



Future ready Enterprise - - Infrastructure convergente

# VOTRE INFRASTRUCTURE EST-ELLE ÉVOLUTIVE ?

IDC InfoBrief, parrainé par





Cette IDC Infobrief examine les résultats d'une enquête récente auprès de 150 responsables français dans les TIC au sujet de l'alignement de leurs activités, de la mise à disposition de services informatiques et des tendances de l'évolution des infrastructures. Elle se penche sur ce qui fait la différence en termes d'entreprises les plus alignées et d'organisations les plus agiles, et les stratégies qu'elles mettent en œuvre pour construire et gérer leur infrastructure informatique.

Pour savoir où vous en êtes dans votre démarche et dans la façon dont votre entreprise se positionne par rapport aux autres, l'outil d'évaluation de *convergence d'infrastructure élaboré par IDC* vous fournit un cadre factuel basé sur des données indépendantes afin de vous aider à faire des affaires et à prendre les bonnes décisions sur votre stratégie autour des TIC, pour bénéficier au mieux des avantages liés à l'adoption d'une infrastructure convergente.

# RÉSUMÉ OPÉRATIONNEL

À l'ère numérique, le succès des entreprises est lié à leur capacité à innover et à s'adapter à des changements constants.

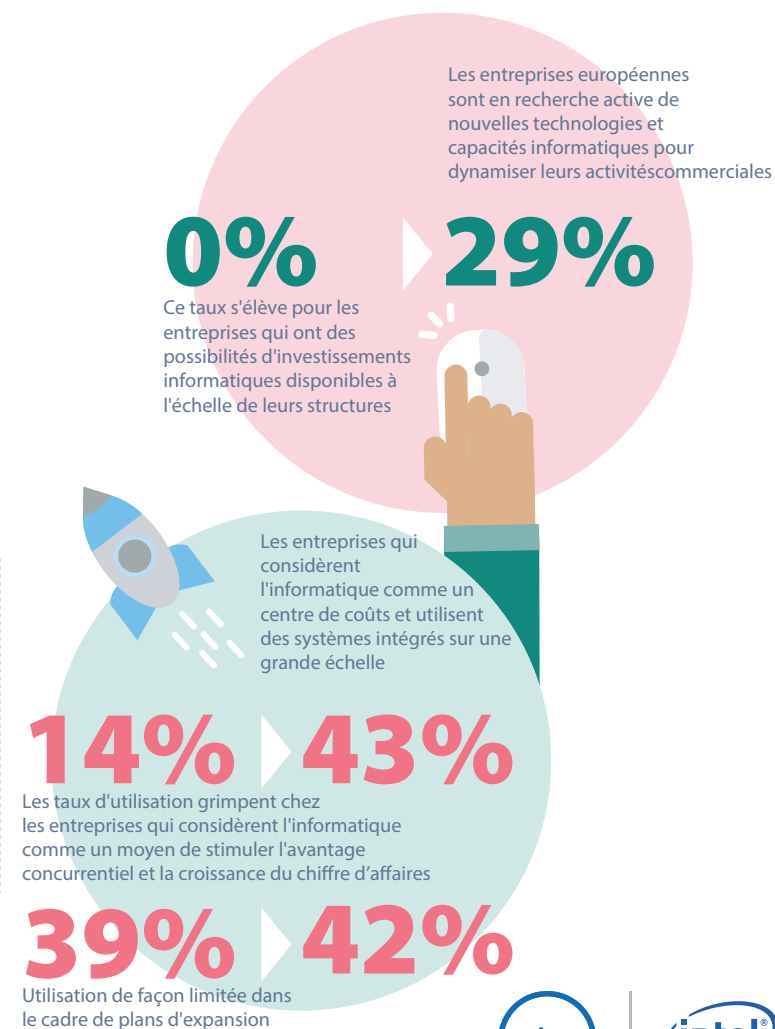
Le service informatique n'est plus un centre de coûts, mais il doit agir comme un moyen essentiel de stimuler l'avantage concurrentiel en adoptant une approche de recherche de solutions globales.

L'intégration de divers composants matériels et logiciels devient cruciale, et cet objectif doit être étayé par la consolidation des fonctions organisationnelles dans le but de supprimer les silos.

0 % des entreprises françaises sont en recherche active de nouvelles technologies ou capacités informatiques pour dynamiser leurs activités. Mais ce résultat s'élève à 29 % pour les principales entreprises qui ont des investissements informatiques disponibles à l'échelle de leurs structures.

Parmi les entreprises qui considèrent l'informatique comme un centre de coûts, 43 % utilisent des systèmes intégrés sur une grande échelle et 14 % en utilisent de façon limitée dans le cadre de plans d'expansion. Toutefois, ces taux d'utilisation grimpent jusqu'à 39 % et 42 % respectivement chez les entreprises qui considèrent l'informatique comme un moyen de stimuler l'avantage concurrentiel et la croissance du chiffre d'affaires.

**Pour conserver toute leur compétitivité dans l'ère du numérique, il est essentiel que les entreprises investissent dans des technologies novatrices, notamment les systèmes intégrés, dans le cadre de leur stratégie de transformation informatique et commerciale.**



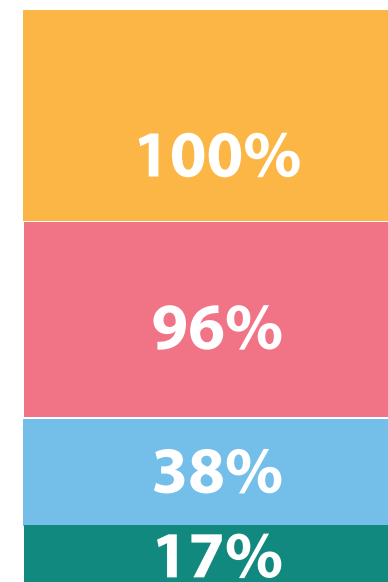
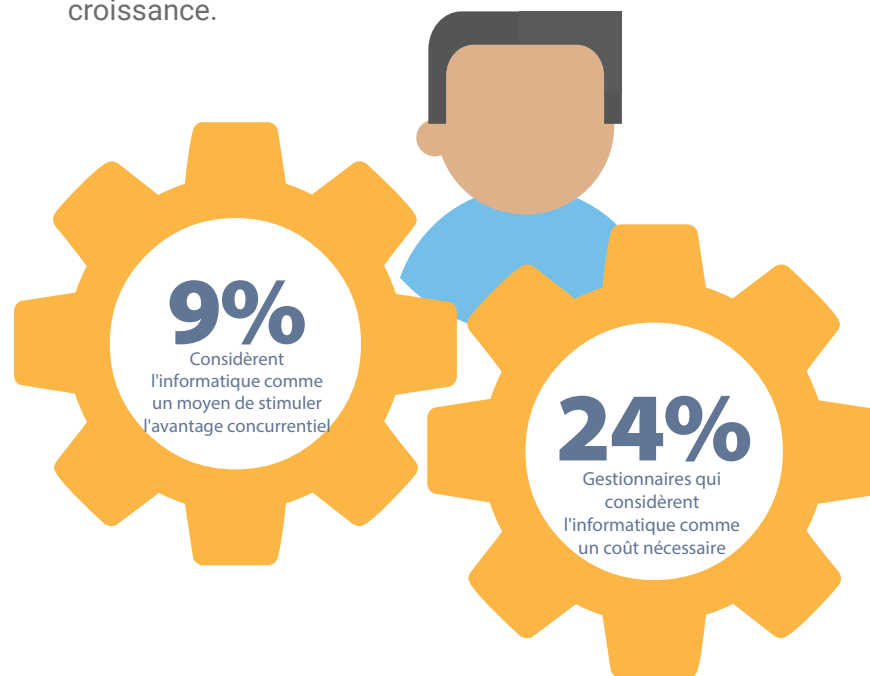
# L'INFORMATIQUE ET L'ENTREPRISE

