

État de l'infrastructure et de l'exploitation IT

Rapport de recherche



CURVATURE

Synthèse

État du marché

Sur le marché IT actuel, il est de plus en plus évident que les technologies numériques influencent la manière dont les entreprises utilisent et traitent les informations, tous secteurs confondus (y compris les contextes économique, expérimental, marketing et concurrentiel). Face à ce phénomène, les entreprises vont avoir besoin d'un datacenter performant pour traiter progressivement des données de plus en plus volumineuses. **Pour les décideurs informatiques, le défi consiste à réduire les coûts tout en visant la maturité numérique.**

Les coûts de **matériel et de maintenance réseau** aggravent généralement ces difficultés, 40 % des budgets informatiques étant notamment dédiés à l'infrastructure. De plus en plus de sociétés envisagent une mise à niveau de leur datacenter et pour ce faire, elles devront réduire leurs budgets d'équipement et de maintenance réseau. **Ce dilemme amène à la question suivante : les entreprises passent-elles à côté d'importantes économies sur leurs dépenses d'investissement et d'exploitation en modernisant prématurément leur infrastructure réseau et en sous-évaluant les contrats de maintenance ?**

Être à l'écoute des décideurs informatiques

Curvature a récemment fait appel à Forrester Consulting pour dresser l'état des lieux de l'infrastructure et des opérations informatiques dans une étude intitulée *Remise en question du statu quo sur les contrats de maintenance et les cycles de renouvellement*². Cette étude visait à vérifier si les entreprises consacraient une partie trop importante de leur budget aux cycles de renouvellement et aux contrats de maintenance en raison des pressions exercées par les fournisseurs dans ce sens.

Plus de 300 décideurs informatiques et IT du monde entier ont ainsi été interrogés sur leurs objectifs, leurs procédures et leur budget. L'objectif était de cerner les problèmes qui dominent les priorités informatiques, d'observer à quel moment l'équipement est renouvelé et ce qui motive ces mises à niveau et pour finir, de faire le point sur les connaissances en matière de tierce-maintenance.

En matière d'équipement informatique, les entreprises risquent de passer à côté de l'essentiel.

Nombre d'entre elles passent trop de temps à chercher à gagner quelques pourcentages de coûts matériels alors qu'elles pourraient réaliser de véritables économies en recadrant leur stratégie sur les contrats de maintenance et cycles de renouvellement actuels.

Les tendances en matière de big data et d'Internet des objets exigent des dépenses informatiques plus réfléchies.

Dans la mesure où les technologies numériques ont des conséquences sur chaque activité d'une entreprise, les départements informatiques doivent être particulièrement attentifs à leur stratégie d'achat. Malheureusement, ils sont encore trop souvent :

- ▶ Excessivement influencés par les fabricants
- ▶ Mal informés sur les options disponibles en matière de contrats de maintenance

Les résultats de l'enquête montrent que :

- ▶ La réduction des coûts est la première priorité informatique
- ▶ Les fournisseurs écourtent les cycles de renouvellement du matériel
- ▶ Trop d'équipements en état de marche sont mis au rebut de façon prématurée
- ▶ 80 % des personnes interrogées seraient prêtes à souscrire des contrats de maintenance auprès d'un tiers

« ...même si les budgets informatiques demeurent sous surveillance constante, les entreprises s'en sont remis à l'influence des fournisseurs qui les empêchent de voir les avantages d'étendre les cycles de vie du matériel et d'utiliser des solutions de maintenance tierces. »

