

Octobre 2008

COMPRENDRE LA VALEUR AJOUTEE DES SERVICES DE SUPPORT PREMIUM D'IBM SOFTWARE GROUP

Étude de rentabilité

Pourquoi opter pour le Support Premium ?

Quelle est la valeur d'un contrat de Support Premium ?

La réponse dépend, dans une large mesure, d'une autre question : quelle est la valeur des produits logiciels IBM pour les entreprises qui les utilisent ?

L'une des sociétés consultées dans le cadre de ce rapport a investi au moins 300 millions de dollars dans des logiciels de middleware IBM. Plus de 200 applications stratégiques et une foule d'applications plus petites ont été développées autour de ces logiciels. Plus de 700 programmeurs ont développé des applications pour ces logiciels. Si l'on y ajoute les architectes, administrateurs, techniciens, le personnel de support et autres, ce sont plus de 1 200 membres du personnel informatique de la société qui se sont investis dans ces applications.

Bien que les chiffres réels varient, bon nombre d'autres entreprises ont réalisé des investissements comparables dans les logiciels Information Management (IM), Lotus, Rational, Tivoli ou WebSphere, ou dans une combinaison de ces différents produits.

Ces produits sont profondément implantés au sein des infrastructures informatiques. Ils sont au cœur des applications informatiques et influent sur le développement des compétences techniques des collaborateurs de l'entreprise. L'efficacité avec laquelle ils sont utilisés, la productivité du personnel qui les utilise, la fiabilité et la sécurité des solutions qui sont développées autour de ces produits ont un impact considérable, non seulement sur les organisations informatiques, mais également sur la gestion des affaires des entreprises dans leur ensemble.

C'est dans cette perspective que l'offre Support Premium doit être envisagée.

Les clients qui participent à ce programme en ont bien compris les avantages. Au niveau stratégique, les entreprises peuvent développer des relations avec IBM qui leur permettent de mieux comprendre l'évolution future de l'offre logicielle de la société et d'en exploiter plus efficacement le potentiel. Elles peuvent partager des expériences et des informations stratégiques afin d'améliorer leur efficacité opérationnelle, d'accélérer leurs projets et d'éviter les écueils.

L'offre de Support Premium permet en outre un meilleur alignement des ressources de support IBM sur les besoins spécifiques à chaque entreprise. Elle permet de réduire de façon considérable la fréquence et la sévérité des incidents logiciels et d'en accélérer la résolution. La productivité du personnel informatique augmente, ses compétences sont améliorées et l'entreprise est moins exposée aux risques.

Pourtant, beaucoup d'entreprises ont du mal à quantifier la valeur de ces avantages. Ce rapport est conçu pour les aider dans cette démarche.

Ce rapport repose sur des entretiens réalisés auprès du personnel informatique des entreprises et du personnel IBM impliqué dans le Support Premium, sur la documentation détaillée des activités liées

au Support Premium, sur l'analyse des incidents (PMR) et sur les informations collectées auprès de 41 grandes entreprises et organismes publics ayant souscrit à l'offre de Support Premium.

Coûts et retours sur investissement

Les informations collectées auprès des participants ont été utilisées pour définir 15 profils clients types – soit trois par famille de logiciels. Les coûts annuels du contrat, ainsi que le retour sur investissement (ROI) – c'est-à-dire la valeur monétaire des bénéfices réalisés grâce au Support Premium – ont été calculés pour chaque profil.

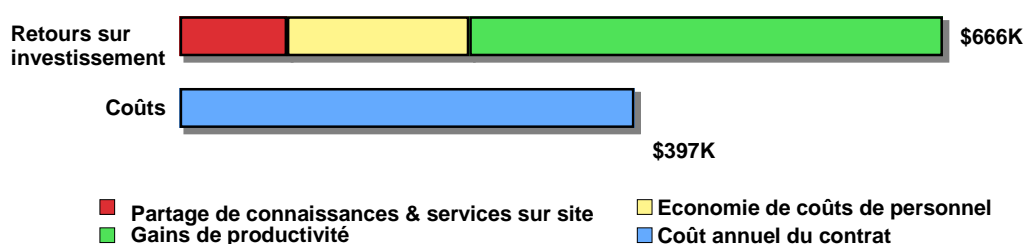
Le retour annuel global sur investissement, qui est compris entre 1,1 et 2,7 fois les coûts, avec une moyenne de 1,7 fois les coûts, est supérieur à celui de la plupart des investissements informatiques.

