



Parrainé par : **IBM**

Auteurs :

Brad Casemore
Leslie Rosenberg
Matthew Marden

Février 2016

Chiffres clés

322 %

retour sur investissement (ROI)
moyen sur cinq ans

9,3 mois

période d'amortissement

17 %

gain d'efficacité du personnel
informatique pour les
opérations réseau

65 %

réduction des temps d'arrêt
imprévus liés au réseau

8 %

réduction des coûts de
l'infrastructure informatique

50 %

réduction du temps de
déploiement des équipements
réseau

La valeur ajoutée d'IBM Networking Services

RÉSUMÉ

IDC a mené des entretiens avec 10 entreprises qui utilisent IBM Networking Services pour soutenir leurs opérations informatiques et commerciales en matière de réseau et de datacenter. Selon certains responsables informatiques de ces entreprises, ils tirent parti d'IBM Networking Services pour améliorer l'efficacité de leurs opérations informatiques et commerciales quotidiennes et pour favoriser des initiatives informatiques au niveau de l'entreprise. IDC a constaté que ces entreprises bénéficient d'une valeur ajoutée significative grâce à leur investissement dans IBM Networking Services et prévoit qu'elles obtiendront un retour moyen sur investissement (ROI ou « Return on Investment ») de 322 % sur cinq ans, car IBM Networking Services :

- » Améliore l'efficacité du personnel informatique, en particulier pour les tâches liées au réseau
- » Rend les réseaux plus fiables et plus robustes, ce qui réduit l'impact des temps d'arrêt sur les opérations et l'activité
- » Réduit les coûts du matériel et du datacenter par le biais de meilleures pratiques, de la consolidation et du dimensionnement
- » Accroît la flexibilité de l'entreprise grâce à l'amélioration du développement des applications obtenue par la réduction du temps de déploiement des capacités réseau

En outre, un certain nombre d'entreprises interrogées ont déclaré qu'elles utilisent IBM Networking Services pour soutenir d'autres initiatives informatiques importantes, telles que des déploiements sur le cloud, des initiatives de mobilité et d'analyse des gros volumes de données ainsi que des efforts de consolidation du datacenter.

Vue d'ensemble de la situation

Avec la montée en puissance de la virtualisation des serveurs dans le datacenter et le fait que la 3e plateforme, à savoir cloud, mobilité, analyse de données et médias sociaux, a pris le pas sur le système client-serveur, le réseau d'entreprise existant est devenu un obstacle au progrès.

Plutôt que de favoriser les gains d'efficacité et de productivité supplémentaires, celui-ci les freine. Il entrave la quête de flexibilité et de valeur ajoutée de l'entreprise.

À l'ère de la 3e plateforme et de la transformation numérique, le réseau d'entreprise traditionnel est devenu, tant du point de vue architectural qu'opérationnel, trop complexe à gérer, trop coûteux à surveiller, et trop difficile à sécuriser et à faire évoluer. Le réseau, qui était devenu rigide du point de vue architectural et presque impossible à exploiter efficacement, a dû s'adapter et se transformer pour répondre aux exigences de flexibilité de l'entreprise tout en contribuant à réduire les dépenses d'investissement et d'exploitation.

En effet, le réseau défini par logiciel (« Software-Defined Networking » ou SDN) est apparu comme une réponse architecturale tardive aux besoins de flexibilité de l'entreprise à l'ère de la 3e plateforme. Né dans le domaine du cloud HyperScale, où les défis associés au cloud et à l'analyse de données ont été initialement perçus comme pertinents, le SDN est désormais adopté par les entreprises et les fournisseurs de services cloud qui souhaitent obtenir les mêmes avantages que ceux que les datacenters HyperScale ont tiré de l'utilisation de la technologie « définie par logiciel ».

Il va sans dire que les entreprises doivent faire face à des contingences commerciales et technologiques qui ont des répercussions importantes sur le réseau. Les entreprises s'orientent vers le cloud, par exemple, comme un moyen d'améliorer la flexibilité de l'entreprise, de raccourcir les délais de commercialisation et de réduire les coûts. Dans ce contexte, la flexibilité du réseau procurée par l'automatisation devient essentielle. Les réseaux doivent permettre une flexibilité des charges de travail et un fonctionnement optimal des applications dans des clouds privés, publics ou hybrides.

Parallèlement, sous la poussée de l'analyse des données et du Big Data, le débit, la variété et le volume des données augmentent de façon exponentielle. Les entreprises n'ont d'autre choix que d'essayer de suivre le rythme parce que les données constituent de plus en plus la clé d'un service à la clientèle amélioré et d'un avantage vis-à-vis de la concurrence. Cela se traduit par des exigences supplémentaires en matière de bande passante, de fiabilité et d'évolutivité du réseau.

Et ce déluge de données est alimenté par la mobilité d'entreprise, mise à profit pour stimuler la productivité et l'innovation. La croissance régulière de la mobilité d'entreprise exige du réseau une plus grande bande passante, mais aussi une disponibilité continue, une plus grande évolutivité, une fiabilité robuste, une connectivité transparente d'appareils largement disséminés et une fourniture optimisée des applications.

Bien entendu, la sécurité doit être omniprésente sur l'ensemble du réseau. Dans un monde où le périmètre du réseau a disparu, la sécurité doit être généralisée et doit être compatible avec les règles de conformité et de gouvernance, ainsi qu'avec les exigences réglementaires.

Ces vecteurs d'activité, ces considérations commerciales et technologiques, ainsi que ces implications sur le réseau sont multiples et complexes. De nombreuses entreprises veulent adopter le changement, permettre l'innovation, parvenir à la flexibilité et améliorer

l'efficacité opérationnelle, mais elles ne savent pas forcément comment procéder, en particulier en ce qui concerne la refonte de leurs architectures réseau et de leurs pratiques opérationnelles. Elles sont souvent aux prises avec des questions relatives à l'automatisation et à la virtualisation du réseau et au SDN, et n'ont aucune certitude quant aux approches qui conviennent le mieux à leurs objectifs d'activité, leurs environnements applicatifs, leurs stratégies de cloud et leurs ressources.

