

Total Economic Impact™ d'IBM Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana

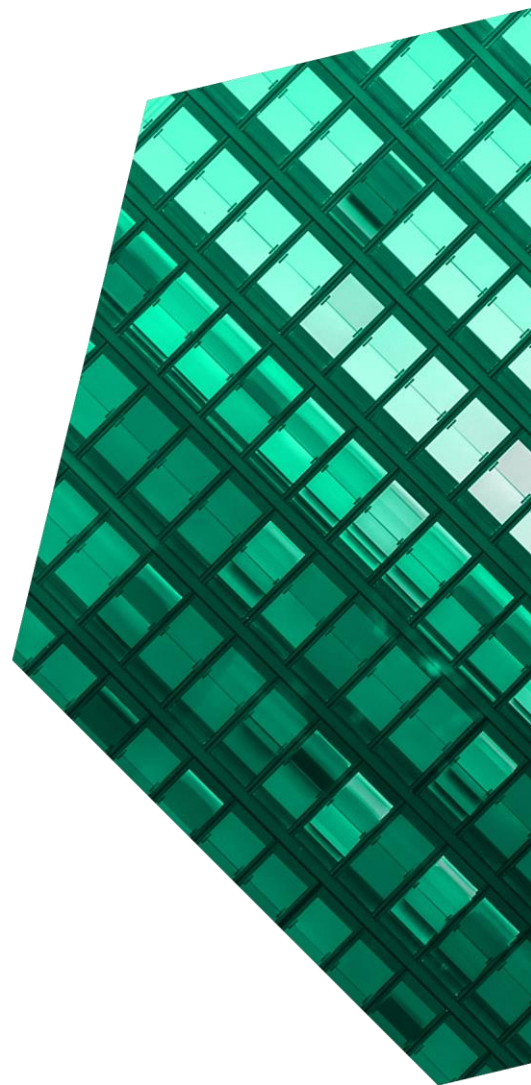
Économies et bénéfices pour l'activité de l'entreprise
générés par IBM Cloud Pak for Watson AIOps avec
Instana

JUILLET 2021

Sommaire

Équipe de consultants : Connor Maguire
Isabel Carey

Synthèse	1
Le parcours client avec IBM Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana	5
Principaux défis	5
Entreprise de référence.....	6
Analyse des bénéfices	7
Économies sur la gestion des incidents	7
Réduction des coûts d'investissement des faux positifs.....	10
Retrait des anciennes solutions	11
Augmentation des revenus grâce à la réduction des temps d'arrêt non planifiés	12
Amélioration de la visibilité sur les applications ...	14
Bénéfices non quantifiés	15
Flexibilité.....	16
Analyse des coûts	17
Coûts des abonnements et des services	17
Coûts de planification et de mise en œuvre	18
Coûts de formation et de gestion	19
Bilan financier	20
Annexe A : Total Economic Impact	21
Annexe B : Notes de bas de page	22



À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting propose des services de conseil indépendants et objectifs, basés sur un travail de recherche, pour aider les dirigeants à réussir dans leur entreprise. Pour en savoir plus, rendez-vous sur forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction sans autorisation préalable est strictement interdite. Les informations fournies s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions exprimées reflètent notre jugement à la date de publication du document et sont susceptibles de changer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Synthèse

Alors que les entreprises continuent d'investir massivement dans des applications cloud et sur site, elles ont de plus en plus besoin de garantir la performance de ces investissements. IBM Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana offre aux utilisateurs la possibilité de réduire le nombre d'alertes sur les applications auxquelles ils sont confrontés, de retirer les anciennes solutions logicielles, de limiter les temps d'arrêt non planifiés et d'atténuer les effets des bogues sur leurs flux de développement d'applications.

La modernisation de l'infrastructure applicative d'entreprise a amené les décideurs informatiques à passer des flux de travail traditionnels de surveillance des performances des applications et de réponse à des flux qui privilégient la facilité d'utilisation et garantissent des performances optimales des applications. Auparavant, les entreprises s'appuyaient sur des solutions qui ne pouvaient pas établir de liens entre l'expérience des utilisateurs dans une application et les informations fournies par les solutions de surveillance. IBM Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana fournit aux entreprises une plateforme cohérente qui automatise la surveillance et la réponse aux incidents liés aux applications afin de garantir une expérience utilisateur de haute qualité.

IBM a chargé Forrester Consulting de conduire une étude Total Economic Impact™ (TEI) afin d'examiner le retour sur investissement (ROI) potentiel que les entreprises peuvent réaliser en déployant [IBM Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana](#)¹. Cette étude a pour but de fournir aux lecteurs un cadre de référence qui leur permet d'évaluer l'impact financier potentiel de l'utilisation de Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana dans leur entreprise.

Pour mieux comprendre les avantages, les coûts et les risques associés à cet investissement, Forrester a interrogé quatre clients qui utilisent déjà IBM Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana. Pour les besoins de cette étude, Forrester a regroupé les expériences des clients interrogés et a combiné les résultats en une seule [entreprise de référence](#).

STATISTIQUES CLÉS



Retour sur investissement
(ROI)

216 %



Valeur actuelle nette
(VAN)

2,43M USD

Avant d'utiliser Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana, les clients utilisaient une série de solutions ponctuelles destinées à améliorer la surveillance des applications et la correction des incidents. Cependant, ces solutions créaient souvent des flux de travail extrêmement manuels et des arriérés de travail de réponse aux incidents, et fournissaient un aperçu limité des causes profondes des problèmes d'application.

Après l'investissement dans Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana, les clients ont réduit le nombre d'incidents subis par les applications, augmenté le temps de fonctionnement des applications critiques et obtenu un meilleur aperçu de la performance des applications, permettant ainsi des flux de travail de développement plus efficaces.



Réduction du MTTR de :

50 %

PRINCIPALES CONCLUSIONS

Bénéfices quantifiés. Les bénéfices quantifiés en valeur actuelle (VA) ajustés en fonction des risques incluent les suivants :

- **Réduction de 50 % du nombre d'incidents subis par les clients.** Cloud Pak for Watson AIOps a permis aux entreprises d'automatiser certains aspects de leurs flux de travail de réponse aux incidents. Cela réduit le nombre d'incidents rencontrés par les applications ainsi que le temps que les employés passent à remédier à ces incidents. En outre, la visibilité accrue sur la cause profonde des incidents liés aux applications permet aux clients de réaffecter les employés auparavant nécessaires pour effectuer l'analyse de la cause profonde. Ces gains d'efficacité ont permis de réaliser 2 millions USD d'économies au cours de la période analysée.
- **Élimination de 80 % du temps consacré à remédier aux incidents faux positifs.** Les utilisateurs de Cloud Pak for Watson AIOps ont pu construire des flux de travail automatisés capables de détecter rapidement la validité des incidents. Cela permet aux utilisateurs d'éviter de consacrer du temps à l'investigation d'incidents

faux positifs qui étaient signalés par les anciennes solutions. Sur la période analysée, cela conduit à des économies de 623 000 USD.

- **La possibilité pour les clients de consolider les fournisseurs de logiciels a permis de réduire les coûts de 50 %.** Les entreprises interrogées s'appuyaient sur une série de solutions ponctuelles et de flux de travail maison pour améliorer leur réponse aux incidents et leurs flux de travail de surveillance des applications. L'investissement dans Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana a permis aux décideurs interrogés de réduire leurs dépenses pour ces solutions et d'économiser 528 000 USD par an.
- **La réduction des temps d'arrêt non planifiés des applications a augmenté de 15 % la disponibilité des applications génératrices de revenus.** Avec les systèmes existants, les personnes interrogées ont souvent connu des temps d'arrêt non planifiés. Lorsque les applications concernées faisaient partie intégrante de la génération de revenus, cela pouvait s'avérer très coûteux. Cloud Pak for Watson AIOps permet aux clients d'éviter ces périodes d'arrêt, ce qui se traduit par un chiffre d'affaires supplémentaire de 178 000 USD généré par les applications orientées client.

