



Qui pensez-vous être?

Un questionnaire de « personnalité » pour services gérés

23 février 2016

PARRAINÉ PAR



Ce webinaire était parrainé par le fournisseur de plateformes technologiques pour affaires Cogeco Peer 1 et présidé par Jim Love, le DPI d'ITWC. Il a eu lieu le 23 février 2016 et il portait sur certains moyens offerts aux organisations pour déterminer leur « personnalité TI » dans le but de les aider à choisir des options de services gérés adaptés à leurs besoins. La session regroupait des experts incluant Susan Bowen, vice-présidente et directrice générale de Cogeco Peer 1, Gerhard Lerchster, directeur de la gestion des produits de Cogeco Peer 1, Steve Delaney, DPI de la firme d'hypothèques MCAP et Doug Ross, directeur des opérations du centre de stockage de MCAP.

Trouver la bonne solution

Les départements TI ont à faire face à de multiples défis dans leur choix de services gérés appropriés. Les défis sont uniques à chaque entreprise et requièrent des conseils d'experts. On a dit aux participants au webinaire que lorsqu'ils cherchent des conseils à l'extérieur de leur entreprise pour l'organisation, la gestion, le développement et la sécurité de leur infrastructure, il est important pour eux de tenir compte des meilleures solutions possibles pour le département des TI et pour l'entreprise.

En négligeant de procéder de cette manière, l'entreprise risque de choisir un modèle de services gérés qui ne réussira pas à atteindre les objectifs clés visant une efficacité opérationnelle accrue et une meilleure sécurité commerciale conforme aux normes.

Mais, par où commencer lorsqu'une approche omnivalente ne fonctionne tout simplement pas dans le contexte des TI?

« C'est un gros défi » affirme Gerhard Lerchster de Cogeco Peer 1. « Comment aider à faciliter les affaires dans le contexte de l'infrastructure actuelle des TI? »

Jim Love a conseillé aux participants de se concentrer sur leurs objectifs de base — et non sur la technologie — et de se construire un dossier d'analyse de services gérés qui répond aux besoins immédiats et futurs de leur entreprise. Il les incite à allouer le temps nécessaire à une évaluation de l'environnement de leur entreprise et de choisir une approche qui correspond à la personnalité de leur organisation.

La culture de l'entreprise fait partie de l'équation

Les points saillants à considérer dans toute transition d'un centre de stockage incluent le risque global à l'entreprise, la nécessité de s'assurer d'une solidité fiscale par rapport au budget, et surtout le besoin de déterminer exactement quelle technologie et quels services internes fonctionnent mieux versus ceux qui peuvent être impartis.

Love ajoute que les meilleures retombées de ce type de planification et d'analyse dépendent du choix du partenariat le mieux approprié. La technologie est importante, mais souvent c'est la culture qui prédomine, dit-il. Les entreprises doivent s'assurer que tout partenaire de services gérés s'intègre bien à la culture de l'entreprise ainsi qu'à ses besoins stratégiques en technologie.

Le webinaire a présenté les pratiques les plus aptes à trouver de bons partenaires et il a énuméré les défis que doivent surmonter les organisations pour s'assurer que leur capacité en TI soit en mesure de répondre aux changements incessants qui s'imposent dans le domaine des affaires.

Un bref auto-examen s'impose

Les experts ont suggéré quatre questions à considérer pour faire un choix judicieux d'un fournisseur de services gérés :