À mesure que les sociétés adoptent les technologies de la 3ème plate-forme (le cloud, la mobilité, le Big Data et les réseaux sociaux), l'avantage concurrentiel se définit de plus en plus par la création de valeur basée sur ces quatre piliers. Pour une réussite sur le long terme, les structures informatiques doivent être capables de traduire rapidement et précisément les objectifs et les besoins de l'entreprise en applications et en services. Le personnel, les compétences et la technologie doivent être suffisamment intégrés, et les processus et structures d'entreprise doivent être alignés en conséquence.

L'informatique est considérée comme un moyen de stimuler l'avantage concurrentiel dans seulement 24 % des entreprises françaises, alors que 9 % des cadres supérieurs estiment encore que l'informatique n'est qu'un coût nécessaire.

100 % des structures informatiques avec des niveaux de financement suffisants estiment être en bon alignement avec la stratégie globale de l'entreprise,

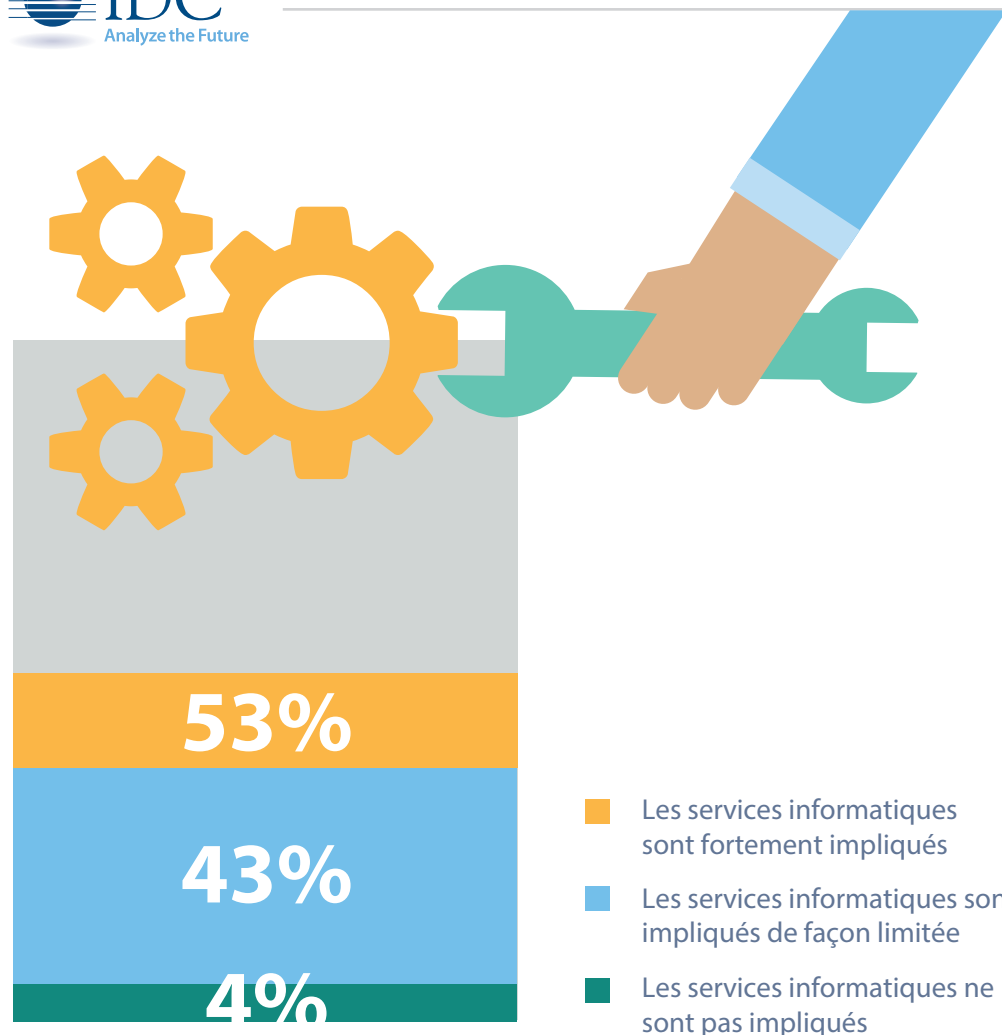
alors que ce sentiment ne s'applique qu'à 38 % de celles dont les budgets sont serrés. L'investissement informatique est considéré comme serré dans 96 % des entreprises dont le processus d'adoption de nouvelles technologies est lent, mais seulement dans 17 % de celles qui recherchent activement de nouvelles fonctionnalités vouées à instaurer une dynamique de croissance.



- Niveaux de financement suffisants
- Des entreprises dont le processus d'adoption de nouvelles technologies est lent
- Budgets serrés
- Celles qui recherchent activement de nouvelles fonctionnalités







53 % des services informatiques sont fortement impliqués dans la planification de la plupart des projets commerciaux, tandis que 43 % sont impliqués mais pas dès le début du projet ou pas suffisamment. 4 % des entreprises ont tendance à prendre en charge de nombreux projets relatifs à la technologie sans impliquer le service informatique. Ce résultat montre une corrélation entre le financement des projets informatiques et le rôle du service informatique dans le cadre de la stratégie globale d'innovation et de compétitivité de l'entreprise.

100 % des entreprises qui estiment bien gérer les demandes structurelles bénéficient d'une expérience positive en termes de satisfaction des utilisateurs finaux, comparé à 75 % de celles qui ont du mal à faire face aux demandes. Dans l'ensemble, 33 % des utilisateurs finaux ne sont pas satisfaits du niveau de service fourni par le département informatique.

Une approche d'amélioration continue de la structure informatique doit être adoptée pour chercher à dynamiser constamment l'efficacité et la qualité des procédés existants.

Les entreprises qui recherchent activement de nouvelles technologies et capacités informatiques vouées à prendre en charge la croissance structurelle sont plus susceptibles d'allouer suffisamment de fonds à l'investissement informatique (96 %) que celles qui sont lentes à adopter les nouvelles technologies (0 %).

Comme le montrent les résultats de l'enquête, il est essentiel que la direction donne son soutien aux initiatives informatiques, en appliquant une approche considérant l'informatique comme un catalyseur et une source d'avantage concurrentiel et d'innovation structurelle, et non pas comme une unité administrative ou un centre de coûts.

Les entreprises informatiques efficaces exigent que les collaborateurs possédant les compétences voulues mettent en œuvre et optimisent les atouts que représentent les dernières technologies. Afin d'améliorer leur évolutivité, les services informatiques doivent évoluer pour travailler plus étroitement et de façon stratégique avec l'équipe de direction et les divers secteurs d'activité.