« Avec Instana, vous n'êtes plus interrompu par des problèmes plusieurs fois par semaine. Nous sommes passés à un état plus proactif où, si nous voyons quelque chose qui va mal, nous pouvons y remédier immédiatement. »

— Architecte d'applications, marketing

- **Une meilleure visibilité sur les performances des applications a permis de réduire de 75 % le temps nécessaire à la résolution des problèmes.** Les entreprises qui ont utilisé Instana ont pu améliorer leurs flux de travail de surveillance de la performance des applications, réduisant ainsi le temps passé à déboguer les applications. Cela a conduit à une économie supplémentaire de 186 000 USD au cours de la période analysée.

Bénéfices non quantifiés. Les bénéfices non quantifiés dans le cadre de cette étude sont les suivants :

- **Éviter les incidents de manière proactive.** Les utilisateurs de Cloud Pak for Watson AIOps ont constaté qu'en utilisant les capacités d'apprentissage automatique de la plateforme, ils pouvaient éviter certains incidents de manière proactive, ce qui leur permettait de réaffecter des ressources à des objectifs commerciaux plus urgents.
- **Réduire les risques organisationnels.** L'utilisation des capacités de la plateforme Cloud Pak for Watson AIOps a permis aux clients de réduire considérablement leur profil de risque. Éviter les pannes non planifiées réduit les risques dans l'ensemble de l'entreprise, qu'il s'agisse de la perte potentielle de clients ou de problèmes nuisibles à l'image de marque.

Coûts. Les coûts en VA ajustés en fonction des risques sont les suivants :

- **Coûts des abonnements et des services.** Les personnes interrogées ont déclaré que leurs entreprises payaient une redevance annuelle pour l'utilisation de Cloud Pak for Watson AIOps avec les plateformes Instana. Certaines personnes interrogées ont également investi dans des services professionnels pour améliorer leurs processus de déploiement.

- **Coûts de planification et de mise en œuvre.** Les entreprises interrogées ont consacré du temps et des ressources pour mettre en œuvre Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana au sein de leur entreprise.
- **Coûts de formation et de gestion.** Les entreprises ont également consacré du temps à la formation des utilisateurs sur les fonctionnalités des plateformes. En plus du coût de la mise en œuvre et de la formation, les entreprises interrogées ont affecté des personnes à la gestion des opérations quotidiennes des plateformes.

Les entretiens clients et l'analyse financière ont montré que l'entreprise de référence réalise 3,56 millions d'USD de bénéfices sur trois ans pour des coûts de 1,13 million d'USD, ce qui représente une valeur actuelle nette (VAN) de 2,43 millions d'USD et un ROI de 216 %.



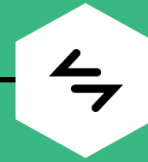
ROI
216 %



BÉNÉFICES EN VA
3,56M USD

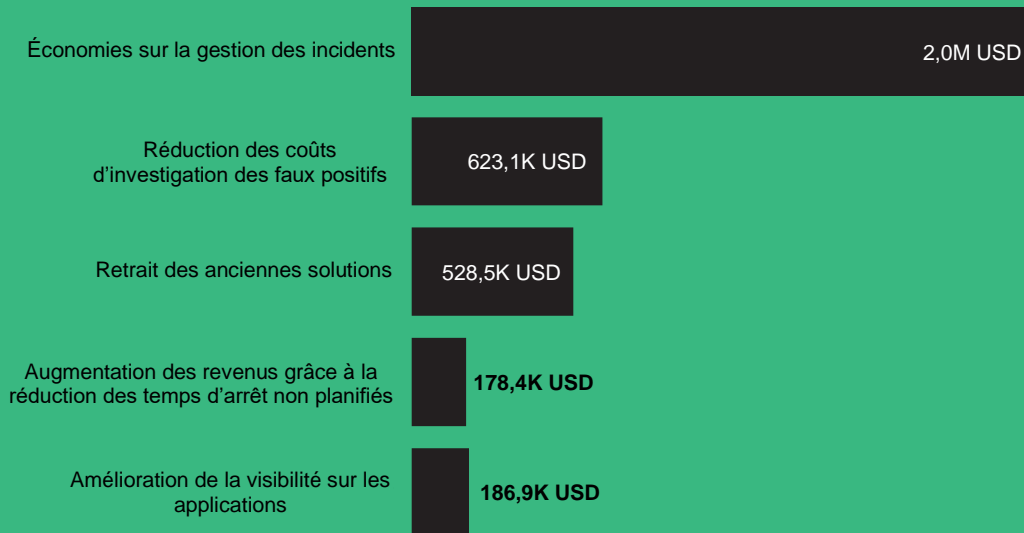


VAN
2,43M USD



DÉLAI DE
RÉCUPÉRATION
< 6 mois

Bénéfices (sur trois ans)



CADRE DE REFERENCE ET METHODOLOGIE TEI

À partir des informations collectées lors de ces entretiens, Forrester a créé un cadre de référence Total Economic Impact™ pour les entreprises qui envisagent d'investir dans IBM Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana.

Ce cadre de référence sert à identifier les coûts, les bénéfices, la flexibilité et les facteurs de risque qui influent sur la décision d'investissement. Forrester a utilisé une approche en plusieurs étapes pour évaluer l'impact que Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana peut avoir sur une entreprise.

COMMUNICATIONS

Les lecteurs doivent être avisés de ce qui suit :

L'étude est commandée par IBM et réalisée par Forrester Consulting. Il ne s'agit pas d'une analyse concurrentielle.

Forrester n'établit aucun postulat concernant le retour sur investissement que d'autres entreprises pourraient enregistrer. Forrester recommande vivement aux lecteurs d'utiliser leurs propres estimations dans les limites du cadre de référence fourni dans l'étude pour déterminer la pertinence d'investir dans Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana.

IBM a relu l'étude et fourni des commentaires à Forrester, mais Forrester garde le contrôle éditorial de l'étude et de ses conclusions et n'accepte pas de modifications de l'étude qui contrediraient les conclusions de Forrester ou occulteraient le propos de l'étude.

IBM a fourni les noms des clients pour les entretiens, mais n'y a pas pris part.



DILIGENCE RAISONNABLE

Entretien avec les parties prenantes d'IBM et les analystes de Forrester pour recueillir des données relatives à Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana.



ENTRETIENS AVEC DES CLIENTS

Enquête auprès de quatre décideurs d'entreprises qui utilisent Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana pour obtenir des données concernant les coûts, les bénéfices et les risques.



ENTREPRISE DE RÉFÉRENCE

Nous avons modélisé une entreprise de référence d'après les caractéristiques des entreprises interrogées.



CADRE DE RÉFÉRENCE DU MODÈLE FINANCIER

Nous avons créé un modèle financier représentatif des entretiens à l'aide de la méthodologie TEI, et avons ajusté ce modèle en fonction des risques sur la base des problèmes et des préoccupations des entreprises interrogées.



ÉTUDE DE CAS

Nous avons utilisé quatre éléments fondamentaux du TEI pour modéliser l'impact de l'investissement : bénéfices, coûts, flexibilité et risques. Compte tenu de la sophistication croissante des analyses du ROI concernant les investissements informatiques, la méthodologie TEI de Forrester offre un panorama complet de l'impact économique total des décisions d'achat. Veuillez vous reporter à l'Annexe A pour en savoir plus sur la méthodologie TEI.