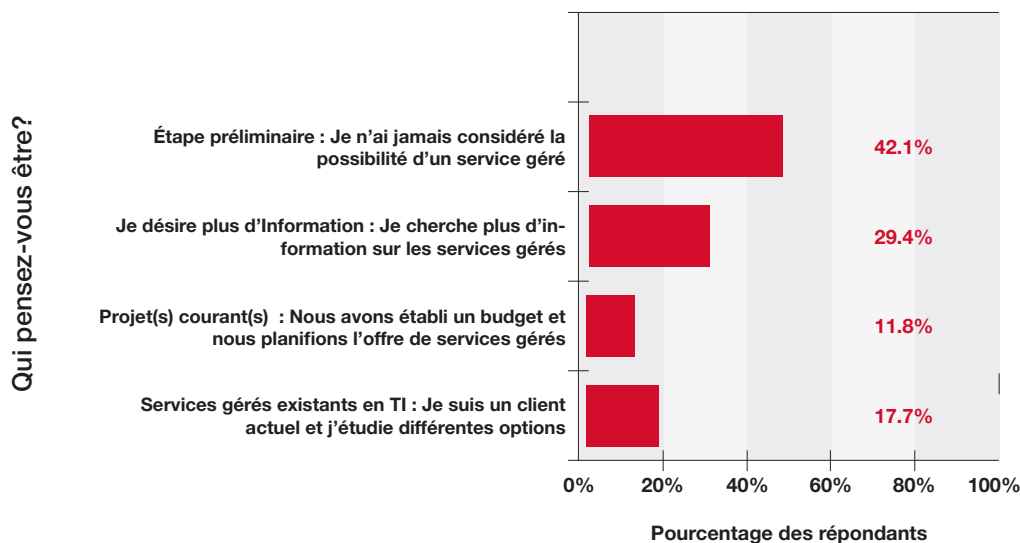
- **Quel est le risque global pour l'entreprise?** Aujourd'hui, les réseaux de données s'accroissent et deviennent plus complexes, le nombre d'utilisateurs mobiles augmente, les menaces de logiciels malveillants et les atteintes à la sécurité deviennent de plus en plus insidieuses. Le leadership en TI doit décider s'il est préférable de travailler avec une tierce partie comparativement au coût d'investir dans le maintien d'une technologie de réseau interne.

- **Faites l'addition...cela se tient?** Les leaders en TI doivent comprendre clairement ce qui peut mieux fonctionner à l'interne et ce qui peut être géré par un partenaire.
- **Quelle est la force, le 'niveau', de leurs compétences?** Apprenez à connaître le fournisseur de services gérés. A-t-il une équipe forte? Peut-il vous fournir des documents de certification ou une expérience pertinente pour faire preuve de ses compétences?
- **Comment se passe le quotidien?** Les départements des TI sont souvent méfiants envers l'idée de travailler avec une tierce partie, mais, si la solution semble être une extension de l'entreprise, les départements des IT sont plus aptes à l'accepter.

Faire face à la complexité des TI

Certains des experts ont discuté de la complexité des systèmes en TI en soulignant la gestion des technologies émergentes comme le nuage et le fait que le stockage et les analytiques sont des gruge-temps pour les départements en TI. Susan Bowen, vice-présidente et directrice générale de Peer 1 s'est référée à une étude faite en 2013 par la firme Forrester révélant que près de la moitié (49 pour cent) des opérations en TI des participants au sondage gaspillent plus de 20 pour cent de leurs ressources opérationnelles à surveiller et à corriger des problèmes.

Lequel décrit le mieux l'état actuel de votre organisation?



Dans un sondage effectué dans le cadre du webinaire, les participants ont semblé confirmer le bien-fondé des résultats de la recherche. Soixante-douze pour cent des répondants ont indiqué qu'ils mettaient d'une à cinq heures par jour pour répondre à des situations d'urgence et pour corriger des problèmes. Remarquablement, 13 pour cent ont indiqué qu'ils mettaient plus de 10 heures par jour à cette tâche. Quatre-vingt-dix pour cent des répondants ont dit qu'ils avaient recours à des équipes internes pour gérer leur infrastructure en TI et leurs réseaux.

Bowen a affirmé que les entreprises se démènent pour surmonter les problèmes posés par la complexité des systèmes en TI, par des dépenses en capital serrées, par des questions de sécurité et de conformité et par le manque d'expertise et de connaissances au niveau du personnel interne en TI. Afin de surmonter ces défis, les organisations doivent être en mesure de se concentrer sur les objectifs de base de leurs affaires et en même temps de faire preuve de souplesse par rapport au niveau des services en TI requis pour répondre de manière efficace aux défis liés à la croissance.