FORRESTER®

Un changement des priorités informatiques

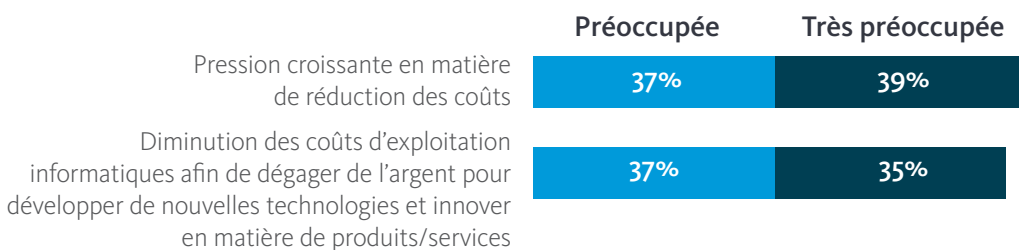
Préparer l'avenir



Les technologies numériques étant aujourd'hui étroitement liées à la moindre fonction de l'entreprise, les sociétés cherchent bien évidemment à dégager des ressources financières. Les tendances informatiques en matière de big data et d'Internet des objets nécessiteront un budget informatique capable de supporter des datacenters plus efficaces et de nouvelles stratégies de maintenance fournisseur. À terme, le déploiement de nouvelles stratégies de gestion de la durée de vie des équipements de réseau se traduira par de nouvelles opportunités de réduction des coûts.³

La réduction des coûts est la première priorité des décideurs IT. 76 % des personnes interrogées se disent d'ailleurs préoccupées, voire très préoccupées par les pressions croissantes dont elles font l'objet dans ce domaine, même si 40 % des budgets informatiques sont consacrés à l'infrastructure.

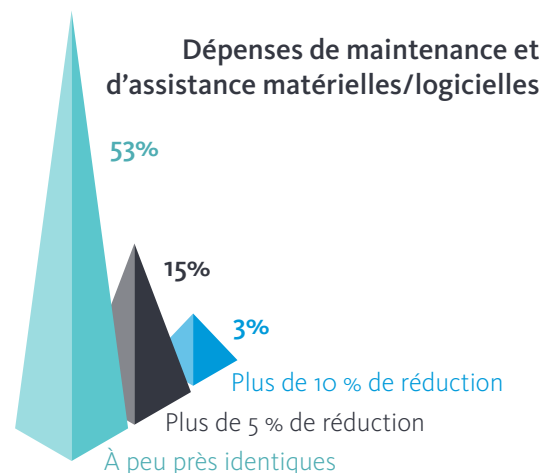
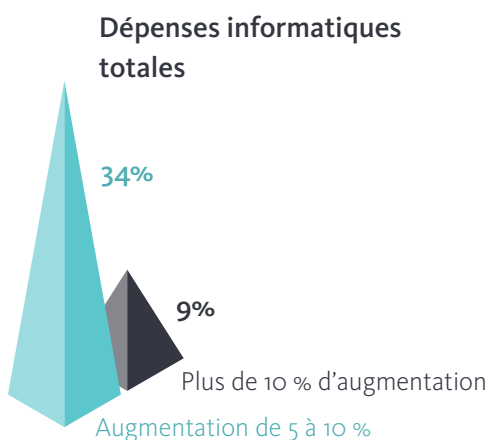
► « *Quel est le degré d'inquiétude de votre entreprise sur les points suivants ?³* »



76 % des décideurs informatiques se disent préoccupés, voire très préoccupés par les pressions croissantes en matière de réduction des coûts.

La part du budget consacrée à la maintenance matérielle diminue. 43 % des décideurs prévoient d'augmenter les dépenses informatiques totales. Selon plus des deux tiers des personnes interrogées, la part des dépenses de maintenance et d'assistance matérielles et logicielles risque en revanche de diminuer ou de stagner. La stratégie la plus répandue pour permettre de nouveaux développements et technologies consiste en effet à allouer moins de budget à l'assistance technique.

