

Rapport complet

Veeam Availability Report 2016 : Comment combler un écart de disponibilité qui se creuse

Les entreprises doivent satisfaire les exigences des utilisateurs en matière d'accès 24/7/365 aux données et aux applications ou risquer de lourdes conséquences financières



AVAILABILITY
for the Always-On Enterprise™

Table des matières

Résumé	2
Objectifs de recherche.	3
Résumé.	4
Moderniser le datacenter pour l'entreprise Always-On	5
Être une entreprise Always-On, qu'est-ce que cela signifie ?	6
Améliorer le datacenter.	6
L'écart de disponibilité	9
L'écart de disponibilité est encore présent	10
Améliorer les tests.	10
Vitesse de la reprise après incident	13
RTO et RPO : la réalité reste loin de l'idéal	14
Le coût des temps d'arrêt	15
Les temps d'arrêt augmentent	16
Incidence des temps d'arrêt.	16
Conclusion	17
Étapes suivantes	18
Annexe 1 : Analyse par pays	19
Annexe 2 : Méthodologie	23

Résumé



Objectifs de recherche

Alors que les sociétés s'adaptent à un nouveau type d'utilisateurs (qui souhaitent une expérience transparente et connectée), la capacité des entreprises modernes à fournir des services ininterrompus et à innover en permanence n'a jamais été plus urgemment nécessaire. Mais les entreprises d'aujourd'hui fournissent-elles ce dont les utilisateurs ont besoin ?

Veeam®, un avocat de l'entreprise Always-On (Always-On Enterprise™, une entreprise qui fonctionne 24 heures sur 24 sur l'ensemble de la planète), a commandé son cinquième *rapport de disponibilité* annuel pour poser cette question.

Comment permettre l'entreprise Always-On ? Simplement dit, il faut éradiquer les temps d'arrêt. Veeam sait que les temps d'arrêt peuvent signifier différentes choses pour différentes personnes et que leur impact peut varier d'une entreprise à l'autre.

Si un temps d'arrêt imprévu se produit, les entreprises doivent disposer de systèmes qui leur permettent de réduire ou d'éliminer entièrement leur écart de disponibilité, à savoir l'écart entre ce que veulent les utilisateurs (par ex., un accès 24/7 aux applications et données critiques) et ce que le service informatique peut fournir.

Cette étude examine plusieurs domaines afin d'aider les décideurs à élargir leurs horizons et transformer leur société en entreprise Always-On :

- Pour un décideur IT, que signifie de travailler dans une entreprise Always-On ?
- Quel est le travail effectué dans le datacenter des décideurs IT interrogés ?
- Les entreprises comportent-elles un écart de disponibilité, et si tel est le cas, qu'est-ce qui les empêche de le réduire ?
- Quelle est la fiabilité des processus de sauvegarde actuels des entreprises et comment ceux-ci se développeront-ils dans l'avenir ?
- Le coût : quelle est la conséquence des temps d'arrêt ? L'impact est-il purement financier ou existe-t-il d'autres coûts dont les entreprises doivent prendre conscience ?

Pour explorer ces thèmes, Veeam a commandé 1 140 interviews de décideurs informatiques (désignés par la suite par les termes « décideurs » ou « personnes interrogées ») dans 24 pays, qui ont été comparées aux 630 interviews correspondantes réalisées en 2014.

Résumé

La recherche demandée par Veeam révèle que 84 % des décideurs interrogés (soit 2 % de plus qu'en 2014) reconnaissent que leur entreprise présente un écart de disponibilité. Pour combattre cela, la plupart des entreprises investissent dans leurs datacenters avec deux tiers d'entre elles (68 %) qui le font spécifiquement pour permettre une exploitation en continu 24/7. Les entreprises sont conscientes des défis auxquels elles font face et prennent des mesures qui paraissent pourtant insuffisantes.

Les économies réalisées sur les coûts d'exploitation (65 %) semblent également favoriser les améliorations du datacenter. Cependant, environ 50 % des personnes interrogées indiquent que le coût de la nouvelle technologie représente un obstacle à l'obtention des capacités souhaitées du datacenter. Cela montre que les budgets des services informatiques sont mis à rude épreuve, ce qui est susceptible de limiter leur capacité à adopter les nouvelles technologies nécessaires pour améliorer leur disponibilité.