Ces dernières constituent un sujet de préoccupation particulier pour de nombreuses entreprises dont le personnel n'est pas toujours habitué aux nombreuses technologies essentielles — cloud, SDN, virtualisation du réseau, virtualisation de la fonction réseau (« Network Function Virtualization » ou NFV) et outils open source d'automatisation du réseau — qui devront être adoptées pour atteindre des objectifs tels que la flexibilité de l'entreprise.

En conséquence, ces entreprises vont rechercher l'assistance d'entreprises de confiance pour fournir des services professionnels et techniques qui les aideront à transformer leurs réseaux et à améliorer leurs pratiques opérationnelles. Ces fournisseurs de services réseau doivent être neutres et ne pas dépendre de l'un ou l'autre fournisseur de matériel. Ils doivent avoir une compréhension globale des objectifs de l'entreprise, ainsi qu'une expertise étendue sur toute la gamme des produits, technologies et modèles opérationnels de nouvelle génération en matière de réseau.

Il est de plus en plus important pour ces entreprises qui aspirent à une transformation numérique sur la 3e plateforme de bénéficier de l'assistance de fournisseurs de services réseau capables, compétents et indépendants des fournisseurs.

IBM Networking Services

IBM, une entreprise multinationale de technologie et de conseil basée à New York, a récemment réorganisé sa division Global Technology Services (GTS) et créé Networking Services, entité distincte d'un groupe combinant réseau, systèmes et stockage, qui se concentre et s'investit sur les réseaux. IBM Networking Services est présente dans 170 pays et gère plus de 96 000 équipements de réseau et de téléphonie à travers ses milliers de contrats dans le monde entier.

IBM Networking Services utilise une approche de cycle de vie qui comprend des services de planification, de conception, d'intégration, de gestion et d'optimisation. IBM n'est pas impliqué dans le développement ou la fabrication de technologies réseau, ce qui lui permet de travailler en partenariat avec un grand nombre d'entreprises de technologies réseau pour fournir des solutions à ses clients. Les clients peuvent faire appel à IBM à n'importe quel moment du cycle de vie des services, les besoins pouvant aller de petits engagements basés sur des projets à des réseaux entièrement gérés. Les partenaires technologiques jouent un rôle clé dans la stratégie agnostique d'IBM, stratégie dans laquelle la compagnie investit beaucoup dans ses certifications de l'industrie, ses meilleures pratiques et ses propres méthodes reproductibles en conseil, optimisation et gestion en matière de soutien des

environnements réseau complexes de ses clients. IBM est un intégrateur de solutions et de services réseau conçus pour soutenir les besoins commerciaux et technologiques des clients et mettre ces derniers en position de pouvoir innover et se différencier sur des initiatives actuelles et futures.

La gamme d'IBM Networking Services est conçue pour répondre aux objectifs commerciaux et technologiques des clients. Elle vise notamment une amélioration des résultats de l'entreprise avec un retour sur investissement élevé et une optimisation du coût total de possession. La gamme est organisée en trois segments principaux qui s'intègrent avec IBM cloud, l'analyse de données, la mobilité, les médias sociaux, la sécurité et des solutions informatiques traditionnelles. Tous les services réseau sont conçus pour aider les clients à obtenir des résultats en comprenant leurs priorités, leurs applications et leurs charges de travail afin de les aider dans leur migration vers des architectures définies par logiciel :

- » **Services de conseil en réseau.** Adapter la stratégie de réseau et de communication aux exigences et objectifs commerciaux et technologiques essentiels tout en tirant parti de l'expertise d'IBM dans les dernières avancées technologiques de réseau.
- » **Services basés sur les projets.** Consolider, intégrer et virtualiser des environnements réseau pour améliorer la disponibilité, la fiabilité, les performances et la sécurité. Mettre en œuvre des projets fondés sur une stratégie claire dans le but de bénéficier de la valeur ajoutée du SDN, de la NFV, de l'automatisation, de l'analyse des données et des normes ouvertes.
- » **Services de réseau gérés.** Simplifier et automatiser la gestion et la connectivité du réseau pour améliorer la disponibilité, réduire la complexité et mieux gérer les coûts. Les engagements à plus long terme englobent le réseau local, le réseau étendu (WAN) et la collaboration.

Les offres différenciées de la solution IBM Networking Services sont les suivantes :

- » **Services de gestion de réseau étendu défini par logiciel (SD-WAN).** Ces services gèrent dynamiquement le trafic du réseau étendu d'un client à travers une combinaison de connexions MPLS et Internet au moyen de plusieurs porteuses sur plusieurs zones géographiques. Les services créent un réseau étendu global transparent pour améliorer la capacité, réduire les coûts et simplifier la gestion du réseau.
- » **Services de réseau gérés.** Ces services constituent un catalogue IBM de services personnalisables portant sur la surveillance, la gestion et le reporting d'actifs informatiques, y compris le réseau, résidant en interne, sur SoftLayer ou dans un cloud.

- » **Réseaux de fibres convergents.** Il s'agit de réseaux convergents tirant parti de la technologie optique passive et de systèmes d'antennes distribués permettant d'exploiter une gamme complète de services informatiques, de services de communications et de services de construction sur le même réseau, tout en offrant une solution fortement engagée et sécurisée pour des secteurs tels que le sport et les loisirs, la santé, l'éducation, l'évènementiel et le commerce de détail.
- » **SDN et NFV.** Ces deux solutions procurent des services de stratégie, de conception et de mise en œuvre de réseau pour créer un environnement de réseau programmable défini par logiciel et centralisé formant partie intégrante d'une infrastructure définie par logiciel permettant de déployer rapidement des charges de travail basées sur le cloud.

