

The background of the top half of the page is a vibrant nighttime cityscape, likely Dubai, with numerous skyscrapers and lights. Overlaid on this are various digital and data visualization elements, including glowing blue lines, grids, and abstract shapes, suggesting a high-tech or data-driven environment.

Guide du leader

PERCER EN FAISANT ÉVOLUER VOTRE IT À CHAQUE OPPORTUNITÉ

Le nouvel impératif pour gagner en capacité avec des technologies as-a-service intelligentes

Les ressources sont limitées, mais rien ne saurait freiner l'ambition.

Les capacités humaines ont des limites. Mais la technologie offre d'énormes capacités.

Dans cette équation, la technologie devrait guider les personnes et les organisations là où elles doivent aller.

Mais lorsque la technologie devient complexe ou obsolète au point que son utilisation soit assimilée à un « processus manuel », le moment est venu de réévaluer votre environnement IT.

La bonne nouvelle pour les DSI, c'est qu'il existe d'ores et déjà des technologies conçues pour réduire, voire éliminer, les processus manuels. Cela passe par l'utilisation d'outils qui optimisent la cohérence, la simplicité et l'automatisation du Cloud. Une organisation manque de temps et de ressources, mais elle a la possibilité de les augmenter en les combinant à une expérience de technologie as-a-service, qui consiste à sous-traiter la gestion de l'infrastructure à un partenaire de confiance.

En déployant des technologies intelligentes, optimisées par l'automatisation et conçues pour s'adapter à vos besoins, vous pouvez augmenter la capacité humaine de votre équipe et permettre aux esprits les plus brillants de se concentrer sur l'innovation. Comme n'importe quel changement, cette initiative suppose d'adopter la bonne vision stratégique et de bénéficier du soutien actif des parties prenantes. Cela peut poser problème si les systèmes familiaux existants

sont appelés à être remplacés ; il est donc important de rester concentré sur les résultats plutôt que sur les processus, qu'il soit question de réagir plus vite à une cyberattaque, de générer des données en temps réel dans l'atelier ou bien d'adapter votre infrastructure aussi rapidement que vos logiciels génèrent du code.

Selon l'étude Percée,

43 % des personnes interrogées estiment avoir besoin de plus de temps, de soutien et/ou d'incentives pour changer leurs habitudes et acquérir de nouvelles compétences.

Dans les organisations modernes, l'IT possède plus d'influence que jamais. Autrement dit, c'est à vous, DSI, d'éviter d'avoir à rattraper votre retard technologique et d'insuffler les résultats qui permettront à votre organisation de se distinguer.

Voici quelques astuces pour augmenter la capacité de votre équipe et permettre à votre organisation de concentrer toute son attention sur des initiatives plus stratégiques.

L'étude Percée menée par Dell Technologies auprès de 10 500 participants dans plus de 40 pays, démystifie le retard à l'adoption et les écarts de mise en œuvre. Les raisons de ce retard sont diverses et complexes, mais l'humain en est le dénominateur commun. En tant que DSI, vous devez préparer tous les membres de votre organisation à adopter tout ce que la technologie a à offrir. Aussi simple que cela puisse paraître, pour beaucoup, cela peut s'avérer être un long chemin semé d'embûches.

64 %

des personnes interrogées signalent que l'échec de leurs programmes de transformation numérique est souvent dû à leurs collaborateurs.

48 %

affirment qu'elles sont attachées à leurs habitudes et à leur routine. Elles ont besoin de davantage de temps/de soutien/d'incentives pour changer leurs habitudes et apprendre de nouvelles compétences.

49 %

se sentent accablées par des technologies complexes et/ou par la profusion de solutions ou de paramètres.



Avec des technologies automatisées et capables d'évoluer de façon dynamique, vous pouvez répondre aux besoins de vos utilisateurs en toute transparence et alléger la charge de vos équipes en confiant la gestion à des systèmes. La modernisation de l'IT implique de créer un environnement caractérisé par l'agilité, la simplicité et le contrôle, dans l'ensemble de vos datacenters, Clouds et périphéries. Les entreprises qui adoptent cette démarche sont en mesure de se démarquer dans un monde hyper-distribué, hyper-connecté et hyper-rapide. Un monde dans lequel 83 % des participants à l'étude rêvent d'être capables d'évoluer à chaque occasion qui se présente. Tel est notre objectif.