Ce qui reste alarmant est que malgré des investissements évidents, le nombre moyen de temps d'arrêt imprévus a augmenté au cours de l'année écoulée (de 13 temps d'arrêt en 2014 à 15 temps d'arrêt en 2015).

La durée moyenne de chaque temps d'arrêt a également augmenté (de moins de 1,5 heure à presque 2 heures pour les applications stratégiques).

En raison de ces augmentations, le coût annuel moyen des temps d'arrêt pour les entreprises peuvent s'élever à 16 millions de dollars. C'est 6 millions de dollars de plus qu'en 2014. En outre, les temps d'arrêt des applications peuvent avoir une incidence qui s'étend au-delà des pertes financières : la majorité des personnes interrogées indique que la confiance dans l'entreprise (68 %) et dans la marque (62 %) peut également souffrir.

Cette étude montre clairement que malgré les investissements et la conscience des décideurs à propos de l'importance primordiale de la disponibilité, la réalité est que les niveaux de service restent bien en retrait de leurs objectifs. Les utilisateurs exigent une expérience dynamique et transparente, mais ils doivent se contenter de services inférieurs à leurs attentes. Cela coûte aux entreprises des millions de dollars en pertes de chiffre d'affaires, de productivité et de réputation.

A photograph of a modern data center. The scene is dimly lit with a strong blue-green hue. In the foreground, there are rows of server racks with visible fans and indicator lights. The racks extend into the distance, creating a sense of depth. The floor is made of large, light-colored tiles. The overall atmosphere is high-tech and industrial.

Moderniser le datacenter pour l'entreprise Always-On

Être une entreprise Always-On, qu'est-ce que cela signifie ?

Les décideurs indiquent souvent que les utilisateurs finaux leur demandent de leur permettre des interactions en temps réel (63 %) et un accès global 24/7 (59 %). Cela montre qu'il ne s'agit pas de fournir aux utilisateurs des périphériques permettant l'accès avec un support minimal, mais aussi de leur donner la possibilité de maximiser l'emploi de l'infrastructure de l'entreprise.

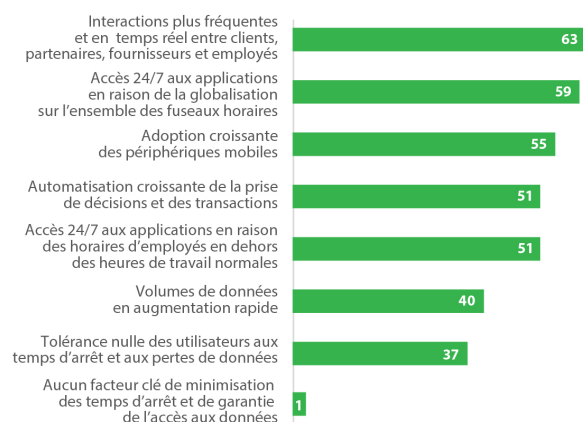


Figure 1

Les décideurs indiquent une moyenne de trois à quatre demandes des utilisateurs finaux de maintenir les temps d'arrêt au minimum. Cela montre que la réduction des temps d'arrêt peut améliorer la disponibilité des applications de plusieurs manières. Cette attente et cette conscience des utilisateurs finaux nécessitent une réponse proactive des décideurs afin de satisfaire les besoins exprimés en réduisant les temps d'arrêt.

Améliorer le datacenter

Presque tous les décideurs (94 %) indiquent qu'il existe au moins une capacité supplémentaire dont ils aimeraient disposer dans leurs datacenters.

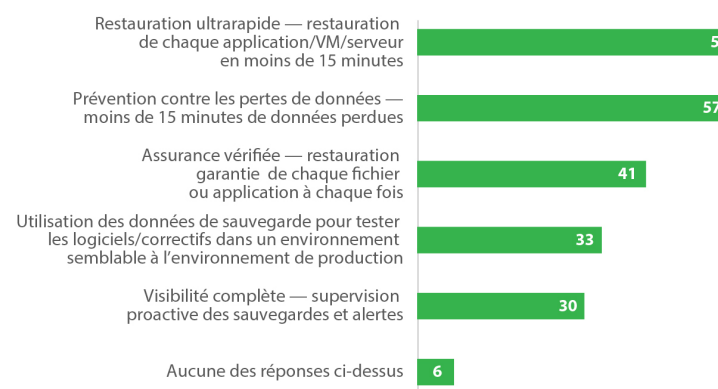


Figure 2

La restauration ultrarapide (59 %) et la prévention contre la perte de données (57 %) constituent les deux capacités supplémentaires que les décideurs veulent le plus. Cela montre que les décideurs souhaitent réduire le temps et les données perdus pendant les temps d'arrêt et que les améliorations du datacenter constituent un élément clé pour y parvenir.