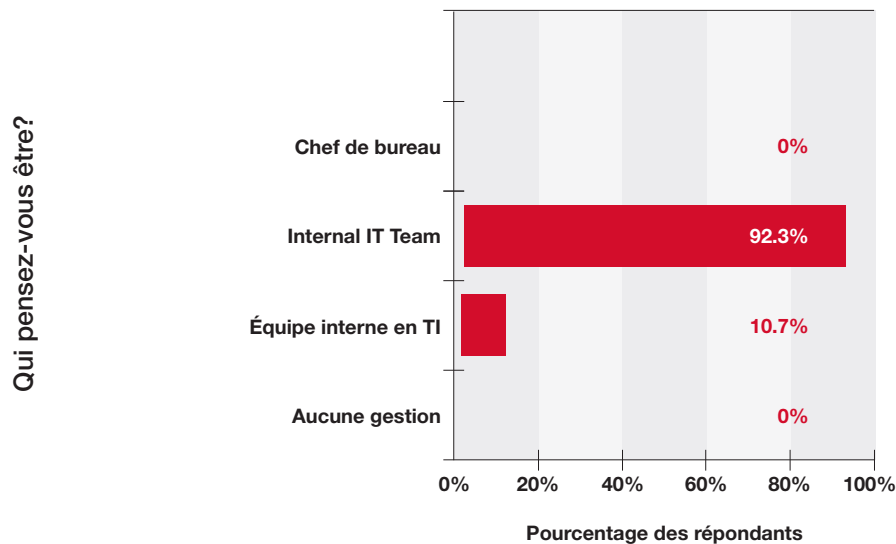
MCAP cherche au-delà des compétences

Bien qu'il existe un besoin d'excellence au niveau d'une structure fondamentale — normes modernes, connectivité des réseaux et sécurité — Steve Delaney et Doug Ross de MCAP ont affirmé que lors de leur recherche de conseils pour leur centre de traitement des données, ils cherchaient au-delà des compétences techniques. MCAP désire évoluer vers un scénario où leur partenaire en technologie serait perçu comme étant pleinement intégré au département interne des TI.

M. Delaney a expliqué qu'ils ont choisi, de prime abord, une solution de colocation et l'utilisation sélective de services de stockage des données et de services de réseautage. Il a reconnu le rôle de l'importance de la personnalisation du système offert par Cogeco Peer 1 comme étant responsable du fait qu'ils n'ont jamais eu à faire face à une interruption de services.

RÉSULTATS DU SONDAGE :

Qui gère actuellement votre infrastructure en TI? Qui s'occupe de votre réseautage, de vos projets en TI et de leurs exigences?



À propos de Cogeco Peer 1

Cogeco Peer 1 est une filiale appartenant en propriété exclusive à Cogeco Communications inc. (TSX:CCA) et elle est un fournisseur mondial de produits et de services essentiels interentreprises, tels que la colocation, les services infonuagiques et gérés, ainsi que l'hébergement dédié, permettant à ses clients partout au Canada, aux États-Unis et en Europe de l'Ouest de se concentrer sur leurs activités principales. Avec 21 centres de données, un vaste réseau FastFiber Network™ et plus de 50 points de présence en Amérique du Nord et en Europe combinés, la filiale est un partenaire de confiance pour les petites, moyennes et grandes entreprises, offrant la possibilité d'accéder, de déplacer, de gérer et de stocker leurs données critiques à travers le monde, appuyé par un soutien à la clientèle supérieur.

www.cogecopeer1.com

À propos de ITBusiness.ca et de ITWC

ITBusiness.ca est un chef de file canadien pour les professionnels de secteurs d'activités qui cherchent à accroître leur technologie afin de poursuivre leurs objectifs en affaires — à partir des RH jusqu'au marketing et le C-Suite. ITBusiness.ca présente un aperçu des tendances et des technologies courantes ainsi qu'une ouverture sur la disponibilité de produits, sur les défis liés au déploiement et sur les résultats opérationnels dans un contexte canadien.

ITBusiness.ca est publié par ITWC, une entreprise de propriété privée offrant des services de média et de contenu numériques. Construit sur plus de trois décennies de relations solides avec les preneurs de décisions canadiens en matière de technologie, ITWC est primé d'excellence en journalisme et sait livrer des informations pénétrantes et pertinentes à des audiences de cadres et de gestionnaires. L'entreprise est chef de file dans l'offre de stratégies de marketing de contenu intégré à ses clients dont 200 font partie de la liste globale des entreprises de Fortune 1000.

ITWC, anciennement IT World Canada, est une filiale d'International Data Group (IDG) qui publie au-delà de 300 publications à la grandeur du globe.
www.itbusiness.ca | www.itwc.ca

Lisez davantage, ou visitez itworldcanada.com pour recevoir d'autres nouvelles du secteur canadien des TI..