► « *Quelle évolution des dépenses prévoyez-vous en 2013 dans les catégories suivantes par rapport à 2012 ?³* »

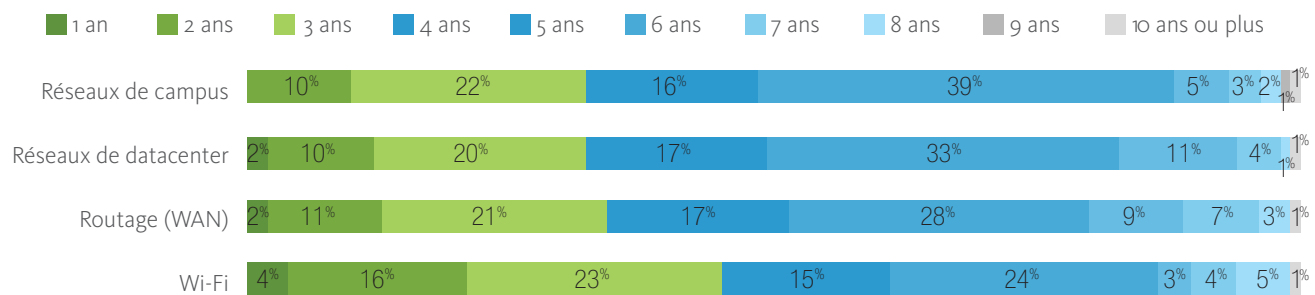


L'influence des fournisseurs détermine les cycles de renouvellement

Les entreprises passent à côté de réelles économies. La virtualisation des serveurs a révolutionné les datacenters, de même que le modèle de coût de leur équipement. Ce type de tendance signifie que l'infrastructure et l'exploitation doivent continuer à inciter les entreprises à réduire les coûts dans d'autres domaines, en particulier les contrats de maintenance et les cycles de renouvellement du matériel². Jusqu'à 79 % des organisations renouvellent leur infrastructure tous les 5 ans sur la foi de chiffres **communiqués par les fournisseurs eux-mêmes**. Pour favoriser l'innovation et répondre aux besoins du marché, les sociétés doivent reprendre le contrôle de leurs cycles d'approvisionnement et ne plus dépendre du calendrier des fabricants.

Plus de la moitié des entreprises actualisent leur infrastructure tous les 3 à 5 ans. Même si aucune nouvelle fonctionnalité n'est nécessaire, les clients choisissent de renouveler leur équipement réseau selon les consignes de leurs fournisseurs.

► « Quel est votre cycle de renouvellement pour chacune des technologies suivantes ?³ »

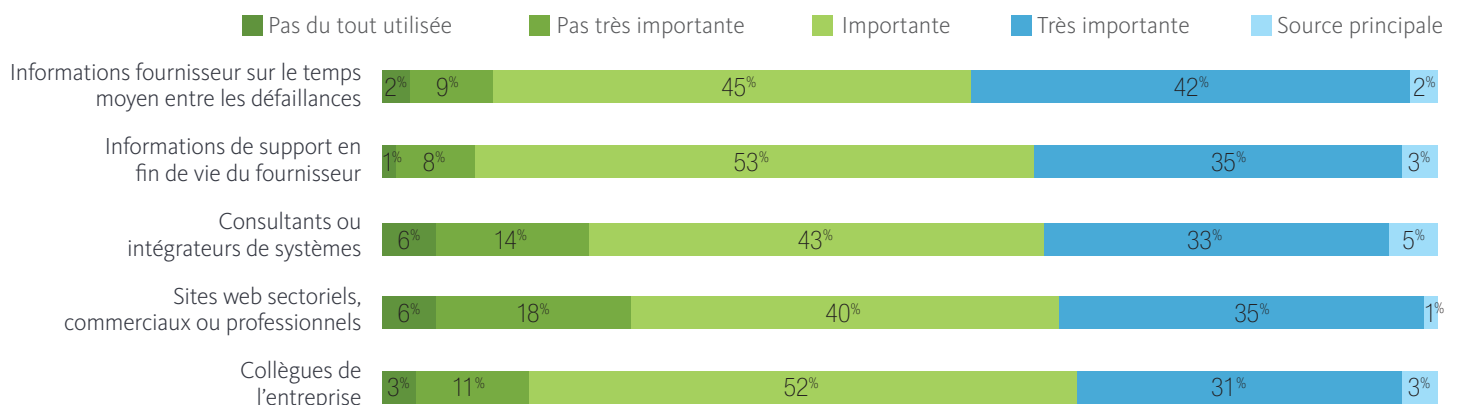


Les calendriers de fin de vie — fixés par les fabricants eux-mêmes — précipitent les cycles de renouvellement. Interrogés sur les sources d'information qui guident leurs décisions de mise à niveau, les participants ont majoritairement cité deux sources basées sur des informations fournies par les fabricants². Cette confiance des entreprises entraîne souvent des cycles de renouvellement précipités imposés par les constructeurs.