# 96%

Les entreprises qui recherchent activement de nouvelles technologies sont plus susceptibles d'allouer suffisamment de fonds à l'investissement informatique

# 0%

Celles qui sont lentes à adopter les nouvelles technologies

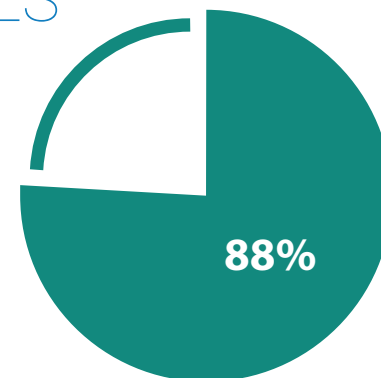


# PRESTATION DE SERVICES INFORMATIQUES

Les capacités de prestation de service informatique sont cruciales pour rationaliser et valoriser les opérations commerciales. Les outils de provisioning et de gestion en libre-service, combinés à une approche d'automatisation et d'orchestration, peuvent permettre de réduire le temps de mise en œuvre des changements tout en augmentant la prévisibilité et la qualité.

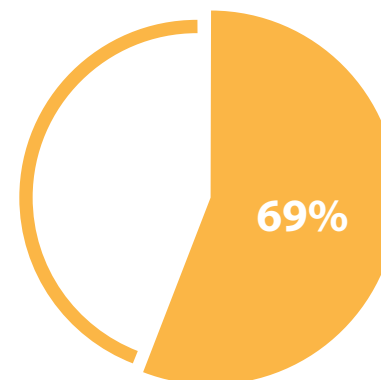
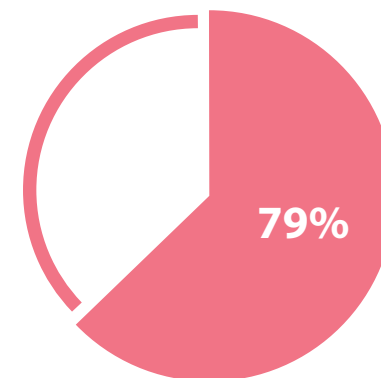
L'automatisation des tâches peut libérer du temps pour les développeurs et les administrateurs, qui pourront donc se concentrer sur des initiatives d'innovation générant de la valeur et des bénéfices, plutôt que d'investir du temps, des ressources et des fonds d'exploitation précieux à simplement gérer le quotidien. La satisfaction des utilisateurs et le suivi des performances des applications peuvent fournir des informations précieuses pour comprendre vos points faibles et vous aider à éviter de coûteux temps d'indisponibilité.

88 % des entreprises utilisent déjà la virtualisation de serveur, sur une grande échelle ou de façon limitée, et ont défini des plans d'expansion. 79 % utilisent la virtualisation du stockage et 69 % la virtualisation du réseau à un niveau comparable. En virtualisant l'ensemble de votre infrastructure, en appliquant une gestion globale, et en déployant des ressources cloud, une entreprise fait un pas décisif vers l'unification et la simplification de son environnement et de ses processus informatiques. Toutefois, ces initiatives sont souvent inspirées par les responsables informatiques, et n'ont pas le support indéfectible de l'équipe de direction dans bien des entreprises.



Les entreprises qui utilisent la virtualisation de serveur, sur une grande échelle ou de façon limitée, et ont défini des plans d'expansion

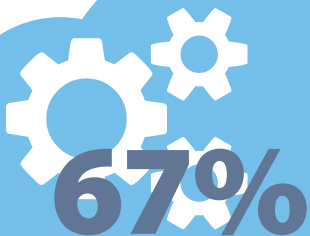
Utilisation de la virtualisation du stockage



Utilisation de la virtualisation du réseau



Le cloud hybride est utilisé ou piloté par 67 % des entreprises qui considèrent l'informatique comme un avantage compétitif. Enfin, 28 % n'ont pas encore envisagé la question. Toutefois, seulement 35 % de celles qui considèrent l'informatique comme un coût nécessaire utilisent ou pilotent des solutions cloud hybrides, alors que 50 % d'entre elles n'ont pas encore envisagé la question.

  
**67%**

Celles qui considèrent l'informatique comme un avantage compétitif

**28%**

N'ont pas encore envisagé l'utilisation du cloud

**35%**

Considèrent l'informatique comme un coût nécessaire et utilisent des solutions cloud hybrides

**50%**

N'ont pas encore envisagé l'utilisation des solutions du cloud hybride

L'intérêt pour les solutions de cloud public et les solutions hybrides augmente, particulièrement dans les secteurs des services informatiques et des télécommunications. Toutefois, la majorité des entreprises ne les utilisent que de façon limitée dans le cadre de plans d'expansion. Les responsables informatiques montrent un réel enthousiasme quant aux économies de coûts et à la flexibilité qu'offrent les solutions cloud, mais ils n'ont souvent pas assez de pouvoir pour convaincre le conseil d'administration de l'entreprise de donner le feu vert à ce type de projets.

**98 % des entreprises qui considèrent l'informatique comme un moyen de stimuler l'avantage concurrentiel adoptent une perspective tenant compte des services fournis dans l'ensemble ou la majeure partie de l'entreprise. Toutefois, seulement 64 % de celles qui considèrent l'informatique comme un centre de coûts partagent ce point de vue.**





Un catalogue de services clairement défini est largement répandu dans 67 % des entreprises, avec la mise en place d'un provisioning en libre-service des charges de travail dans 48 % d'entre elles et une structure d'automatisation et d'orchestration dans seulement 38 % des cas. La configuration de ces types d'outils de gestion en libre-service représente une étape importante vers la réalisation d'un environnement informatique plus agile, plus souple et plus réactif aux changements structurels.

Le contrôle du niveau de service n'est pas d'usage courant pour 43 % des entreprises. Bien que de nombreuses entreprises l'utilisent de manière limitée ou de façon ponctuelle, elles ne sont pas pleinement en mesure d'offrir des services informatiques sur la base d'indicateurs de niveau de service clairs, et doivent développer ces capacités parallèlement à leurs mises à niveau d'infrastructure et réaménagements organisationnels. Il est crucial de concentrer ces initiatives sur les utilisateurs finaux et de s'assurer qu'ils reçoivent le niveau de service adapté, tout comme les clients des services informatiques.

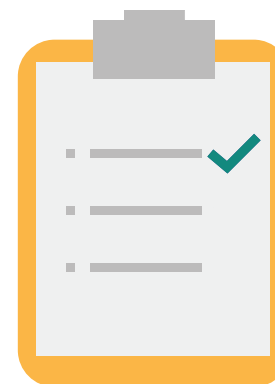
Si les utilisateurs ne sont pas satisfaits ou si les services sont trop compliqués à utiliser, les utilisateurs trouvent souvent des moyens de contourner les stratégies informatiques. Cette situation peut générer un phénomène de « d'informatique parallèle », ce qui peut à son tour avoir une incidence négative sur le pouvoir et le contrôle du responsable informatique au sein de l'entreprise.

