



# Freins à l'innovation informatique

Les défis majeurs des équipes informatiques en 2016

**'IPSWITCH**



# Introduction

## Quels sont les principaux défis auxquels les équipes informatiques font face pour assurer le fonctionnement sans accroc des applications et des infrastructures stratégiques ?

Les équipes informatiques travaillent sans relâche en arrière-plan pour veiller à ce que leurs entreprises numériques restent connectées. En raison des cybermenaces, des nouvelles technologies et parfois tout simplement de la charge de travail, il devient de plus en plus difficile aux équipes informatiques de rester à la pointe de l'innovation, un enjeu pourtant indispensable. Ces menaces qui pèsent sur l'innovation sont surtout frappantes dans les services informatiques de taille restreinte ou moyenne. Ces services disposent souvent de personnel et de ressources limités. Les membres de l'équipe doivent alors être à la fois généralistes et spécialistes.

Ce sont clairement les principaux défis du service informatique, où les décisions doivent être prises rapidement et où les activités commerciales dépendent du bon fonctionnement des systèmes informatiques. Ipswitch s'est donné comme tâche d'identifier les principaux enjeux auxquels les équipes informatiques devront faire face en 2016.

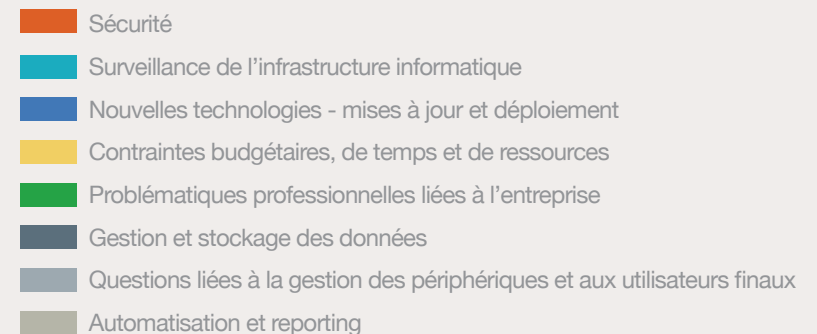
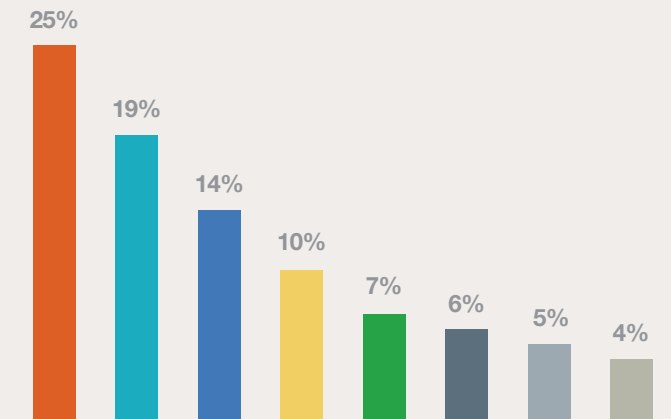
# Méthodologie

En juillet 2015, Ipswitch a enquêté auprès de **2 685 professionnels de l'informatique du monde entier** pour déterminer leur préoccupation n° 1 pour 2016. L'enquête était d'une grande simplicité : nous leur avons tout simplement demandé d'identifier le défi informatique le plus important à leurs yeux. L'enquête a été effectuée au moyen de courriels contenant un lien vers un questionnaire en ligne, à partir d'une base de données internationale de professionnels de l'informatique. Toutes les régions du globe ont été représentées dans les résultats de cette enquête, dans les proportions suivantes : l'Amérique du Nord est la mieux représentée avec 61 %, suivie de la région Europe/Moyen-Orient/Afrique avec 24 %. 12 % des personnes interrogées proviennent de la région Asie-Pacifique, tandis que le marché Amérique du Sud/Amérique Latine représente 3 %. Le présent rapport est un récapitulatif de notre enquête.

