

© INFRASTRUCTURE LIQUIDE

LA TRANSFORMATION PAR L'INNOVATION

LES GRANDES ENTREPRISES QUI DOMINENT
AUJOURD'HUI LEUR MARCHÉ N'ONT PLUS LA GARANTIE
D'OCCUPER LA MÊME POSITION DANS CINQ ANS.

20
16

Besoins et solutions

Les grandes entreprises qui dominent aujourd'hui leur marché n'ont plus la garantie d'occuper la même position dans cinq ans.

Dans ses prévisions publiées en 2015 pour l'année 2016 et au-delà, IDC annonçait notamment une accélération du besoin de transformation numérique. Selon ses analystes, les dirigeants des entreprises à travers le monde inscrivent celle-ci au cœur de leur stratégie de croissance et plus de la moitié des budgets informatiques y seront consacrés en 2020. IDC prévoit également que d'ici à 2020, 30 % des principaux acteurs de chaque secteur n'existeront plus sous leur forme actuelle. Ils seront remplacés par de nouveaux venus, auront fusionné, n'auront pas pu suivre le rythme et auront périclité, ou tout simplement ne seront plus en phase avec les besoins du moment. Soit près d'une grande entreprise sur trois.

Le cabinet d'analystes a de bonnes raisons de secouer ainsi le cocotier.

Depuis le début de la crise économique mondiale en 2008, les entreprises ont dû revoir leurs impératifs. Pourquoi cela ? Certainement parce qu'il leur faut toujours contenir leurs coûts, fidéliser leurs clients et s'octroyer un avantage concurrentiel, n'est-ce pas ?

Sans doute mais la façon de travailler en direction de ces objectifs est en train d'évoluer. Les entreprises commencent à identifier de nouvelles méthodes de travail plus performantes et la technologie joue un rôle déterminant dans cette évolution.

Par exemple, la disponibilité de réseaux IP et mobiles rapides, robustes et économiques facilite le télétravail et le travail nomade, accélérant la mise en place de bureaux autour du globe, reliés à une base centrale offrant, dans le cloud, l'accès à des données et applications pouvant être consommées localement en fonction des besoins de l'entreprise.

De plus en plus, les entreprises constatent qu'une utilisation efficace des réseaux sociaux leur permet de mieux comprendre leurs clients et leurs besoins, et de savoir où et comment en cibler davantage. De même, les utilisateurs peuvent eux aussi se servir de ces outils afin de dresser leur propre liste de fournisseurs éventuels. Comment parvient-on à ce résultat ? La technologie ne cesse de se développer et la réponse aux tendances comportementales des utilisateurs nécessite le déploiement efficace de nouvelles applications favorisant la réactivité, le télétravail, la collaboration à travers des territoires toujours plus vastes et l'intégration des réseaux sociaux. L'analyse des données résultantes offre la possibilité aux entreprises de bien connaître leur clientèle, de mieux servir leurs utilisateurs et de commercialiser plus rapidement de nouveaux produits.

Si, comme le prévoit IDC, la moitié des budgets informatiques seront affectés à la transformation numérique en 2020, ceux-ci privilégieront des solutions collaboratives centralisées de communications unifiées dans le cloud (UCaaS), les réseaux définis par logiciel (SDN) nécessaire au déploiement rapide de bande passante pour répondre à la demande imprévisible des applications cloud ou encore des circuits SIP pour les services voix de nouvelle génération.

« Selon IDC, les dirigeants des entreprises à travers le monde inscrivent la transformation numérique au cœur de leur stratégie de croissance et plus de la moitié des budgets informatiques y seront consacrés en 2020. »

AGRO-ALIMENTAIRE

Nestlé, premier acteur mondial de l'industrie agro-alimentaire, a décidé de prendre le virage du numérique en 2010. A la suite d'une utilisation désastreuse des réseaux sociaux par la multinationale, celle-ci a pris conscience que le numérique revêtait désormais une importance critique et ne laissait aucune place à l'erreur.

Cela a conduit Nestlé à mener une série d'audits et à élaborer une nouvelle stratégie d'investissement numérique. Les nombreuses leçons à tirer auprès des meilleurs acteurs du numérique offraient en effet l'opportunité de devancer la concurrence. C'est pourquoi des liens ont été établis avec Amazon, Google, Facebook et consorts, par l'envoi d'enquêteurs chargés de découvrir comment tirer pleinement parti des progrès des technologies numériques. Une équipe dédiée a été mise sur pied dans la Silicon Valley afin de se rapprocher de ces entreprises et d'étudier les possibilités de « co-innovation ».