Le parcours client avec IBM Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana

Facteurs conduisant à l'investissement dans Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana

Entreprises interrogées				
Secteur d'activité	Région	Poste	Chiffre d'affaires annuel	Nombre total d'applications surveillées par IBM
Secteur des voyages	Siège dans la zone EMEA	Directeur des opérations informatiques	200M USD	1 600
Services aux entreprises	Siège aux États-Unis	Directeur de la technologie	3 milliards USD	10 000
Marketing	Siège aux États-Unis	Architecte d'applications	100M USD	50
Santé	Siège aux États-Unis	Directeur de l'informatique	45 milliards d'USD	60

PRINCIPAUX DEFIS

Avant d'investir dans Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana, les entreprises interrogées s'appuyaient sur une combinaison de solutions maison et de fournisseurs disparates pour surveiller la performance des applications et la résolution des incidents. Les entreprises interrogées ont été confrontées à des défis communs, notamment :

- **Désir d'accroître l'agilité.** Les anciennes solutions de gestion et de réponse aux incidents étaient souvent lentes et limitaient les capacités des utilisateurs à identifier de manière proactive les problèmes de leurs applications. Les décideurs interrogés ont déclaré qu'ils étaient bloqués dans un état réactif perpétuel en raison de leur incapacité à identifier et à répondre rapidement aux problèmes. Un architecte d'applications d'une société de marketing a partagé son point de vue : « Avec nos anciens fournisseurs, nous étions tellement embourbés dans les alertes que notre seule option était d'être dans un état réactif permanent. Nous avons besoin d'une solution qui puisse nous aider à trouver rapidement les erreurs et à déterminer quand les choses allaient mal avant qu'elles ne tombent effectivement en panne. »

- **Besoin de réduire les dépenses liées à la gestion des incidents.** Les décideurs interrogés ont tous eu du mal à maîtriser le coût de la gestion des incidents. Qu'il s'agisse de fournisseurs coûteux ou de flux de travail fastidieux, ils avaient tous besoin d'une solution qui les aide à réduire le coût d'un incident sur une application.

Le directeur informatique du secteur de la santé a déclaré : « En fin de compte, nous devons réduire le montant que nous dépensions pour la gestion des incidents. Nous avons cherché un fournisseur qui pourrait nous aider à réduire certains coûts que nous avons en termes de rotation de notre solution, afin que nous puissions concentrer les employés impliqués sur d'autres activités. »

- **Besoin d'accroître la visibilité sur l'infrastructure applicative.** Tous les décideurs interrogés ont été mis au défi d'améliorer la visibilité sur leur infrastructure applicative. « Je dirais que, de temps en temps, des bogues apparaissaient dans nos applications et qu'il était souvent difficile de les retrouver. Il fallait passer des heures à parcourir les journaux d'application pour trouver le petit élément d'information que l'on cherchait », a déclaré l'architecte d'applications d'une société de marketing.

La visibilité limitée sur les performances des applications créait des flux de travail très manuels qui limitaient la productivité des développeurs.

« IBM nous aide à remédier aux changements. Elle nous aide à identifier quand quelqu'un fait un changement dans son infrastructure qui n'a pas été coordonné par le contrôle des changements, qui n'a pas été communiqué à tous ses pairs... parce qu'il y a bien une raison pour laquelle nous avons un contrôle des changements... afin que nous estimions l'impact si quelque chose tombe en panne. »

Directeur du service informatique, soins de santé

ENTREPRISE DE REFERENCE

À partir des entretiens, Forrester a établi un cadre de référence TEI, une entreprise de référence et une analyse de son ROI qui illustre les domaines affectés sur le plan financier. L'entreprise de référence est représentative des quatre entreprises interrogées par Forrester. Elle est utilisée pour présenter l'analyse financière sous forme agrégée dans la section suivante. L'entreprise de référence présente les caractéristiques suivantes :

Description de l'entreprise de référence.

L'entreprise de référence est une multinationale dont le chiffre d'affaires atteint plusieurs milliards de dollars et qui compte environ 40 000 employés. L'entreprise consacre spécifiquement 20 employés des opérations informatiques et ingénieurs logiciels à son équipe de réponse aux incidents. Avant d'investir dans IBM Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana,

l'entreprise de référence s'appuyait sur une combinaison de solutions internes et ponctuelles destinées à faciliter la gestion des incidents et l'analyse des causes profondes. Les employés de l'équipe de réponse aux incidents de l'entreprise de référence passaient beaucoup de temps à gérer un flux constant d'incidents dont l'investigation nécessitait des flux de travail très manuels. En moyenne, l'entreprise enquête sur 300 incidents par an. De plus, l'entreprise de référence rencontre fréquemment des périodes d'arrêt de ses applications critiques, y compris des applications génératrices de revenus.

Caractéristiques du déploiement. L'entreprise de référence transfère sa gestion des incidents liés aux applications à Cloud Pak for Watson AIOps. En outre, l'entreprise de référence transfère la surveillance des applications des anciens fournisseurs à Instana. Les principaux objectifs de l'entreprise de référence sont de limiter le nombre d'incidents sur lesquels son équipe de réponse aux incidents doit enquêter et de réduire les périodes d'arrêt des applications critiques pour l'entreprise. L'entreprise de référence déploie les capacités de surveillance de Cloud Pak for Watson AIOps sur 200 applications. Pour cette analyse, nous définissons une application comme un ensemble de composants fournissant une fonctionnalité métier qui peut être utilisée en interne, en externe ou avec d'autres applications métier.

Hypothèses clés

- **200 applications au sein de l'entreprise**
- **300 incidents par an**
- **20 ETP dédiés à l'équipe de réponse aux incidents**

Analyse des bénéfices

■ Données sur les bénéfices quantifiés appliquées à l'entreprise de référence

Total des bénéfices						
Réf.	Bénéfice	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Atr	Économies sur la gestion des incidents	821 628 USD	821 628 USD	821 628 USD	2 464 884 USD	2 043 26 USD
Btr	Réduction des coûts d'investigation des faux positifs	250 560 USD	250 560 USD	250 560 USD	751 680 USD	623 106 USD
Ctr	Retrait des anciennes solutions	212 500 USD	212 500 USD	212 500 USD	637 500 USD	528 456 USD
Dtr	Augmentation des revenus grâce à la réduction des temps d'arrêt non planifiés	71 719 USD	71 719 USD	71 719 USD	215 157 USD	178 354 USD
Etr	Amélioration de la visibilité sur les applications	75 168 USD	75 168 USD	75 168 USD	225 504 USD	186 932 USD
	Total des bénéfices (ajusté en fonction des risques)	1 431 575 USD	1 431 575 USD	1 431 575 USD	4 294 725 USD	3 560 115 USD

ÉCONOMIES SUR LA GESTION DES INCIDENTS

Preuves et données. Les décideurs interrogés ont déclaré que dans l'état actuel des choses, les équipes de réponse aux incidents étaient constamment dépassées par le nombre d'incidents générés quotidiennement par les applications. Les employés n'avaient que peu ou pas de moyens de gérer ou de hiérarchiser les événements, ce qui les amenait souvent à passer beaucoup de temps à enquêter sur des événements mineurs alors que des problèmes plus critiques affectaient leurs applications. Comme l'a noté un directeur technique dans le secteur des services aux entreprises :

« Quelques jours avant que nous ne mettions en œuvre Cloud Pak for Watson AIOps, nos applications critiques pouvaient être hors service pendant des heures. Nous essayions de hiérarchiser la priorité des incidents, mais nous n'avions qu'un aperçu limité de la cause des problèmes. Les applications [pouvaient] être hors service pendant des heures pendant que nous essayions de déterminer la cause du problème. »

En outre, la résolution de ces nombreux incidents nécessitait souvent un travail manuel important. Les

employés passaient beaucoup de temps à effectuer des tâches d'analyse des causes profondes avant même de pouvoir commencer à résoudre les problèmes qu'ils découvraient. Ils étaient donc débordés et surchargés de travail. Les entreprises interrogées recherchaient une solution qui puisse les aider à la fois à faire face au nombre d'incidents sur lesquels elles devaient enquêter quotidiennement et à réduire le temps nécessaire pour y remédier.