Et voici ce que vous devez faire pour augmenter efficacement votre capacité et votre échelle.

Cette approche en trois étapes aidera votre entreprise à percer :

1. Fournir une expérience Cloud cohérente partout où elle est nécessaire
2. Adopter le modèle as-a-service
3. Appliquer l'automatisation



En tant que DSI, c'est à vous que revient la charge de dresser la feuille de route de votre transformation numérique. Cette feuille de route doit partir de votre situation actuelle et vous emmener là où vous devez aller. Pourriez-vous facilement répondre à ces trois questions ?

- ▶ Avez-vous unifié votre environnement multicloud et appliqué des normes cohérentes pour simplifier la gestion de votre écosystème multicloud ?
- ▶ Votre équipe consacre-t-elle beaucoup de temps et d'attention à la gestion de l'infrastructure ?
- ▶ Appliquez-vous réellement le degré d'automatisation dont vous avez besoin pour réduire les tâches manuelles et répétitives ?



D'après l'expérience des collaborateurs,

le premier obstacle

à la transformation numérique n'est autre que **les technologies complexes.**

Fournir une expérience Cloud cohérente partout où elle est nécessaire

Pour atteindre leurs objectifs, les organisations ont de plus en plus tendance à recourir à une combinaison d'infrastructures de Cloud privé, de Cloud public et d'infrastructures sur site. Chaque environnement présente ses propres avantages, mais peut également rendre la gestion des données et des opérations bien plus complexe.

L'important pour réduire la complexité est d'unifier votre expérience de la gestion Cloud entre vos différents Clouds, datacenters et environnements de périphérie. Pour y parvenir, vous devez vous appuyer sur des outils consolidés qui vous permettent de connecter facilement vos données et de migrer vos charges applicatives au bon endroit, et cela même lorsque vos environnements Cloud et vos besoins évoluent.



« Le Cloud est un modèle d'exploitation, et non un lieu ou une destination. Nous cherchons à mettre en œuvre un écosystème d'environnements d'exploitation Cloud qui puissent être déployés en tout lieu et exploités par n'importe qui. Les sociétés n'ont pas à choisir entre Cloud privé ou public ; ils peuvent profiter des avantages des deux. **Cela doit passer par la conception, en ne laissant aucune place au hasard.** Celles qui optent pour un environnement multicloud choisissent également leurs écosystèmes, et elles peuvent et même devraient se montrer pointilleuses avec les services Cloud, en s'intéressant à la manière dont ils pourraient efficacement aider leurs développeurs et leurs équipes opérationnelles à soutenir les initiatives numériques de leur organisation. Ce critère est essentiel. »

Matt Baker, Vice-président directeur de la stratégie d'entreprise de Dell Technologies



La migration dans le Cloud ou entre différents Clouds est une démarche chronophage qui impose d'adopter une approche stratégique.

- ▶ Avez-vous entrepris une évaluation afin d'identifier les charges applicatives qui conviendraient à un environnement Cloud ?
- ▶ Garder le contrôle de plusieurs Clouds est difficile quel que soit le domaine, mais peut-être encore plus lorsqu'il s'agit de gestion des données. Comment parvenez-vous à garder le contrôle de vos données tout en éliminant les silos opérationnels sur l'ensemble de vos Clouds ?



Un détaillant novateur développe une solution évolutive

Woolworths, l'un des détaillants les plus novateurs d'Australie et de Nouvelle-Zélande, avait besoin d'assurer la disponibilité de ses systèmes et d'intégrer des données en temps quasi réel dans l'ensemble de ses bureaux, magasins et centres de distribution afin de garantir des opérations 24 h/24, 7 j/7. Pour concrétiser cette ambition, l'entreprise a choisi de mettre en œuvre un environnement d'exploitation unifié et géré pour ses nombreux Clouds privés et publics afin d'éliminer les silos et la complexité. Cette stratégie a porté ses fruits. Le détaillant est désormais en mesure de mettre ses applications à l'échelle pour faire face aux pics de demande dans sa chaîne d'approvisionnement, ses services logistiques, ses entrepôts et d'autres secteurs stratégiques.

