

| Modèle économique alternatif | pour migration massive

Serge Soulet

PDG, Refresh IT Solutions

“ Les budgets de déploiement des parcs informatiques des grandes entreprises sont réalisés à partir d'un modèle économique essentiellement basé sur les charges de personnels. Pourquoi ne pourrait-on pas changer ce paradigme, du moins en partie, par des coûts basés sur le nombre de postes ? La migration Windows 7 serait-elle une bonne opportunité de changement pour les grandes entreprises qui préparent des migrations massives ? ”

INTRODUCTION

L'évidence est brutale, les parcs informatiques doivent commencer à migrer rapidement vers Windows 7 et les analystes prédisent un renchérissement des prestations (de 20 à 60 % selon les cas), dû à une insuffisance de ressources qualifiées disponibles. Le problème est encore plus aigu pour les très grandes entreprises qui doivent programmer des migrations massives qui pourraient durer entre 18 et 36 mois...

Pressés d'agir, les responsables de projet "industrialisent", avec leurs partenaires, l'exécution humaine de la migration. Ils mésestiment alors parfois, pour des contraintes de productivité, l'indisponibilité du poste de travail et les coûts induits. Puisqu'il s'avère nécessaire de trouver de nouvelles solutions, il faut sans doute évaluer la performance économique des outils automatisés. Pas seulement les outils de base déjà bien connus, mais les plateformes de services automatisées à forte valeur ajoutée pour le management du projet et à même d'assurer la continuité opérationnelle du poste utilisateur.

Sans vouloir sortir définitivement du modèle en phases, cher aux grandes sociétés de services informatiques, l'automatisation propose sans doute une alternative pour s'émanciper du modèle Homme X Jour, intimement lié aux projets d'ingénierie.

Un modèle économique basé enfin sur les postes de travail permettrait aux DSI de fiabiliser leurs budgets de déploiement et de se benchmarker par rapport aux analystes.

Selon Gartner le coût d'une migration XP- W7 par poste de travail sera compris entre 500 et 1000\$.

IDC indique un coût moyen de 615\$.

(hors coûts logistique et hardware).

Quels sont les avantages d'une plateforme de services automatisée pour la mise en œuvre du déploiement ?

Un bénéfice au-delà de l'intervention du technicien

De telles plateformes font bien plus qu' "économiser" de la ressource de technicien de déploiement.

Elles limitent l'indisponibilité du poste et les coûts d'improductivité induits, elles facilitent et fiabilisent la gestion du déploiement économisant en cela des ressources onéreuses.

Enfin elles apportent une meilleure qualité de service à l'utilisateur augmentant en cela sa satisfaction et contribuant ainsi à la bonne image de service de la DSI.

Gestion du déploiement

Fiabilité des résultats

A partir d'une évaluation automatique de l'état de son parc et du contexte opérationnel courant, la DSI, à l'aide de la plateforme, optimise l'ordonnancement et le lancement du déploiement en fonction des capacités du réseau interne, de la disponibilité des équipes et des contraintes de l'utilisateur.

Souplesse de l'automatisation

Elle peut programmer des campagnes de déploiements par lots en fonction de multiples règles de gestion paramétrables : métiers, sites, projets,...

Elle peut prendre en compte facilement les changements incontournables dans des projets, souvent longs, plus facilement qu'une équipe d'ingénierie. Elle prend en compte la préparation industrielle des nouveaux PC à livrer.

Fiabilité des résultats

Elle dispose d'un système de supervision temps réel via une console web associée. Elle bénéficie d'un reporting riche, systématisé, automatiquement disponible, immédiat et fiable.

Performance et productivité

Elle peut ainsi migrer en toute confiance de quelques dizaines de postes sur un site à plusieurs centaines par jour sur le parc.

Gestion de l'indisponibilité du poste

Au moment convenu dans le planning, l'utilisateur retrouvera son poste pleinement opérationnel.

De telles plateformes de services savent sauvegarder les données, reconduire de façon paramétrable les applications de l'utilisateur et gérer des profils métiers. Ainsi au moment convenu dans le planning l'utilisateur retrouvera un poste pleinement opérationnel.

L'automatisation permet d'effectuer la migration du poste au moment le plus favorable pour l'utilisateur, dans le groupe auquel il appartient : absence, hors heures ouvrables, nuit, weekend.

Pas d'indisponibilité, pas de perte de productivité !