IBM a la capacité de tester et d'intégrer diverses technologies émergentes provenant de partenaires spécialisés en réseau et en technologie dans ses centres d'innovation clients à Dallas, au Texas, et à Nice, en France, où il est possible d'intégrer les meilleures technologies correspondant aux besoins des clients et de développer des modèles innovants de validation de concept. Les centres d'innovation clients permettent le développement des meilleures pratiques et méthodologies permettant de soutenir toute l'infrastructure informatique et donnent la possibilité d'intégrer le réseau en tenant compte de tout l'environnement informatique et de garantir que, loin d'être cloisonné, le réseau est une composante d'une entité commerciale et informatique plus étendue.

Pour soutenir une prestation cohérente à l'échelle mondiale, IBM utilise Global Services Methods pour fournir ses prestations et assurer la gestion. Il s'agit, pour chaque engagement, de définitions et d'outils comme des séances de stratégie, des évaluations et de la planification. Selon l'outil, un consultant IBM peut l'utiliser sur place ou à distance. IBM est d'ailleurs en train d'investir dans des outils qui permettront aux clients qui préfèrent le libre-service de s'engager différemment avec IBM. Ces dispositions garantissent également un transfert cohérent des connaissances et favorise le tutorat parmi les membres de l'équipe.

La valeur ajoutée d'IBM Networking Services

Données démographiques

IDC a interrogé 10 entreprises concernant l'impact d'IBM Networking Services sur leurs activités et leurs environnements de réseau et de datacenter. Ces entreprises étaient, pour la plupart, des grandes entreprises exploitant des réseaux et environnements informatiques de grande envergure et comptant, en moyenne, 67 900 employés. Comme le montre le Tableau 1, les entreprises interrogées représentent des secteurs industriels divers et sont implantées en Amérique du Nord et dans la zone EMEA.

TABLEAU 1

Données démographiques (Firmographics) des entreprises interrogées : Clients d'IBM Networking Services

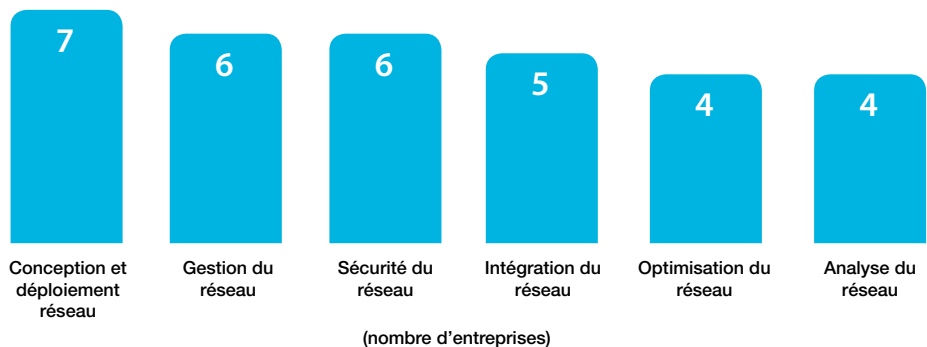
	Valeur moyenne	Valeur médiane	Plage
Nombre d'employés	67 900	37 500	2 000 à 290 000
Nombre d'employés du secteur informatique	3 177	1 250	20 à 17 000
Nombre d'utilisateurs informatiques (internes)	67 300	36 000	2 000 à 290 000
Nombre d'applications d'entreprise	2 372	1 275	25 à 10 000
Nombre de serveurs physiques	6 500	2 750	150 à 30 000
Nombre de routeurs réseau	486	200	30 à 2 000
Nombre de commutateurs réseau	470	500	40 à 1 200
Pays	États-Unis, Canada, Turquie		
Industries	Électronique, vêtements, services financiers, services publics, santé, services à la clientèle		

Source : IDC, 2016

La plupart des entreprises interrogées ont déclaré soutenir la connectivité de réseau local et de réseau étendu, et le réseau de datacenter avec IBM Networking Services. Environ la moitié des entreprises utilisent IBM pour soutenir leur réseau sans fil et leurs services gérés à distance tandis que trois d'entre elles s'emploient à établir la convergence des communications. Comme le montre la Figure 1, les cas d'utilisation spécifiques sont variés, les plus courants étant la conception et le déploiement du réseau, la gestion du réseau et la sécurité du réseau.

FIGURE 1

Cas d'utilisation : IBM Networking Services



Source : IDC, 2016

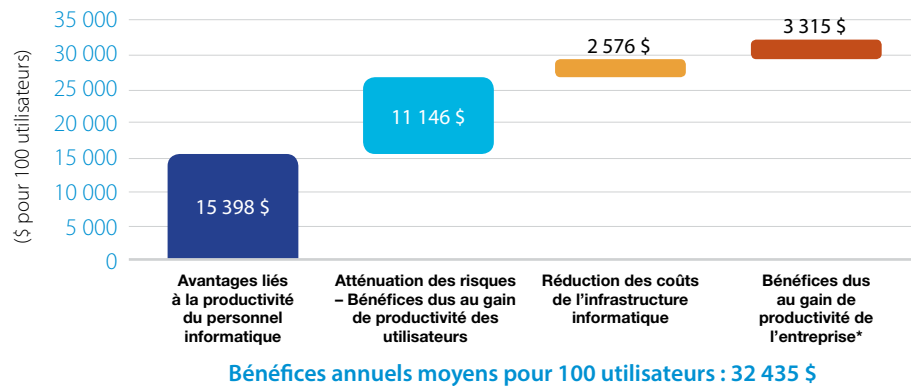
Analyse des chiffres clés

IBM Networking Services apporte un avantage financier aux entreprises interrogées en rendant leurs opérations informatiques plus efficaces, en réduisant l'impact des pannes liées au réseau sur leurs opérations et leurs activités, en réduisant le coût du réseau et des autres infrastructures informatiques et en rendant leur activité plus flexible. IDC prévoit qu'IBM Networking Services permettra à ces entreprises de dégager un bénéfice annuel moyen de 32 435 dollars pour 100 utilisateurs de services informatiques sur cinq ans (21,8 millions de dollars par entreprise) dans les domaines suivants (voir la Figure 2) :

