser l'innovation et la transformation qui les feront entrer de plain-pied dans le futur. **62 % des responsables indiquent qu'un coût plus élevé que prévu peut constituer un frein important** à l'adoption des services cloud managés (voir la Figure 9).

Néanmoins, les services cloud managés sont souvent avantageux sur le plan des coûts. C'est ce qui ressort clairement des réponses des entreprises qui les utilisent. **68 % d'entre elles apprécient énormément le fait de pouvoir gérer de façon prévisible les coûts et les ressources informatiques des charges de travail SAP ou Oracle grâce à ces services.** Parmi les autres avantages mentionnés, elles citent une réduction des coûts de maintenance matériels et logiciels, une baisse des dépenses d'investissement, un report des dépenses d'investissement vers des dépenses d'exploitation, et une réduction probable des coûts de dotation en personnel (voir la Figure 9).

Obstacles à l'adoption des services cloud managés

Difficultés insurmontables de la migration de charges de travail ou de données **68%**

Avantages de l'adoption des services cloud managés

A utilisé des services pour migrer des charges de travail et des données vers le cloud **68%**

A reçu de l'aide pour développer une stratégie **56%**

A utilisé des services pour optimiser des charges de travail existantes **49%**

A reçu de l'aide pour préparer une étude de rentabilité **48%**

Figure 10. Il est indispensable que le partenaire puisse aider à exécuter la migration des charges de travail existantes.

Transformation numérique

L'analytique avancée et les technologies cognitives ouvrent les portes à une foule d'opportunités pour les entreprises. Les responsables veulent s'assurer d'être bien positionnés pour engranger les avantages de ces technologies. Pour 71 % des personnes interrogées, la capacité à intégrer les fonctions de renseignement et d'analyse est un facteur important lors du choix d'un partenaire.

Parmi celles qui utilisent déjà les services cloud managés, 57 % les considèrent comme une étape importante de leur transformation numérique.

Migration de charges de travail ou de données : des obstacles insurmontables

La migration des données est une décision qui ne doit pas être prise à la légère. De nombreux responsables de secteurs d'activité peuvent se laisser dissuader de toute velléité de transformation s'il est possible de conserver un statu quo acceptable. **68 % des responsables IT admettent que les défis posés par la migration de données ou de charges de travail peuvent avoir un impact non négligeable** sur leurs entreprises (voir la Figure 10).

Ils s'appuient sur les compétences des fournisseurs de services cloud managés pour les aider à relever ces défis (voir la Figure 10). **68 % des utilisateurs de services cloud managés déclarent avoir utilisé les services de leur fournisseur pour migrer leurs charges de travail et leurs données sur le cloud.** 56 % ont sollicité des prestations de conseil pour élaborer une stratégie de transfert des applications vers le cloud. 49 % ont fait appel à des fournisseurs pour optimiser les charges de travail existantes et les déployer sur le cloud. 48 % des utilisateurs ont également collaboré avec leurs fournisseurs de services cloud managés pour monter une étude de rentabilité de la transition vers le cloud, afin de la présenter à d'autres décideurs de leur entreprise.

Une aide pour la transition vers le cloud

Les responsables IT indiquent que les services ont joué un rôle important dans leur transition vers le cloud, depuis les phases précédant la migration jusqu'à l'optimisation de l'environnement. 69 % des dirigeants se sont adressés à leur fournisseur pour simplifier la migration vers le cloud. **61 % recherchaient un fournisseur capable de les aider à choisir les charges de travail les mieux adaptées au cloud, et à monter une étude de rentabilité justifiant la transition.** Environ 60 % ont eu recours à des services de conseil pour développer leur stratégie. Un tiers des utilisateurs ont également choisi des services continus pour optimiser leur environnement.

Tout en admettant que les défis perçus ont parfois freiné l'implémentation des services cloud managés, les entreprises qui ont adopté ces services ont constaté des atouts majeurs dans des domaines stratégiques, notamment :

- Améliorations du reporting de sécurité et de conformité des charges de travail SAP et Oracle
- Distribution de services plus rapide aux différents secteurs d'activité
- Gestion plus prévisible de SAP et d'Oracle, à la fois en termes de coûts et de charges de travail
- Meilleures performances des charges de travail SAP et Oracle
- Meilleur service aux clients

Résumé

Pour obtenir des résultats optimaux, les entreprises choisissent des fournisseurs de services cloud managés possédant une solide expertise en technique et conseil, ainsi que des capacités étendues dans les domaines de la sécurité, des applications et de la migration de données. Elles recherchent aussi des fournisseurs proposant des technologies de nouvelle génération telles que l'intelligence artificielle (IA), l'analytique avancée, l'Internet des objets (IoT) ou les applications mobiles afin d'optimiser la valeur de leurs données.