En outre, une équipe d'« accélération numérique » a été constituée au siège du Groupe en Suisse. Des collaborateurs se sont portés volontaires afin d'être détachés pour une durée de 6 à 12 mois pour une formation intensive, de façon à aboutir à une communauté de vues et à partager les méthodes de travail, puis à les transposer sur les marchés locaux pour une coordination et une adoption plus rapides. Il existe même désormais des centres de formation « satellites » en Chine, en Italie et dans d'autres pays.

L'objectif général était la mise en commun de nouvelles plateformes, la possibilité de collaborer avec facilité et efficacité, l'exploitation de tous les avantages d'échelle d'une marque internationale en matière de fabrication, de distribution et de marketing, ainsi que l'application de nouvelles méthodes de travail intégrant des technologies numériques susceptibles d'imprégner l'entreprise dans son ensemble.

Le cœur du projet est le modèle SaaS (*Software as a Service*). Celui-ci s'accompagne toutefois d'une détermination à instaurer une seule plateforme de données centralisée, procurant à Nestlé une vue globale unifiée de ses clients données B2B – et potentiellement B2C – et à favoriser ainsi une optimisation de l'engagement clients, la recherche de nouveaux débouchés pour l'offre complète de produits et de nouvelles sources de revenus.

Le principal intérêt de cette démarche réside dans la capacité d'obtenir ces données universelles, de les interpréter et de les mettre à profit.

Emergence de nouveaux besoins

Les facteurs de changement sont multiples et puissants. Afin de fidéliser leurs clients et de s'octroyer un avantage concurrentiel, les entreprises doivent aujourd'hui faire preuve d'agilité et de flexibilité, synonymes de réactivité.

Et elles doivent pouvoir le faire dans chacun des pays où elles exercent leur activité.

Cette flexibilité comporte de nombreux aspects. D'une part, il faut abandonner une philosophie de management en silos au profit d'une culture collaborative multifonction et transversale, quelle que soit la répartition géographique du personnel, pour susciter les idées et méthodes nécessaires à l'offre de nouveaux produits, applications et services innovants.

D'autre part, de la flexibilité est indispensable pour le déploiement des nouveaux outils. Si vous mettez sur pied une nouvelle équipe sur un site distant, celle-ci a besoin d'un appui immédiat. Si vous ajoutez 20 collaborateurs à une équipe existante, ceux-ci doivent disposer d'outils communs d'emblée et non dans plusieurs semaines. Ou encore, si vous avez besoin de moins de personnel sur un projet, vous devez être en mesure de réduire le nombre d'outils utilisés sans encourir de pénalités. Seul le modèle de déploiement dans le cloud peut offrir cette flexibilité.

Il faut également tenir compte des exigences de connexion réseau entre les sites. Vous devez pouvoir en augmenter la bande passante lorsque vous recrutez 20 nouveaux collaborateurs et éventuellement la réduire lorsqu'ils sont transférés sur un autre site. Vous n'avez pas besoin de cette bande passante supplémentaire dans six semaines, mais dès le premier jour, et vous ne souhaitez pas vous exposer à des pénalités de votre opérateur lorsque celle-ci n'est plus nécessaire. Seule la flexibilité offerte par le réseau défini par logiciel (SDN), la virtualisation des fonctions réseau (NFV), les circuits SIP et des services professionnels permet de gérer ce modèle de consommation. Un opérateur doit fournir un environnement de classe entreprise sur lequel vous pouvez vous connecter

afin de ne consommer que ce dont vous avez besoin.

En dehors des fonctionnalités supplémentaires apportées au réseau de votre entreprise, telles que l'augmentation de bande passante et une meilleure gestion du trafic, le SDN présente un autre avantage de taille. Reposant sur des standards ouverts, il ne rend pas votre entreprise tributaire d'un fournisseur donné. Ses API open source peuvent être programmées par les opérateurs en vue d'un accroissement des capacités au fur et à mesure de l'évolution des besoins et des technologies.

Par conséquent, qu'il s'agisse de mettre en place une politique de BYOD, un plan de gestion des mobiles (MDM) pour gérer les ressources et la sécurité ou encore une infrastructure de virtualisation des postes de travail (VDI), vous avez besoin d'un opérateur à même de fournir toute capacité dont vous déciderez de doter votre réseau à l'avenir.

Enfin, l'autre aspect majeur à prendre en considération est la sécurité. Les entreprises doivent en effet protéger non seulement les données de leurs clients – ce qui constitue une obligation légale dans la plupart des pays – mais aussi de précieux actifs.