Les personnes interrogées ont déclaré que l'utilisation d'IBM Cloud Pak for Watson AIOps a permis à leurs entreprises de gagner en efficacité tout au long de leur processus de gestion des incidents. Les utilisateurs ont pu utiliser Watson AIOps pour automatiser certaines parties de leur processus de réponse aux incidents, ce qui a permis aux entreprises interrogées de réduire le nombre total d'incidents sur lesquels leurs employés ont enquêté. « Avant d'utiliser Cloud Pak for Watson AIOps, des incidents apparaissaient tous les jours. Maintenant, nous ne connaissons vraiment des arrêts d'applications que lors des périodes de maintenance planifiée », a partagé le directeur technique d'une entreprise de services aux entreprises.

En outre, Cloud Pak for Watson AIOps offre aux entreprises une capacité accrue à effectuer rapidement une analyse des causes profondes, ce qui réduit le temps moyen pour remédier (MTTR) à un incident. Un directeur technique dans le secteur des services aux entreprises a fait remarquer : « Nous pouvons également exploiter les tâches manuelles. Nous pouvons identifier les opportunités les plus faciles à saisir, là où nous faisons beaucoup de travail manuel. Nous utilisons Watson AIOps pour identifier les opportunités d'automatisation de la réponse aux incidents. Quelle que soit la solution que nous utilisions auparavant, IBM a automatisé les tâches répétitives. » La réduction du MTTR permet également aux entreprises interrogées de réduire le nombre d'employés nécessaires pour effectuer les tâches de réponse aux incidents. Les employés peuvent être réaffectés à d'autres activités commerciales plus urgentes.

Modélisation et hypothèses. Pour le modèle financier, Forrester émet les hypothèses suivantes :

- Avant d'investir dans IBM Cloud Pak for Watson AIOps, l'entreprise de référence a connu 225 incidents critiques dans son environnement d'applications. L'entreprise de référence consacrait une équipe de 20 personnes à l'analyse des causes profondes et à la réponse aux incidents. En général, la résolution de ces événements prenait en moyenne 4 heures.
- La visibilité accrue sur la cause profonde des incidents et l'automatisation de la réponse aux incidents permettent à l'entreprise de référence de hiérarchiser facilement les incidents et de réduire de 50 % le nombre d'incidents critiques examinés.
- L'automatisation de la réponse aux incidents permet à l'entreprise de référence de réduire considérablement le temps nécessaire pour analyser un incident et remédier à ses effets. Avec IBM Cloud Pak for Watson AIOps, l'entreprise de référence réduit de 2 heures le

temps nécessaire à l'exécution des tâches d'investigation et de réponse.

- La réduction du nombre d'incidents examinés et du temps nécessaire pour remédier à ces incidents permet à l'entreprise de référence de réaffecter des ressources à d'autres activités de l'entreprise. L'entreprise de référence réduit le nombre de ressources impliquées dans ces flux de travail de 20 à 10.
- Le salaire horaire moyen toutes charges comprises des employés impliqués dans ces projets est de 58 USD.

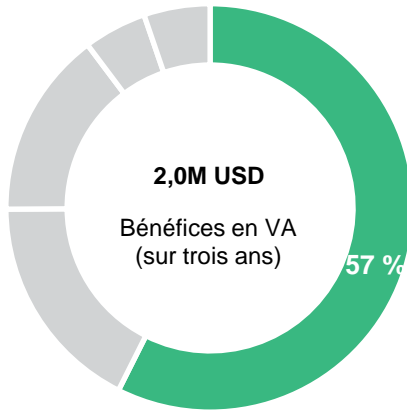
« Pour l'analyse des causes profondes, le gain de temps a été réduit à presque rien, car la grande majorité des cas sont corrigés automatiquement. Et dans les seuls cas où des personnes doivent s'impliquer, cela ne prend que quelques minutes au lieu de plusieurs heures. »

Directeur technique, services aux entreprises

Risques. Les risques suivants peuvent affecter cette catégorie de bénéfices :

- Ce bénéfice variera en fonction du nombre d'applications surveillées avec Cloud Pak for Watson AIOps et du nombre d'incidents que ces applications produisent.
- Les flux de travail traditionnels établis affecteront le nombre de personnes impliquées dans la réponse aux incidents, ainsi que le temps nécessaire à la résolution de ces derniers.

- Le salaire horaire des employés dépend des personnes concernées, ainsi que des variations régionales et verticales.



Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 10 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 2 043 267 USD sur trois ans.

Économies sur la gestion des incidents

Réf.	Mesure	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
A1	Nombre d'incidents liés aux applications survenus avant l'utilisation de Watson AIOps	Hypothèse	225	225	225
A2	Temps consacré à l'analyse des causes profondes avant l'utilisation de Watson AIOps (heures)	Entretiens	4	4	4
A3	Employés impliqués dans la gestion des incidents avant l'utilisation de Watson AIOps	Hypothèse	20	20	20
A4	Délai pour remédier aux incidents avant d'investir dans Watson AIOps	$A1 * A2 * A3$	18 000	18 000	18 000
A5	Nombre d'incidents liés aux applications avec Watson AIOps	Entretiens	113	113	113
A6	Temps consacré à l'analyse des causes profondes avec Watson AIOps (heures)	Entretiens	2	2	2
A7	Employés impliqués dans la gestion des incidents avec Watson AIOps	Entretiens	10	10	10
A8	Délai pour remédier aux incidents avec Watson AIOps	$A5 * A6 * A7$	2 260	2 260	2 260
A9	Salaire horaire moyen des employés impliqués dans la gestion des incidents	Payscale.com	58 USD	58 USD	58 USD
At	Économies sur la gestion des incidents	$(A4 - A8) * A9$	912 920 USD	912 920 USD	912 920 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓10 %			
Atr	Économies sur la gestion des incidents (ajustées pour risques)		821 628 USD	821 628 USD	821 628 USD
Total sur trois ans : 2 464 884 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 2 043 267 USD		

REDUCTION DES COÛTS D'INVESTIGATION DES FAUX POSITIFS

Preuves et données. En plus d'automatiser la réponse aux incidents, Cloud Pak for Watson AIOps réduit également le nombre de faux positifs sur lesquels les entreprises enquêtent. Les personnes interrogées ont noté que Cloud Pak for Watson AIOps leur a donné une visibilité accrue sur l'origine des incidents et a permis aux utilisateurs de filtrer les faux positifs. Cette fonctionnalité n'était pas disponible avec les systèmes existants. Les équipes de réponse aux incidents ont été contraintes d'enquêter de manière approfondie sur chaque incident critique avant d'apprendre qu'il s'agissait d'un faux positif, comme l'a fait remarquer un directeur technique de services aux entreprises. « Avant d'adopter Watson AIOps, je dirais que nous avions probablement 50 % de faux positifs. Cela varie selon l'application et la verticale, mais il s'agissait littéralement de centaines de faux positifs. »

Les fonctionnalités d'automatisation des incidents de Cloud Pak for Watson AIOps ont permis aux entreprises interrogées d'éviter de devoir enquêter sur tous les incidents. IBM Cloud Pak for Watson AIOps a permis aux utilisateurs d'automatiser les tâches de prospection et d'hygiène des applications, faisant passer le flux de travail de réactif à proactif et réduisant le nombre d'incidents de faux positifs qui font l'objet d'une enquête. « Cela nous permet d'avoir une meilleure idée de tous les événements de groupe et des anomalies afin d'exclure les faux positifs. Cela nous aide également à avoir une meilleure idée de la manière d'éviter les incidents de manière proactive. » (Directeur technique, services aux entreprises)

Modélisation et hypothèses. Pour le modèle financier, Forrester émet les hypothèses suivantes :

- Dans son environnement existant, l'entreprise de référence a enquêté sur 75 incidents qui sont classés comme faux positifs. Cela représente

25 % du nombre total d'incidents examinés chaque année.

- Chaque événement de faux positif a nécessité une enquête et une analyse complètes pour être résolu. Comme indiqué dans le bénéfice précédent, une équipe de 20 personnes a dû passer 4 heures à enquêter sur ces incidents.
- L'automatisation et la catégorisation des incidents ont permis à ces équipes de réduire de 80 % l'effort de découverte et d'investigation d'un faux positif.
- Le salaire horaire des personnes impliquées dans ces flux de travail est de 58 USD.