L'analyse met en évidence trois types principaux de retour sur investissement :

1. Des **gains de productivité** réalisés par le personnel informatique du client grâce à l'optimisation des procédures de support ; des améliorations enregistrées au niveau de la gestion des incidents (PMR), à savoir, moins d'incidents (PMR), réduction de leur sévérité et du temps de résolution; ainsi que d'autres avantages.
2. Des **économies de coûts de personnel** du fait qu'IBM prend en charge les tâches de support que le client aurait sinon dû assumer lui-même.
3. Des **transferts de connaissances et des services sur site** fournis dans le cadre du contrat de Support Premium que les entreprises auraient dû sinon payer séparément. Ces coûts prennent en compte la valeur des activités de transfert de connaissances ainsi que des événements spécifiques qui sont mis, sans frais supplémentaires, à la disposition des clients ayant souscrit un contrat de Support Premium.

La part respective de chacun de ces retours sur investissement par rapport aux coûts du contrat est représentée sur l'illustration 1.

Illustration 1
Coûts/retour sur investissement de l'offre Premium Support – Moyennes tous profils confondus



La base de ces calculs, ainsi que la méthodologie détaillée, la définition des profils clients types et la ventilation des coûts et retours sur investissement par famille de logiciels et par profil type, sont présentées dans la section « Annexe » du présent rapport.

Les montants et le contenu du contrat de Support Premium pour les profils clients types ont été établis à partir de données fournies, dans certains cas, par IBM. Toutefois, les coûts utilisés dans les calculs sont des estimations d'ITG, lesquelles sont susceptibles de différer des tarifs d'IBM dans certains cas.

Gains de productivité

Problèmes et productivité

Les clients s'accordent sur le fait que les problèmes ayant conduit à l'ouverture d'incidents (PMR) ont affecté la productivité de leur personnel informatique, et notamment des administrateurs et des développeurs.

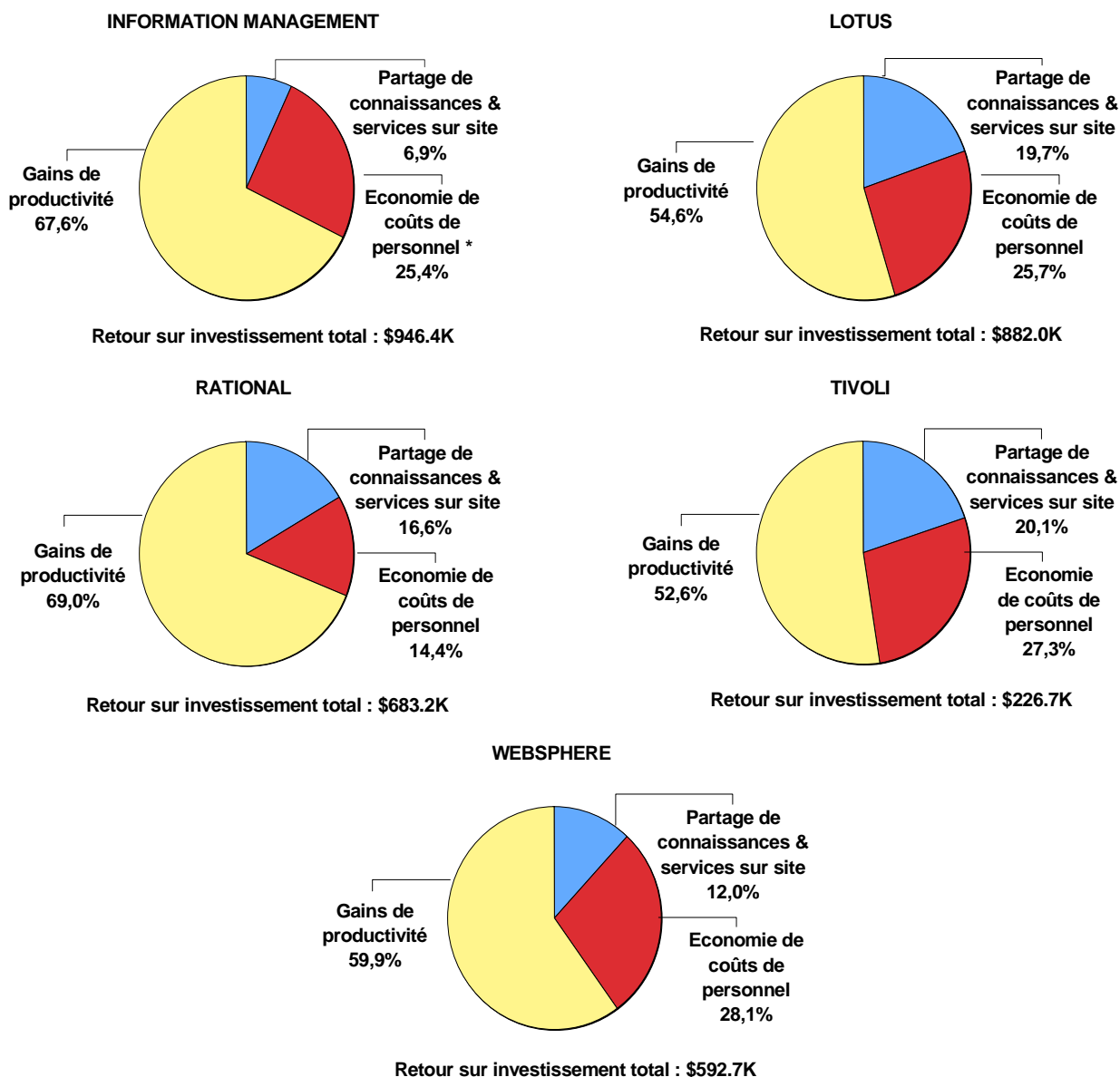
L'analyse des incidents (PMR) a révélé une perte de productivité directe allant de 0,5 à 15 jours FTE (Equivalent temps complet) par incident ouvert pour les administrateurs, développeurs et autres spécialistes.

