

PROPOSITION DE VALEUR RELATIVE A L'OFFRE
IBM SOFTWARE ACCELERATED VALUE PROGRAM
version abrégée

Août 2010

DOCUMENT D'INFORMATION DESTINÉ À LA DIRECTION

Evaluation de l'offre - Coûts et retours sur investissement

Comment évaluer la valeur d'un contrat **IBM Software Accelerated Value Program** ?

La réponse dépend, dans une large mesure, d'une autre question : *comment les entreprises évaluent-elles la valeur des logiciels IBM qu'elles utilisent ?*

Les sociétés et organismes publics qui ont été consultés dans le cadre de ce rapport ont la plupart du temps investi des centaines de millions de dollars dans des logiciels de middleware IBM. Des centaines de personnes ont développé des centaines, voire des milliers d'applications fonctionnant avec ces logiciels.

La performance des logiciels dépend de la façon dont ils sont utilisés. La rapidité et la qualité des solutions informatiques mises en œuvre, l'efficacité et la maîtrise des coûts informatiques, ainsi que la stabilité, fiabilité et sécurisation des solutions reposent, dans une large mesure, sur les infrastructures logicielles de middleware. Au sein des entreprises, on dénote peu d'activités qui ne soient pas impactées par des applications supportées par ces infrastructures.

Même les plus petites améliorations dans l'infrastructure ont généralement des impacts positifs sur les affaires d'une entreprise. L'offre *Accelerated Value* apporte, quant à elle, des améliorations significatives.

L'offre *Accelerated Value* fournit un niveau d'assistance sur les logiciels de middleware IBM bien plus élevé que celui qui est dispensé par les offres de support technique standards. En effet, le personnel *Accelerated Value* est affecté à un client à qui il rend des services à la fois proactifs et réactifs. Il peut, en outre, faire intervenir un large éventail de compétences IBM.

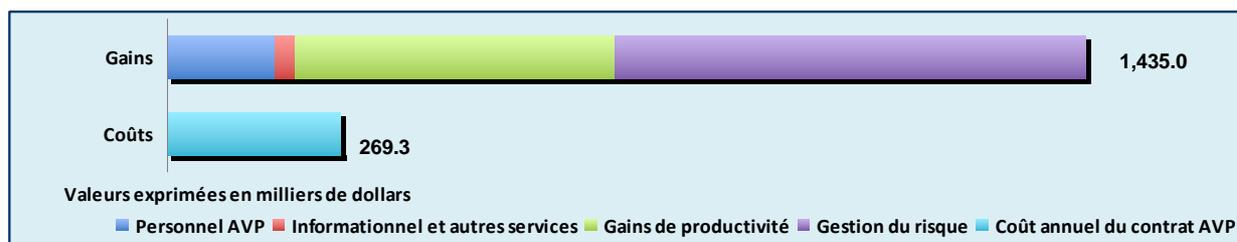
Les clients *Accelerated Value* n'ont aucun doute sur la valeur de l'accompagnement dont ils bénéficient. Il est cependant difficile de quantifier et d'expliquer cette valeur auprès d'autres clients. L'objectif de ce rapport est de clarifier ce point.

Le rapport repose sur un échantillon de 56 grandes entreprises clientes *Accelerated Value*. Il se base sur des entretiens réalisés auprès de leur personnel informatique et du personnel IBM *Accelerated Value*, ainsi que sur l'étude détaillée des activités de l'*Accelerated Value* et l'analyse des incidents (PMR). Les contrats *Accelerated Value* analysés dans ce rapport couvrent les familles de produits IBM Business Analytics (BA), Enterprise Content Management (ECM), Information Management (IM), Lotus, Rational, Tivoli et WebSphere.

On estime que le retour annuel global sur investissement, à savoir le cumul de l'ensemble des bénéfices liés à l'*Accelerated Value* par rapport au coût d'un contrat sur une année, varie entre 2,7 et 7,6 selon les familles de produits concernées. Le retour sur investissement moyen, toutes familles de produits confondues, est de 5,3, tel que montré à l'illustration 1.