L'indisponibilité est limitée, voire totalement éliminée, et l'utilisateur n'a plus ces motifs d'insatisfaction qui font exploser les Hotline support.

Le cadre économique d'une migration vu par IDC

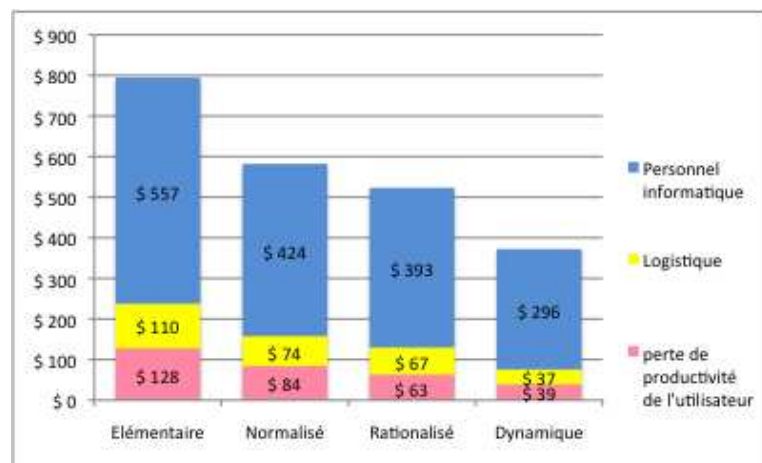
IDC a publié un livre blanc "Modèle de déploiement de PC optimisé" (Matt Healey, Juin 2010) dont nous reprendrons fidèlement les éléments ci-dessous.

Il propose au démarrage une typologie des modèles des "entreprises en déploiement" :

- **Elémentaire** (Aucun processus répétable)
- **Normalisé** (processus manuel documenté)
- **Rationalisé** (En grande partie automatisé)
- **Dynamique** (entièrement automatisé)

Document IDC Figure 2 reconstruite fidèlement : Coûts d'un déploiement de PC par niveau d'optimisation de l'entreprise (\$ par PC)

La perte de productivité d'un utilisateur peut varier de 39\$ à 128 \$

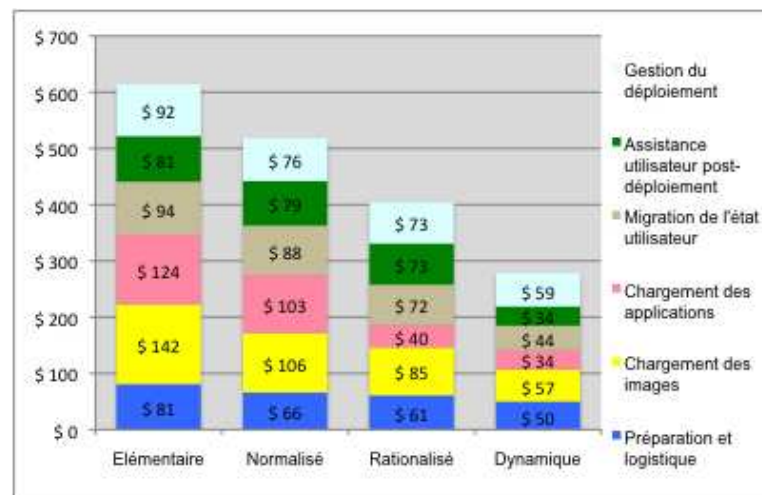


Document IDC Figure 3 reconstruite fidèlement : Coûts du déploiement d'un PC par activité

Les coûts cumulés gestion, assistance et migration (nommés coûts "Hauts" dans la suite de l'exposé) représentent de 137\$ à 267\$ par poste.

218\$ pour une entreprise rationalisée

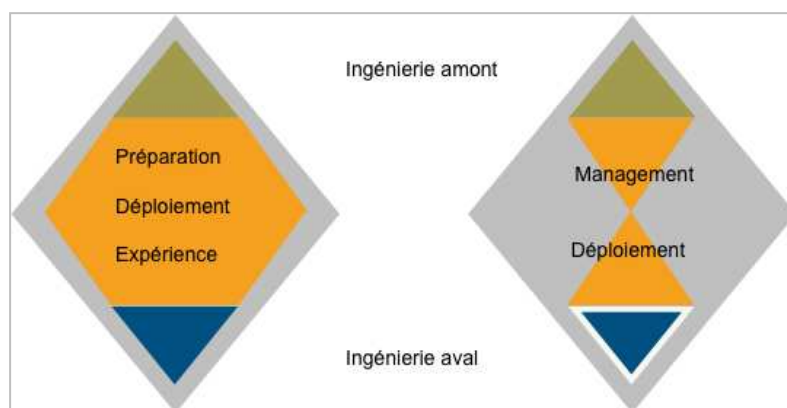
137\$ pour une entreprise dynamique



Passer d'un modèle inflationniste en losange à un modèle variable en diabololo

Pourquoi et Comment envisager un modèle économique alternatif ?