Méthodologie de recherche

En collaboration avec Frost & Sullivan, IBM a interrogé 269 DSI et responsables IT seniors disposant de pouvoirs décisionnaires directs dans l'acquisition de services cloud managés.

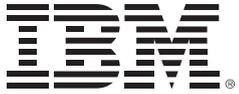
Les entreprises participantes avaient en moyenne des effectifs de 13 000 personnes, mais 46 % des personnes interrogées venaient d'entreprises employant moins de 1000 personnes. Les secteurs d'activité représentés sont la fabrication ou la distribution, les services d'assurances, la distribution au détail ou en gros, les services financiers et les produits de grande consommation.

Sur l'échantillonnage total des entreprises sondées, 164 utilisaient déjà des services cloud managés, 105 n'en utilisaient pas. Toutes utilisaient des plateformes SAP et/ou Oracle pour leurs applications métier, y compris les applications d'ERP et financières, la gestion de la relation client (CRM), la facturation client et la gestion des ressources humaines.

Pour plus d'informations

IBM Services for Managed Applications est un ensemble de services destinés aux applications d'entreprise telles que SAP et Oracle, proposées dans un environnement cloud sécurisé et prêt pour la production. Pour découvrir comment IBM Services for Managed Applications peut vous aider à transformer votre entreprise, visitez le site : ibm.com/services/cloud/managed/hosting

Téléchargez notre [guide comparatif](#) qui simplifie le processus de sélection des fournisseurs de services cloud managés en décrivant les principaux critères à retenir.



Compagnie IBM France

17 avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex

La page d'accueil d'IBM se trouve à l'adresse

ibm.com

IBM, le logo IBM et ibm.com, sont des marques d'IBM Corporation, enregistrées auprès de nombreuses juridictions dans le monde. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web « Copyright and trademark information » à l'adresse suivante : ibm.com/legal/copytrade.shtml

Le présent document contient des informations qui étaient en vigueur et valides à la date de la première publication, et qu'IBM peut mettre à jour à tout moment. Les offres mentionnées dans le présent document ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où IBM est présent.

LES INFORMATIONS CONTENUES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ÉTAT », SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ.

Les produits IBM sont garantis conformément aux dispositions des contrats qui régissent leur utilisation.

Il incombe au client de s'assurer de la conformité avec la législation et les réglementations applicables. IBM ne donne aucun avis juridique et ne garantit pas que ses produits ou services sont conformes aux lois applicables.

Déclaration de bonnes pratiques de sécurité : La sécurité des systèmes informatiques implique la protection des systèmes et des informations via la prévention, la détection et la réponse en cas d'accès incorrect au sein et à l'extérieur de votre entreprise. Un accès non autorisé peut se traduire par la modification, la destruction ou une utilisation inadéquate ou malveillante de vos systèmes, y compris l'utilisation de ces derniers pour attaquer d'autres systèmes. Aucun système ou produit informatique ne doit être considéré comme étant complètement sécurisé et aucun produit, service ou mesure de sécurité ne peut être entièrement efficace contre une utilisation ou un accès non autorisé. Les systèmes, les produits et les services IBM sont conçus pour s'intégrer à une approche de sécurité complète, qui implique nécessairement des procédures opérationnelles supplémentaires, et peuvent avoir besoin d'autres systèmes, produits ou services pour optimiser leur efficacité. IBM NE GARANTIT PAS QUE TOUS LES SYSTÈMES, PRODUITS OU SERVICES SONT À L'ABRI DES CONDUITES MALVEILLANTES OU ILLICITES DE TIERS OU QU'ILS PROTÈGERONT VOTRE ENTREPRISE CONTRE CELLES-CI.

Ce rapport est uniquement destiné à fournir des conseils d'ordre général. Il n'est pas destiné à se substituer à une étude détaillée ou à l'avis d'un professionnel. IBM ne sera en aucun cas responsable de tout dommage résultant de l'utilisation de ce document.