Illustration 1

Coûts/retour sur investissement de l'offre *Accelerated Value* – Moyenne, toutes familles de produits confondues



Quatre types d'avantages ont été quantifiés, à savoir :

1. **Le Personnel Accelerated Value** : économies réalisées grâce au personnel *Accelerated Value*: Accelerated Value Leader (AVL) et Accelerated Value Specialists (AVS) traitent les tâches relatives aux questions de support que le client aurait dû prendre en charge en l'absence d'un contrat *Accelerated Value*.
2. **Informationnel et autres services** : économie sur les coûts de formation, conseils et autres types de services pour lesquels le client aurait dû supporter d'autres frais.
3. **Gains de productivité** : gains de temps pour les développeurs, administrateurs et autres professions impliquées dans la mise en œuvre des logiciels IBM.

Les gains de productivité proviennent (1) des activités *proactives* de l'*Accelerated Value* qui permettent de limiter, voire, d'éviter les problèmes, d'accélérer les nouveaux déploiements et les projets de migration ainsi que de planifier les activités impliquant les logiciels IBM couverts; (2) des activités *réactives* de l'*Accelerated Value* qui facilitent la résolution des incidents (PMR).

4. **Gestion du risque** : Coûts informatiques réduits dus à la réduction de la fréquence et de la gravité des incidents, ainsi que de leur résolution accélérée. Les économies réalisées proviennent des activités proactives et réactives de l'*Accelerated Value*. Elles sont calculées sur la base de chaque application qui utilise des valeurs de productivité opérant sur les utilisateurs finaux.

La base de ces calculs, ainsi que la méthodologie détaillée des profils clients types, ainsi que la répartition des coûts et des avantages par familles de produits sont présentées dans la section « Annexe » du présent rapport.

Couverture de l'offre *Accelerated Value*

L'offre *Accelerated Value* propose un éventail d'activités plus large que le niveau standard de support technique, compris dans les contrats Passport Advantage. Il met en œuvre des procédures particulières ainsi que du personnel ayant des compétences techniques spécifiques.

L'offre *Accelerated Value* se caractérise par deux principales composantes :

1. La gestion des problèmes

Les clients qui rencontrent des difficultés avec les logiciels IBM ouvrent généralement des incidents (PMR) au centre de support IBM.

Dans le cadre de l'*Accelerated Value*, des équipes dédiées composées d'Accelerated Value Leaders (AVL) et d'Accelerated Value Specialists (AVS) supervisent les incidents ouverts. Elles sont responsables de leur résolution. Ces équipes travaillent en collaboration avec les équipes du support, elles font remonter les problèmes auprès des équipes de développement et collaborent avec des experts IBM et le personnel informatique de leur client jusqu'à obtenir une issue satisfaisante à leurs problématiques.

Les statistiques de gestion des incidents affichent de meilleurs résultats pour les clients *Accelerated Value*, même si dans certains cas, notamment lors du lancement de nouveaux projets, le nombre d'incidents, leur gravité et leur temps de résolution peuvent être augmentés. C'est justement lors de ces périodes que l'assistance *Accelerated Value* s'avère être la plus profitable.

Toutes les entreprises qui ont participé à ce rapport font remarquer que la gestion des incidents affecte la productivité de leur personnel informatique. Certains incidents désorganisent les activités de leurs administrateurs, développeurs et ou/autres professions impliquées.

Des effets en cascade de plus grande ampleur ont par ailleurs été constatés : des interruptions de service peuvent impacter d'autres activités des services informatiques, affectant des dizaines, voire des centaines de personnes.

L'étude a mis en évidence une autre conséquence : les problèmes peuvent rendre des applications complètement indisponibles ou pour le moins présenter des effets négatifs. Lorsque cela se produit, ce n'est pas seulement la productivité des équipes informatiques qui s'en trouve impactée, mais également celle des utilisateurs finaux et du personnel directement impliqué dans les affaires de l'entreprise. Les dégâts peuvent alors être considérables pour l'entreprise.

D'autres effets en cascade peuvent apparaître : au sein d'installations informatiques importantes et complexes, comportant un certain nombre d'intégrations, les conséquences des erreurs peuvent rapidement s'étendre à d'autres composants logiciels et affecter de nombreux segments de l'infrastructure informatique.