- » **Avantages liés à la productivité du personnel informatique :** le personnel informatique est plus efficace et plus productif grâce au soutien, aux outils, aux meilleures pratiques, à l'automatisation et à la plus grande fiabilité du réseau que procure l'utilisation d'IBM Networking Services. IDC valorise les gains de temps et d'efficacité du personnel informatique à 15 398 dollars par an en moyenne pour 100 utilisateurs sur cinq ans (soit 10,4 millions de dollars par entreprise).
- » **Atténuation des risques – Bénéfices dus au gain de productivité des utilisateurs :** l'impact opérationnel et commercial des atteintes à la sécurité et des temps d'arrêt liés au réseau est sensiblement réduit avec IBM Networking Services. IDC prévoit que ces entreprises réaliseront des bénéfices de l'ordre de 11 146 dollars pour 100 utilisateurs par an sur cinq ans (soit 7,5 millions de dollars par entreprise) grâce à la réduction des pertes de productivité attribuables à des problèmes réseau et à la limitation de l'impact économique de ces pannes.
- » **Réduction des coûts de l'infrastructure informatique :** IBM Networking Services permet des réductions, voire des suppressions, de coûts liés au réseau et au datacenter grâce à l'optimisation de l'utilisation des équipements, à de meilleures pratiques et à l'amélioration du dimensionnement. IDC valorise ces économies à 2 576 dollars par an en moyenne sur cinq ans pour 100 utilisateurs (soit 1,7 millions de dollars par entreprise).
- » **Bénéfices dus au gain de productivité de l'entreprise :** avec une réduction des temps de déploiement des équipements et des applications ainsi qu'une meilleure aptitude à soutenir les branches d'activité, les opérations informatiques sont plus réactives grâce au soutien d'IBM. En conséquence, les utilisateurs peuvent accéder en temps opportun aux applications d'entreprise dont ils ont besoin pour remplir leur tâche et sont ainsi plus productifs. IDC valorise ces bénéfices liés à l'entreprise à 3 315 dollars par an en moyenne sur cinq ans pour 100 utilisateurs (soit 2,2 millions de dollars par entreprise).

FIGURE 2

Bénéfices annuels moyens pour 100 utilisateurs avec IBM Networking Services



*Les bénéfices dus au gain de productivité de l'entreprise comprennent ceux que les personnes interrogées ont attribués à IBM Networking Services. Une partie de cette valeur est due à l'aide apportée par IBM Networking Services dans des initiatives technologiques dans l'ensemble de l'entreprise évoquées dans cette étude, mais toute la valeur de ces initiatives n'a pas été attribuée à IBM Networking Services.

Source : IDC, 2016

Efficacité du personnel informatique

Les clients d'IBM ont constaté un renforcement de l'efficacité de leurs équipes informatiques grâce au soutien d'IBM Networking Services. Ceci est particulièrement vrai pour le personnel responsable du déploiement, de la gestion et de la maintenance des environnements réseau. Ces entreprises bénéficient des conseils et des bonnes pratiques d'IBM ainsi que de l'automatisation et des améliorations opérationnelles, mises en place avec le soutien d'IBM et, dans certains cas, des tâches accomplies par IBM. En conséquence, ces entreprises ont besoin de moins de temps en personnel pour soutenir leurs environnements de réseau (17 %), de serveur (14 %) et de stockage (15 %), et elles n'ont pas besoin d'embaucher du personnel supplémentaire lorsque l'activité monte en puissance.

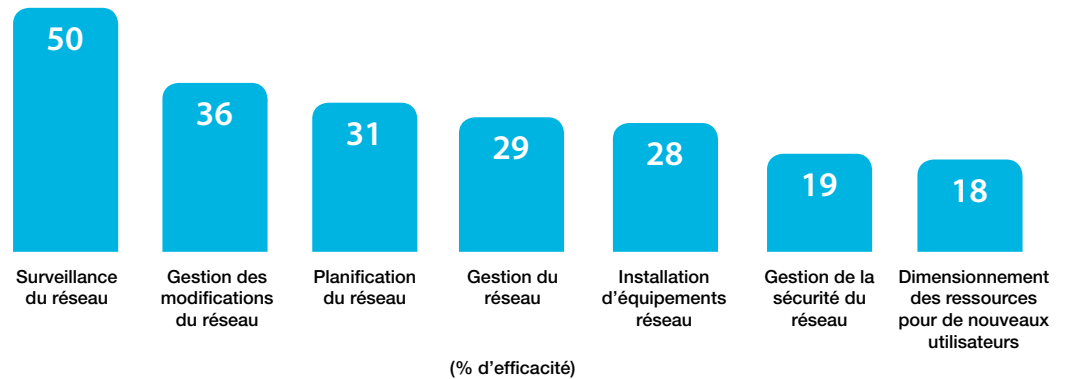
La Figure 3 montre l'efficacité obtenue par ces entreprises avec IBM Networking Services en termes de tâches spécifiques au réseau, comme la gestion des modifications, la planification, la gestion, l'installation et la sécurité. Dans tous ces domaines, le soutien d'IBM a permis d'obtenir une efficacité qui permet au personnel de consacrer plus de temps à des initiatives bénéfiques pour l'activité. Les responsables informatiques interrogés ont fourni des exemples montrant de quelle façon IBM Networking Services leur a permis de renforcer l'efficacité de leurs opérations informatiques :

- » **Moins de temps requis pour assurer la continuité de l'activité :** « Avec IBM Networking Services, la proportion du temps passé par nos ingénieurs réseau à simplement assurer la continuité de l'activité est passée de 80 % à 30 %. Ce gain énorme signifie qu'ils pourront désormais se consacrer à beaucoup plus de projets pour nos clients. »