L'enquête Forrester révèle que les fournisseurs établissent eux-mêmes la date de fin de vie de leurs produits, ce qui entraîne le remplacement coûteux et inutile d'équipements informatiques ayant toujours une valeur marchande, avec un temps moyen entre les défaillances supérieur à 20 ans². Dans la mesure où les cycles de renouvellement sont déterminés par les moyennes publiées par les fabricants de matériel informatique, les entreprises doivent se poser certaines questions² :

- Cette situation est-elle optimale pour l'entreprise ?
- L'équipement réseau est-il conçu pour durer longtemps ?
- L'équipement peut-il durer plus longtemps et offrir davantage de valeur à l'entreprise ?

► « Où avez-vous obtenu les informations concernant le délai de conservation de votre équipement réseau et quelle importance accordez-vous à cette source d'information ?³ »



S'affranchir des fabricants de matériel

Il est possible de mieux tirer parti de l'équipement réseau. Les décideurs IT doivent pour cela prendre conscience de plusieurs facteurs :

- L'infrastructure en place est souvent sous-utilisée
- La durée de vie de l'équipement d'infrastructure est plus longue que celle avancée par les fournisseurs
- L'équipement d'infrastructure peut être utilisé bien après l'annonce de fin de vie du fabricant

Vous ne perdez pas seulement sur la valeur du matériel en raison des cycles de renouvellement précipités imposés par les fournisseurs, qui requièrent une mise à la retraite prématurée des équipements....



Vous perdez également de l'argent en optant par défaut pour les contrats de maintenance des fabricants OEM pour l'assistance de leur nouvel équipement.

La plupart des entreprises suivent globalement le même processus pour l'achat de contrats de maintenance et le renouvellement du matériel² : elles se fient par défaut aux informations fournies par les fabricants et modernisent leur équipement sans tenir compte de sa durée de vie réelle. Les entreprises devraient pourtant s'interroger sur le bien-fondé d'une telle stratégie, en particulier lorsqu'elles cherchent à ménager leur budget informatique face à l'influence croissante des technologies numériques dans tous les secteurs d'activité.

Les entreprises gaspillent de l'argent en renouvelant leur équipement avant qu'il n'ait plus aucune valeur. 85 % des personnes interrogées reconnaissent d'ailleurs qu'elles auraient gardé tout ou partie de leur matériel si les fournisseurs avaient continué d'en assurer le support technique.

► « *Quel pourcentage d'équipement auriez-vous conservé si le fournisseur avait continué d'en assurer le support ?³* »

85 % des participants ont répondu qu'ils auraient gardé de 10 à 100 % de leur équipement.



12 % ont répondu qu'ils garderaient moins de 10 % de leur équipement.

2 % ont déclaré ne pas savoir quel pourcentage ils garderaient.

Tirer parti des options tierces

Peu d'entreprises savent qu'il existe d'autres options



Les entreprises rencontrent de nombreuses difficultés avec les services de maintenance des fabricants de matériel et une écrasante majorité d'entre elles se tourneraient vers d'autres options si le prix en était inférieur. Le graphique ci-dessous montre que les décideurs informatiques ne sont pas satisfaits de leurs contrats de maintenance, mais qu'ils les considèrent malgré tout comme un dû inévitable lors de l'achat de produits de réseau², ce qui traduit un manque général d'information concernant la tierce-maintenance.

Seules 21 % des personnes interrogées ont fait jouer la concurrence lors de la négociation de contrats de service et de maintenance.