**67%**

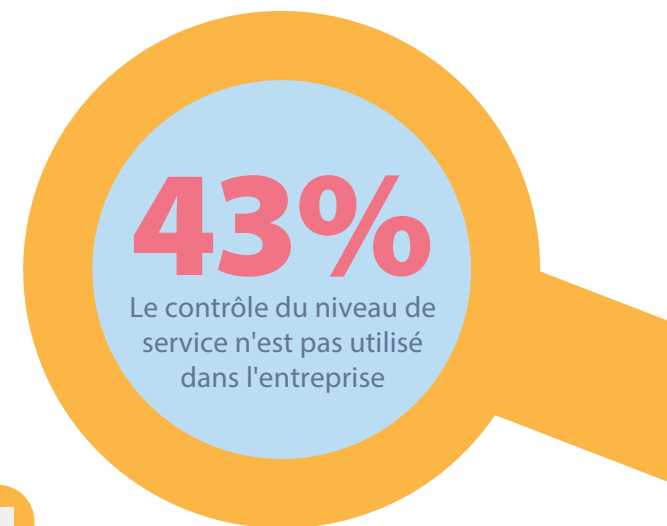
Un catalogue de services  
clairement défini est  
largement répandu

**48%**

Un provisioning en  
libre-service des charges  
de travail

**38%**

L'automatisation  
et l'orchestration



**4%**  
Celles qui n'ont  
pas de contrat  
de niveau de  
service



**59%**  
Des contrats de niveau  
de service clairement  
définis et appliqués  
quasi-systématiquement

4 % des entreprises n'ont pas de contrat de niveau de service, tandis que 59 % d'entre elles en ont clairement défini et l'appliquent quasi-systématiquement. Ces chiffres soulignent l'écart identifié en termes de contrôle de service, et indiquent que la majorité des entreprises ont encore des efforts à faire pour améliorer la façon dont elles définissent, mesurent et appliquent des niveaux de service clairement circonscrits. Il s'agit d'une étape importante pour se centrer davantage sur l'utilisateur, en intégrant des attentes raisonnables quant à la qualité du service, aux temps d'attente, et aux garanties de disponibilité.

53 % des entreprises investissent énormément (ou quand elles le peuvent) dans des infrastructures informatiques partagées, tandis que 10 % d'entre elles estiment qu'un tel investissement est très problématique, voire n'essaient même pas d'en considérer les avantages. L'investissement dans une infrastructure partagée est l'une des premières étapes vers une infrastructure plus légère et plus économique, sans oublier la virtualisation de vos serveurs, ainsi que de vos systèmes de stockage et de vos réseaux. D'autres améliorations peuvent alors être réalisées en mettant en œuvre des systèmes convergents pour exécuter ces charges de travail.

L'investissement dans des outils de bout en bout de suivi et de gestion des services informatiques est une étape essentielle pour maintenir les systèmes en état de fonctionnement et éviter les temps d'indisponibilité si coûteux, sans oublier les problèmes de sécurité. Ce type d'initiative optimise également la gestion proactive de la qualité de service et la satisfaction des clients ou des employés, tout en limitant les coûts de support.

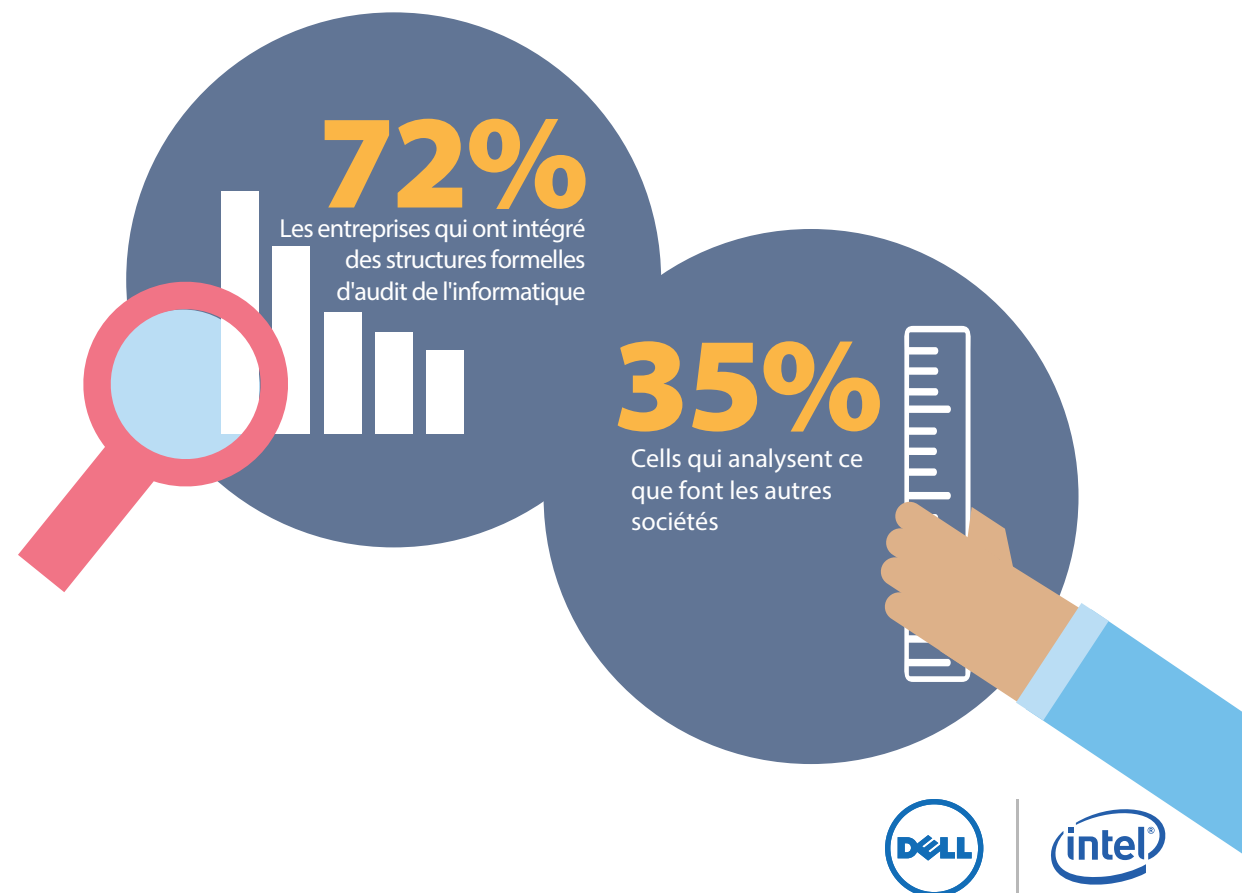


# TECHNOLOGIE D'INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE

Les solutions de cloud computing et de virtualisation d'infrastructure peuvent aider dans une certaine mesure les entreprises qui ont du mal à optimiser l'agilité, la valeur et la performance de leur matériel hérité.

L'infrastructure convergente, qui intègre les serveurs, le stockage, le réseau et la gestion dans un seul package optimisé conçu pour bien fonctionner immédiatement ensemble, peut aider à accélérer la transformation informatique pour contribuer à mettre en place une plus grande agilité et une rentabilisation accélérée.