- » **Efficacité accrue grâce à la qualité du support :** « *Standardisés et intuitifs, les outils et solutions IBM que nous utilisons sont faciles à mettre en œuvre et à suivre, et ils sont correctement appliqués à bon escient... Cela permet à notre personnel informatique de consacrer plus de temps au développement de nouvelles applications ainsi qu'au suivi et à la mise au point des performances de façon plus approfondie.* »
- » **Accroître la part de l'automatisation dans les opérations informatiques :** « *Avec IBM Networking Services, nous avons ajouté un niveau d'automatisation, réduit la nécessité d'intervention manuelle et diminué notre coût total de possession. Ce système nous a aidés à automatiser nos déploiements virtuels, ce qui nous permet désormais d'évoluer plus rapidement dans le cycle de développement et de déploiement.* »

FIGURE 3

Efficacité du personnel réseau avec IBM Networking Services



Source : IDC, 2016

Atténuation des risques et disponibilité

Les entreprises interrogées ont constaté une réduction importante des entraves que représentent les atteintes à la sécurité et les temps d'arrêt imprévus liés au réseau vis-à-vis des utilisateurs et des opérations commerciales. Les responsables informatiques interrogés ont admis qu'avant d'utiliser IBM Networking Services, ils avaient parfois du mal à fournir les niveaux de disponibilité et de fiabilité requis. Comme le montre le Tableau 2, avec un nombre d'heures productives perdues par utilisateur et par an qui passe de 5,4 à 2,2, soit une diminution de 59 %, les entreprises interrogées ont pu tirer parti du support d'IBM pour minimiser l'impact des atteintes à la sécurité et des temps d'arrêt liés au réseau. Une entreprise interrogée explique : « *Avec IBM Networking Services, la fiabilité de notre réseau est bien meilleure, et nous observons un minimum de perturbations... Cela signifie que nos services sont beaucoup plus fiables. Nous avons d'ailleurs atteint un taux de disponibilité de 99,9999 %* ».

Les responsables informatiques interrogés ont attribué l'amélioration de la disponibilité et de la robustesse du réseau aux meilleures pratiques et au soutien d'IBM, deux composantes qui procurent une plus grande visibilité ainsi que l'expertise nécessaire pour résoudre plus rapidement les problèmes. En outre, la coopération avec IBM sur la sécurité du réseau

contribue à réduire la fréquence et l'impact des virus et autres atteintes à la sécurité du réseau. L'amélioration de la disponibilité et de la fiabilité du réseau ne se répercute pas que sur les utilisateurs ; plusieurs entreprises ont constaté que des améliorations dans ces domaines leur ont permis de proposer des services étendus ou supplémentaires à leurs clients, avec l'augmentation du chiffre d'affaires qui en découle.

TABLEAU 2

Atténuation des risques avec IBM Networking Services				
	Avant IBM Networking Services	Avec IBM Networking Services	Différence	% de bénéfice
Temps d'arrêt imprévus				
Nombre d'instances par an	34,3	20,4	13,9	41
Délai moyen jusqu'à la remise en route (heures)	2,8	1,7	1,1	40
Nombre d'heures productives perdues par utilisateur et par an	4,7	1,7	3,0	65
Temps d'arrêt planifiés				
Nombre d'instances par an	26,9	24,0	2,9	11
Délai moyen jusqu'à la remise en route (heures)	3,5	3,0	0,5	14
Nombre d'heures productives perdues par utilisateur et par an	0,23	0,18	0,05	23
Atteintes à la sécurité				
Nombre d'instances par an	0,6	0,5	0,1	13
Délai moyen jusqu'à la remise en route (heures)	2,9	2,7	0,2	6
Nombre d'heures productives perdues par utilisateur et par an	0,4	0,3	0,1	19
Impact total				
Nombre total d'heures productives perdues par utilisateur et par an	5,4	2,2	3,2	59
Impact total en équivalents temps plein par an	192	79	113	59

Source : IDC, 2016

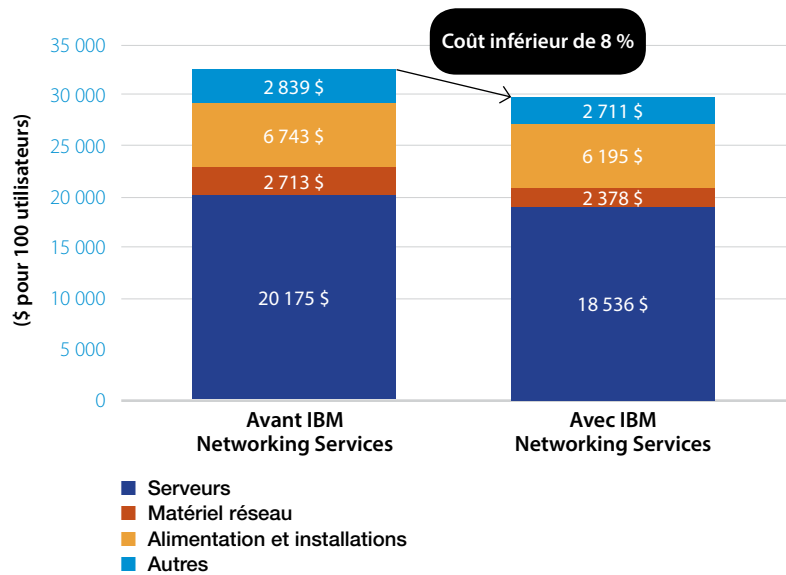
Réduction des coûts de l'infrastructure informatique

Les entreprises interrogées ont également pu réduire leurs coûts liés au réseau et au datacenter. Elles ont bénéficié du soutien d'IBM et l'ont appliqué pour consolider leurs environnements de réseau et de datacenter, prendre des initiatives, telles que la virtualisation, qui permettent de réduire les besoins en infrastructure, et tirer parti des conseils et meilleures pratiques d'IBM pour mieux utiliser les équipements existants. En moyenne, les entreprises interrogées ont réduit de 12 % les coûts du matériel réseau et de 8 % les coûts plus importants liés au datacenter (notamment le coût des serveurs, de l'alimentation et des

installations, ainsi que d'autres coûts tels que ceux liés aux prestations de conseil) (voir la Figure 4). Ces économies peuvent être particulièrement importantes pour des entreprises qui cherchent à limiter les dépenses d'investissement et à adopter des modèles de coût de réseau et de datacenter s'appuyant davantage sur les dépenses d'exploitation.