Les 2 685 réponses ont été analysées et répertoriées dans 8 rubriques distinctes :

- Sécurité
- Surveillance de l'infrastructure informatique
- Nouvelles technologies - mises à jour et déploiement
- Contraintes budgétaires, de temps et de ressources
- Problématiques professionnelles liées à l'entreprise
- Gestion et stockage des données
- Questions liées à la gestion des périphériques et aux utilisateurs finaux
- Automatisation et reporting

Le présent rapport expose les résultats de l'enquête et met en contexte les enjeux qui interpellent les départements informatiques du monde entier.



# #1. Sécurité

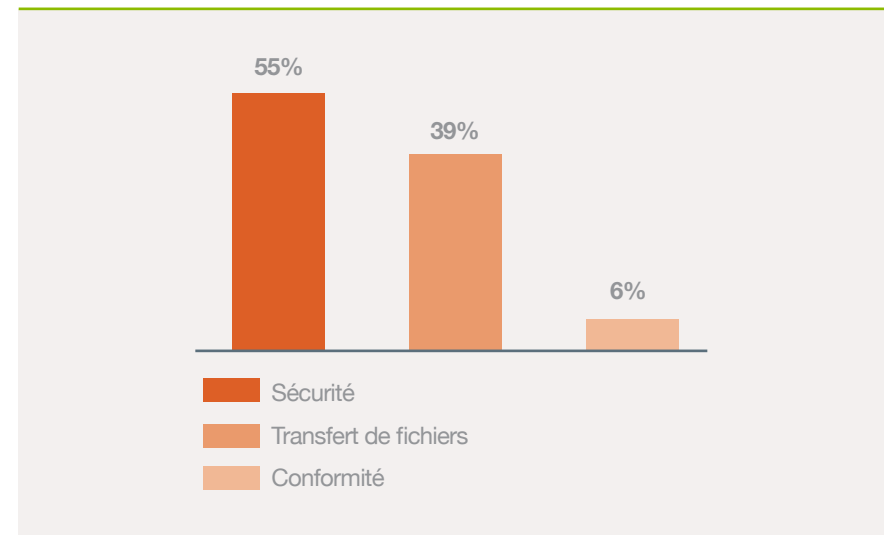


## LA SÉCURITÉ CONSTITUE LE DÉFI N° 1 AVEC 25 % DES RÉPONSES.

Dans cette catégorie, les problèmes de sécurité d'ordre général comme les failles, les logiciels malveillants, les vulnérabilités et les attaques de type zéro jour constituent la préoccupation la plus importante pour plus de la moitié (55 %) des personnes interrogées. Étant donné que les revenus de l'industrie de la sécurité sont maintenant estimés par la plupart des analystes à environ 70 milliards de \$ par an, il n'est pas surprenant que la sécurité figure en tête du classement des préoccupations informatiques. Il faut bien admettre qu'il est aujourd'hui difficile de rivaliser avec des adversaires qui n'ont de cesse de violer votre réseau pour y dérober vos données confidentielles.

Ces adversaires ont développé des méthodes beaucoup plus sophistiquées tout en étant aujourd'hui mieux financés par les États-nations et les organisations criminelles. Malgré le nombre incalculable de dollars dépensés pour régler le problème, il est impossible de dire avec certitude si nous sommes aujourd'hui

plus en sécurité qu'il y a un an ou cinq ans. Certes, un entrepreneur doit accepter un certain niveau de risque. Néanmoins, la gestion de ce risque en identifiant et en consolidant les points de vulnérabilité permet d'utiliser les données comme un avantage concurrentiel plutôt que d'être la victime d'une perte de données catastrophique.