Adopter le modèle as-a-service

Aucune technologie ne constitue en soi une solution. Vous devez également évaluer la manière dont les utilisateurs peuvent y accéder et l'utiliser, et vérifier si votre équipe IT peut facilement gérer cette technologie à moindre coût.

Les organisations qui optent pour une expérience de technologie as-a-service peuvent facilement adapter leurs ressources IT à l'évolution de leurs besoins et saisir de nouvelles opportunités. Elles bénéficient d'un maximum de simplicité, d'agilité et de contrôle sur leur environnement, tout en minimisant la complexité et les risques technologiques. Et avec une infrastructure as-a-service disponible partout où elles en ont besoin, elles sont en mesure de gérer efficacement leur activité selon leurs propres conditions et de soutenir leurs priorités en matière d'innovation.

Un modèle à la demande vous permet en effet d'aligner la technologie sur vos besoins en toute circonstance, tout en vous permettant de confier la gestion de l'infrastructure IT à un partenaire de confiance. En consommant la technologie selon le modèle as-a-service, vous pouvez en tirer parti chaque fois que vous en avez besoin, y compris dans vos environnements de Cloud public et sur site. En allégeant ou en supprimant cette charge de gestion

pour vos équipes, elles peuvent se libérer du temps et de la capacité pour se concentrer sur l'innovation et sur des tâches à haute valeur ajoutée.

L'approche as-a-service présente également des avantages sur le plan économique et du développement durable. Elle permet de ne payer que pour ce que vous utilisez réellement, tout en vous offrant la possibilité de vous éloigner d'un schéma de propriété traditionnel (CAPEX) au profit d'un modèle fondé sur les coûts d'exploitation (OPEX). Les OPEX sont déductibles des impôts et peuvent être soustraits du chiffre d'affaires si vous établissez un véritable bilan de vos pertes et profits. En outre, en renonçant au modèle « acheter-remplacer », vous limiterez la fréquence de mise hors service de votre matériel, ce qui contribue à réduire le volume de déchets électroniques.

Mais la prudence est de mise lorsque l'on doit évaluer un nouveau partenaire IT. La transparence des données doit demeurer votre priorité absolue. Cela suppose de pouvoir accéder rapidement et facilement à une vue unifiée qui s'étend à tous les aspects de l'expérience as-a-service, de la commande au déploiement, en passant par la gestion, l'optimisation et la croissance.



IDC a interrogé 17 organisations qui utilisent les solutions as-a-service Dell Technologies APEX.

« Nous planifions davantage et gérons plus de projets, pour une approche plus proactive. En étudiant la façon dont la plupart des utilisateurs consomment la capacité, nous pouvons réagir sans avoir à nous soucier des processus juridiques ou des changements réglementaires... Nous sommes en mesure de réagir assez facilement et en seulement quelques jours ou quelques semaines. Auparavant, il nous aurait fallu nous y préparer pendant un trimestre, voire un an. »

– Établissement de santé

« Nous sommes en mesure d'utiliser précisément ce dont nous avons besoin, sans surconsommer les ressources ni dépenser de l'argent que nous n'avions pas besoin de dépenser, comme nous le faisons autrefois. »

– Organisme à but non lucratif



GE utilise un modèle as-a-service pour faire évoluer son infrastructure IT dans 170 pays

et rééquilibrer rapidement les charges applicatives dans l'ensemble de ses divisions, sans impacter de manière significative son activité et ses dépenses.

« Lorsque votre activité est aussi diversifiée que celle d'une société multinationale comme GE, le moindre changement introduit dans votre infrastructure peut créer un effet domino qui impacte un réseau mondial complexe », explique Bill Scannell, président des ventes globales et des opérations client, Dell Technologies.



