

IDC MarketScape

IDC MarketScape : Évaluation des entreprises fournissant des services de support à l'échelle mondiale

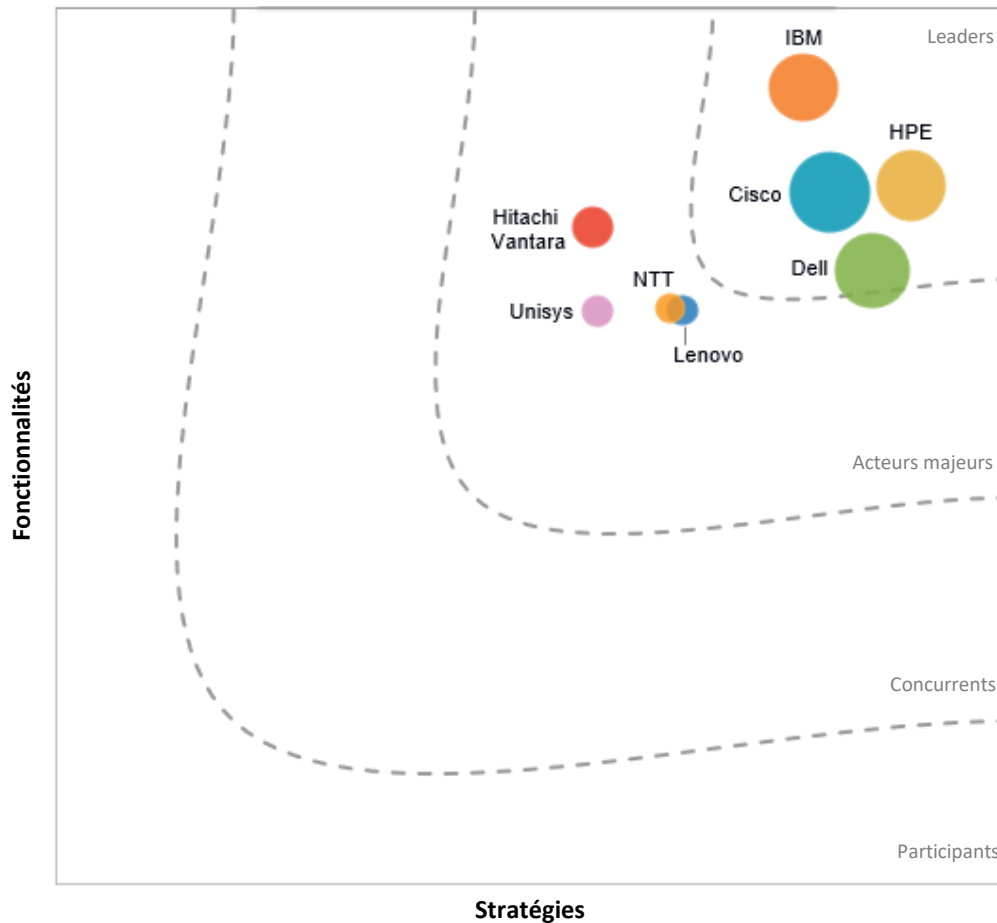
Rob Brothers

CET EXTRAIT DU DOCUMENT IDC MARKETSCAPE CONCERNE IBM

GRAPHIQUE IDC MARKETSCAPE

Évaluation IDC MarketScape des entreprises fournissant des services de support à l'échelle mondiale

Évaluation IDC MarketScape des entreprises fournissant des services de support à l'échelle mondial



Source : IDC, 2019

Veuillez vous reporter à l'Annexe pour en savoir plus sur la méthodologie, la définition du marché et les critères de notation utilisés par IDC.

DANS CET EXTRAIT

Cet extrait est directement tiré de l'étude IDC MarketScape : Évaluation IDC MarketScape 2019 des entreprises fournissant des services de support à l'échelle mondiale (Doc. N° US45595819). Les sections mentionnées ci-dessous figurent en partie ou en totalité dans cet extrait : Le point de vue d'IDC ; Critères d'inclusion des fournisseurs dans l'IDC MarketScape ; Annexe et En savoir plus. Le graphique 1 a également été repris.