Risques. Les risques suivants peuvent affecter cette catégorie de bénéfices :

- Le nombre de faux positifs examinés et le temps nécessaire pour enquêter sur chaque incident varient selon les entreprises.
- Le salaire horaire des employés dépend des personnes concernées, ainsi que des variations régionales et verticales.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 10 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle ajustée en fonction des risques de 623 106 USD sur trois ans.

« Nous pouvons surveiller nos applications à l'aide d'un grand nombre de paramètres et réduire à presque rien le temps que nous consacrons à l'investigation de ces incidents, car la grande majorité des cas sont corrigés automatiquement. »
Directeur technique, services aux entreprises

Réduction des coûts d'investigation des faux positifs

Réf.	Mesure	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
B1	Faux positifs examinés avant l'utilisation	Hypothèse	75	75	75
B2	Temps consacré aux enquêtes sur les faux positifs	Entretiens	4	4	4
B3	Employés impliqués dans la gestion des incidents avant l'utilisation de Watson AIOps	Hypothèse	20	20	20
B4	Temps consacré à l'investigation des faux positifs avant l'utilisation de Watson AIOps (heures)	$B1*B2*B3$	6 000	6 000	6 000
B5	Réduction des faux positifs avec Watson AIOps	Entretiens	80 %	80 %	80 %
B6	Salaire horaire moyen des employés impliqués dans la gestion des incidents	Payscale.com	58 USD	58 USD	58 USD
Bt	Réduction des coûts d'investigation des faux positifs	$B4*B5*B6$	278 400 USD	278 400 USD	278 400 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓10 %			
Btr	Réduction des coûts d'investigation des faux positifs (ajustés en fonction des risques)		250 560 USD	250 560 USD	250 560 USD
Total sur trois ans : 751 680 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 623 106 USD		

RETRAIT DES ANCIENNES SOLUTIONS

Preuves et données. Dans leur ancien environnement, les entreprises interrogées s'appuyaient sur un ensemble de solutions ponctuelles disparates et de flux de travail maison pour la résolution des incidents et le contrôle des performances des applications. Cela entraînait souvent un manque de cohésion entre les équipes d'exploitation informatique, conduisant à un remaniement et à un allongement des délais de résolution des problèmes liés aux applications.

IBM Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana offre aux utilisateurs une solution cohérente qui peut être utilisée dans tous les aspects de la surveillance des applications, de l'investigation des incidents et de la remédiation. Cela a permis aux entreprises interrogées de réduire leurs dépenses auprès d'autres fournisseurs et de réduire les efforts internes pour accomplir ces tâches en dehors de Watson AIOps ou Instana.

Le directeur technique d'une entreprise de services aux entreprises a déclaré : « Avec Watson AIOps, nous n'avons plus besoin de bon nombre de nos anciennes solutions. IBM Cloud Pak for Watson AIOps crée automatiquement une salle de crise virtuelle pour nous. Il fait beaucoup d'ingénierie de la fiabilité du site, comme une alarme incendie. Il notifie toutes les équipes respectives que quelque chose s'est produit, crée automatiquement un rayon d'explosion pour ceux qui sont affectés par l'incident, puis notifie les équipes relatives de l'impact potentiel qui doit être exploré. »

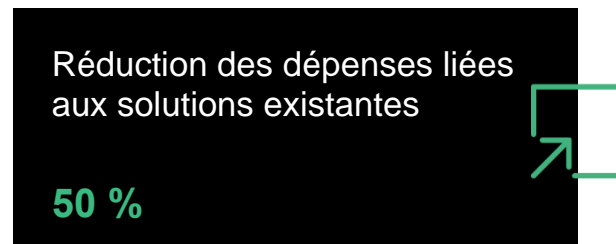
Modélisation et hypothèses. Pour le modèle financier, Forrester émet les hypothèses suivantes :

- Avant d'investir dans Cloud Pak for Watson AIOps, l'entreprise de référence investissait 500 000 USD par an dans des solutions de surveillance de la performance des applications et d'investigation/résolution des incidents. Cela représente également l'effort consacré à la maintenance des solutions maison.

- Les fonctionnalités fournies par Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana permettent à l'entreprise de référence de réduire de 50 % son investissement dans ces autres solutions.

Risques. Le coût des solutions de surveillance existantes varie en fonction du nombre de solutions utilisées par une entreprise et des flux de travail internes établis.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 15 %, et a ainsi obtenu une VA totale ajustée en fonction des risques de 528 456 USD sur trois ans.



Retrait des anciennes solutions					
Réf.	Mesure	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
C1	Coût des anciennes solutions de surveillance des applications	Hypothèse	500 000 USD	500 000 USD	500 000 USD
C2	Réduction des dépenses avec Watson AIOps	Entretiens	50 %	50 %	50 %
Ct	Retrait des anciennes solutions	C1*C2	250 000 USD	250 000 USD	250 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Ctr	Retrait des anciennes solutions (ajusté en fonction des risques)		212 500 USD	212 500 USD	212 500 USD
Total sur trois ans : 637 500 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 528 456 USD		

AUGMENTATION DES REVENUS GRACE A LA REDUCTION DES TEMPS D'ARRÊT NON PLANIFIES

Preuves et données. Toutes les entreprises interrogées ont dû faire face à des périodes d'arrêt non planifiées dans leurs environnements d'applications. Ces périodes peuvent s'avérer coûteuses, tant en termes de perte de temps pour les employés que de revenus potentiels pour les entreprises. La plupart des entreprises interrogées ont déployé une application orientée client, chargée de générer des revenus pour l'entreprise. Les périodes de temps d'arrêt non planifiées peuvent s'avérer extrêmement coûteuses pour l'entreprise, car elles limitent les opportunités de revenus à court terme et peuvent affecter la durée de vie des clients à long terme. « Les temps d'arrêt non planifiés ont un

impact très important, car nos opérations se font exclusivement sur ces applications. Et donc, lorsque nous avons des temps d'arrêt, cela a un impact négatif sur l'expérience de nos clients et, en fin de compte, sur nos résultats », a déclaré un directeur informatique dans le secteur des soins de santé.

Cloud Pak for Watson AIOps et Instana aident les utilisateurs à éviter la perte de revenus due à des temps d'arrêt non planifiés en offrant une meilleure visibilité sur les performances des applications et une surveillance proactive. Le directeur de l'informatique dans le secteur des soins de santé a fait remarquer : « Watson AIOps nous permet d'effectuer une surveillance plus proactive. En soi, cela nous a permis de mieux maîtriser les temps d'arrêt. Nous ne nous contentons pas d'attendre que quelque chose nous arrive. »

Modélisation et hypothèses. Pour le modèle financier, Forrester émet les hypothèses suivantes :

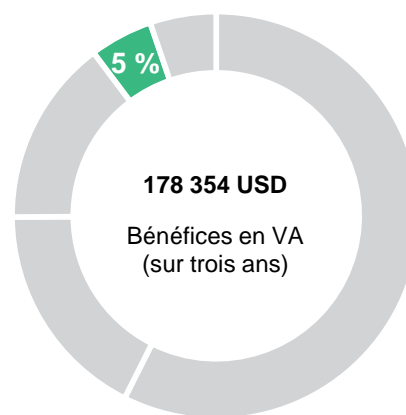
- Avant d'investir dans Cloud Pak for Watson AIOps ou Instana, l'entreprise de référence a connu 250 heures de temps d'arrêt non planifié dans son portefeuille d'applications. Selon les clients interrogés, chaque heure de temps d'arrêt subie par l'entreprise de référence a entraîné une perte de revenus de 22 500 USD.
- La visibilité accrue fournie par Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana permet à l'entreprise de référence de réduire de 15 % les temps d'arrêt non planifiés qu'elle subit.
- La marge d'exploitation de l'entreprise de référence est de 10 %.