« Nous devons être capables de changer aussi rapidement que le monde dans lequel nous vivons, que l'on fabrique un nouveau turboréacteur dans l'Ohio ou une technologie d'ultrason optimisée par l'IA à Bangalore. »
Avec le modèle as-a-service, « Les bonnes ressources IT sont affectées aux équipes concernées lorsqu'elles en ont le plus besoin. »

Nancy Anderson, DSI chez GE



Un modèle de consommation flexible peut vous aider à répondre aux attentes de votre conseil d'administration, à économiser du temps et de l'argent, à améliorer votre résilience et à favoriser l'innovation. Lorsque vous évaluez différentes options as-a-service, tâchez de répondre à ces quelques questions.

- ▶ Avez-vous cherché à déterminer dans quelle mesure une approche as-a-service pouvait contribuer à réduire le coût et les ressources physiques associés à un surprovisionnement de ressources de stockage et de gestion de données ?
- ▶ En quoi un modèle de consommation flexible/élastique pourrait permettre à votre organisation de gagner en résilience/d'améliorer sa capacité à s'adapter aux besoins changeants du marché ?
- ▶ Comment un environnement IT moderne qui investirait davantage dans un modèle as-a-service pourrait encourager l'innovation au sein de votre organisation ?

Appliquer l'automatisation

Dans un contexte marqué par des budgets restreints, par des difficultés à gérer une organisation numérique axée sur les données et de plus en plus complexe, et par la pression et la charge de travail qu'une telle complexité peut faire subir à vos meilleurs talents IT, il y a fort à parier que vous ayez besoin d'intensifier l'automatisation de votre fonction IT. Si l'on considère le rôle essentiel que joue l'IT dans la réussite d'une organisation, il semble évident que vous devriez redoubler d'efforts pour les aider à utiliser à bon escient leur temps de travail. À défaut, il est peu probable que vous parveniez à retenir vos collaborateurs les plus talentueux et les plus ambitieux.

Pour garder à vos côtés vos meilleurs talents, vous devez automatiser les tâches fastidieuses associées à la gestion de l'infrastructure IT, notamment la préparation et l'exécution d'instructions SQL, le déploiement de sauvegardes quotidiennes et la mise en route des machines virtuelles. Et en adoptant des technologies qui permettent à vos utilisateurs sans bagage technique d'automatiser eux-mêmes les processus, vos meilleurs talents IT peuvent alléger leur charge de travail moins prioritaire. Avec ces mises à jour intelligentes, votre équipe IT peut se mettre au service des utilisateurs tout en se laissant du temps pour entreprendre des tâches plus gratifiantes, qui génèrent davantage de valeur et profitent à l'entreprise. Vous pouvez délester vos équipes de cette charge opérationnelle en la confiant à des systèmes.

On distingue six niveaux d'opérations autonomes :



Aucune automatisation

Exclusivement piloté par des actions manuelles



Assisté par l'opérateur

Actions IT manuelles, déclenchées par des scripts. Nécessite une intervention humaine.



Automatisation partielle

Prise de décision basée sur des règles pour atteindre des résultats explicites. Le système dépend des saisies et des interventions humaines.



Automatisation conditionnelle

Prise de décision fondée sur l'inférence pour produire des résultats généralisés (insights, recommandations et actions). Le système est capable de gérer la plupart des opérations à quelques exceptions près.



Autonomie supervisée

Prise de mesures automatique pour atteindre les objectifs de niveau de service. L'alignement automatique sur ces résultats est prévu. Le système est capable de gérer toutes les opérations à quelques exceptions près.



Autonomie totale

Prise de mesures automatique pour s'aligner sur les priorités organisationnelles. L'alignement sur ces priorités est prévu avec ou sans intervention humaine. Le système est capable de gérer toutes les opérations sans exception.

Les cas d'usage pour chaque niveau ne manquent pas. À partir du niveau 3, vous pouvez envisager de gérer un parc d'appareils sans avoir à solliciter une équipe IT locale pour y accéder et assurer les performances et la disponibilité de chaque appareil individuel.

En exploitant les données de télémétrie et l'IA, vous pouvez proposer une expérience de gestion informatique plus simple et sécurisée. Vous pouvez prédire les pannes système avant qu'elles ne se produisent et demander au système de s'autoréparer chaque fois que nécessaire. Cette

capacité d'autoréparation peut permettre notamment d'identifier à quel moment procéder au retrait de certains actifs ou remplacer certaines pièces. Pour certains, elle peut permettre de créer des moyens de défense automatiques qui s'adaptent aux dernières failles de sécurité et aux exigences les plus récentes en matière de conformité.