La sécurité a acquis une importance croissante dans un environnement où les collaborateurs travaillent absolument partout et souvent au sein d'un écosystème plus vaste, où le BYOD et le télétravail ne permettent plus réellement de séparer l'entreprise du reste du monde.



DISTRIBUTION

Les résultats financiers publiés par une grande enseigne internationale d'habillement ont fait ressortir un bénéfice d'exploitation en hausse de 7 % sur l'exercice 2014-2015, une progression largement attribuée aux investissements de la société dans sa transformation numérique. La marque est présente sur cinq continents, avec des filiales dans 30 pays européens, notamment la France, l'Italie, l'Allemagne et le Royaume-Uni. Le site web est son premier point de vente en termes de trafic et de ventes, desservant 44 pays dans 11 langues. Les offres en ligne et en magasin se conjuguent pour créer une expérience client transparente sur tous les canaux.

Les ventes en ligne, un secteur qui a « surperformé » au cours de l'année, ont été citées comme l'un des principaux fruits de cet investissement. Le commerce mobile a doublé sa part du chiffre d'affaires pendant l'année, après le lancement d'une nouvelle plateforme mobile au second semestre.

D'une manière générale, le PDG du Groupe, également à l'initiative des investissements dans les données clients et l'analytique dans l'optique de mieux connaître sa clientèle de luxe, souligne que ses performances s'expliquent par une stratégie axée sur le numérique, inspirant la marque sur les différents canaux (Internet, boutiques, réseaux sociaux).

Business as a Service

L'adoption des services cloud dans toute l'Europe et le reste du monde connaît une croissance exponentielle, qui se reflète dans une évolution tout aussi rapide et imprévisible des exigences de bande passante tant pour les sites d'entreprise que pour les data centres. Cette augmentation de la demande s'explique notamment par l'apparition constante de nouvelles applications qui sont ensuite consommées à partir de ces data centres. Il s'agit là d'une tendance marquée que les entreprises doivent prendre en compte.

Des connexions réseau rapides, efficaces et flexibles sont aujourd'hui indispensables à des entreprises ambitieuses et en pleine croissance. Le déploiement d'un service Ethernet avec virtualisation des fonctions réseau (NFV) sur un réseau défini par logiciel (SDN) s'impose à grands pas comme le standard de fait pour la fourniture de ce composant essentiel dans l'arsenal global de communications. Le département informatique peut ainsi fournir à l'entreprise une palette de services au niveau aussi bien national qu'international et à moindre coût, tout en se consacrant à un grand nombre de nouvelles opportunités, telles que le VDI, l'analytique, la gestion des réseaux sociaux, la consomérisation de l'informatique engendrée par le BYOD et le MDM, qui vont favoriser la productivité du personnel et la croissance de l'entreprise. Le SDN apporte vitesse et agilité pour le déploiement de nouveaux logiciels et services métiers. Les solutions SDN se caractérisent par la flexibilité, le respect des règles prédéfinies et la programmabilité, avec une plateforme capable de faire face aux besoins réseau les plus exigeants et imprévisibles, aujourd'hui et demain.

Le NFV est la virtualisation des services réseau actuellement exécutés par du matériel dédié. Ce processus permet de réduire la quantité de matériel propriétaire nécessaire au lancement et à l'exploitation de ces services, et donc leur coût. Imaginez ainsi un réseau dans lequel vous vous contentez de planifier la capacité brute sans que vos utilisateurs ne souffrent jamais d'aucune interruption. Un réseau où la sécurité est un atout de par sa conception, plutôt qu'un facteur de coût, et dont la gestion s'appuie sur des faits et non des hypothèses. Un réseau conçu pour les applications dont vous avez besoin, déployées quand et où vous le souhaitez. Dans cet environnement, les circuits SIP, offrant une capacité modulable à la hausse ou à la baisse et des services étendus partout, transportent la voix, tandis que la prise en charge de VoIP est facilitée par la flexibilité et le volume de la bande passante disponible.

La transformation par l'innovation

Sur le plan financier, les avantages d'un déploiement XaaS s'accumulent très rapidement.

Au lieu d'une dépense d'investissement (CAPEX) pour l'achat de matériel traditionnel avec l'ajout de compléments externes, une solution UCaaS centralisée, déployée sur ou plusieurs sites, permet d'accéder aux applications de communications collaboratives actuelles et futures selon un modèle OPEX (dépenses d'exploitation) en fonction du nombre d'utilisateurs et d'applications « consommées » chaque mois.

Il en résulte des coûts prévisibles, qui peuvent être accrus ou réduits suivant l'évolution des besoins de l'entreprise.