Des effets en cascade de plus grande ampleur ont par ailleurs été constatés. Des interruptions de service peuvent avoir un impact sur les autres activités des services informatiques, affectant des dizaines, voire des centaines de personnes. Les activités de développement en équipe se sont révélées particulièrement vulnérables à ces effets.

Toute amélioration conséquente dans la gestion des incidents (PMR), a des effets positifs. Si le personnel informatique parvenait à réduire le temps qu'il consacre habituellement à la gestion des incidents, il pourrait se concentrer sur des activités davantage axées sur l'optimisation des fonctionnalités et l'efficacité opérationnelle de la solution logicielle déployée.

En dépit de quelques variations, les gains de productivité enregistrés par le personnel informatique interne constituaient la principale source de retour sur investissement, toutes les familles de logiciels confondues. L'illustration 2 représente le retour sur investissement de l'offre Support Premium (moyenne par famille de logiciels, tous profils clients confondus).

Illustration 2
Retour sur investissement de l'offre Support Premium
moyennes par famille de logiciels



* Les économies de coûts de personnel résultent de la présence du personnel affecté au Support Premium

L'ensemble des clients ayant souscrit un contrat de Support Premium qui ont été consultés dans le cadre de ce rapport ont enregistré une diminution du nombre et de la sévérité de leurs incidents (PMR), ainsi qu'une réduction du délai d'intervention (c'est-à-dire du temps nécessaire à IBM pour fournir une solution) et des temps de résolution (incluant le temps nécessaire au client pour tester et implémenter la solution).