« Notre principal défi consiste à assurer la sécurité et la stabilité de notre réseau avec des ressources limitées. »



## **LES CYBERMENACES ACTUELLES SONT SOPHISTIQUÉES ET BIEN FINANCÉES. ELLES PEUVENT PROVENIR DE N'IMPORTE QUELLE SOURCE ET FRAPPER PRESQUE TOUS LES COMPOSANTS DE VOTRE RÉSEAU. TOUTEFOIS, LES DONNÉES EN TRANSIT SONT LES PLUS VULNÉRABLES ET CELLES QUI PRÉSENTENT LA PROBABILITÉ DE PERTE LA PLUS ÉLEVÉE.**

Le déplacement sécurisé des données entre deux points, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise, figure en deuxième place dans la catégorie Sécurité, avec 39 %. Lors de ces transferts de données métier ou personnelles, les professionnels de l'informatique redoutent que les utilisateurs ne prennent pas toujours en compte les écueils propres au canal employé. Ils craignent également l'envoi des fichiers par courriel ou l'utilisation de services gratuits comme Dropbox, ces méthodes pouvant présenter des implications importantes bien après le transfert des données.

La conformité est également une préoccupation majeure dans la catégorie Sécurité : elle figure en troisième place. Les directives réglementaires dans les secteurs des services financiers, de la santé ou des autres secteurs à haut risque exigent une transparence complète et la protection des données métier stratégiques dans l'ensemble de l'entreprise (y compris au-delà des frontières). Même en prenant cela en compte, les réponses démontrent, de la part des professionnels de l'informatique, un manque singulier de préparation et de confiance à réussir un audit.

Au vu des résultats, il est clair que la sécurité demeure une préoccupation majeure pour la plupart des entreprises informatiques. Les menaces externes, susceptibles de percer les défenses d'un réseau et de manipuler celui-ci, apparaissent en tête du classement. Toutefois, pour un grand nombre d'équipes informatiques, le transfert sécurisé et efficace des fichiers et des données ainsi que la conformité restent les principaux enjeux.

**« Le transfert de fichiers chiffrés de manière sécurisée pour assurer la conformité aux normes de confidentialité. »**

# #2. Surveillance de l'infrastructure informatique

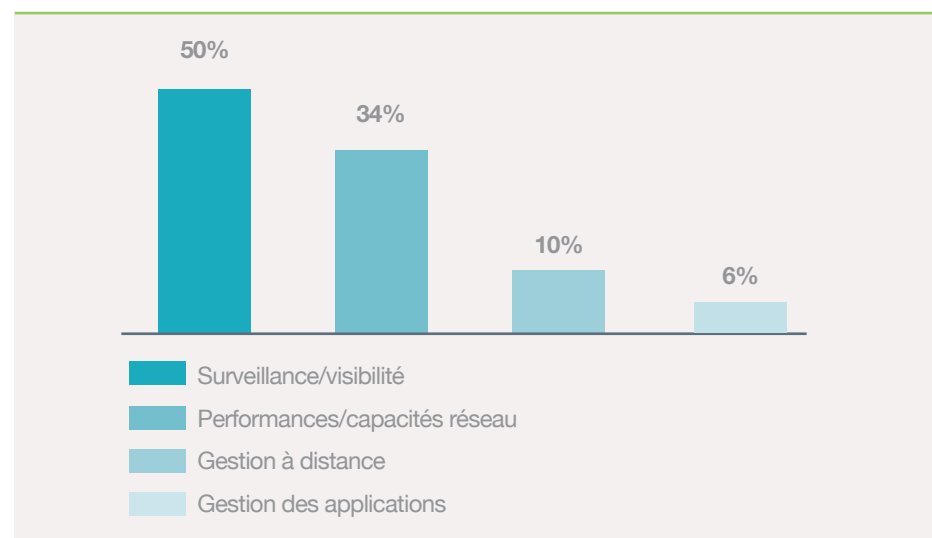


## LA SURVEILLANCE DE L'INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE REPRÉSENTE LA DEUXIÈME PRÉOCCUPATION DES ÉQUIPES INFORMATIQUES, AVEC 19 % DES RÉPONSES.