LE POINT DE VUE D'IDC

Cette étude mondiale d'IDC se fonde sur le modèle IDC MarketScape pour évaluer huit entreprises fournissant des services de support pour les équipements de datacenter. Les entreprises retenues par IDC sont des fournisseurs de matériels ainsi que des prestataires tiers proposant des services de support. IDC a étudié les caractéristiques quantitatives et qualitatives des services proposés par ces entreprises qui ont su se faire une place sur ce marché. Le marché des services de support arrive à un tournant, en particulier sur le segment des services aux entreprises, arrivé à maturité. De nombreuses offres ont été commercialisées pour répondre à la demande, et les fournisseurs ont de plus en plus de mal à dégager un avantage concurrentiel pour les services et solutions technologiques qu'ils proposent. Néanmoins, pour se différencier et assurer leur croissance, ces entreprises ont la possibilité de proposer des services de support et de gestion à plus forte valeur ajoutée, qui profiteront également à leurs clients. En outre, les fournisseurs en mesure d'étendre leurs offres aux PME et aux marchés émergents, que l'on parle de services de base ou d'offres plus évoluées, trouveront là un autre relai de croissance. L'étude révèle aussi que les fournisseurs les plus actifs commencent à se différencier de la concurrence grâce à certaines initiatives lancées plus récemment. Ces initiatives sont notamment les suivantes :

- Assistance aux entreprises qui utilisent de nouvelles solutions analytiques ou dédiées à l'Internet des objets nécessitant des services de support susceptibles d'incorporer de nouvelles technologies, telles que la réalité augmentée et la réalité virtuelle.
- Développement de services reposant sur des méthodologies proactives (telles que l'assistance pour les technologies machine-to-machine) permettant de gagner en efficacité opérationnelle, de réduire les coûts et de limiter les interruptions de service.
- Développement d'outils et d'automatisations permettant de rationaliser le processus de support (automatisation du processus de renouvellement contractuel octroyant au client une meilleure maîtrise de la gestion des contrats et des inventaires, nouveaux outils pour identifier les problèmes potentiels avant qu'ils ne surviennent).
- Renforcement des équipes gérant l'expérience client, c'est-à-dire des gestionnaires techniques de compte (technical account managers) ou des points de contact qui, dans l'organisation, œuvrent dans l'intérêt du client.
- Intégration d'offres de services directs dans le circuit de distribution indirecte, y compris des services de formation, de développement commercial et de marketing, en complément des produits et services traditionnels.
- Harmonisation mondiale des services pour répondre aux besoins des grandes entreprises multinationales.

CRITERES D'INCLUSION DES FOURNISSEURS DANS L'ETUDE MARKETSCOPE D'IDC

Les critères de sélection retenus dans le cadre de cette étude IDC MarketScape sont les suivants : les fournisseurs devaient être capables d'assurer la maintenance de la plupart des types d'équipements de datacenter énoncés ci-après, et fournir des services spécifiques générant un chiffre d'affaires minimum.