Ainsi, toute amélioration conséquente dans la gestion des incidents (PMR), a des effets positifs. Lorsque le personnel informatique parvient à réduire le temps qu'il consacre habituellement à la gestion des incidents, il est en mesure de se concentrer sur des activités visant à améliorer le fonctionnement et l'efficacité du service informatique. Le coût lié aux temps d'arrêt et autres effets de bord s'en trouve alors réduit.

2. Le support proactif

La seconde composante, contribuant à la valeur de l'*Accelerated Value*, regroupe des activités dites « proactives ». La nature de ces activités varie d'un client à l'autre, en fonction des besoins et priorités de chacun. Les activités sont documentées dans un plan d'exécution, qui est mis à jour tous les trimestres.

D'une façon générale, on entend par « support proactif », l'ensemble des activités qui ont pour but d'assurer un déploiement rapide et de qualité des logiciels IBM (tout en tenant compte de variables telles que la disponibilité, la sécurité ou la restauration des données...). Ces activités incluent notamment des conseils stratégiques ainsi qu'une assistance à la planification et au déploiement des logiciels. En outre, le support proactif vise à améliorer l'efficacité et la productivité des services informatiques.

En mettant l'accent sur les activités proactives, les entreprises peuvent se concentrer sur la prévention des problèmes plutôt que sur leur résolution. Cette approche permet non seulement une meilleure planification et une meilleure gestion des solutions IBM déployées mais également une prise en compte de questions informatiques plus larges, telles que la formation du personnel à l'utilisation des technologies, des outils et pratiques visant à réduire les risques, limiter les problèmes et à améliorer la performance des services informatiques ; ainsi que d'autres initiatives décrites dans la partie « A propos de l'offre *Accelerated Value* du rapport complet.

Les entreprises qui ont contribué à ce rapport font remarquer que le support proactif délivré dans le cadre de l'*Accelerated Value* est particulièrement bénéfique car le personnel IBM est familiarisé avec l'environnement informatique du client, son personnel et ses objectifs. Il suit de près les incidents, ce qui renforce d'autant plus cette proximité.

Par ailleurs, les équipes *Accelerated Value* entretiennent des relations privilégiées avec les Responsables d'IBM Software, les Responsables logiciels et les développeurs. Ces derniers peuvent être sollicités et rendre visite aux clients afin de traiter certains sujets techniques, présenter certains sujets spécifiques, délivrer des formations sur mesure ou encore discuter des stratégies IBM avec les Dirigeants.

La balance entre les activités réactives et les activités proactives varie fortement d'un client à l'autre. Le pourcentage oscille entre « 70% d'activités proactives pour 30% d'activités réactives » et « 80% d'activités réactives pour 20% d'activités proactives ».