Au sein de la catégorie Infrastructure, la visibilité sur l'ensemble de l'infrastructure (systèmes, applications MS, réseau, environnements virtuels, serveurs Web, certificats HTML, etc.) est la question la plus épineuse pour 50 % des équipes informatiques. En deuxième place, avec 34 %, figurent les performances générales du réseau, allant de la médiocrité des performances à la capacité du réseau de traiter les charges de travail requises.

Assurer de bonnes performances réseau n'est pas chose facile car les équipes informatiques sont chargées de faire fonctionner les réseaux de l'entreprise de manière efficace 24 heures sur 24. Elles doivent s'occuper de tous les aspects de l'infrastructure, notamment des applications, serveurs, environnements virtuels et périphériques connectés au réseau, sans parler des performances des applications, un autre aspect important de leur mission. En effet, toute entreprise s'appuie sur des

applications situées sur un réseau et chaque interruption entraîne l'arrêt de l'activité. S'ajoute à cela une demande de plus en plus forte pour les accès à distance, les employés ayant de plus en plus tendance à travailler à domicile, etc. Enfin, la gestion à distance et la gestion des applications sont les deux dernières catégories, avec respectivement 10 et 6 % des réponses.



« Le défi principal, pour 2015-2016, est l'actualisation de l'infrastructure pour améliorer ses performances, ses capacités, sa souplesse et sa résilience. »

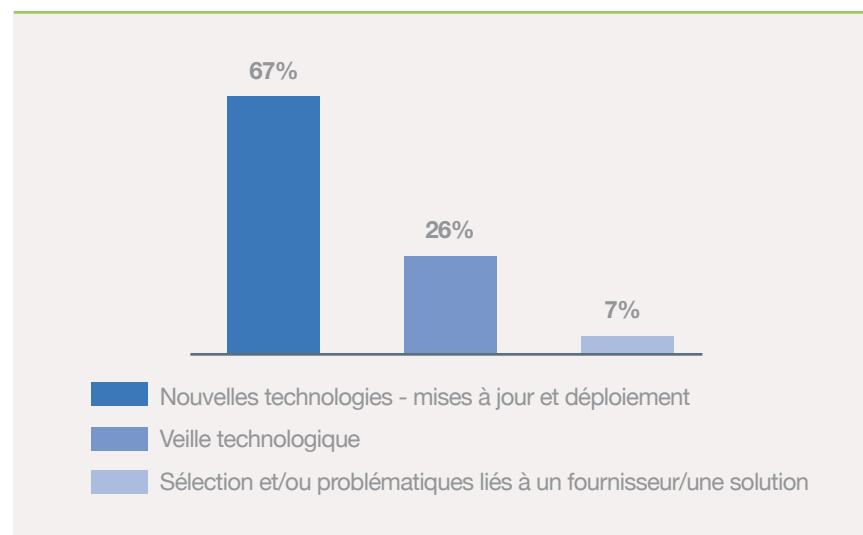
# #3. Nouvelles technologies - mises à jour et déploiement



## LA CAPACITÉ DE SÉLECTIONNER, GÉRER ET DÉPLOYER DE NOUVELLES TECHNOLOGIES CONSTITUE UN DÉFI IMPORTANT POUR DE NOMBREUSES ÉQUIPES INFORMATIQUES INTERROGÉES.

Les deux tiers (67 %) des personnes dont la réponse entre dans cette catégorie ont indiqué que les mises à jour nécessaires et le déploiement de nouvelles technologies dans l'entreprise constituent le problème n° 1 pour leur département informatique. 26 % des personnes interrogées veulent être en mesure d'assurer une veille technologique active et efficace. La sélection d'un fournisseur et/ou d'une solution arrive en troisième position, avec 7 %. Lorsqu'il s'agit de mettre à jour l'infrastructure informatique d'une entreprise, il est stratégique d'établir les bonnes priorités si l'on veut garantir le fonctionnement continu de l'activité de l'entreprise pendant cette migration. Un nombre incalculable de facteurs entrent en jeu lors de l'introduction d'une nouvelle technologie dans un environnement : Est-elle compatible avec la technologie existante, est-elle évolutive ? Quels sont les besoins de formation pour les utilisateurs ?