Équipements de datacenter

- **Équipements réseau** : Les classifications et les définitions des équipements réseau sont celles utilisées dans le cadre des travaux d'étude d'IDC sur ce type de matériel : routeurs, commutateurs LAN, équipements de VoIP et matériel LAN sans fil (WLAN).
- **Réseaux du datacenter** : Le datacenter peut se situer chez un prestataire ou dans l'entreprise elle-même. Les éléments composant l'infrastructure du datacenter sont les équipements réseau, les serveurs et les systèmes de stockage. Les prévisions de dépenses d'IDC en infrastructure réseau du datacenter incluent les équipements achetés par les entreprises ainsi que ceux des fournisseurs, pour leurs datacenters respectifs. Par conséquent, les dépenses pour les équipements réseau, tels que les routeurs, les commutateurs LAN, les contrôleurs de mise à disposition de contenus et d'applications sécurisés, le WLAN, le matériel optique et les systèmes de support opérationnel / de gestion du réseau entrent dans cette catégorie, tout comme les dépenses dans les logiciels et les produits axés sur la connectivité pour l'infrastructure réseau destinée aux mainframes IBM.
- **Serveurs** : La catégorie des serveurs regroupe l'ensemble des serveurs, quelle que soit leur utilisation et le type d'activité auquel ils sont destinés, y compris les serveurs les plus courants (prix de vente moyen inférieur à 25 000 \$), les serveurs de milieu de gamme (prix de vente moyen compris entre 25 000 et 500 000 \$) et les serveurs haut de gamme (prix de vente supérieur à 500 000 \$). Les gammes de serveurs sont essentiellement définies en fonction de leur catégorie et fourchette de prix, des composants électroniques utilisés et du système d'exploitation installé.
- **Technologies de stockage** : IDC évalue les technologies de stockage utilisées par les systèmes dédiés. Ces technologies sont spécifiquement les suivantes : disques durs (HDD) 3,5, 2,5, 1,8 pouces et 1 pouce, lecteurs de bandes et systèmes de chargement automatique associés, supports optiques/amovibles, y compris les CD/DVD-ROM réinscriptibles ou non, cartouches ZIP/magnéto-optiques/supports amovibles grand format (supports optiques 5,25 pouces ou WORM 12-14 pouces) et SSD.
- **Systèmes de stockage** : Cette catégorie comprend les systèmes de stockage sur disque ou sur bande, les bibliothèques de bandes, les systèmes d'automatisation associés et les systèmes de stockage automatisés sur support optique.
- **Infrastructure de mise en réseau du stockage** : Cette infrastructure comprend les commutateurs basés sur les protocoles normalisés Fibre Channel et FICON, permettant de connecter les serveurs, les systèmes de stockage et d'autres appareils à un réseau de stockage.

CONSEILS POUR LES ACHETEURS DE SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

85 % des entreprises ont indiqué que les services - en particulier le support - étaient un critère clé dans le choix d'un fournisseur de systèmes pour datacenter. Cela démontre l'importance de ces services pour les entreprises et permet de distinguer nettement les OEM des ODM (les OEM

disposant d'un portefeuille de services plus robuste). Les relations avec le fournisseur, la mise en place d'un point de contact unique et la disponibilité de gestionnaires techniques de compte sont également des aspects importants qu'étudient les entreprises avant de nouer un partenariat avec un fournisseur. IDC recommande aux entreprises de se tourner vers des fournisseurs qui cherchent à approfondir ce type de relations et ne se limitent pas à vendre des systèmes. Les autres besoins importants exprimés par les entreprises sont les suivants :

- Expertise technique et communication efficace ;
- Support de la couche logicielle (hyperviseurs et/ou systèmes d'exploitation) ;
- Services de support proactifs et préventifs (notifications, possibilité d'identifier, de diagnostiquer et de résoudre les problèmes avant qu'ils n'aient un impact sur la production, disponibilité de pièces de rechange, et contrôle de l'état de santé des systèmes) ;
- Diversité des moyens de communication (téléphone, messagerie instantanée, portail en ligne, etc.) ;
- Correctifs, mises à jour, mises à niveau rapides et facilement accessibles.

PROFIL RESUME DU FOURNISSEUR

Cette section présente brièvement les principales constatations d'IDC ayant permis de positionner le fournisseur dans l'IDC MarketScape. Outre l'évaluation de chaque fournisseur selon les critères énoncés dans l'Annexe de ce document, cette section résume les forces du fournisseur ainsi que les défis auxquels il doit faire face.

IBM

IBM appartient à la catégorie des leaders qui ressortent de cette étude IDC MarketScape 2019 sur les services de support mondiaux.

IBM est capable d'assister les entreprises disposant d'environnements multifournisseurs étendus et d'architectures réseau sophistiquées. La force d'IBM réside dans la portée mondiale de ses services de support, qui peut être considérée comme un atout tant par les moyennes que par les grandes entreprises. La division Technical Support Services (TSS) d'IBM peut aider les entreprises à garantir la disponibilité et les performances de l'IT grâce à la maintenance et au support technique couvrant les solutions matérielles et logicielles de multiples fournisseurs. Les services TSS visent à prévenir les interruptions non planifiées en s'appuyant sur un support proactif. Toutefois, en cas d'interruption, le support permettra d'y remédier plus rapidement, à l'aide de techniques évoluées et particulièrement efficaces. Les environnements IT sont protégés pendant et après les périodes de garanties. Les services de support technique sont disponibles lorsque les équipements sont sous garantie, mais peuvent aussi être étendus au-delà de cette période.