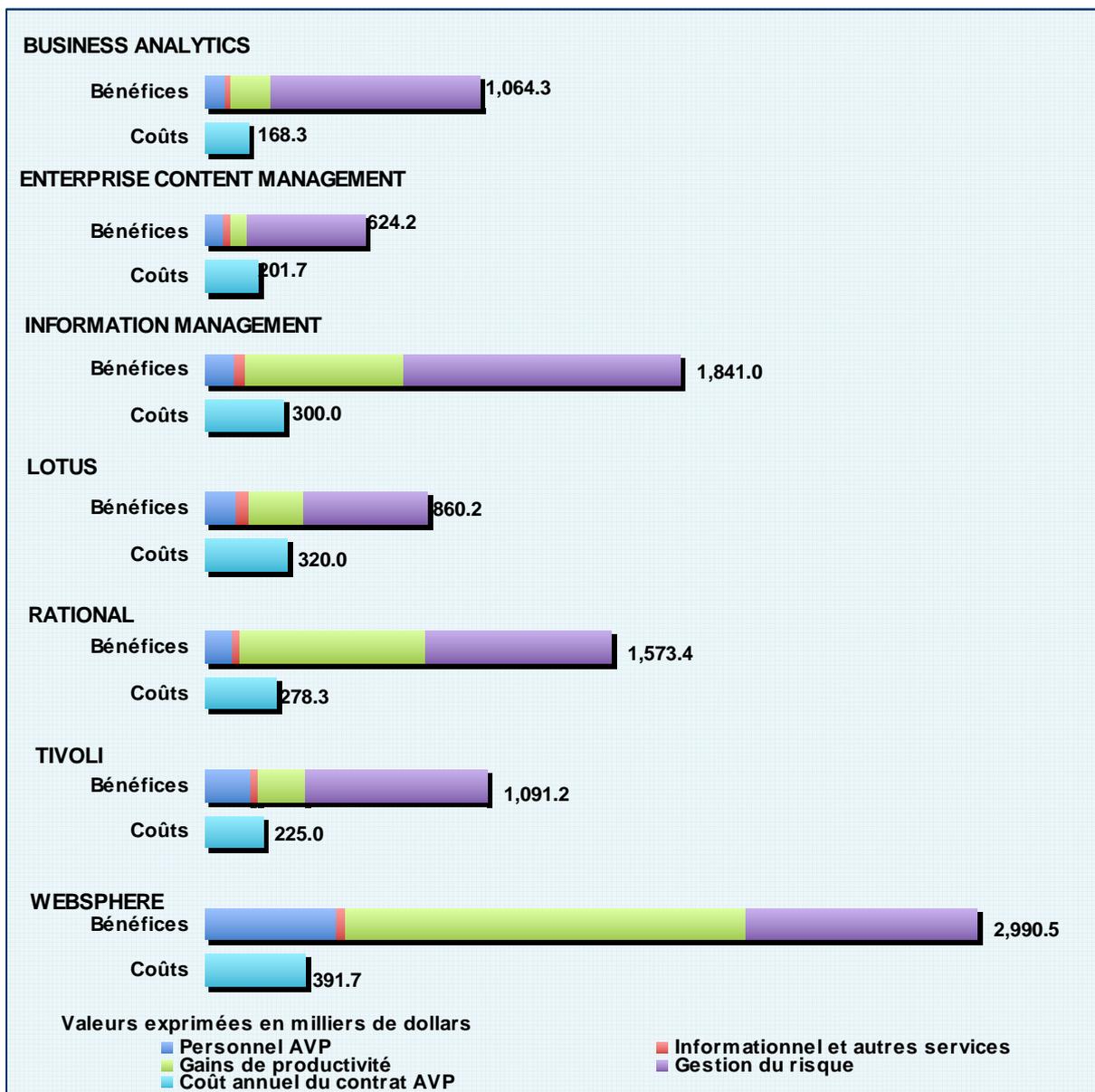
La répartition entre les activités réactives et les activités proactives varie également dans le temps. On constate que dans la majorité des cas, les activités sont réactives, lorsque la fréquence et la gravité des incidents (PMR) est particulièrement élevée, en dehors de ces périodes, elles tendent à devenir plus proactives.

Données sur les coûts et bénéfices

La tendance générale est homogène mais certains coûts et bénéfices, documentés dans la section « Annexe » du rapport complet et résumés à l'illustration 2, diffèrent d'une famille de produits et d'un profil client type à l'autre.

Illustration 2

Accelerated Value Program - Coûts et bénéfices : moyennes par familles de produits



Les variantes s'expliquent par différents facteurs. Par exemple, les bénéfices ont tendance à être plus élevés dans des entreprises disposant d'installations informatiques complexes avec de nombreux produits IBM et des centaines, des milliers, voire dans certains cas, des dizaines de milliers d'instances de ces derniers. A contrario, la couverture *Accelerated Value* s'avère également bénéfique dans de plus petites entreprises, qui disposent d'un personnel informatique réduit et de compétences limitées.

Dans tous types et tailles d'entreprises, les bénéfices s'avèrent plus élevés lorsque ces dernières se sont engagées dans des déploiements d'applications importants, des migrations (incluant des mises à jour vers de nouveaux produits IBM ou de nouvelles versions), et d'autres changements informatiques importants. A titre d'exemple, nous pouvons citer des initiatives de consolidation et de partage de services ainsi que des restructurations d'infrastructures informatiques faisant suite à des fusions ou acquisitions.

Pour toutes ces initiatives, les équipes *Accelerated Value* jouent un rôle important dans la prévention et la résolution des problèmes. Elles alignent leur planning d'activités avec les objectifs et les délais du client, elles s'assurent qu'IBM met tous les moyens en œuvre au bon moment afin d'assurer la réussite de la planification, du déploiement, du pilotage et garantir l'assurance qualité.