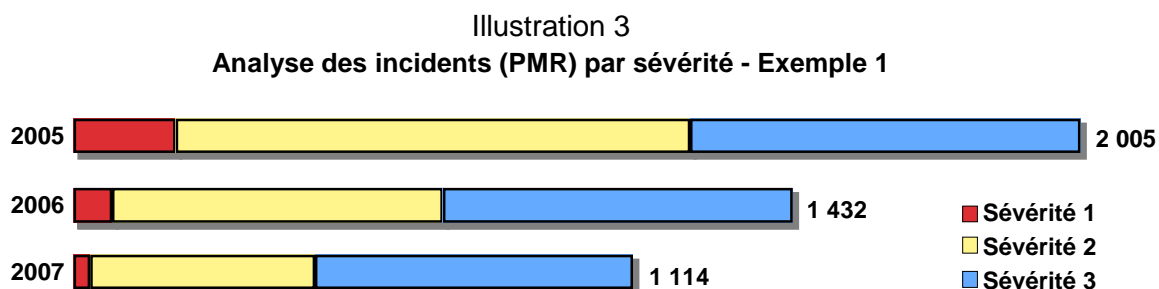
Ces tendances sont imputables à de multiples facteurs. L'intervention du personnel affecté au Support Premium explique que les incidents (PMR) identifiés aient généralement été pris en charge plus rapidement et plus efficacement. Toutefois, les activités associées au Support Premium ne sont pas

seulement réactives, mais également proactives. Le transfert de connaissances, les services sur site et autres services fournis dans le cadre de l'offre ont permis aux entreprises de prévoir et de prévenir les incidents, en améliorant leurs procédures internes afin de réduire les risques d'erreur.

Tendances pluriannuelles

Au cours de la première année de validité du contrat, les clients ayant souscrit un contrat de Support Premium ont enregistré des améliorations notables au niveau de la gestion de leurs incidents (PMR). Cette tendance s'est confirmée sur plusieurs années.

L'illustration 3 fournit un exemple représentant cette tendance sur trois ans pour un client Lotus ayant souscrit un contrat de Support Premium.



Dans ce cas, les baisses enregistrées ont été plus marquées pour les incidents présentant des niveaux de sévérité 1 et 2, lesquels ont baissés respectivement de 6,2 et de 2,3. Nous avons choisi de nous concentrer sur ces incidents, plutôt que sur les incidents de sévérité 3 qui, bien que plus courants, ne donnent pas lieu à des interruptions de services. Les contenus d'incidents (PMR) relatifs à d'autres clients ont révélé des tendances similaires.

De plus, certains indicateurs révèlent que ces tendances peuvent se confirmer sur de longues périodes. Les illustrations 4 et 5 indiquent, pour un autre client Lotus, le nombre d'incidents enregistrés, ainsi que le temps de résolution de ces incidents, sur une période de cinq ans.

Illustration 4
Analyse du nombre total d'incidents enregistrés – Exemple 2

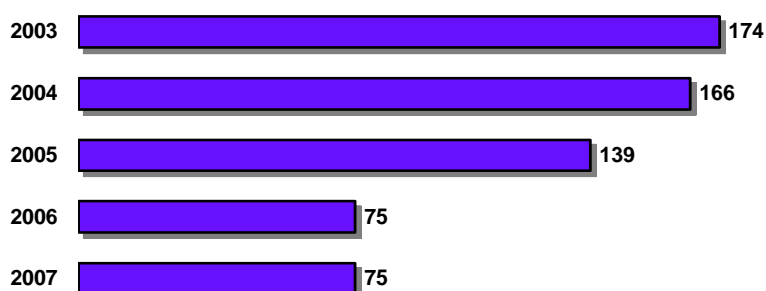
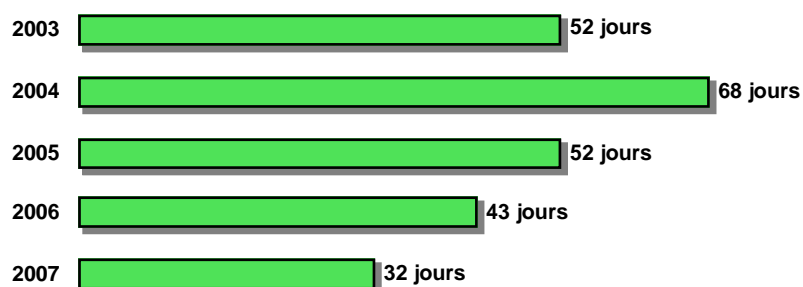


Illustration 5
Analyse du temps de résolution des incidents – Exemple 3



Dans ce cas, la tendance n'est pas unilinéaire – on constate une hausse du temps moyen de résolution au cours de l'année 2004, en raison de l'existence d'un petit nombre d'incidents dont la résolution s'est étalée sur des périodes exceptionnellement longues – mais la tendance globale n'en demeure pas moins cohérente. Au cours de l'année 2007, bien que le nombre d'incidents soit resté le même qu'en 2006, le temps moyen de résolution a diminué de plus de 25 %.