IBM dispose de techniciens qui peuvent fournir une assistance à distance ou sur site 24 heures sur 24, sur la base d'un point de contact unique. Les entreprises choisiront le niveau de service qui répond le mieux à leurs besoins :

- **Support de base** : axé sur les équipements, il convient parfaitement aux environnements de test et de développement, qui ne jouent pas un rôle critique dans le fonctionnement de l'entreprise.
- **Support avancé** : ce niveau combine point de contact unique, disponibilité d'un responsable du support et accès direct à des ressources techniques avec des délais de réponse accélérés.

- **Support proactif** : aux services précédemment cités s'ajoutent des services de gestion des cycles de vie des actifs, la surveillance des systèmes et des services automatisés pour des réponses proactives. IBM offre également un support préventif indiquant aux entreprises comment intervenir sur leurs systèmes afin de garantir les meilleurs niveaux de performance et de disponibilité.

Les services de gestion des cycles de vie d'IBM peuvent prolonger la durée de vie des datacenters et des actifs IT grâce à la virtualisation des serveurs, à l'automatisation du stockage et à l'optimisation des middlewares. Les achats de nouveaux équipements informatiques peuvent ainsi être différés. Simultanément, ces services de support permettent d'améliorer l'efficacité des systèmes en place sur le plan de la consommation énergétique, du refroidissement, de l'occupation des espaces et du temps que le personnel doit y consacrer. Concernant la virtualisation, la plupart des responsables de datacenter ont déjà opéré ce virage pour les « applications simples », mais ne savent pas comment aborder les projets de virtualisation plus complexes, compte tenu des contraintes de temps et de ressources, des compétences nécessaires et des exigences de l'entreprise en termes de retour sur investissement.

Pour résoudre les problèmes des datacenters d'aujourd'hui et améliorer leur flexibilité, leur efficacité et leur fiabilité, les départements IT doivent s'orienter vers des améliorations progressives et ne pas se contenter du strict minimum. IBM emploie divers outils propriétaires permettant aux entreprises d'avoir une meilleure visibilité sur leurs environnements, y compris des outils d'automatisation avancée s'appuyant sur la reconnaissance de schémas types, pour les demandes de service ou fichiers logs émanant de Call Home, Client Insights Portal, Technical Support Appliance, ainsi que des capacités cognitives dédiées au support.

Les départements IT cherchent en permanence de nouvelles connaissances sur les questions de disponibilité, de capacités et d'efficacité énergétique. En définitive, les services proposés par IBM permettent au personnel de gagner du temps pour se concentrer sur les problèmes de performance qui impactent les organisations métiers. Les forces d'IBM résident dans la portée mondiale de ses services et dans sa capacité à fournir un ensemble complet de services de support permettant d'identifier les interdépendances entre les actifs informatiques et de réaliser des analyses pour optimiser le cycle de vie des datacenters. Cependant, IBM devra en tirer parti et faire en sorte que les partenaires de son réseau puissent fournir, à leur échelle, des services dérivés de l'offre haut de gamme réservée aujourd'hui à certains clients.

Forces

- Les solutions d'IBM sont un choix idéal pour les grandes entreprises en raison de la portée mondiale de ses services et de son réseau de partenaires.
- Les personnes interrogées affirment que les partenariats établis par IBM aux plus hauts niveaux de leur entreprise lui permet de bien cerner leurs besoins métiers. En retour, ces personnes ont accès aux cadres dirigeants d'IBM.
- IBM propose depuis longtemps des solutions proactives/préventives avec Phone Home et désormais Watson. Et l'entreprise est appelée à progresser rapidement dans ce domaine.

Défis

- Les offres de services d'IBM peuvent parfois paraître coûteuses et il peut être difficile de s'y retrouver dans un catalogue très fourni. Les répondants à l'enquête ont indiqué que le coût des services était élevé, mais qu'ils sont globalement extrêmement satisfaits de la qualité et de la valeur des services fournis en contrepartie.

- IBM devra s'employer à conserver ses clients sur le segment des grands datacenters.