72 % des entreprises ont intégré des structures formelles d'audit, mais seulement 35 % analysent ce que font les autres sociétés. En conséquence, la plupart des entreprises ont engagé l'étape initiale, à savoir l'introduction de mécanismes d'audit mais, sans analyser les stratégies de la concurrence, elles ne disposent pas nécessairement de la structure appropriée d'essai. Les entreprises les plus dynamiques doivent toujours mesurer leurs performances en les comparant à leurs concurrents les plus performants et développer tous les efforts pour les surpasser en termes d'innovation, de technologie et de qualité livrée.

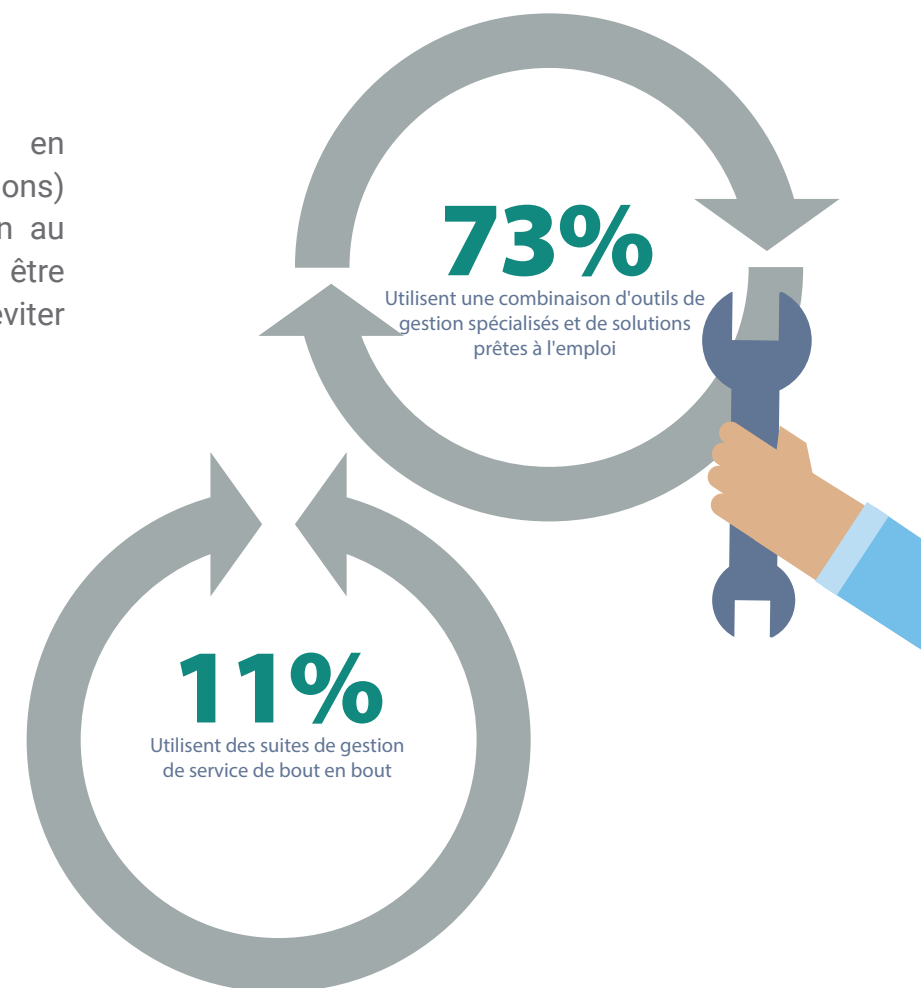
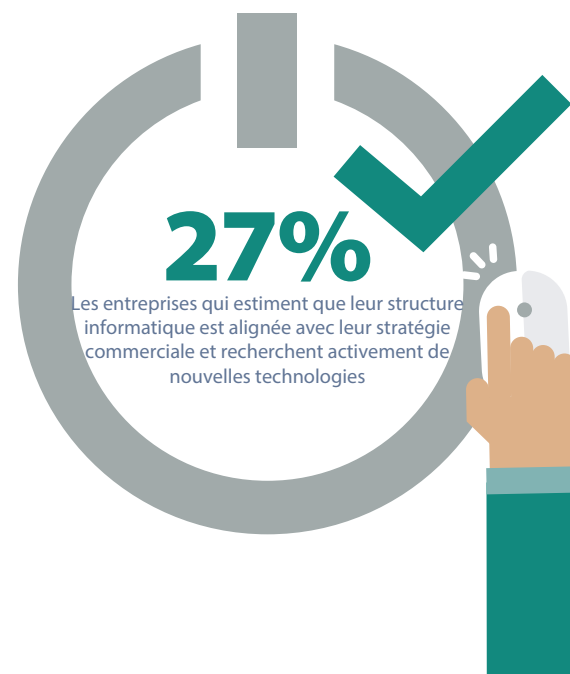


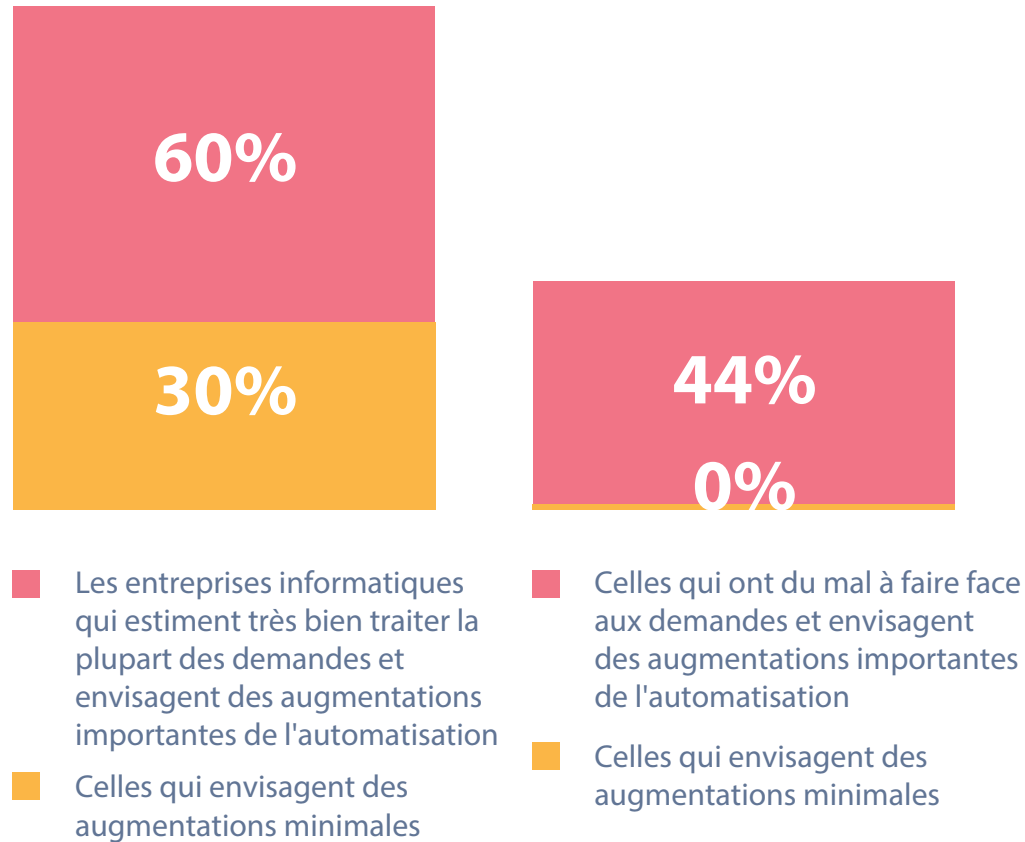
27 % des entreprises qui estiment que leur structure informatique est alignée avec leur stratégie commerciale recherchent activement de nouvelles technologies, alors que 0 % de celles qui notent un manque d'alignement en font de même. Ces résultats faibles montrent que la plupart des entreprises ont encore besoin d'améliorer leurs stratégies d'innovation, et la première étape consiste à mieux harmoniser l'informatique et les besoins de l'entreprise.