Le personnel informatique est-il formé à cette technologie et à l'aise avec elle ? Aura-t-elle un impact sur le budget que je souhaite consacrer à d'autres grands projets ? Ce ne sont là que quelques exemples de questions que le département informatique doit se poser quotidiennement lors de l'acquisition et du déploiement de nouvelles technologies. Et de toute évidence, c'est une question majeure.



« La mise en œuvre de nouvelles technologies et la formation du personnel à leur utilisation afin d'accroître leur efficacité et leur productivité. »

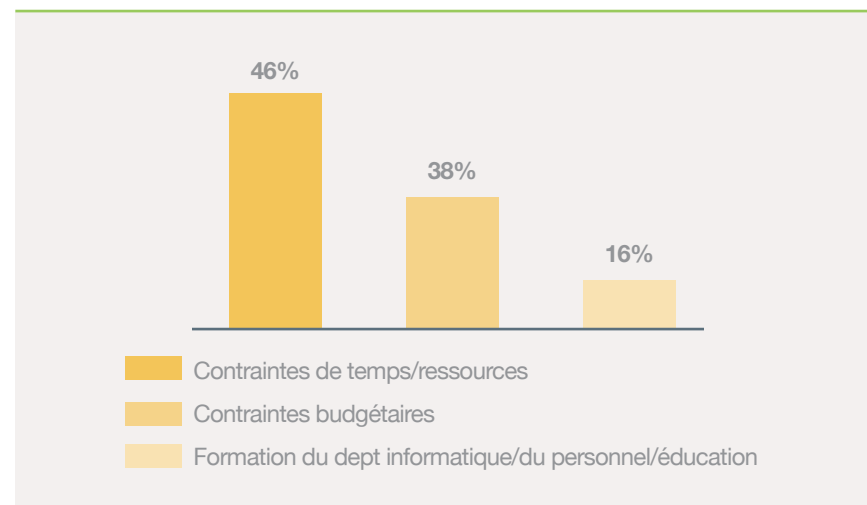
# #4. Contraintes budgétaires, de temps et de ressources



## LES ÉQUIPES INFORMATIQUES DOIVENT CONSTAMMENT FAIRE PLUS AVEC MOINS DE MOYENS ET OPÉRER EN EFFECTIFS RÉDUITS POUR FAIRE FACE À LA CONCURRENCE ET MAINTENIR LEUR MARGE.

Maintenir un haut niveau de performances lorsque le temps et les ressources sont comptées constitue, pour 10 % des équipes informatiques, l'obstacle n°1. Près de la moitié (46 %) des personnes interrogées dans cette catégorie estiment que le manque de temps et de ressources internes a une incidence directe sur leurs performances au travail. Pour 38 %, l'impossibilité de mener à bien tous les projets nécessaires est à imputer aux restrictions budgétaires. Avec 16 %, la formation et l'éducation des départements informatiques arrivent en troisième position dans la liste des préoccupations.

Les équipes informatiques doivent évoluer dans un environnement informatique où la complexité et les risques croissent plus rapidement que les effectifs disponibles. Pour conserver un haut niveau d'expertise avec des effectifs et un budget équivalents, voire inférieurs, les entreprises doivent pouvoir compter sur des outils de gestion informatique à la fois simples, performants, rentables et compétitifs.