Faillies des fournisseurs : les décideurs informatiques tirent peu de bénéfices des services de maintenance de leurs fabricants de matériel. Interrogés sur les difficultés rencontrées avec les services de maintenance de leur fournisseur actuel, ils ont cité les fausses économies, les suppléments de coûts et les tarifs inflexibles comme principaux inconvénients. Les contrats des fournisseurs sont restrictifs, coûteux et rigides. Les entreprises passent à côté d'une excellente opportunité de tirer des avantages en termes de coûts de la tierce-maintenance. Elles sont extrêmement nombreuses à acheter des garanties auprès de leur fournisseur de matériel et devraient appréhender la souscription des contrats de maintenance de la même façon que l'achat de l'infrastructure, c'est-à-dire en faisant jouer la concurrence.

► « Quelles sont les principales difficultés de votre entreprise avec les services de maintenance de votre fournisseur informatique actuel ?³ »



Plus d'une personne sur trois indique que les réductions de coût sont moins importantes que prévu



Près d'une personne sur quatre déplore un manque de souplesse des fournisseurs en matière d'évolution du modèle de tarification, de variation de volume ou de changement d'envergure



18 % évoquent l'incapacité de la structure du fournisseur/contrat à répondre rapidement à l'évolution de leurs besoins

Très peu de participants remettent en cause des contrats fournisseur inéquitables. Même si beaucoup font état d'un mécontentement vis-à-vis des contrats de service de leur fabricant, seuls 21 % d'entre eux ont fait jouer la concurrence lors de leurs négociations de contrats de service et de maintenance.



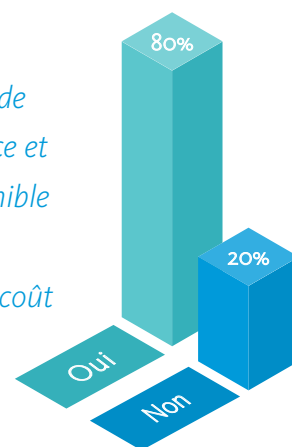
29 % affirment que les fournisseurs cherchent constamment à vendre d'autres services induisant de nouveaux frais



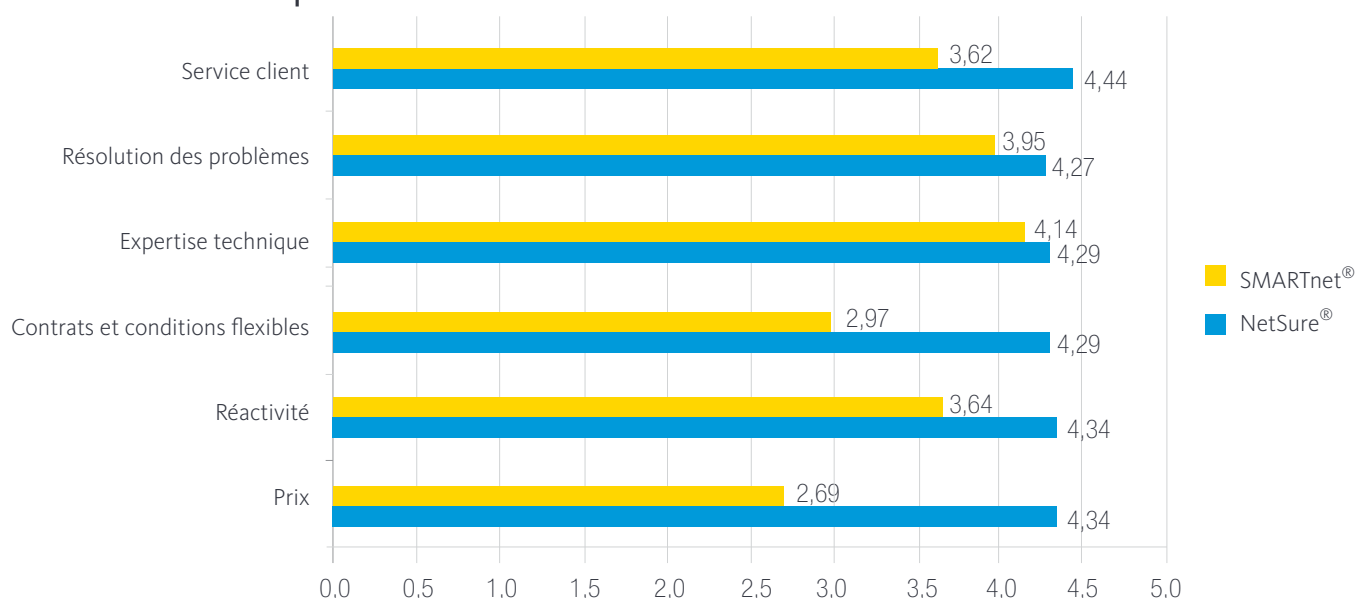
17 % regrettent l'absence de modèle de livraison international développé et opérationnel chez les fournisseurs