Risques. Les risques suivants peuvent affecter cette catégorie de bénéfices :

- Le nombre d'heures de temps d'arrêt non planifié et l'impact du temps d'arrêt varieront en fonction des flux de travail existants, des solutions établies et du secteur de l'entreprise.
- Les marges d'exploitation varieront selon la région et la verticale.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 15 %, et a ainsi obtenu une VA totale ajustée en fonction des risques de 178 354 USD sur trois ans.

Réduction des temps d'arrêt non planifiés de **15 %**



Augmentation des revenus grâce à la réduction des temps d'arrêt non planifiés

Réf.	Mesure	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
D1	Heures de temps d'arrêt non planifié avant d'investir dans Watson AIOps	Entretiens	250	250	250
D2	Perte de revenus due à des temps d'arrêt non planifiés (par heure)	Entretiens	22 500 USD	22 500 USD	22 500 USD
D3	Réduction des temps d'arrêt non planifiés avec Watson AIOps	Entretiens	15 %	15 %	15 %
D4	Marge d'exploitation	Hypothèse	10 %	10 %	10 %
Dt	Augmentation des revenus grâce à la réduction des temps d'arrêt non planifiés	$D1 \cdot D2 \cdot D3 \cdot D4$	84 375 USD	84 375 USD	84 375 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓15 %			
Dtr	Augmentation des revenus grâce à la réduction des temps d'arrêt non planifiés (ajustée en fonction des risques)		71 719 USD	71 719 USD	71 719 USD
Total sur trois ans : 215 157 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 178 354 USD		

AMELIORATION DE LA VISIBILITE SUR LES APPLICATIONS

Preuves et données. Enfin, les entreprises interrogées ont noté qu'Instana leur a donné une meilleure visibilité sur leurs processus de codage d'applications, ce qui leur a permis de réduire le temps que les employés passaient au débogage des applications.

Avant d'investir dans Instana, les personnes interrogées ont eu du mal à obtenir une visibilité sur la performance des applications. Les solutions existantes avaient des capacités rudimentaires de surveillance de la performance des applications qui ne pouvaient pas fournir d'informations de haut niveau. Un processus d'assurance qualité étendu et des flux de travail hautement manuels étaient nécessaires pour garantir la performance des applications. « Auparavant, le principal problème auquel nous étions confrontés était le manque de visibilité sur les performances de nos applications. Vous pouviez déployer un chemin ou une mise à jour, mais le déploiement s'effectuait sans disposer de véritables tableaux de bord ou de données historiques sur lesquels s'appuyer. Il était donc très difficile de voir les performances d'une application », a déclaré un architecte d'applications dans le domaine du marketing.

Instana fournit aux entreprises des informations approfondies sur la performance des applications, permettant aux utilisateurs de mieux comprendre d'où proviennent les problèmes de performance. Le tableau de bord analytique permet aux développeurs de surveiller la performance des applications et contribue à réduire le temps nécessaire pour remédier aux problèmes qui surviennent dans le cycle de vie du développement. Un architecte d'application dans le domaine du marketing a souligné ces gains d'efficacité en disant : « Avec Instana, nous pouvons regarder les traces, voir la performance, et identifier très rapidement où la dégradation se produit. Auparavant, un développeur aurait pu voir un problème et dire que c'était à cause

de X et le personnel de l'infrastructure dire que c'était à cause de Y, mais maintenant que vous avez ces mesures, vous pouvez définitivement d'où vient le problème. La performance elle-même est probablement l'un des éléments les plus difficiles à tester dans un environnement réel. Donc, être capable de tester votre code rapidement, de voir ces problèmes, ou de voir qu'il n'y a pas de problème ou qu'il y a une réelle amélioration des performances est incroyablement, incroyablement utile. »

Modélisation et hypothèses. Pour le modèle financier, Forrester émet les hypothèses suivantes :

- Avant d'investir dans Instana, l'entreprise de référence consacrait 10 personnes au débogage de ses diverses applications. Ces personnes passaient en moyenne 16 heures par mois à déboguer les applications.
- Les informations fournies par Instana ont permis aux développeurs de réduire de 75 % le temps consacré au débogage des applications.
- Le salaire horaire des personnes impliquées dans ces flux de travail est de 58 USD.

Réduction du temps
de débogage des
applications de

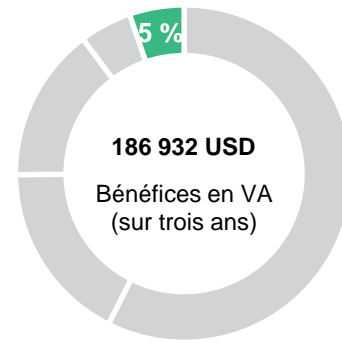
75 %



Risques. Les risques suivants peuvent affecter cette catégorie de bénéfices :

- Le nombre d'employés impliqués dans les flux de débogage des applications varie en fonction de la taille de l'entreprise et des flux de débogage existants.
- Le salaire horaire des employés dépend des personnes concernées, ainsi que des variations régionales et verticales.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce bénéfice par une baisse de 10 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle ajustée en fonction des risques de 186 932 USD sur trois ans.



Amélioration de la visibilité sur les applications					
Réf.	Mesure	Calcul	Année 1	Année 2	Année 3
E1	Heures consacrées au débogage des applications dans l'ancien environnement (par mois)	Entretiens	16	16	16
E2	Personnes impliquées dans le processus de débogage	Entretiens	10	10	10
E3	Temps consacré au débogage des applications dans l'ancien environnement	$E1 * E2 * 12$	1 920	1 920	1 920
E4	Réduction du temps consacré au débogage du code avec Instana	Entretiens	75 %	75 %	75 %
E5	Salaire horaire moyen des employés impliqués dans le débogage des applications	Payscale.com	58 USD	58 USD	58 USD
Et	Amélioration de la visibilité sur les applications	$E3 * E4 * E5$	83 520 USD	83 520 USD	83 520 USD
	Ajustement en fonction des risques	↓10 %			
Etr	Amélioration de la visibilité sur les applications (ajustée en fonction des risques)		75 168 USD	75 168 USD	75 168 USD
Total sur trois ans : 225 504 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 186 932 USD		

BENEFICES NON QUANTIFIES

Les clients ont identifié d'autres bénéfices, mais n'ont pu les quantifier :

- **Appliquer les capacités d'apprentissage automatique de Watson pour éviter les incidents de manière proactive.** Les clients ont noté que l'apprentissage automatique fourni par Cloud Pak for Watson AIOps leur a permis d'adapter les flux de travail pour éviter activement les incidents. « Ce qui est vraiment bien avec l'outil Watson AIOps, c'est qu'il peut traiter des flux d'événements en temps réel. Ainsi, lorsque des événements se produisent en temps réel, il peut traiter les flux d'événements,

puis appliquer l'apprentissage automatique. Il peut apprendre divers modèles, et ensuite il peut également suggérer des remédiations basées sur ces modèles. »

Les capacités d'apprentissage automatique de Cloud Pak for Watson AIOps pourraient contribuer à améliorer l'efficacité des flux de travail de réponse aux incidents et pourraient même être appliquées à la surveillance des applications pour aider à éviter les bogues de manière proactive.

- **Réduire les risques sur l'ensemble du portefeuille d'applications.** Un directeur technique de services aux entreprises a noté que

l'augmentation des performances des applications dans l'ensemble de son entreprise l'a aidé à réduire les risques pour tous les aspects de son activité : « Notre risque a considérablement diminué. Il s'agit d'une combinaison de réduction du risque lié à la marque, de réduction du risque de responsabilité et de réduction du risque financier, car nous respectons tous nos accords de niveau de service. Notre fiabilité accrue pour nos clients nous a en fait profité financièrement. » Le fait d'avoir un meilleur contrôle sur la réponse aux incidents et les performances des applications réduit considérablement le risque de temps d'arrêt non planifié coûteux, ce qui pourrait finalement contribuer à améliorer l'expérience des clients.