Une fois que vous avez correctement automatisé vos opérations IT, vous pouvez élaborer une stratégie software-defined, ouverte, évolutive et disponible selon le modèle as-a-service.

Selon l'étude Percée, les employés IT aspirent à s'affranchir des tâches fastidieuses et sujettes aux erreurs pour contribuer plus activement à la réussite de leur organisation.

Seuls 37 % des personnes interrogées déclarent avoir actuellement un travail non répétitif et mentalement stimulant.

Face à l'opportunité d'intensifier l'automatisation des tâches, **69 % se réjouissent à l'idée d'acquérir de nouvelles compétences recherchées, d'apprendre à se servir de nouvelles technologies** et/ou de se concentrer sur des opportunités plus stratégiques pour faire évoluer leur rôle.

Plus des trois quarts (77 %) des personnes interrogées rêvent de pouvoir réduire les erreurs humaines



« Il y a quelques années, au cours d'un projet de collaboration avec un fabricant automobile japonais, mon équipe a estimé que la société devrait traiter plus d'un zettaoctet de données pour construire sa flotte de véhicules autonomes. Ces prévisions gargantuesques ne nous ont pas découragés. En revanche, nous avons été quelque peu freinés par l'idée qu'il nous faudrait 100 000 administrateurs de stockage dédiés pour stocker et gérer une telle quantité de données. Il était tout simplement impossible de dénicher autant d'administrateurs de stockage. Et si tant est qu'il en existe un tel nombre, rares sont les entreprises qui ont les moyens de les recruter. Nos calculs ont souligné la nécessité de recourir plus massivement à l'automatisation. »

John Roese, Directeur international de la technologie, Dell Technologies



Chaque organisation devrait identifier et utiliser les niveaux d'automatisation qui correspondent étroitement à ses objectifs et aux résultats auxquels elle aspire. Comment identifieriez-vous les vôtres ?

- ▶ Parmi les cinq niveaux d'automatisation, lequel répondrait le mieux à vos besoins actuels et futurs ?
- ▶ Avez-vous réfléchi aux nouvelles compétences que devra acquérir votre équipe à mesure que vous augmenterez vos niveaux d'autonomie ?
- ▶ En évoluant jusqu'aux deux niveaux supérieurs d'autonomie, le système est supposé s'aligner automatiquement/ Avez-vous la certitude de pouvoir identifier et évaluer l'ensemble de vos processus, y compris ceux qui ne sont pas documentés ?



Évoluer pour saisir (et créer) de nouvelles opportunités

En automatisant les charges applicatives fastidieuses et en investissant dans des systèmes as-a-service modernes, votre équipe IT deviendra plus réactive, plus productive et mieux positionnée pour aider votre organisation à améliorer sa rentabilité et optimiser ses ressources. Vous serez dès lors en mesure de vous adapter rapidement et efficacement à un monde changeant.

Les participants à l'étude Percée de Dell le confirment :

Dans ce monde hyper-distribué et hyper-connecté, 83 % voient un énorme potentiel dans la capacité d'une entreprise à s'adapter à chaque opportunité.

En complétant le talent humain par des technologies simples, intelligentes et flexibles, vous pouvez accélérer l'innovation et permettre à vos employés d'atteindre des sommets de productivité et de satisfaction. C'est pourquoi Dell a la conviction que les grandes révolutions se jouent à l'intersection entre les personnes et la technologie.

Pour en savoir plus, consultez la page dell.com/cio

Pour en savoir plus sur l'étude Percée, consultez dell.com/breakthrough

Source : D'après l'étude « L'étude Percée », Dell Technologies, avril 2022. Travail de terrain effectué d'août à octobre 2021. Recherches et analyses réalisées par Vanson Bourne à la demande de Dell Technologies.

Copyright © 2022 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell, EMC, Dell EMC et les autres marques citées sont des marques de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

DELL Technologies