ANNEXE

Conseils pour la lecture du graphique IDC MarketScape

Pour les besoins de cette analyse, IDC a réparti les facteurs de réussite potentielle en deux catégories principales : « capacités » et « stratégies ».

Le positionnement sur l'axe des ordonnées reflète les capacités et l'étendue des services actuellement proposés par le fournisseur, ainsi que l'adéquation entre les offres du fournisseur et les besoins des entreprises. La catégorie « capacités » correspond aux capacités du fournisseur et de ses produits à l'instant présent et dans le contexte actuel. Au titre de cette catégorie, les analystes d'IDC étudient l'adéquation des capacités conçues/offertes par les fournisseurs avec la stratégie qu'ils ont choisi de mettre en œuvre sur le marché.

Le positionnement sur l'axe des abscisses (l'axe « stratégies ») mesure l'adéquation de la stratégie à long terme du fournisseur avec les exigences que les entreprises exprimeront d'ici trois à cinq ans. La catégorie « stratégies » tient compte avant tout des choix stratégiques et des hypothèses qui les sous-tendent concernant les produits commercialisés, les catégories de clients visés, le type d'activité et les plans de commercialisation sur les trois à cinq prochaines années.

Dans l'IDC MarketScape, la taille du point correspondant à chaque fournisseur est proportionnelle à sa part de marché sur le segment spécifique étudié.

Méthodologie utilisée pour IDC MarketScape

Le choix des critères, les pondérations et les notes attribuées aux fournisseurs dans le cadre de IDC MarketScape expriment une appréciation d'IDC fondée sur des études approfondies du marché et de certains fournisseurs particuliers. Les analystes d'IDC adaptent les critères d'évaluation standard utilisés en fonction des échanges, des enquêtes et des entretiens structurés conduits auprès d'entreprises leaders du marché, de divers participants et d'utilisateurs finaux. En fonction des marchés, les pondérations sont basées sur des entretiens avec des utilisateurs, des enquêtes auprès d'acheteurs et des informations fournies par un comité composé d'experts d'IDC spécialisés sur ledit marché. Les analystes d'IDC déterminent les notes individuelles attribuées à chaque fournisseur ainsi que le classement qui en découle dans IDC MarketScape, en fonction des enquêtes et des entretiens approfondis conduits auprès des fournisseurs, des informations publiquement disponibles et des expériences relatées par les utilisateurs finaux. Les données recueillies permettent de procéder à une évaluation précise et cohérente des caractéristiques, des pratiques et des capacités de chaque fournisseur.

Définition du marché

Services de support

Les services de support comprennent l'assistance téléphonique, les services de diagnostic à distance, l'assistance par voie électronique, le support sur site, les garanties étendues, la maintenance prédictive/préventive, le remplacement des pièces défectueuses, ainsi que les services de gestion des actifs/inventaires. Les services de help-desk informatique dédiés à la prise en charge des applications des clients sont considérés comme des services de support. Les services de support pour le matériel

peuvent être fournis par le fournisseur de matériel lui-même ou par un tiers, et ils sont attachés au matériel ou compris dans un contrat précisant les sites concernés.

Services de support en infogérance

Les services de support en infogérance sont des services haut de gamme ou dont l'importance est essentielle pour l'entreprise. Dans le cadre d'un contrat d'infogérance de services de support, le fournisseur a la responsabilité de prévenir le client de tout événement ou situation susceptible de se produire dans son environnement ou au niveau d'un actif IT particulier. En vertu du contrat de support en infogérance, la responsabilité juridique du fournisseur se limite à la communication d'une alerte au client. Après avoir alerté le client, il pourra se voir confier d'autres responsabilités établies dans un contrat de support annexe. Par exemple, le prestataire peut avoir l'obligation de fournir des réponses ou de résoudre les problèmes dans les délais énoncés dans ce type de contrat. Il peut notamment être dans l'obligation de donner des alertes dans les cas suivants :

- Système ou dispositif hors service (un appareil qui ne fonctionne plus) ;
- Système ou dispositif dont les performances sont dégradées (un appareil ou un environnement qui ne fonctionne pas de manière optimale) ;
- Apparition de problèmes potentiels (lorsqu'une situation est susceptible d'aboutir à un arrêt du fonctionnement d'un système).