FLEXIBILITE

La valeur de la flexibilité est propre à chaque client. Il existe de nombreux scénarios dans lesquels un client déploie Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana, avant d'entrevoir d'autres utilisations et débouchés :

- **Étendre le cas d'utilisation aux applications de cloud hybride.** Les clients ont noté qu'un cas potentiel d'utilisation future de Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana serait d'appliquer leurs capacités de surveillance aux applications déployées dans un environnement de cloud hybride. En déployant Watson AIOps avec Instana sur des environnements Red Hat OpenShift fonctionnant dans différents clouds et environnements sur site, les entreprises pourraient reconnaître une valeur encore plus grande. Les personnes interrogées pensent qu'en étendant l'utilisation de Cloud Pak for Watson AIOps aux applications cloud-natives, elles seront en mesure d'accroître bon nombre des gains d'efficacité qu'elles ont connus.

La flexibilité peut également être quantifiée lors de son évaluation dans le cadre d'un projet spécifique (voir l'[Annexe A](#) pour une description détaillée).

Analyse des coûts

■ Données sur les coûts quantifiés appliquées à l'entreprise de référence

Total des coûts							
Réf.	Coût	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Ftr	Coûts des abonnements et des services	0 USD	378 000 USD	378 000 USD	378 000 USD	1 134 000 USD	940 030 USD
Gtr	Coûts de planification et de mise en œuvre	76 560 USD	0 USD	0 USD	0 USD	76 560 USD	76 560 USD
Htr	Coûts de formation et de gestion	5 104 USD	42 746 USD	42 746 USD	42 746 USD	133 342 USD	111 407 USD
	Total des coûts (ajusté en fonction des risques)	81 664 USD	420 746 USD	420 746 USD	420 746 USD	1 343 902 USD	1 127 997 USD

COÛTS DES ABONNEMENTS ET DES SERVICES

Preuves et données. Les clients de Watson AIOps avec Instana paient pour l'utilisation continue de la plateforme. Les frais sont calculés en fonction du nombre d'incidents et d'applications gérés par la plateforme.

En outre, certains clients ont choisi d'investir dans des services professionnels pour adapter la solution à leurs besoins individuels et l'intégrer à leurs applications existantes.

Modélisation et hypothèses. Pour le modèle financier, Forrester émet les hypothèses suivantes :

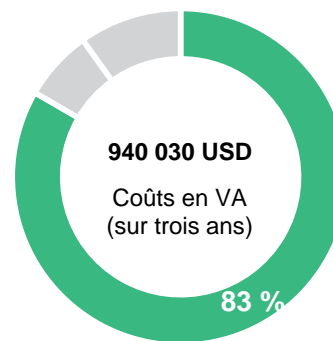
- L'entreprise de référence paie 300 000 USD par an pour l'utilisation de Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana.
- L'entreprise subit 60 000 USD de coûts de services professionnels par an.

Risques. Les risques suivants peuvent affecter cette catégorie de bénéfices :

- Le nombre d'incidents qu'une entreprise subit annuellement. Les individus paieront des montants différents pour leurs licences IBM et doivent contacter un membre de l'équipe de compte IBM pour des détails spécifiques.

- La nécessité de déployer des services professionnels variera en fonction de l'entreprise.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 5 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques (taux d'actualisation de 10 %) de 940 030 USD sur trois ans.



Coûts de planification et de mise en œuvre

Réf.	Mesure	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
G1	Temps consacré à la planification et à la mise en œuvre	Entretiens	1 200			
G2	Coût horaire des employés impliqués dans la planification et la mise en œuvre	Payscale.com	58 USD			
Gt	Coûts de planification et de mise en œuvre	G1*G2	69 600 USD	0 USD	0 USD	0 USD
	Ajustement en fonction des risques	↑10 %	.			
Gtr	Coûts de planification et de mise en œuvre (ajustés en fonction des risques)		76 560 USD	0 USD	0 USD	0 USD
Total sur trois ans : 76 560 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 76 560 USD			

COÛTS DE PLANIFICATION ET DE MISE EN ŒUVRE

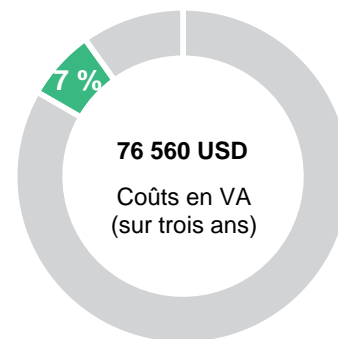
Preuves et données. Les entreprises interrogées ont encouru des coûts indirects pour la main-d'œuvre interne afin de déployer les produits Watson AIOps avec Instana. Les personnes interrogées ont consacré du temps à la recherche sur IBM, à la planification de la mise en œuvre et à l'exécution de ce plan.

Modélisation et hypothèses. Cette section explique comment la modélisation est effectuée.

- L'entreprise de référence dispose d'une équipe d'employés qui consacrent un total de 1 200 heures à la planification et à la mise en œuvre d'IBM Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana.
- Le salaire horaire des personnes impliquées dans ces flux de travail est de 58 USD.

Risques. La planification et la mise en œuvre varieront en fonction des processus internes de chaque entreprise concernant l'intégration des fournisseurs.

Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 10 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques de 76 560 USD sur trois ans.



Coûts des abonnements et des services

Réf.	Mesure	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
F1	Coût de l'abonnement à Watson AIOps	Entretiens		300 000 USD	300 000 USD	300 000 USD
F2	Coûts des services.	Hypothèse		60 000 USD	60 000 USD	60 000 USD
Ft	Coûts des abonnements et des services	F1+F2	0 USD	360 000 USD	360 000 USD	360 000 USD
	Ajustement en fonction des risques	↑5 %	.			
Ftr	Coûts des abonnements et des services (ajustés en fonction des risques)		0 USD	378 000 USD	378 000 USD	378 000 USD
Total sur trois ans : 1 134 000 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 940 030 USD			

COÛTS DE FORMATION ET DE GESTION

Preuves et données. Les personnes interrogées ont déclaré qu'une fois la mise en œuvre terminée, la gestion continue d'IBM Watson AIOps avec Instana est minimale. La plupart des entreprises ont dédié un petit groupe d'employés à la gestion quotidienne de Cloud Pak for Watson AIOps. Ces employés étaient généralement des membres établis des équipes d'exploitation informatique et ne consacraient qu'un certain pourcentage de leur temps à la gestion de Watson AIOps.

En outre, les clients ont passé du temps à se former à l'utilisation des différentes fonctionnalités de Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana. En général, les clients consacrent du temps à la formation initiale sur la plateforme et suivent une formation annuelle pour rafraîchir leurs connaissances sur la plateforme et se familiariser avec les nouvelles fonctionnalités.

Modélisation et hypothèses. Cette section explique comment la modélisation est effectuée.

- L'entreprise de référence forme 10 employés à l'utilisation de Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana. Les employés passent 8 heures durant

la formation initiale pour utiliser les plateformes et passent 2 heures chaque année à se familiariser avec les nouvelles fonctionnalités et les mises à jour.

- Ces employés passent un total de 65 heures par an à travailler dans Cloud Pak for Watson AIOps. Ils passent leur temps à communiquer avec les équipes de gestion des comptes de Cloud Pak for Watson AIOps avec Instana, à mettre en œuvre des modifications de la plateforme, à développer des personnalisations au sein de la solution et à aider les autres employés à utiliser la plateforme.

Risques. Les risques suivants peuvent affecter cette catégorie de bénéfices :

- Les coûts de gestion varieront en fonction des flux de travail établis pour la gestion des produits.
- La formation variera en fonction de l'entreprise.