Seulement 11 % utilisent des suites de gestion de service de bout en bout, alors que la moitié d'entre elles (51 %) utilisent une combinaison d'outils de gestion spécialisés et de solutions prêtes à l'emploi.

La majorité des entreprises sondées (73 %) basent leur structure sur un équilibre entre les processus manuels et une certaine forme d'automatisation. L'introduction d'outils (solutions de gestion et de

contrôle de l'infrastructure, portails en libre-service et outils de gestion d'applications) peut faciliter la transition à l'automatisation au sein des opérations informatiques et peut être mise en place étape par étape afin d'éviter d'importantes perturbations et complexités.





60 % des entreprises informatiques qui estiment très bien traiter la plupart des demandes envisagent des augmentations importantes de l'automatisation, et 30 % envisagent des augmentations minimales.

En revanche, 0 % de celles qui ont du mal à faire face aux demandes envisagent des augmentations importantes de l'automatisation, et 44 % envisagent des augmentations minimales.

La gestion informatique doit être automatisée afin d'améliorer l'efficacité, l'agilité et la cohérence, et de minimiser le risque d'erreur humaine. Ainsi, du temps est libéré pour les administrateurs et les développeurs, leur permettant de se concentrer sur des activités à valeur ajoutée. L'automatisation doit être appliquée dans l'ensemble de la structure afin de garantir la pérennité de la compétitivité et d'être en mesure d'intégrer suffisamment des processus et systèmes disparates.

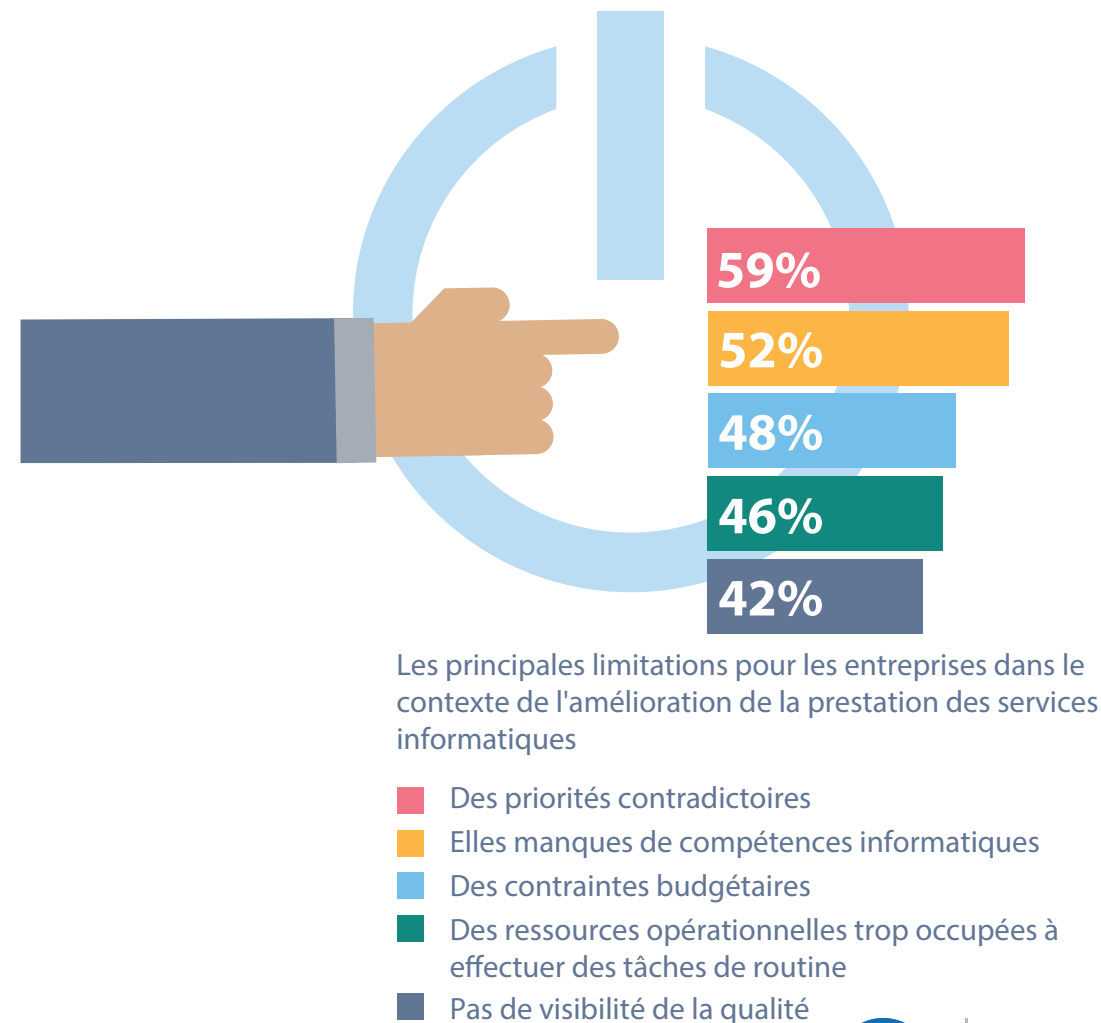


Les principales limitations pour les entreprises, dans le contexte de l'amélioration de la prestation des services informatiques, ont été identifiées comme suit : des ressources opérationnelles trop occupées à effectuer des tâches de routine (59 %), priorités contradictoires (52 %), manques de compétences informatiques (48 %), manque de connaissance de la qualité (46 %), et contraintes budgétaires (42 %).

L'automatisation peut résoudre la plupart de ces problèmes dans une certaine mesure en améliorant la gouvernance et le contrôle, avec la capacité de déterminer des priorités claires. Si les tâches de routine sont effectuées par des machines, il en résultera un besoin limité de personnel, d'où des économies de coûts. La qualité du service peut être analysée et améliorée en intégrant des outils appropriés de gestion de l'infrastructure.

Les structures informatiques qui se considèrent comme bien alignées aux besoins de l'entreprise ont mis en exergue l'efficacité informatique comme la métrique informatique la plus courante (32 %), suivies par le contrôle des coûts informatiques (le budget comparé au plan, 25 %) et les dépenses d'exploitation (20 %).

Les structures qui ne se considèrent pas comme bien alignées aux besoins de l'entreprise ont hiérarchisé les métriques différemment : contrôle des coûts informatiques (49 %), dépenses d'exploitation (26 %) et dépenses d'investissement (3 %). Étonnamment, la satisfaction des utilisateurs, la qualité du service et les compétences du personnel informatique n'étaient pas considérées comme les métriques principales par les entreprises, quels que soient leurs types.