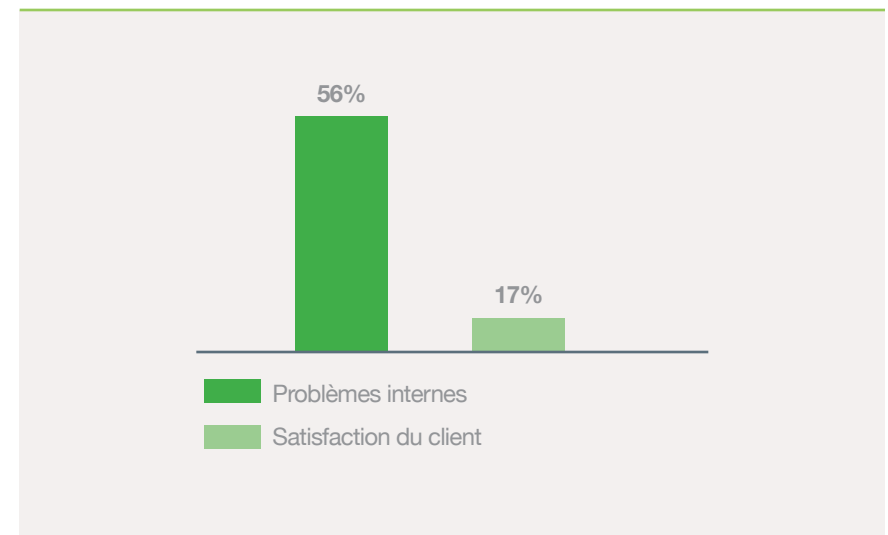
« **Gérer les projets et les affaires courantes en même temps que les tâches de maintenance. Le temps manque cruellement et le personnel n'arrive jamais à tout traiter !**

# #5. Problématiques professionnelles liées à l'entreprise



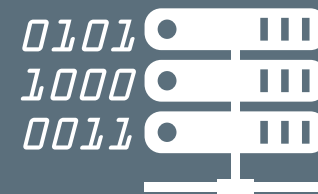
## LES QUESTIONS STRATÉGIQUES COMME LA COMMUNICATION INTERNE ET LA SATISFACTION DU CLIENT ONT ÉTÉ SIGNALÉES PAR DE NOMBREUSES ÉQUIPES INFORMATIQUES COMME UN BARRAGE À L'EFFICACITÉ DES OPÉRATIONS INFORMATIQUES.

De toutes les personnes qui ont signalé les questions liées à l'activité comme étant leur préoccupation principale, 56 % ont indiqué qu'il s'agissait en grande partie de problèmes internes. Pour 17 %, la cause principale des problèmes est davantage liée aux initiatives et domaines d'activité de type service client. La complexité, la dynamique interfonctionnelle et les conflits de priorités qui existent au sein de chaque entreprise ne font qu'amplifier le défi posé aux équipes informatiques. Chaque département possède ses propres objectifs métier et ses propres programmes qui sont tous fortement tributaires de l'informatique. Étant donné que l'informatique est limitée au niveau des ressources et du budget, des décisions drastiques doivent parfois être prises, ayant pour conséquence l'abandon de certains projets. Pour réussir, le département informatique doit pouvoir se concentrer sur sa mission première et ne pas se laisser absorber par les débats internes.



« **Amener les différentes équipes du service informatique à communiquer et collaborer efficacement.** »

# #6. Gestion et stockage des données



**POUR 6 % DES PROFESSIONNELS, L'INFORMATION EST AU CŒUR DU DÉBAT. COMMENT GÉRER, PROTÉGER ET STOCKER LES MÉGADONNÉES SONT LES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE RÉPONSE.**

Pour les personnes sondées dans cette catégorie, il est impératif de pouvoir accéder facilement à l'information sans que cela entraîne une hausse des coûts. Depuis de nombreuses années, la valeur de l'information comme atout précieux et conditionnant le succès de l'entreprise est devenu un thème récurrent. Il est indéniable que les données constituent la valeur de l'entreprise ; mais l'envers de la médaille, ce sont les coûts associés pour faciliter l'accès aux données, qu'ils soient d'ordre financier ou liés aux ressources nécessaires à la maintenance et au stockage. Certes, les coûts de stockage ont rapidement chuté, mais cette tendance a été largement masquée par l'augmentation du volume de données à stocker ou par les coûts annexes de maintenance et d'électricité.