FIGURE 4

Coûts de l'infrastructure informatique avec IBM Networking Services (annualisés pour 100 utilisateurs)



Source : IDC, 2016

Bénéfices dus au gain de productivité de l'entreprise

Les entreprises interrogées utilisent IBM Networking Services, non seulement pour améliorer l'efficacité et la rentabilité de leurs opérations informatiques, mais aussi pour soutenir leurs opérations et leur activité. Les services informatiques sont de plus en plus appelés à jouer le rôle de partenaires et de facilitateurs d'activité. Dans ce contexte, IBM Networking Services aide les équipes informatiques de ces entreprises à atteindre cet objectif.

Un certain nombre de responsables informatiques interrogés ont mentionné la flexibilité informatique comme constituant un avantage essentiel de l'utilisation d'IBM Networking Services pour leur entreprise (voir Figure 5). Pour ces entreprises, flexibilité signifie meilleure adéquation des ressources et des services informatiques par rapport à l'évolution des exigences de l'activité. IBM les aide à déployer plus rapidement le matériel du réseau, des serveurs et du stockage grâce à de meilleures pratiques, un soutien et des initiatives telles que la virtualisation qui permet la fourniture de plus d'applications et de services d'entreprise ainsi que l'accélération des cycles de développement d'applications. En outre, plusieurs entreprises

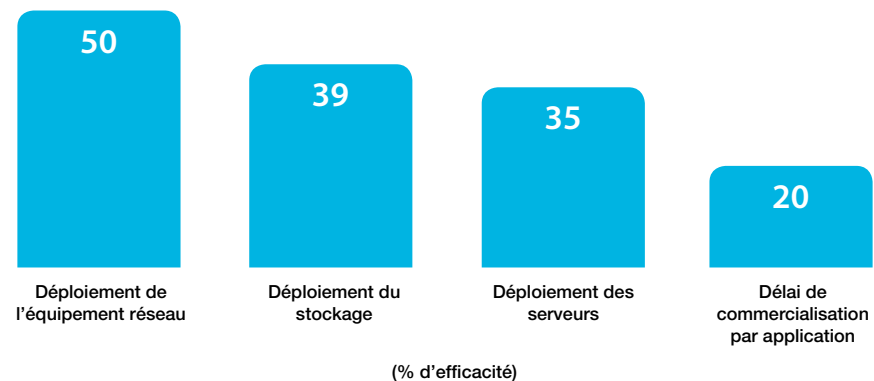
ont mentionné qu'IBM Networking Services les a aidées à améliorer la qualité des services orientés clients et ont attribué en partie ces améliorations aux gains de temps en personnel informatique qui ont été réinvestis dans d'autres initiatives, notamment le développement d'applications et de services.

Les entreprises interrogées ont fourni un certain nombre d'exemples témoignant de l'amélioration de leur capacité à soutenir leur activité grâce à IBM Networking Services :

- » **Capacité à fournir des fonctionnalités ou applications nouvelles :** « IBM nous a donné la possibilité d'acquérir des produits et des services qui nous ont aidés à proposer des fonctionnalités ou des applications que nous n'aurions pas pu mettre sur le marché autrement. Par exemple, dans l'espace cloud du datacenter, nous pouvons maintenant dimensionner dynamiquement des services liés à la sécurité et à la connectivité, ce qui se traduit par un accroissement de l'efficacité de nos développeurs. »
- » **Virtualisation pour soutenir les opérations :** « Pour nous, IBM Networking Services a facilité la mise en œuvre d'environnements virtuels... Ce système nous a aidé à planifier nos capacités pour permettre l'extension rapide de nos environnements afin de répondre aux besoins de l'entreprise et atténuer les préoccupations liées au réseau. »
- » **Délai de commercialisation réduit :** « Grâce au délai de commercialisation réduit obtenu grâce à IBM, nous avons pu mettre notre solution en production avant la concurrence, ce qui a accru les opportunités d'augmentation du chiffre d'affaires. »

FIGURE 5

Amélioration de la flexibilité informatique avec IBM Networking Services



Source : IDC, 2016

Un certain nombre d'entreprises interrogées ont également indiqué qu'elles utilisaient IBM Networking Services pour soutenir des initiatives technologiques dans toute l'entreprise. Ces initiatives, qui comprennent la mobilité, l'analyse de données, le cloud et la consolidation, sont souvent des priorités informatiques et commerciales à plus long terme dans ces entreprises. Bien que les entreprises interrogées n'aient pas souvent pu établir la valeur spécifique de ces initiatives attribuable à IBM Networking Services, elles ont indiqué utiliser IBM pour soutenir ces initiatives de transformation et y contribuer grâce à l'expérience, aux meilleures pratiques et à l'expertise d'IBM. Comme l'indique le Tableau 3, lorsque ces initiatives sont réussies, elles peuvent apporter une valeur opérationnelle et commerciale importante à ces entreprises, avec des gains de productivité allant de 8 % à 34 %, et impacter jusqu'à 40 700 employés.

TABEAU 3

Initiatives technologiques au niveau de l'entreprise* — IBM Networking Services			
	Entreprises poursuivant une initiative	Nombre moyen d'utilisateurs impactés	Avantage moyen sur la productivité (%)
Mobilité du personnel	3	40 700	8
Analyse de gros volumes de données	2	3 550	8
Cloud privé	5	3 425	17
Cloud hybride ou public	4	24 400	34
Autres (collaboration, consolidation)	2	2 600	30

*Les bénéfices dus au gain de productivité de l'entreprise comprennent ceux que les personnes interrogées ont attribués à IBM Networking Services. Une partie de cette valeur est due à l'aide apportée par IBM Networking Services dans des initiatives technologiques dans l'ensemble de l'entreprise évoquées dans cette étude, mais toute la valeur de ces initiatives n'a pas été attribuée à IBM Networking Services.