Le modèle de déploiement basé uniquement sur les ressources humaines compétentes est un modèle au départ inflationniste, à la fois en ressources de management et en ressources techniques. Il est très dépendant de la complexité de la migration : nombre de postes, nombres de sites, nombres de contraintes. Il finit normalement par s'améliorer par effet d'expérience, principalement sur les ressources opérationnelles. Cela si le déploiement n'est pas trop long et n'engendre pas de nouvelles contraintes organisationnelles.



L'utilisation d'une plateforme automatisée doit permettre de changer la mise en place des coûts. Si le management doit être en place pour les phases pilotes et la vérification des expériences utilisateurs, la qualité de l'outil de déploiement et la fiabilité de son reporting permettent ensuite de libérer ces ressources rares et onéreuses.

Le déploiement lui devient essentiellement une partie variable à coût fiabilisé qui fait intervenir principalement des ressources serveurs et réseaux.

Ce modèle avéré, le partenariat industriel Ingénieur / Editeur de la plateforme peut proposer un modèle mixte :

Un fixe connu à l'avance et une partie variable déterministe pour un budget fiabilisé

- **Un Set Up forfaitaire** (dépendant toujours de la dimension technique du projet) pour la mise en place du système de déploiement configuré pour l'entreprise et la réalisation des pilotes de validation. Le coût résiduel par poste dépendra alors de la taille du parc (économie d'échelle)
- **Un coût variable** et déterministe directement lié au nombre de poste, par application d'un **droit d'utilisation par poste** déployé.

Quel serait le retour sur investissement à partir de ce nouveau modèle ?

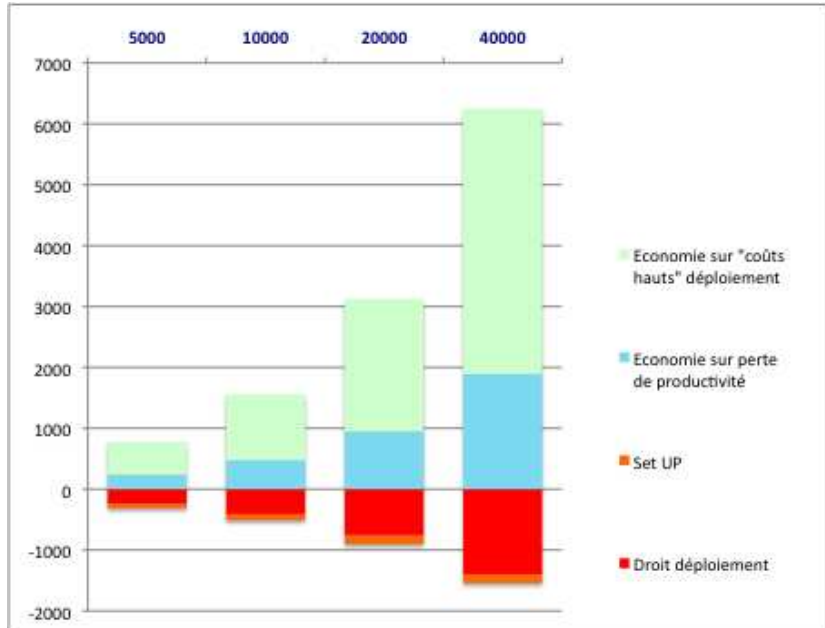
Pour 5000, 10000, 20000, 40000 postes - En milliers de dollars

Les graphiques ci-dessous simulent, pour les 2 modèles les plus avancés d'IDC et à partir d'hypothèses chiffrées, un déploiement automatisé avec une solution à valeur ajoutée.