De plus, la reprise d'activité est un domaine sur lequel les entreprises continuent à achopper. Mettre en place un centre de sauvegarde revient souvent à multiplier les coûts, ce qui ampute considérablement le budget de l'entreprise. Pour lutter contre ce phénomène, de nombreuses entreprises ont recours à la sauvegarde en tant que solution provisoire, qui apporte en elle-même son propre lot de difficultés.

« ***L'essentiel de notre tâche consiste à collecter des données provenant de sources hétéroclites, internes comme externes. Ces sources utilisent chacune leurs propres protocoles pour se connecter aux systèmes de données. Intégrer une nouvelle source de données est toujours un défi.*** »

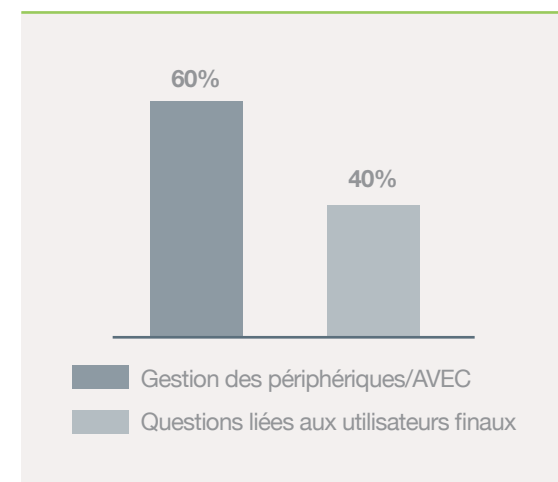
# #7. Gestion des périphériques et utilisateurs finaux



**LA POPULARITÉ CROISSANTE DES MESURES AVEC, ET LA SOUPLESSE QUI EN DÉCOULE POUR LES EMPLOYÉS, A EU À L'INVERSE UN IMPACT NÉGATIF SUR LES ÉQUIPES INFORMATIQUES CHARGÉES DE GÉRER LES PÉRIPHÉRIQUES CONNECTÉS AU RÉSEAU.**

La forte augmentation des tablettes et des smartphones, ainsi que l'utilisation accrue de l'informatique vestimentaire sur le lieu de travail complique la tâche des équipes informatiques en matière de gestion de périphériques : pour 5 % des personnes interrogées, c'est un défi majeur.

Dans cette catégorie, deux grands pôles se dégagent. La gestion des périphériques ou phénomène AVEC (abréviation d'« apportez votre équipement personnel de communication », de l'anglais BYOD « Bring your own device »), arrive en tête avec 60 %, les personnes interrogées faisant la remarque qu'il est plus difficile de protéger les données internes et que cette pratique occasionne des problèmes de surveillance. L'autre catégorie (40 %) concerne les questions liées aux utilisateurs finaux et la gestion des périphériques. Les exigences des utilisateurs finaux accroissent la pression sur les équipes informatiques : formation des collègues, gestion des problèmes, autant de nouvelles responsabilités pour lesquelles les professionnels de l'informatique ont besoin d'un accompagnement efficace.