Source : IDC, 2016

Analyse de retour sur investissement (ROI)

IDC a mené des entretiens avec 10 entreprises qui utilisent IBM Networking Services et enregistré leurs résultats pour documenter l'analyse de cette étude. IDC a utilisé la méthode en 3 étapes suivante pour effectuer une analyse de ROI :

- 1. Recueillir des informations quantitatives sur les bénéfices lors des entretiens à l'aide d'une évaluation de type avant/après.** Dans cette étude, les bénéfices comprenaient les gains de temps et de productivité du personnel informatique, le gain de productivité des utilisateurs, l'augmentation du chiffre d'affaires et la réduction des coûts liés à l'infrastructure.
- 2. Établir un profil d'investissement complet (analyse du coût total sur cinq ans) à partir des entretiens.** Les investissements vont au-delà des coûts annuels d'utilisation d'IBM Networking Services et peuvent inclure des coûts supplémentaires, tels que ceux liés aux migrations, à la planification, à la consultation, aux matériels ou logiciels supplémentaires, à la configuration ou à la maintenance ainsi qu'à la formation du personnel ou des utilisateurs.

3. Calculer le ROI et le délai d'amortissement. IDC a réalisé une analyse des flux de trésorerie amortis des bénéfices et investissements pour l'utilisation d'IBM Networking Services par les entreprises sur une période de cinq ans. Le ROI est le rapport de la valeur actualisée nette (VAN) à l'investissement actualisé. Le délai d'amortissement est la durée entre l'investissement initial et le moment où les bénéfices cumulés sont égaux à celui-ci.

Le Tableau 4 présente l'analyse d'IDC des bénéfices actualisés moyens, de l'investissement actualisé et du retour sur investissement pour les clients d'IBM interrogés pour cette étude. IDC a calculé que, d'après les informations fournies par les entreprises interrogées, celles-ci vont investir un montant actualisé moyen de 26 976 dollars pour 100 utilisateurs sur cinq ans (18,2 millions de dollars par entreprise) dans IBM Networking Services. IDC estime que cet investissement procurera un bénéfice actualisé moyen de 113 708 dollars pour 100 utilisateurs sur cinq ans (76,5 millions de dollars par entreprise). Ces bénéfices et investissements donneraient lieu à un ROI moyen sur cinq ans de 322 % et à une période d'amortissement de 9,3 mois pour ces entreprises.

TABLEAU 4

Analyse du retour sur investissement (ROI) sur cinq ans		
	Par entreprise	Pour 100 utilisateurs
Bénéfice (actualisé)	76,5 millions de \$	113 708 \$
Investissement (actualisé)	18,2 millions de \$	26 976 \$
Valeur actualisée nette (VAN)	58,3 millions de \$	86 732 \$
Retour sur investissement (ROI)	322 %	322 %
Période d'amortissement	9,3 mois	9,3 mois
Taux d'actualisation	12 %	12 %

Source : IDC, 2016

Défis et opportunités

Opportunités

IBM Networking Services donne aux clients la possibilité de tirer parti des capacités d'autres divisions et ressources IBM pour fournir des offres de services complémentaires, notamment en matière de sécurité, de mobilité, d'hébergement et de services de cloud et gérés. IBM a également la possibilité d'examiner l'infrastructure d'un client d'une manière globale en incluant les moyens de calcul et stockage et les applications ainsi que leur impact sur le réseau à travers le monde et dans de nombreux marchés verticaux.

IBM présente une vaste panoplie de systèmes de mesure de la satisfaction et de programmes de fidélisation des clients. La compagnie développe aussi des offres de services spécialisés, telles que des services d'optimisation du réseau pour garantir en permanence la satisfaction des clients et l'état de préparation du réseau.

L'année dernière, IBM a entrepris sa propre transformation en réalignant et en réinvestissant les pratiques de ses propres services au sein du groupe GTS. Plus précisément, le groupe Networking Services a redéfini sa position dans le paysage du conseil et de l'intégration en matière de réseau. Il a renforcé ses principales offres d'infrastructure réseau autour des zones de croissance essentielles (réseau local, WLAN, WiFi, datacenter et Ethernet) et a investi dans de nouvelles technologies réseau telles que SDN, NFV et informatique hybride. En outre, IBM a étendu son domaine à de nouvelles offres différenciées telles que celles décrites précédemment (services gérés de réseau, SD-WAN et réseaux de fibre optique convergents) pour fournir aux clients des niveaux plus élevés d'automatisation et de flexibilité ainsi que la possibilité de gérer et d'optimiser leurs équipements réseau.

Défis

IBM a une envergure mondiale et a développé une gamme de services (conseil en réseau, services basés sur les projets et services gérés) pour soutenir les clients qui adoptent des initiatives orientées cloud et mobilité. Dans de récentes transitions stratégiques, IBM a continué à se concentrer sur le développement et l'extension de sa gamme de services tout en réduisant la mise en ce qui concerne le matériel réseau traditionnel. Parallèlement, IBM maintient dans le monde entier un vaste écosystème de partenaires qu'il utilisera pour répondre à la demande des clients. Jusqu'à présent, IBM était peu enclin à partager ses données de propriété intellectuelle avec ses partenaires pour soutenir les services. Une diversification dans des services de conseil peut s'avérer difficile, car IBM doit trouver un juste équilibre entre l'intérêt de bénéficier d'un réseau de partenaires et l'inconvénient de partager avec eux sa propriété intellectuelle, en particulier en matière d'initiatives réseau avancées telles que SDN et NFV.

