

Internet : Il n'y a pas que le Cloud dans la vie, il y a aussi l'hybride.

Internet

Posté par : JPilo

Publié le : 4/9/2013 13:00:00

Le choix de l'hybride n'est pas qu'une question de coût. Depuis plusieurs années, il semble que le marché n'ait d'yeux que pour le Cloud. Pourtant, une solution locale s'avère souvent plus appropriée, nous confirme **Luc Sabot**, Directeur des ventes chez FrontRange

Le choix de l'hybride ne se résume pas à une question de coût.

Il y a quelques années, les solutions en local étaient pleinement satisfaisantes. Mais d'un coup, tout le monde est agité autour du Cloud. La réalité est que le Cloud ne permet pas toujours de réaliser des économies à long terme. Initialement, il permet de réduire les coûts à court terme, peut-être pour trois ans. Mais la durée moyenne d'un système de gestion des services IT est de l'ordre de cinq à huit ans. Et sur une telle échelle de temps, une solution en local peut s'avérer plus rentable.



Les entreprises se trouvent désormais dans une position où elles peuvent analyser, vérifier, et réviser ce qui est mieux pour elles. Elles peuvent décider de la stratégie la plus adaptée. D'un côté, le Cloud apparaît comme une solution attractive à court terme, mais qui ne répond peut-être pas à des besoins spécifiques des clients comme, sur le marché européen, l'intégration avec les systèmes historiques, de l'ERP aux ressources humaines en passant par la gestion des relations clients.

La plupart des fournisseurs sont soit capables de proposer des solutions Cloud, soit des solutions en local, mais pas les deux. Il faut pourtant offrir à ses clients l'opportunité de gagner en flexibilité en passant d'un à l'autre en toute transparence, en leur fournissant la même technologie d'ITSM avancée, mais avec la possibilité d'une intégration de bout en bout. S'ils cherchent à réduire leurs coûts, à court terme, le Cloud est le plus adapté, mais s'ils disposent de ressources internes, l'option en local est

généralement plus profitable. La décision dépendra souvent de la maturité de l'entreprise. Cela recouvre aussi bien une simple solution de helpdesk incluant la gestion des incidents, que des systèmes beaucoup plus sophistiqués avec gestion du changement, des demandes de services, automatisation, analytique, intégration avec des terminaux mobiles, virtualisation, gestion des livrables, gouvernance, etc. Mais la principale différence entre le modèle Cloud et le déploiement en local est plus financière que technique.

La flexibilité est aussi un aspect important. Derrière le concept d'hybride se cache l'opportunité de fournir au client la solution qui correspond le mieux à ses besoins. Pour une société de 20 personnes, le modèle Cloud est le plus adapté. Mais en l'espace de deux ans, le périmètre de la solution helpdesk peut être étendu à d'autres domaines de l'organisation. Si celle-ci veut intégrer plus d'informations dans le système, elle peut migrer vers un modèle en local. Et le concept hybride a clairement éveillé l'intérêt des clients. Cela leur semble extrêmement pertinent, ça les aide à concentrer leur flexibilité et leurs efforts sur leur stratégie à long terme. Nous avons rapidement réalisé que près de 70 % de nos clients veulent une solution en local alors que nombre d'entre eux misaient initialement, sur une solution Cloud.

Pourquoi ? Au-delà des arguments financiers, les raisons ne manquent pas pour que de nombreuses organisations responsables de la gestion des services IT misent sur le modèle en local, ou y reviennent. Parler Cloud a certainement permis d'ouvrir des portes chez les clients, mais il reste beaucoup de confusion. Lorsque le concept est clarifié, les clients commencent à s'inquiéter de la sécurité et de la perte de contrôle sur leurs données. En Europe, tout particulièrement, la protection des données est une question clé. Les systèmes et les pratiques de gestion des services IT sont bien plus matures qu'aux Etats-Unis ou en Asie. Et lorsque l'on parle de gestion de services, on soulève d'ormais des questions de conformité réglementaire et de processus et procédures bien définis. **Lorsque l'on parle de gestion de services**, on ne fait pas simplement référence à un centre d'appels ou à un helpdesk : on parle de solutions beaucoup plus complexes et intégrées qui constituent un composant stratégique de l'activité.

Les outils de gestion des services IT ont de plus en plus besoin d'un haut niveau d'intégration, au-delà de ce que requièrent les simples helpdesk traditionnels. De nombreuses tâches impliquent d'ormais des processus complexes qui peuvent toucher aux ressources humaines, à la logistique, aux achats, et à d'autres domaines encore, dont l'IT. Nombre des clients cherchent des solutions aussi intégrées que cela à ce concept de catalogue de services. Et aujourd'hui, il ne s'agit plus que d'un pan de service à « qu'il serait bon d'avoir » mais de quelque chose à « qu'il faut avoir. »

Non seulement il est important de disposer de flexibilité dans le choix du modèle de production qui correspond à ses besoins, mais il s'avère essentiel de disposer d'une solution qui offre des capacités d'intégration de bout en bout, permettant de standardiser les processus métiers de l'entreprise.

La question qui importe est d'être capable de fournir une solution suffisamment flexible pour donner des choix au client, tout en étant suffisamment avancée sur le plan technologique pour fournir un système de workflow étendu, assorti de capacités complètes d'intégration et de gestion de bout en bout des postes client et des fonctions vocales, le tout sur une seule plateforme. Ainsi, le pouvoir n'est plus entre les mains du partenaire technologique, mais entre celles du client.