D'autre part, tout le monde s'accorde sur le fait que les situations critiques sont résolues de façon plus efficace avec l'accompagnement *Accelerated Value* plutôt qu'avec le support standard. Les contrats *Accelerated Value* analysés comprenaient souvent des journées d'intervention sur site en urgence, pour lesquelles IBM met tout en œuvre afin d'envoyer sur le site du client une personne dans les 24 heures. Avec l'*Accelerated Value*, les délais de résolution des incidents sont également meilleurs du fait d'une remontée plus rapide vers les spécialistes concernés du support logiciel.

Conclusion

Dans sa forme initiale, l'offre *Accelerated Value* (précédemment, Premium Support) visait à améliorer la qualité du support réactif auprès des utilisateurs de logiciels Middleware. La résolution des incidents constitue toujours un important pilier du contrat *Accelerated Value* mais ne suffit plus à répondre aux exigences des entreprises qui ont également besoin d'un accompagnement proactif.

La tendance vise à répondre aux exigences métiers des entreprises. Les entreprises qui ont massivement investi dans plusieurs logiciels d'un même éditeur ont des attentes qui vont au-delà des formes traditionnelles de support, elles recherchent une relation plus proche. Bien que déterminées à conserver leur indépendance, elles reconnaissent que la production de valeur est augmentée lorsque le personnel de l'éditeur s'implique en collaborant davantage avec leurs équipes informatiques.

Comme d'autres éditeurs, IBM a toujours entretenu une relation particulière avec ses clients. L'offre *Accelerated Value* permet un suivi opérationnel dans le cadre d'un partenariat qui a parfois fait défaut par le passé.

Contrairement au support technique, qui est par nature de type réactif, et aux accompagnements de type expertise/conseil, qui répondent à un projet dans un temps imparti, l'accompagnement *Accelerated Value* offre une continuité dans le temps en terme de personnel, de procédures et de connaissances du client. La stabilité est citée comme étant un des avantages majeurs de l'offre *Accelerated Value* par un certain nombre de clients interrogés.

En conclusion, dans un contexte économique difficile où les entreprises ont de nombreuses contraintes budgétaires, l'offre *Accelerated Value* répond aux besoins de bon nombre d'entre elles, tous secteurs d'activités confondus, qui souhaitent pouvoir chiffrer les avantages des services de support auxquels elles souscrivent. En effet, les données prises en compte dans ce rapport démontrent que l'offre *Accelerated Value* offre un retour sur investissement sur une année compris entre 2,7 et 7,6 fois son coût. Il s'agit d'un des investissements informatiques les plus rentables.

Informations complémentaires

Ce résumé, effectué par ITG (International Technology Group), est basé sur des résultats et une méthodologie qui figurent dans un rapport destiné à la Direction Générale. La version originale du document est disponible auprès d'ITG sur demande, à l'adresse suivante : info-itg@pacbell.net.

Version ITG du 12 juillet 2010

Version française du 29 nov.2010



International Technology Group

4546 El Camino Real, Suite 230
Los Altos, California 94022-1069
Téléphone : (650) 949-8410
Facsimile : (650) 949-8415
Email: info-itg@pacbell.net

Copyright © 2010 International Technology Group. Tous droits réservés. Il est formellement interdit de reproduire ou de transmettre tout ou partie de ce document, sous quelque forme que ce soit, y compris au format original, sans le consentement écrit préalable d'International Technology Group (ITG). Les informations contenues dans ce document ont été obtenues à partir de sources considérées comme fiables et reflètent les conclusions du moment. La mise au point de ce document a été financée par International Business Machines Corporation (IBM). Bien qu'il puisse utiliser des informations publiquement disponibles provenant de différentes sources, dont IBM, ce document ne reflète pas nécessairement la position de ces dernières concernant les problèmes dont il traite. Les informations et les conclusions présentées dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. IBM ne fournit aucune garantie quant à l'exactitude, à l'exhaustivité ou à l'adéquation de ces informations, et ne saurait être tenu responsable des erreurs, omissions ou inadéquations présentes dans ce document, ou des interprétations qui pourraient en résulter. Les marques mentionnées dans ce document sont la propriété de leurs sociétés respectives.