Lorsque les clients cherchent à adapter leurs investissements technologiques aux résultats opérationnels, leur conseiller de confiance doit être capable de parler la même langue et de fournir des conseils appropriés. Fort heureusement, les capacités d'IBM permettent à l'entreprise de relever les défis pouvant être résolus grâce à la technologie. IBM Networking Services devra affiner son offre dans le développement d'indicateurs de performance clés (KPI) pour mesurer les investissements de réseau afin de prévoir les résultats de l'entreprise. Cela peut se révéler difficile dans de nombreux cas, car il est plus délicat de mesurer de tels KPI.

Résumé et conclusion

La transformation numérique sur la 3e plateforme crée un environnement dans lequel les entreprises doivent faire face à des exigences commerciales et technologiques qui ont des implications importantes sur le réseau. Les entreprises adoptent de plus en plus les

technologies de cloud, d'analyse de gros volumes de données, de médias sociaux et de mobilité pour suivre le rythme et rester dans la course. Dans ce contexte, la flexibilité du réseau devient essentielle.

Les vecteurs d'activité, les considérations commerciales et technologiques ainsi que les implications sur le réseau sont multiples et complexes. De nombreuses entreprises veulent adopter le changement, permettre l'innovation, être plus flexibles commercialement et améliorer l'efficacité opérationnelle, mais elles ne savent pas forcément comment procéder, en particulier en ce qui concerne la refonte de leurs architectures réseau et de leurs pratiques opérationnelles. Elles sont souvent aux prises avec des questions relatives à l'automatisation et à la virtualisation du réseau et au SDN et n'ont aucune certitude quant aux approches qui conviennent le mieux à leurs objectifs d'activité, leurs environnements applicatifs, leurs stratégies de cloud et leurs ressources.

IDC estime que les entreprises devront impérativement tirer parti de ressources de partenaires de confiance pour fournir les services techniques et l'expertise industrielle leur permettant de mettre stratégiquement en adéquation leurs exigences du réseau et leurs objectifs commerciaux. À cette fin, IDC a interrogé 10 clients d'IBM Networking Services pour illustrer et quantifier les bénéfices susceptibles d'être obtenus via un cabinet tiers de services professionnels. Les entreprises interrogées ont mis en avant les avantages suivants procurés par IBM Networking Services :

- » Amélioration de la productivité du personnel
- » Plus grande atténuation du risque et diminution des temps d'arrêt du réseau
- » Réduction du coût de l'infrastructure informatique
- » Amélioration de la productivité, de la flexibilité et de l'innovation
- » Augmentation du retour sur investissement moyen sur les projets informatiques

Cette étude IDC illustre clairement les avantages commerciaux et technologiques que les clients tirent de l'adoption d'IBM Networking Services. Les offres, méthodologies et outils d'IBM Networking Services ont été soigneusement mis au point autour de capacités de conseil, de services basés sur les projets et de services gérés pour adapter la technologie de réseau et de datacenter des clients à leurs besoins commerciaux. Grâce à l'investissement d'IBM en personnel, processus, technologie et méthodologie, IBM Networking Services peut différencier les clients par rapport à la concurrence, leur permettre d'innover et les aider à en tirer un bénéfice maximal.

Annexe

IDC a utilisé sa méthodologie standard de retour sur investissement pour ce projet. Cette méthodologie est fondée sur la collecte de données provenant d'utilisateurs actuels d'IBM Networking Services. À l'issue de ces entretiens, IDC effectue un traitement en trois étapes pour calculer le ROI et le délai d'amortissement :

- » Mesurer les économies issues de la réduction des coûts informatiques (personnel, matériel, logiciel, maintenance et support informatique), de l'augmentation de la productivité des utilisateurs et de l'amélioration des revenus sur la durée du déploiement.
- » Déterminer les investissements réalisés pour déployer la solution et intégrer les coûts associés relatifs à la migration, à la formation et au support.
- » Projeter les coûts et les économies sur une période de cinq ans et calculer le délai de rentabilité et d'amortissement de l'investissement pour la solution déployée.

IDC fonde ses calculs de délai d'amortissement et de ROI sur un certain nombre d'hypothèses résumées ci-après :

- » On multiplie les valeurs de durée par le coût salarial (salaire + 28 % pour bénéfices et frais généraux) pour quantifier les économies issues de l'amélioration de l'efficacité et de la productivité.
- » On obtient les valeurs de temps d'arrêt en multipliant le nombre d'heures d'arrêt par le nombre d'utilisateurs touchés.
- » On quantifie l'impact des arrêts non planifiés pour ce qui est de la baisse de productivité des utilisateurs et du manque à gagner.
- » On obtient la perte de productivité en multipliant le temps d'arrêt par le coût salarial.
- » On obtient le manque à gagner en multipliant le temps d'arrêt par le chiffre d'affaires moyen généré par heure.
- » On calcule la valeur actualisée nette des économies sur cinq ans en soustrayant le montant qui aurait été réalisé en investissant la somme initiale dans un instrument financier ayant un rendement de 12 % pour tenir compte du coût des occasions manquées qui auraient pu être réalisées avec ce capital. Cette méthode tient compte à la fois du taux d'intérêt et du taux de rendement présumés.

Étant donné que chaque heure d'arrêt n'équivaut pas à une heure perdue de productivité ou de génération de chiffre d'affaires, IDC n'affecte qu'une fraction du résultat aux économies. Dans le cadre de notre évaluation, nous avons demandé à chaque entreprise d'indiquer la fraction des heures de temps d'arrêt à utiliser dans le calcul des gains de productivité et de réduction des pertes de revenus. IDC applique ensuite ce taux au chiffre d'affaires.

En outre, étant donné que les solutions informatiques nécessitent une période de déploiement, tous les bénéfices de la solution ne sont pas disponibles lors du déploiement. Pour tenir compte de cette réalité, IDC a calculé les bénéfices mois par mois de façon proportionnelle, puis a retranché le temps de déploiement des économies de la première année.

Remarque : tous les chiffres présentés dans ce document ont été arrondis.

Siège mondial d'IDC

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 de document proposé doit accompagner toute demande. IDC se réserve le droit de refuser un usage externe pour quelque raison que ce soit.

Copyright 2016 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite.

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.