Après avoir souscrit à l'offre, quelques clients Premium ont enregistré des pics d'ouvertures d'incidents (PMR). Ces phénomènes ont été observés le plus souvent lors de procédures de mise à jour importantes ou de projets de migration. Parmi les clients Lotus, toutefois, toutes les entreprises pour lesquelles un historique d'incidents a pu être obtenu ont enregistré, sur plusieurs années, une baisse d'activité significative et soutenue pour l'ensemble des indicateurs PMR.

Les niveaux d'activité relatifs aux incidents (PMR) enregistrés par les clients IM, Rational, Tivoli et WebSphere ont été signalés comme étant inférieurs aux niveaux moyens enregistrés par l'ensemble des clients IBM. Des réductions du nombre, du niveau de sévérité moyen et du temps de résolution des incidents ont en outre été mentionnées – dans un cas, le nombre total d'incidents enregistrés a même chuté de 23 % en six mois.

Il n'y a aucune raison que les tendances pluriannuelles afférentes aux incidents (PMR) soient différentes de celles observées auprès des clients Lotus ayant souscrit un contrat de Support Premium.

Un certain nombre de clients ont affirmé que les services de Support Premium s'étaient révélés particulièrement précieux lors des grandes phases de transition technologique. C'est le cas notamment des entreprises qui ont procédé à d'importantes mises à niveau vers de nouvelles versions d'Information Management (IM), Lotus, Rational, Tivoli et WebSphere, ou au déploiement initial d'outils de développement Rational/Rational Unified Process ou de nouvelles applications Lotus.

Prévention des risques

À en croire l'expérience des utilisateurs, les services de Support Premium présentent également l'avantage de réduire le taux d'exposition au risque.

La plupart des problèmes identifiés dans les incidents (PMR) sont susceptibles de provoquer des interruptions de service, des goulets d'étranglement, une perte ou une altération de données, et peuvent engendrer d'autres effets allant du simple inconvénient au désastre. Or, les améliorations dans la gestion des incidents (PMR) démontrées statistiquement ont contribué à minimiser ces risques.

À cela sont venus s'ajouter d'autres facteurs. Par exemple, les clients Premium ont été notifiés plus tôt et de manière plus détaillée sur des problèmes potentiels que les autres utilisateurs de logiciels IBM. Les flashes d'alerte en cas de situation critique, l'accès aux notes techniques (Technotes) internes avant qu'elles ne soient publiées et les actions engagées par les PSM (Premium Support Managers) et les PSA (Premium Support Analysts) pour s'assurer que les clients ont bien été informés en temps et en heure des difficultés potentielles ont contribué à réduire encore davantage le taux d'exposition au risque.

L'un des principaux points forts de l'offre ayant été mentionné réside dans le fait que les entreprises sont régulièrement tenues informées des problèmes rencontrés par les autres clients Premium. Le fait que les PSM et PSA filtrent les informations entrantes, émettent des messages d'alerte et formulent des recommandations sur les mesures correctives à appliquer en fonction de l'environnement spécifique au client constitue un autre atout majeur.

Les conséquences de la prévention des risques sur les résultats de l'entreprise ont été mises en évidence pour les trois profils clients types Lotus. Au sein de ces dernières, des réseaux de messagerie internationaux fonctionnaient 24 heures sur 24, 365 jours par an. Même les interruptions de service de courte durée étaient susceptibles d'affecter la productivité des utilisateurs finals. Les interruptions prolongées pouvaient provoquer de graves préjudices pour l'entreprise. Et les effets de ces deux types

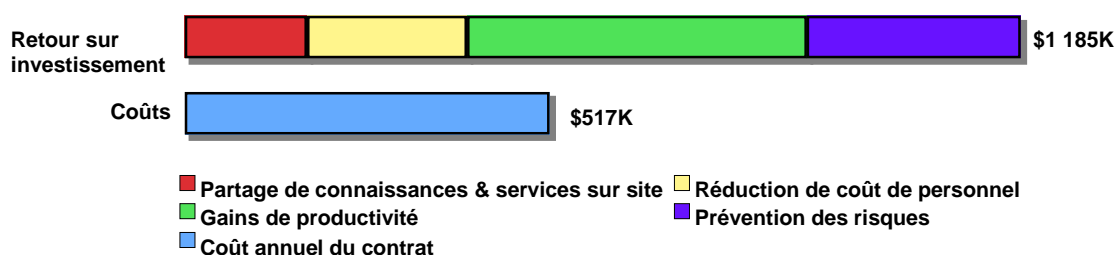
d'interruption se trouvaient renforcés lorsque les interruptions de service survenaient lors des pics d'utilisation.