En externalisant le déploiement, le développement et la gestion au quotidien de l'ensemble de la solution auprès d'un prestataire, l'entreprise y gagnera plus encore en matière de sécurité intrinsèque, d'intégration des applications, de gestion et de contrôle de la conformité réglementaire ou encore de confidentialité des données.

Pour les entreprises possédant ou prévoyant une présence internationale, cette approche du déploiement et de la gestion du réseau peut être étendue de même à travers un écosystème de data centres interconnectés en Europe et en Asie.

Les services Colt facilitent l'interconnexion à tout autre data centre ou site d'entreprise. Vous avez ainsi le choix du lieu d'hébergement de vos services et de vos connexions. Tous les services Colt – réseaux haut débit à la demande, services VoIP via SIP Trunking ou services cloud UIC – sont conçus pour le cloud, la reprise après sinistre et la continuité d'activité, l'expérience client numérique et l'agilité des applications.

Selon une enquête réalisée au 3^{ème} trimestre 2015, une entreprise européenne utilise en moyenne 987 services cloud, un chiffre en progression impressionnante de 61 % par rapport au trimestre équivalent l'année précédente, ce qui lève tout doute quant à la généralisation du cloud en Europe.

Source : Skyhigh 2015



SERVICES PROFESSIONNELS

En 2009, un cabinet international de recrutement comptant 240 bureaux dans 33 pays, notamment en France, en Allemagne, en Italie, au Japon et aux Etats-Unis, s'est engagé dans un programme de transformation technologique à grande échelle, portant sur l'utilisation des nouveaux outils pour la mise en œuvre d'une plateforme flexible, évolutive et adaptable. La société peut aujourd'hui se concentrer sur l'expérience utilisateur, sans avoir à se soucier de l'infrastructure qui est désormais totalement en place.

Le cabinet a entrepris de remplacer l'ensemble de sa pile informatique, en donnant la priorité aux standards ouverts pour le choix des logiciels et, par exemple, en déployant des solutions cloud.

La recherche étant au cœur de son activité, il est essentiel qu'elle soit au point et s'adapte sans cesse aux évolutions technologiques.

Le leadership numérique est un exercice conjoint faisant intervenir la totalité des fonctions et départements de l'entreprise. La collaboration est particulièrement étroite entre l'informatique et le marketing.

La société s'est lancée dans une transformation numérique afin d'en tirer un avantage : une capacité globale d'engagement clients au moyen d'applications communes et d'une base de données centralisée.

Elle a ainsi déployé Oracle Business Intelligence Enterprise Edition (OBIEE) comme datawarehouse pour le reporting et l'analytique.

Comme l'explique son PDG, « *pour moi, le leadership numérique doit s'appuyer d'une part sur le marketing, d'autre part sur la technologie. Je travaille avec un collègue qui apporte son expérience du marketing mais c'est moi qui suis en définitive responsable de l'ensemble du programme.*

En conséquence, nous nous soucions désormais davantage de l'expérience utilisateur que de la plomberie. L'infrastructure pour la présentation des données et l'interaction avec nos systèmes d'entreprise est déjà là. »

En résumé

L'évolution des besoins de l'entreprise – centralisation des bases de données et applications, collaboration avancée, bande passante modulable, capacité de déploiement rapide et dynamique – pose un certain nombre de défis en raison de l'explosion résultante des contenus et des équipements mobiles, de la virtualisation et de l'avènement des services voix et données dans le cloud.

Les nouvelles technologies apportent à l'entreprise les avantages du télétravail et du travail nomade. Or toute tentative de calquer les nouvelles méthodes de travail sur les anciennes se soldera inévitablement par un alourdissement des coûts et de la complexité. Des problématiques telles que la surveillance du réseau de bout en bout, la nécessité de prendre en charge de nouvelles fonctions collaboratives et le déploiement d'un nombre croissant d'applications et d'infrastructures cloud vont soumettre à une pression supplémentaire des départements informatiques déjà débordés. En transformant le réseau lui-même, en intégrant la voix et les données et en exploitant les besoins changeants et grandissants de bande passante de l'entreprise, les professionnels de l'informatique et des réseaux peuvent désormais tirer parti de solutions hébergées flexibles, faisant appel aux technologies SDN, NFV, SIP Trunking et UCaaS d'un opérateur innovant et fiable pour opérer une véritable transformation de l'entreprise.

POUR EN SAVOIR PLUS
SUR LA TRANSFORMATION
DE VOTRE ENTREPRISE PAR LE RÉSEAU
[CLIQUEZ ICI](#)

WWW.COLT.NET

colt

20
16

BCAM_GBL_WP1.1_LQII