Un énorme pourcentage d'entreprises chercherait des options de maintenance extérieures. Le marché de la maintenance réseau ne manque pas d'options, mais le problème est dû au manque d'information. 4 professionnels de l'informatique sur 5 se déclarent prêts à investir dans une solution de maintenance tierce si elle est plus abordable que leur contrat actuel.

► « Si une option d'achat de contrats de maintenance et d'assistance était disponible auprès d'un tiers, l'adopteriez-vous si son coût était moins élevé ?³ »



NetSure[®] dépasse les constructeurs en matière de service



Source : Enquête de satisfaction auprès des clients Curvature - Septembre 2013

Se concentrer sur un datacenter performant à bas coût. Il est évident que les entreprises souhaitent réduire les dépenses informatiques afin d'allouer davantage de budget à l'innovation, et les stratégies de maintenance hybride fournissent une assistance abordable et cohérente, tout en évitant les mises à niveau forcées et en incluant des options spécifiquement adaptées aux besoins de chaque réseau.

Penser à l'avenir. Il est tout aussi évident que le réseau de chaque entreprise est amené à devenir encore plus vaste et unique. Les départements informatiques se sont déjà développés pour s'adapter aux lignes toujours plus floues qui séparent la technologie des objectifs marketing. À mesure que le big data et l'Internet des objets se répandent dans l'espace de travail, il devient indispensable de pouvoir lancer des initiatives et de comprendre le comportement des consommateurs grâce à la technologie.

Changer de mentalité. Pour suivre les différentes tendances qui agitent le marché de l'équipement de réseau, les entreprises doivent commencer par se concentrer sur des stratégies d'économie à court et long terme. Curvature propose NetSure, un contrat de maintenance basé sur la récupération du « gaspillage » — ou dépenses excessives — offrant les mêmes accords de niveaux de services et qualité de service que les contrats des fabricants de matériel, mais pour un prix bien inférieur. NetSure inclut le support technique des produits dont la période d'assistance est dépassée, ce qui permet aux entreprises de conserver les produits en place et de bénéficier d'une durée de vie prolongée.

Quatre stratégies pour les responsables informatiques

1



Gardez ce qui fonctionne. Les entreprises doivent adopter une approche pragmatique de leur infrastructure et en évaluer les possibilités, de même que les services nécessaires.

2



Soyez vigilant ! Ne payez pas des mises à jour logicielles inexistantes ou disponibles gratuitement. Les contrats de maintenance souscrits auprès des constructeurs sont chers et n'offrent pas toujours de mise à niveau matérielle ou logicielle digne de ce nom.

3

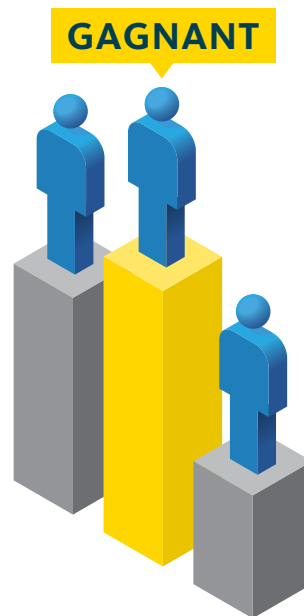


Faites jouer la concurrence pour les contrats de maintenance. Outre les offres des autres revendeurs, étudiez les options tierces.