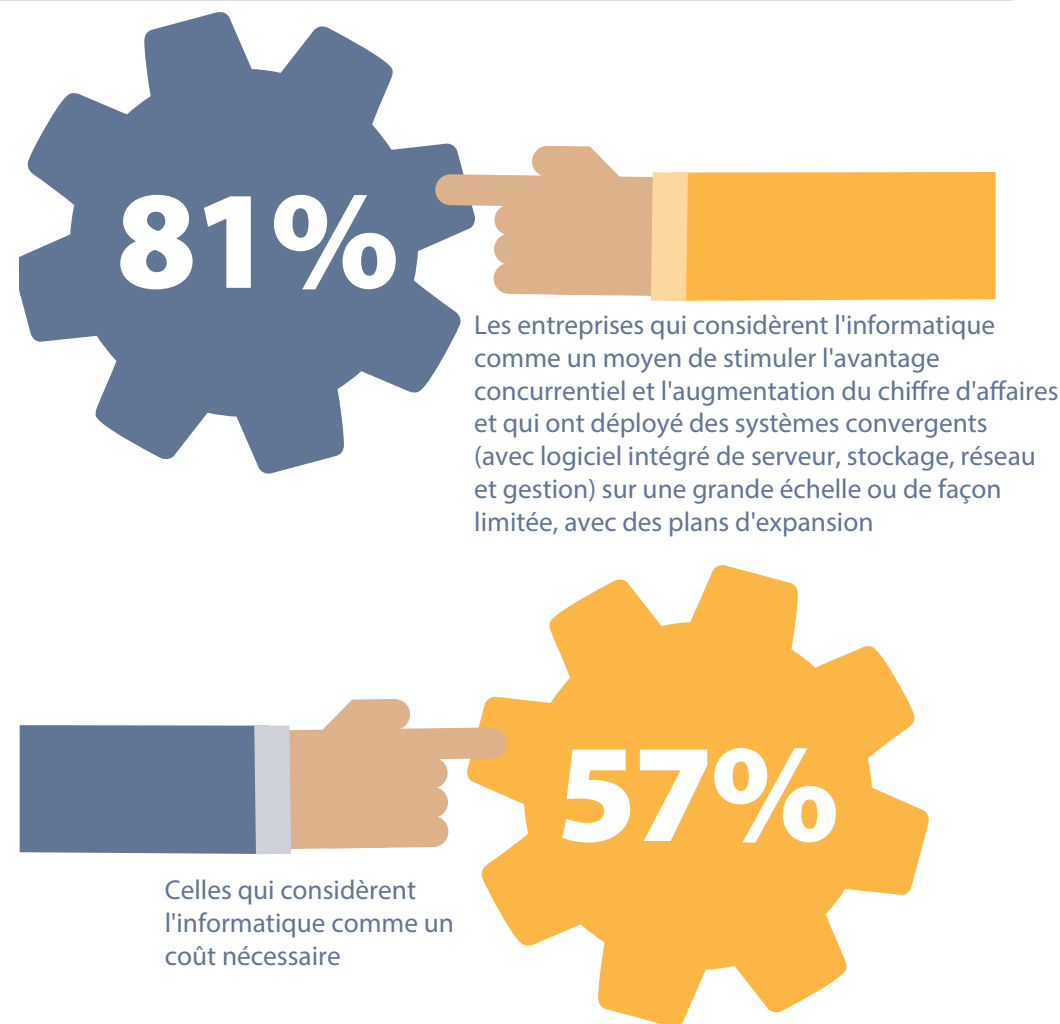


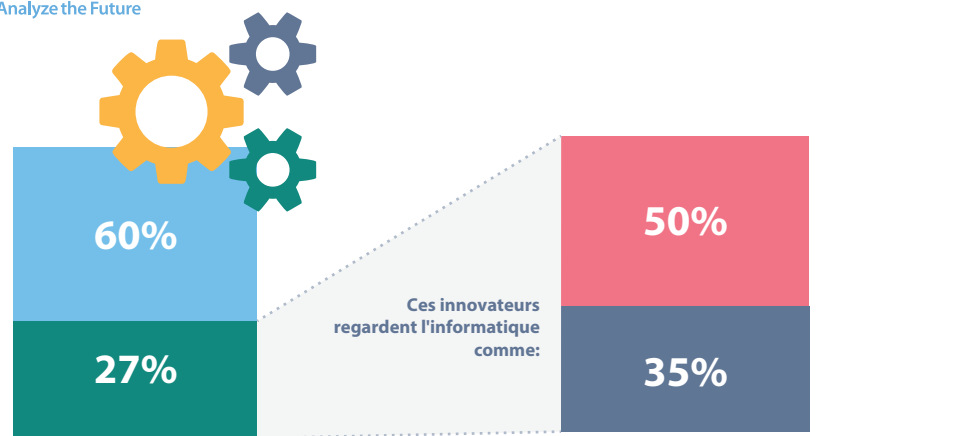
# POURQUOI LES SYSTÈMES CONVERGENTS SONT IMPORTANTS

37 % des entreprises se sont déjà lancées dans la convergence organisationnelle, et ont déployé des équipes intégrées de serveurs, de stockage et de réseau. Il reste encore du chemin à parcourir pour bon nombre d'entreprises. En effet, pour 31 % d'entre elles, ces trois domaines sont encore traités comme des unités distinctes. L'alignement avec les objectifs de l'entreprise n'est que la première étape vers la convergence : les investissements technologiques doivent être intégrés et les piles doivent être gérées globalement afin de concrétiser la valeur réelle de ces initiatives.

Ces chiffres montrent que la convergence est appliquée dans une certaine mesure pour de nombreux services informatiques, mais l'introduction de systèmes convergents pourrait faciliter l'intégration entre ces services informatiques qui utilisent encore des équipes séparées pour les serveurs, les systèmes de stockage et les réseaux. En intégrant ces équipes et ces systèmes, une entreprise peut optimiser sa gestion et sa capacité d'analyse, tout en réduisant les goulots d'étranglement et offrant une méthode plus souple et structurée pour exploiter votre service informatique et lui permettre de mieux s'adapter aux besoins de l'entreprise.

81 % des entreprises qui considèrent l'informatique comme un moyen de stimuler l'avantage concurrentiel et l'augmentation du chiffre d'affaires ont déployé des systèmes convergents (avec logiciel intégré de serveur, stockage, réseau et gestion) sur une grande échelle ou de façon limitée, avec des plans d'expansion. Toutefois, cela ne s'applique qu'à 57 % de celles qui considèrent l'informatique comme un coût nécessaire.