Hypothèse modèle Rationalisé : 75 % d'économie sur la perte de productivité et 50 % d'économie sur les coûts "Hauts" du modèle (ici 218 \$)

Un retour sur investissement quasiment obtenu par la simple économie des pertes de productivité des utilisateurs. Un retour de plus en plus rapide pour des parcs très importants

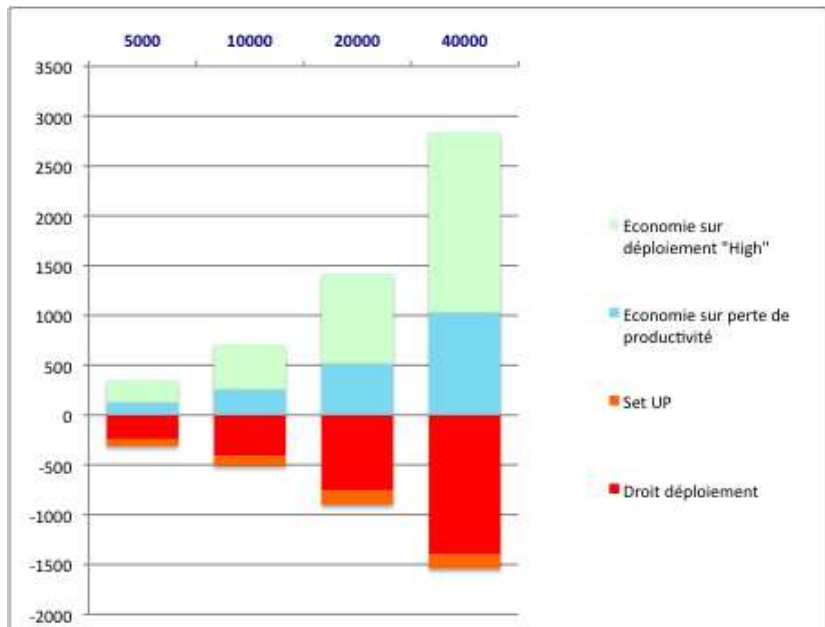
En milliers de dollars



Hypothèse modèle Dynamique : 66 % d'économie sur la perte de productivité et 33 % d'économie sur les 3 coûts "Hauts" du modèle (ici 137 \$)

Même pour des organisations déjà très équipées : Un équilibre est atteint dès 5000 postes

En milliers de dollars



Homogénéisation et stabilisation du parc devrait apporter une économie sur les coûts de support de 20 à 30 %

Des budgets de déploiement divisés par trois et complètement prédictibles dès la phase pilote.



Le spécialiste de la transformation du poste de travail

Un set up fixe en relation avec la taille du parc. L'équivalent d'une licence par poste à déployer

Une grande entreprise mondiale en cours de déploiement de 70000 postes

Il y aurait-il des éléments supplémentaires de retour sur investissement positif d'un déploiement automatisé ?

L'automatisation systématique à partir d'éléments tels que : site, catégories de personnes, métier apporte un facteur de standardisation du parc indéniable. La remise à niveau des applications sur chaque poste apporte une stabilisation du parc.

Le problème des grands parcs n'est pas seulement la migration de Windows mais le déploiement des applications. La formation des équipes à un nouveau système performant permettra d'envisager les besoins récurrents (RUN) du parc et de déploiements complémentaires avec sérénité, tout en capitalisant compétences et expériences. Compétences des équipes, répétabilité du système apporteront de la sécurité aux futurs déploiements accompagnés d'un budget complètement prédictible et maîtrisable.

A propos de **Refresh IT Solutions**

L'engagement de **Refresh IT Solutions** avec son offre Refresh For PC

Refresh IT Solutions est un éditeur qui propose une solution de workflow automatisé à forte valeur de services. Pionnier sur cette offre de déploiement et migrations massives depuis 2004, la société a développé une offre sans équivalent, qui a permis à ses grands clients, non seulement de réduire drastiquement leurs coûts de déploiement mais encore de réaliser des économies substantielles pour le support de leurs parcs rendus ainsi homogènes.

Refresh IT Solutions s'engage auprès de ses clients sur ce modèle mixte qui permet aux DSI des grandes entreprises de fiabiliser non seulement le déploiement actuel sur Windows 7, mais aussi les autres déploiements applicatifs.

Après la phase de pilote, après avoir choisi sa stratégie de déploiement (à quels moments, taille des lots de déploiement, répartition géographique et dynamique du déploiement), la DSI est capable de calculer de façon extrêmement déterministe le coût de son déploiement : ressources de gestion, prix par poste déployé.

Refresh IT Solutions accompagne de son expertise ses clients et les intégrateurs pour la mise en œuvre de la plateforme.

"Refresh for PC est un excellent logiciel. Il a été développé par des professionnels du logiciel, qui ont tout compris au déploiement massif."