L'analyse des incidents (PMR) des clients Premium Lotus qui a été effectuée dans le cadre de ce rapport a permis d'évaluer la proportion dans laquelle l'offre permettait de prévenir les risques.

Pour les trois profils types Lotus, la prévention des interruptions de service s'est traduite pour les utilisateurs finals par des gains de productivité annuels compris entre 107 000 et 682 000 dollars.

Si l'on ajoute à la prévention des risques les avantages et les gains de productivité liés au transfert de connaissances, à la fourniture de services sur site et à l'assistance du personnel dédié au Support Premium, on obtient les retours sur investissement moyens représentés sur l'illustration 6.

Illustration 6
Coûts/retour sur investissement de l'offre Premium Support - Moyennes pour un profil client type Lotus, incluant la prévention des risques



Ces estimations doivent être considérées comme modestes. Les interruptions de service peuvent en effet entraîner non seulement des pertes de productivité pour l'utilisateur final, mais également des interruptions d'activité pour l'entreprise, des retards dans la diffusion de messages à durée de vie critique, la perte ou l'altération des enregistrements de message, etc. Il peut en résulter un sérieux préjudice pour l'entreprise, laquelle s'expose alors à des actions judiciaires et à des mesures réglementaires.

On peut supposer que les clients qui ont souscrit un contrat de Support Premium pour les produits Information Management (IM), Rational, Tivoli ou WebSphere bénéficient d'avantages comparables en matière de prévention des risques.

Conclusion : une relation privilégiée avec IBM

Bien que ce rapport traite uniquement des sources de valeur quantifiables, les réponses des clients attestent clairement que l'offre de Support Premium présente d'autres avantages tout aussi importants, sinon plus.

Comme les clients l'ont souligné à plusieurs reprises, l'offre de Support Premium est fondée sur le principe relationnel. La proximité des relations qu'ils entretiennent avec le personnel dédié au Support Premium a été citée comme l'une des principales sources de valeur de l'offre. Les PSM et PSA ont été communément désignés comme faisant « partie de notre personnel », comme « une extension de notre personnel » ou comme « nos représentants auprès d'IBM », ainsi que sous d'autres qualificatifs similaires.

Les PSM et/ou PSA ont été généralement en contact avec les clients au moins une fois par semaine, ont passé beaucoup de temps sur site et ont assuré l'interface avec le personnel informatique dans le cadre d'activités et d'événements divers. Dans certains cas, le personnel dédié au Support Premium a assuré une présence sur site à plein temps.

Ainsi, les PSM et PSA ont acquis une parfaite connaissance de l'environnement de leurs clients et des entreprises informatiques, ainsi que des enjeux technologiques et des problèmes métier auxquelles celles-ci sont confrontées. Ce facteur a été mentionné à plusieurs reprises comme l'un des principaux avantages de l'offre Support Premium.

Les entretiens menés auprès des PSM et PSA ont confirmé le fait que ceux-ci connaissent parfaitement leurs clients et qu'ils sont capables de mettre ces connaissances à profit pour répondre aux besoins de ces derniers.

Ces relations ont été renforcées par le fait que les PSM et PSA travaillent souvent avec les mêmes clients pendant plusieurs années. Les relations remontant à une période comprise entre trois et cinq ans ne sont pas rares, un PSA ayant même été affecté à plein temps chez le même client pendant plus de neuf ans.

Toute entreprise ayant investi massivement dans le logiciel de tel ou tel fournisseur développe inévitablement d'étroites relations avec ce dernier. Dans le meilleur des cas, cette relation s'apparente à celle qui caractérise l'offre de Support Premium d'IBM Software Group.

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.



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 © 2008 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.