

## **Surmonter les problèmes de performance face à la montée en puissance du Cloud ?** **Sécurité**

Posté par : JerryG

Publié le : 25/11/2013 15:00:00

Les craintes initiales s'étant dissipées, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à héberger des applications stratégiques dans le cloud. Dans une étude récente, Compuware révèle que le Cloud restera en tête des priorités d'investissement des DSI pendant les cinq prochaines années.

Les services de Cloud sont désormais tributaires d'un certain nombre de facteurs extérieurs (services tiers, réseaux mobiles, équipements personnels des employés, etc.) qui compliquent l'analyse du ressenti des utilisateurs, multiplient les baisses de performance et posent de véritables problèmes de gestion. Il est de plus en plus difficile pour les services informatiques de maintenir le niveau de service attendu.



Cette qualité de service a un impact direct sur les revenus, l'image de marque et la productivité des entreprises, alors exposées aux critiques aussi bien des décideurs que des utilisateurs mécontents. Pour garder le contrôle de leur infrastructure changeante, les entreprises doivent adopter une toute nouvelle approche de gestion des performances.

- 64 % des DSI citent la médiocrité des performances parmi leurs trois principales préoccupations concernant le cloud.
- 81% des sociétés hébergent des services générateurs de revenus et orientés clients, en mode cloud.
- 73% des DSI reconnaissent utiliser des indicateurs traditionnels pour mesurer les performances du cloud.

### **Pour résoudre un problème inattendu, les anciennes méthodes ne sont plus efficaces**

Face à cette évidence, il est incompréhensible que plus de la moitié (64 %) des DSI citent la médiocrité des performances parmi leurs trois principales préoccupations concernant le cloud. Les services informatiques ne répondant pas aux exigences de qualité ont toutes les chances d'entamer la confiance des clients, de ralentir l'adoption de nouveaux services, d'augmenter le taux d'attrition et de détriorer les résultats de l'entreprise. Aujourd'hui, des problèmes peuvent survenir à tous les niveaux de la chaîne de livraison des services : erreurs

dans le code applicatif, problèmes au sein de l'infrastructure des fournisseurs de services Cloud, pannes réseau chez les FAI locaux, etc. Toutefois, quelle que soit l'origine d'une baisse de performance, le résultat est le même pour l'utilisateur, qui constate tout bonnement que quelque chose ne va pas. Les responsables informatiques, habitués à avoir la mainmise sur les systèmes stratégiques, se retrouvent alors dans une position très inconfortable.

La plupart des sociétés (81 %) héberge des services générateurs de revenus et orientés clients (ex : les applications e-commerce) en mode cloud. Compte tenu des enjeux et du manque de visibilité lié au Cloud, elles ne peuvent évidemment plus utiliser les méthodes qu'autrefois pour surveiller les performances. Malheureusement, la plupart des contrats de niveau de service (SLA) passés avec les fournisseurs de Cloud reposent encore sur le traditionnel trio rouge-jaune-vert indiquant l'état du serveur. Un système qui se révèle peu efficace dans un monde où le succès se mesure au ressenti des utilisateurs. Près des trois quarts (73 %) des DSI reconnaissent utiliser ces indicateurs de base pour mesurer les performances du cloud. Pour les responsables informatiques, cela revient à se voiler la face ; on attend qu'un problème se produise pour tenter de le résoudre sans visibilité aucune. Les entreprises doivent miser sur une approche nettement plus proactive pour reprendre le contrôle de leurs environnements informatiques et tirer pleinement parti des avantages du cloud.

## Reprendre les choses en main

Voici les quatre grandes mesures que les entreprises doivent prendre pour contrôler l'évolution dynamique de leur infrastructure dans l'univers du Cloud :

1. Acquiescir une bonne visibilité des performances du Cloud : L'ère du Cloud, la disponibilité n'est plus un indicateur suffisant pour mesurer les performances d'une application ; les entreprises ont besoin d'outils de mesure capables de s'adapter automatiquement aux changements dynamiques de leur infrastructure. Nombre de fournisseurs de services Cloud garantissent une disponibilité de 99,9 %, ce qui semble tout à fait honorable. Il n'empêche que les services risquent donc d'être indisponibles neuf heures par an, et pourquoi pas en plein milieu d'un pic de demande saisonnier ! Les services informatiques ont besoin d'indicateurs de surveillance détaillés et d'une visibilité complète sur chaque transaction et expérience client pour anticiper et résoudre les problèmes, et ne plus être pris pour cible dès que les clients se tournent vers des sites concurrents.

2. Privilégier le client : Le moyen le plus efficace de gérer le ressenti des utilisateurs est de se mettre à leur place et de comprendre ce qu'ils vivent vraiment. L'objectif est d'avoir une visibilité complète sur leur expérience. Pour y parvenir, les entreprises doivent surveiller les services web, de la périphérie d'Internet jusqu'à l'écran de l'utilisateur final, en passant par le centre de données.

3. Fusionner les informations : Sachant que les plates-formes e-commerce figurent parmi les services Cloud les plus utilisés, on réalise à quel point tout ralentissement ou panne peut avoir une incidence directe sur les revenus de l'entreprise. Il est donc important de mettre en corrélation les indicateurs d'impact (taux de conversion ou d'abandon, par exemple) avec les données de performance des utilisateurs, et de procéder à des analyses en continu pour identifier les percussions à plus grande échelle des variations de performances.

4. Surveiller le web au sens large : Il est également indispensable de surveiller les services tiers, comme les réseaux sociaux, qui peuvent avoir un impact négatif sur les applications avec lesquelles ils interagissent. Une transaction web classique interagit, par exemple, avec neuf à treize services tiers. De plus, les services informatiques doivent disposer en permanence d'une excellente visibilité sur les performances des applications tierces dont dépendent leurs propres services afin de détecter d'éventuelles inefficacités susceptibles de nuire aux clients. L'automatisation complète de ce processus permettra aux entreprises d'informer leurs clients de la

situation et de limiter ainsi le nombre de plaintes.

## Par-delà les nuages, un avenir radieux

À mesure que les investissements dans le Cloud se poursuivent, les environnements informatiques vont se compliquer, et les anciennes stratégies de gestion des performances applicatives (APM) ne permettront plus d'assurer une qualité de service optimale. Pour garantir la réussite de leurs projets Cloud, les entreprises vont devoir adopter une approche centrée sur l'utilisateur, au lieu de se focaliser sur les vérifications de leurs systèmes internes. En plaçant l'expérience utilisateur en tête de leurs priorités, elles tireront pleinement parti à long terme des avantages opérationnels du Cloud.