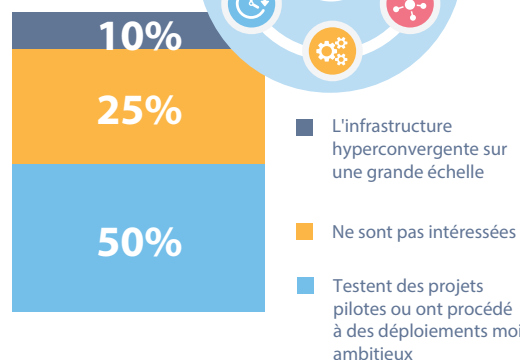




■ Les entreprises qui n'ont pas encore déployé des systèmes convergents et regardent l'informatique comme un coût nécessaire

■ Celles qui ont déployé des systèmes convergents sur une grande échelle et regardent l'informatique comme un coût nécessaire

L'infrastructure hyperconvergente

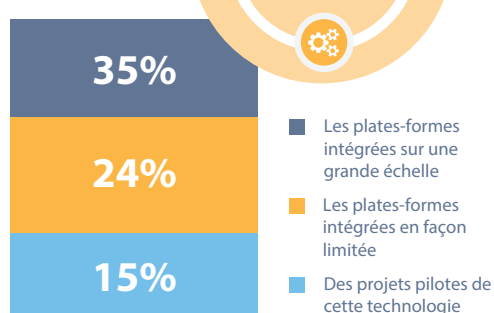


■ L'infrastructure hyperconvergente sur une grande échelle

■ Ne sont pas intéressées

■ Testent des projets pilotes ou ont procédé à des déploiements moins ambitieux

Les systèmes convergents



■ Les plates-formes intégrées sur une grande échelle

■ Les plates-formes intégrées en façon limitée

■ Des projets pilotes de cette technologie

Des systèmes convergents sont largement utilisés dans 27% des entreprises françaises et de façon limitée dans 60% d'entre elles. Les innovateurs qui montrent la plus grande utilisation des systèmes convergents considèrent l'informatique plutôt comme un catalyseur de l'efficacité de l'entreprise (50 %) ou comme un moyen de stimuler l'avantage concurrentiel (35 %).

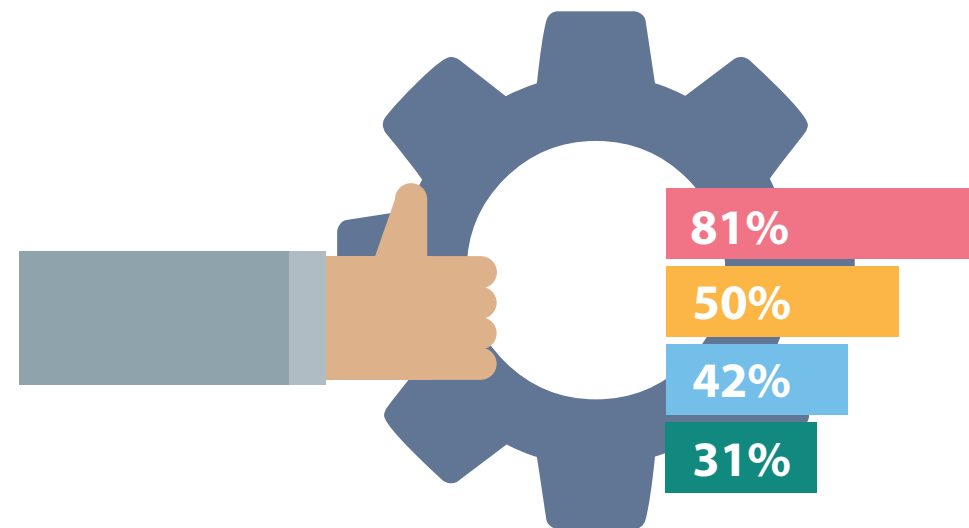
L'infrastructure hyperconvergente gagne en popularité en raison de sa capacité à s'adapter avec une grande souplesse, et elle est particulièrement utile pour les entreprises qui utilisent VDI ou les analyses en temps réel sur plusieurs sites de filiales. 10 % des entreprises ont déployé des infrastructures hyperconvergentes sur une grande échelle, et 50 % testent des projets pilotes ou ont procédé à des déploiements moins ambitieux, tandis que 25 % ne sont pas intéressées du tout par cette approche.

Les plates-formes intégrées pourraient également être considérées comme faisant partie de l'infrastructure convergente pour des cas spécifiques tels que des outils d'analyse et des applications axées sur les marchés verticaux. Elles sont habituellement vendues avec des logiciels préintégrés complémentaires. 24 % ont déployé des plates-formes intégrées sur une grande échelle, 35 % ont réalisé une intégration limitée, et 15 % ont opté pour des projets pilotes de cette technologie.

Les responsables et les cadres des services informatiques sont encouragés à adopter des systèmes intégrés en raison de l'utilisation optimisée des ressources (53 %), de l'intégration prête à l'emploi (33 %), et de la normalisation et simplification de l'infrastructure/processus (47 %). Les autres facteurs déterminants sont l'adoption de l'infrastructure convergente : réduction des coûts informatiques globaux, facilité de conformité, amélioration de la sécurité et prévisibilité accrue des performances.

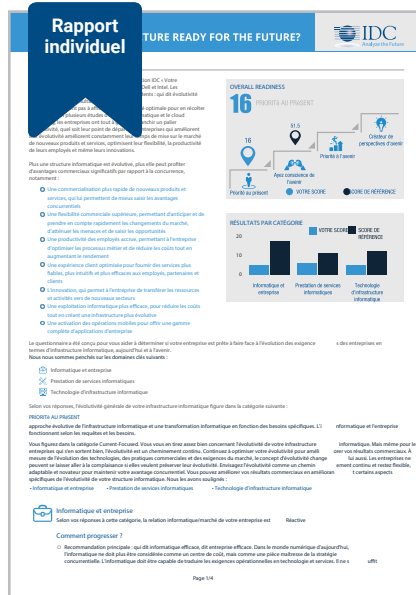
Les entreprises qui considèrent l'informatique comme un avantage concurrentiel ont mis en exergue les difficultés suivantes que représente l'adoption de systèmes intégrés : les préoccupations relatives à la maturité technique et à la fiabilité (81 %), le respect des exigences de performance de l'application (50 %), le coût et l'incertitude quant au retour sur investissement (42 %), et le point unique de défaillance (31 %).

Par contre, les entreprises qui considèrent l'informatique comme un coût nécessaire identifient aussi comme un défi majeur la maturité technique et la fiabilité (50 %), le coût et l'incertitude quant au retour sur investissement (50 %), puis le respect des exigences de performance de l'application (50%), et enfin les difficultés de séparer et protéger des données (43%). Certains clients craignent aussi la dépendance envers un seul fournisseur, et ont du mal à répartir les données entre plusieurs utilisateurs.



Les entreprises qui considèrent l'informatique comme un avantage concurrentiel et ont mis en exergue les difficultés suivantes que représente l'adoption de systèmes intégrés

- Les préoccupations relatives à la maturité technique et à la fiabilité
- Le respect des exigences de performance de l'application
- Le coût et l'incertitude quant au retour sur investissement
- Le point unique de défaillance



## VOTRE INFRASTRUCTURE EST-ELLE ÉVOLUTIVE?

Utilisez l'outil online <<Maturity Benchmarking >> pour découvrir si votre infrastructure est évolutive. En le complétant, vous allez recevoir votre rapport individuel concernant la préparation de votre infrastructure pour l'avenir, et des conseils pour l'améliorer.

## Commencez l'évaluation

### Des ressources supplémentaires



## Le Podcast vidéo

Voir maintenant

**Les données présentées dans cet InfoBrief IDC proviennent du sondage:**

IDC European Converged Infrastructure Maturity Benchmarking Survey (2015), réalisé auprès de 450 décideurs informatiques au Royaume-Uni, en Allemagne et en France.