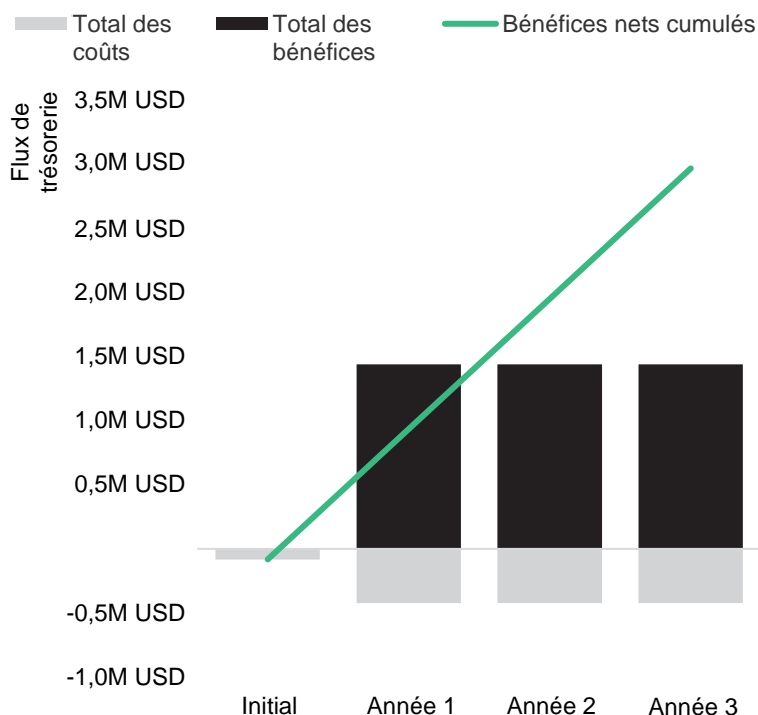
Résultats. Pour tenir compte de ces risques, Forrester a ajusté ce coût par une hausse de 10 %, et a ainsi obtenu une valeur actuelle (VA) ajustée en fonction des risques de 111 407 USD sur trois ans.

Coûts de formation et de gestion						
Réf.	Mesure	Calcul	Initial	Année 1	Année 2	Année 3
H1	Employés formés à Cloud Pak for Watson AIOps	Entretiens	10	10	10	10
H2	Heures consacrées à la formation	Entretiens	8	2	2	2
H3	Heures consacrées à la gestion de Cloud Pak for Watson AIOps	Entretiens		65	65	65
H4	Coût horaire des employés impliqués dans la formation et la gestion	Payscale.com	58 USD	58 USD	58 USD	58 USD
Ht	Coûts de formation et de gestion	$(H1*H2*H4)+(H1*H3*H4)$	4 640 USD	38 860 USD	38 860 USD	38 860 USD
	Ajustement en fonction des risques	↑10 %	.			
Htr	Coûts de formation et de gestion (ajustés en fonction des risques)		5 104 USD	42 746 USD	42 746 USD	42 746 USD
Total sur trois ans : 133 342 USD			Valeur actuelle sur trois ans : 111 407 USD			

Bilan financier

MESURES CONSOLIDEES SUR TROIS ANS ET AJUSTEES EN FONCTION DES RISQUES

Graphique des flux de trésorerie (ajustés en fonction des risques)



Les résultats financiers calculés dans les sections Bénéfices et Coûts peuvent être utilisés pour déterminer le retour sur investissement (ROI), la valeur actuelle nette (VAN) et la période de récupération pour l'entreprise de référence. Forrester estime que le taux d'actualisation annuel pour cette analyse s'élève à 10 %.

Ces valeurs de ROI, de VAN et de délai de récupération, ajustées en fonction des risques, sont déterminées en appliquant des facteurs d'ajustement en fonction des risques aux résultats bruts de chaque section Bénéfices et Coûts.

Analyse des flux de trésorerie (estimations ajustées en fonction des risques)

	Initial	Année 1	Année 2	Année 3	Total	Valeur actuelle
Total des coûts	(81 664 USD)	(420 746 USD)	(420 746 USD)	(420 746 USD)	(1 343 902 USD)	(1 127 997 USD)
Total des bénéfices	0 USD	1 431 575 USD	1 431 575 USD	1 431 575 USD	4 294 725 USD	3 560 115 USD
Bénéfices nets	(81 664 USD)	1 010 829 USD	1 010 829 USD	1 010 829 USD	2 950 822 USD	2 432 118 USD
ROI						216 %
Délai de récupération (mois)						< 6

Annexe A : Total Economic Impact

Total Economic Impact est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus de décision d'une entreprise en matière de technologies. D'une part, elle aide les fournisseurs à communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services aux clients. D'autre part, elle aide les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur réelle des initiatives informatiques auprès de leur direction et des autres parties prenantes.

L'APPROCHE TOTAL ECONOMIC IMPACT

Les bénéfices désignent la valeur générée par le produit dans l'entreprise. La méthodologie mesure équitablement les bénéfices et les coûts, ce qui permet de réaliser une étude complète de l'impact de la technologie sur toute l'entreprise.

Les coûts tiennent compte de toutes les dépenses nécessaires pour obtenir la valeur ou les bénéfices attendus du produit. La catégorie de coûts du TEI correspond aux coûts incrémentaux par rapport à l'environnement existant pour déterminer les coûts récurrents associés à la solution.

La flexibilité désigne la valeur stratégique qui peut être obtenue pour un futur investissement en complément de l'investissement initial. La possibilité de tirer parti de ce bénéfice présente une VA qui peut être estimée.

Les risques mesurent l'incertitude des estimations des bénéfices et des coûts en considérant : 1) la probabilité que les estimations correspondent aux projections d'origine et 2) la probabilité que les estimations soient suivies dans le temps. Les facteurs de risque du TEI reposent sur une « distribution triangulaire ».

La colonne Investissement initial présente les coûts engagés à « l'instant 0 » ou au début de l'année 1, et non actualisés. Tous les autres flux de trésorerie sont actualisés au taux d'actualisation en fin d'année. Les calculs de la VA sont effectués pour chaque estimation des coûts et des bénéfices totaux. Les calculs de la VAN qui figurent dans les tableaux de synthèse correspondent à la somme de l'investissement initial et des flux de trésorerie actualisés chaque année. Il est possible que les calculs des sommes et de la valeur actuelle des tableaux Total des bénéfices, Total des coûts et Flux de trésorerie ne s'additionnent pas parfaitement, puisque certains nombres sont arrondis.



VALEUR ACTUELLE (VA)

Valeur actuelle ou courante des estimations des coûts (actualisés) et des bénéfices à un taux d'intérêt donné (taux d'actualisation). La VA des coûts et des bénéfices entre dans la valeur actuelle nette totale des flux de trésorerie.



VALEUR ACTUELLE NETTE (VAN)

Valeur actuelle ou courante des futurs flux de trésorerie nets (actualisés) à un taux d'intérêt donné (taux d'actualisation). La VAN positive d'un projet indique normalement que l'investissement est recommandé, mais d'autres projets peuvent présenter des VAN supérieures.



RETOUR SUR INVESTISSEMENT (ROI)

Rentabilité attendue d'un projet, exprimée en pourcentage. Le ROI se calcule en divisant les bénéfices nets (déduction faite des coûts) par les coûts.



TAUX D'ACTUALISATION

Taux d'intérêt utilisé dans l'analyse des flux de trésorerie pour prendre en compte la valeur temps de l'argent. Les entreprises utilisent généralement des taux d'actualisation compris entre 8 et 16 %.



DELAJ DE RECUPERATION

Seuil de rentabilité d'un investissement. C'est le stade auquel les bénéfices nets (déduction faite des coûts) sont équivalents à l'investissement ou au coût initial.

Annexe B : Notes de bas de page

¹ Total Economic Impact est une méthodologie élaborée par Forrester Research qui améliore les processus de décision d'une entreprise en matière de technologies. Elle aide aussi les fournisseurs à communiquer la proposition de valeur de leurs produits et services aux clients. D'autre part, elle aide les entreprises à démontrer, justifier et concrétiser la valeur réelle des initiatives informatiques auprès de leur direction et des autres parties prenantes.

FORRESTER®