Une fois alerté, le client est libre de traiter l'alerte comme il le souhaite. Les choix les plus courants sont les suivants :

- Traitement en interne ;
- Traitement par le prestataire selon les termes du contrat de support ;
- Recours à un autre prestataire ;
- Pas de traitement de l'alerte.

EN SAVOIR PLUS

Études en rapport avec le présent document

- *Market Analysis Perspective: Worldwide Software and Hardware Support and Deployment Services* (IDC N° US45543716, septembre 2019)
- *Asset Procurement: Why Flexible Consumption Models Are Disrupting Buying Behaviors* (IDC NB° DR2019_T6_RB_SM, mars 2019)
- *Deploying Enterprise IT Assets: DIY or Outsource, What Is More Cost Effective?* (IDC N° US44479318, décembre 2018)
- *IDC FutureScape : Worldwide Datacenter 2019 Predictions* (IDC N° WC20181101, novembre 2018)
- *The Impact of Flexible Consumption Models on the IT Procurement Process* (IDC N° US44382218, octobre 2018)

Synopsis

Cette étude d'IDC s'appuie sur le modèle IDC MarketScape pour évaluer plusieurs prestataires de services de support à l'échelle mondiale. L'IDC MarketScape est une méthode d'évaluation complète tenant compte d'un ensemble de paramètres permettant de comparer les fournisseurs entre eux et par rapport à des critères susceptibles de conditionner leur réussite sur chaque marché, à court et à long terme.

« Le marché des services de support est un marché parvenu à maturité, la plupart des fournisseurs proposant ce type de services. L'IDC MarketScape tente de différencier les fournisseurs qui innoveront pour répondre aux besoins de leurs clients. Ces fournisseurs devront mettre en œuvre un plan de développement stratégique qui aidera leurs clients à innover, à se différencier et à rester dans la course dans les domaines technologiques, opérationnels et commerciaux. Pour y parvenir, les prestataires de services de support doivent trouver le bon équilibre en termes de compétences, de processus et de technologies permettant de répondre à la demande des clients », a affirmé Rob Brothers, vice-président du programme Datacenter and Support Services d'IDC.

À propos d'IDC

International Data Corporation (IDC) est le premier fournisseur mondial d'analyse de marché, de services de conseil et de services événementiels sur le segment des technologies de l'information, des télécommunications et des technologies dédiées au grand public. IDC aide les professionnels de l'informatique, les dirigeants d'entreprise et la communauté des investisseurs à prendre des décisions qui se fondent sur des faits pour les dépenses technologiques et la stratégie de l'entreprise. Plus de 1 100 analystes d'IDC apportent leur expertise mondiale, régionale et locale sur les questions d'opportunités technologiques et sectorielles, ainsi que sur les tendances qui se dégagent dans plus de 110 pays à travers le monde. Depuis 50 ans, IDC fournit des informations approfondies et stratégiques afin d'aider ses clients à atteindre leurs objectifs commerciaux clés. IDC est une filiale d'IDG, le leader mondial dans le domaine des médias, de la recherche et des événements liés à la technologie.

Siège social mondial :

5 Speen Street
Framingham, MA 01701
États-Unis
+1.508.872.8200
Twitter : @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Copyright et marques de commerce

Ce document d'étude d'IDC a été publié dans le cadre d'un service de veille continue d'IDC proposant des études écrites, des interactions avec des analystes, des télébriefings et des conférences. Rendez-vous sur le site www.idc.com pour en savoir plus sur les services d'abonnement et de conseil d'IDC. Pour consulter la liste des bureaux d'IDC dans le monde, rendez-vous à l'adresse www.idc.com/offices. Vous pouvez contacter la hotline d'IDC en téléphonant au 800.343.4952, 7988 depuis l'étranger (ou +1.508.988.7988) ou en écrivant à l'adresse sales@idc.com pour obtenir des informations sur les modalités de tarification indiquées dans ce document au calcul du prix d'achat d'un service d'IDC, ou pour savoir comment obtenir des copies supplémentaires ou des informations sur les droits de diffusion Internet. IDC et IDC MarketScape sont des marques de commerce d'International Data Group, Inc.

Copyright 2019 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite. Tous droits réservés.