4

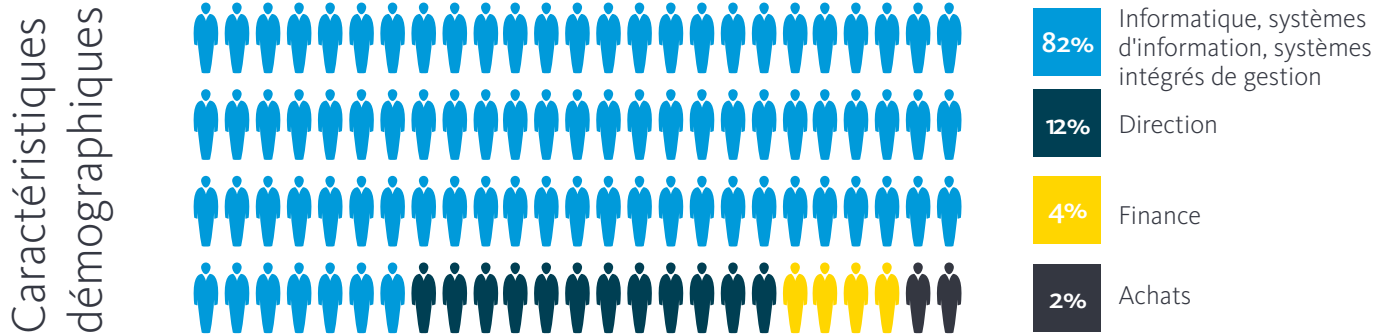


Mettez des mesures en place pour distinguer non seulement la résilience, mais aussi la valeur, la qualité et la longévité.



À propos de l'enquête

À la demande de Curvature, Forrester a réalisé une enquête en ligne auprès de 304 entreprises d'Australie, de France, d'Allemagne, d'Inde, du Japon, de Singapour, du Royaume-Uni et des États-Unis pour évaluer les difficultés qu'elles éprouvent à travailler directement avec les fabricants de matériel informatique et l'intérêt de s'adresser à un tiers. Les participants comptaient des décideurs dans des postes de direction, la finance, l'informatique et les achats. Les questions portaient sur la situation globale de leur entreprise, le choix des fournisseurs, la mise à niveau des solutions, la fin de vie et la maintenance. L'étude a été menée aux mois de janvier et février 2013.



À propos de **CURVATURE**

Curvature révolutionne la manière dont les entreprises achètent, maintiennent et mettent à niveau les équipements informatiques, ainsi que le concept d'assistance des réseaux multi-fabricants et des datacenters. Fondée en 1986, l'entreprise, connue sous le nom Network Hardware Resale, s'est hissée au rang de partenaire stratégique de plus de 10 000 organisations dans le monde, y compris de grands opérateurs de télécommunications, d'importantes sociétés de services financiers et certaines des 1000 plus grandes entreprises mondiales. Basée à Santa Barbara en Californie, l'entreprise est spécialisée dans l'assistance technique disponible 24h/24 et 7j/7 au niveau mondial, dans le remplacement avancé du matériel et dans la gestion complète des équipements de réseau et de datacenter, à partir de ses implantations en Amérique, en Europe et en Asie. Pour plus d'informations concernant Curvature, consultez www.curvature.com/fr

Poursuivons la conversation



curvature.com/fr

¹ Étude Forrsights Hardware Survey, Q3 2012, Forrester Research, Inc.

² *Remise en question du statu quo sur les contrats de maintenance et les cycles de renouvellement*, une étude commanditée par Curvature réalisée par Forrester Consulting en mai 2013. L'intégralité du rapport peut être consultée à l'adresse www.curvature.com/fr/Forrester-TLP

³ *How to Reduce Network Equipment Maintenance Costs*, Gartner, Inc., 13 mai 2014