« **Assurer la protection des données lorsque le personnel décide d'utiliser son propre matériel pour se connecter aux serveurs.** »

# #8. Automatisation et reporting

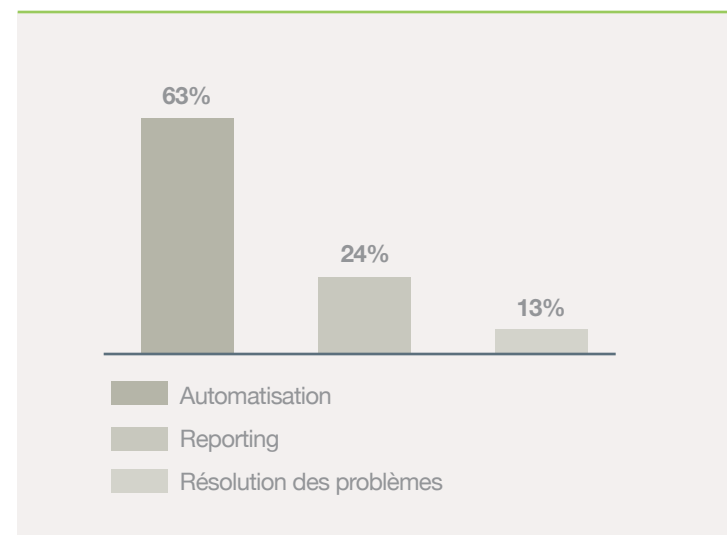


La capacité d'automatiser un grand nombre des tâches informatiques de l'entreprise, à la fois chronophages et stratégiques, est une question qui a rassemblé 4 % des réponses.

## 63 % DES SONDÉS PRIVILÉGIENT L'AUTOMATISATION, ET 24 % LE REPORTING.

Enfin, 13 % privilégient la résolution des problèmes.

Lorsque les ressources informatiques sont limitées, il faut favoriser les tâches les plus rentables offrant le meilleur retour sur investissement. L'automatisation d'un maximum de tâches répétitives est un des principaux champs d'action des équipes informatiques, qui doivent faire plus avec moins. Nombre de ces tâches chronophages, qu'elles soient stratégiques ou imposées par les normes de conformité et de réglementation en vigueur, peuvent être automatisées via la mise en place de la technologie adéquate. Cela libère un grand nombre de ressources, qui pourront ainsi se consacrer à des projets informatiques à plus grande valeur ajoutée.



« **Automatiser davantage les processus manuels afin d'augmenter le débit, la qualité et la précision tout en réduisant le coût des ressources.** »



# Conclusion

À l'aube de 2016, cette enquête dresse les grands défis qui se posent aux équipes informatiques : dompter la complexité tout en favorisant la modernité et l'innovation. Les menaces et les exigences auxquelles l'infrastructure informatique est confrontée continuent d'augmenter, tandis que les contraintes de ressources et de budget sont un défi constant pour la plupart des entreprises. Devant la variété des offres alléchantes qui sont proposées sur le marché, faire le bon choix et le bon déploiement technologique s'avère de plus en plus complexe. Face à la diversité croissante des collaborateurs, l'informatique doit s'adapter au « nouvel » employé et à ses attentes quant à son mode de vie et de travail ; il veut pouvoir travailler sur différents périphériques et applications .

La protection et la gestion des données et des systèmes à mettre en place pour garantir le bon fonctionnement de l'entreprise est la priorité n°1, tout comme l'aptitude à régler les problèmes complexes qui menacent souvent de tuer dans l'oeuf vos projets informatiques. Enfin, l'automatisation des tâches informatiques routinières qui empêchent les ressources de se consacrer aux tâches à plus grande valeur ajoutée demeure une des grandes questions à résoudre pour les équipes informatiques.



# À propos d'Ipswitch

Ipswitch propose des solutions simples pour résoudre des problèmes informatiques complexes. Des millions de personnes dans le monde font confiance à ses logiciels pour transférer des fichiers entre leurs systèmes, avec leurs partenaires et leurs clients, mais aussi pour surveiller leurs réseaux, applications et serveurs. Ipswitch a été fondée en 1991. Son siège social est situé à Lexington, dans le Massachusetts, et l'entreprise dispose de bureaux aux États-Unis, en Europe et en Asie.

Pour plus d'informations, visitez le site [www.ipswitch.com](http://www.ipswitch.com).

**I P S W I T C H**