Mais qu'est-ce qui les empêche de mettre en place ces améliorations ?

Figure 1 :

« Que signifie "continuité de l'activité" pour vous ? En d'autres termes, quelles exigences des utilisateurs finaux parmi les suivantes sont les principaux facteurs de minimisation des temps d'arrêt et de garantie d'accès aux données ? »
Question posée à l'ensemble des 1 140 personnes interrogées.

Figure 2 :

« Laquelle de ces capacités actuellement impossibles à mettre en œuvre souhaiteriez-vous avoir dans le datacenter de votre entreprise ? »
Question posée à l'ensemble des 1 140 personnes interrogées.

Le coût de la nouvelle technologie est le principal frein à l'ajout de ces capacités aux datacenters par les décideurs. Cela démontre que les services informatiques subissent des pressions pour minimiser les dépenses.

De plus, le coût prend de plus en plus le pas sur les autres barrières : en 2014, les décideurs indiquaient presque autant la complexité du déploiement ou le manque d'expertise en tant que frein à certaines capacités. Mais en 2015, le coût de la nouvelle technologie constitue le seul obstacle indiqué par plus d'un tiers des personnes interrogées.

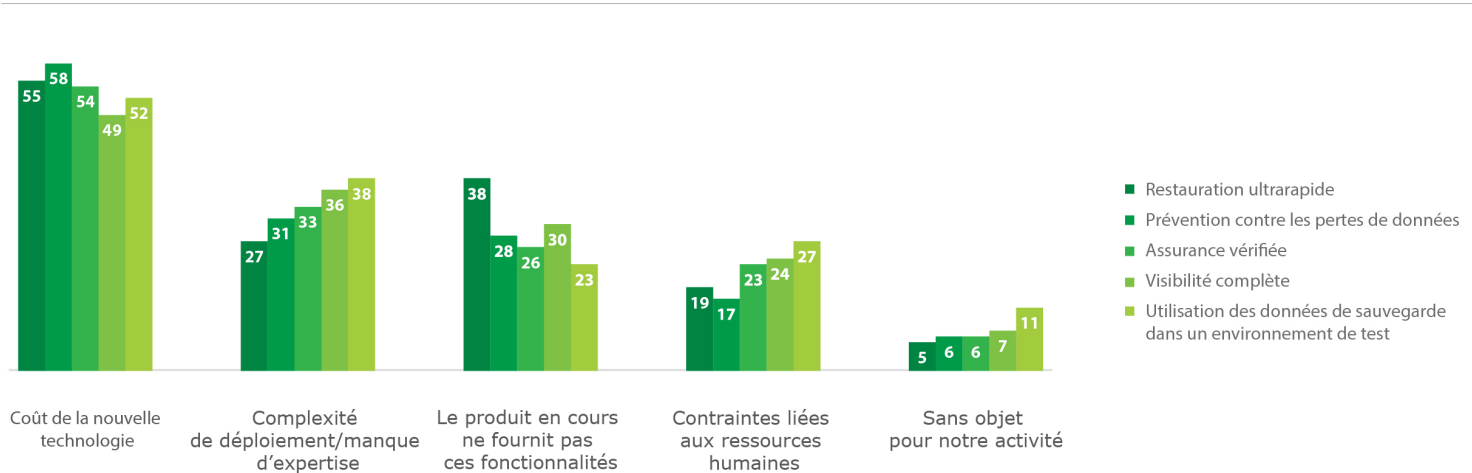


Figure 3 :
« Quels obstacles empêchent votre entreprise de mettre en œuvre les capacités voulues pour son datacenter ? »
Question posée à tous les décideurs ayant indiqué qu'il existe au moins une capacité supplémentaire dont ils aimeraient disposer dans leurs datacenters (1 067 personnes interrogées).

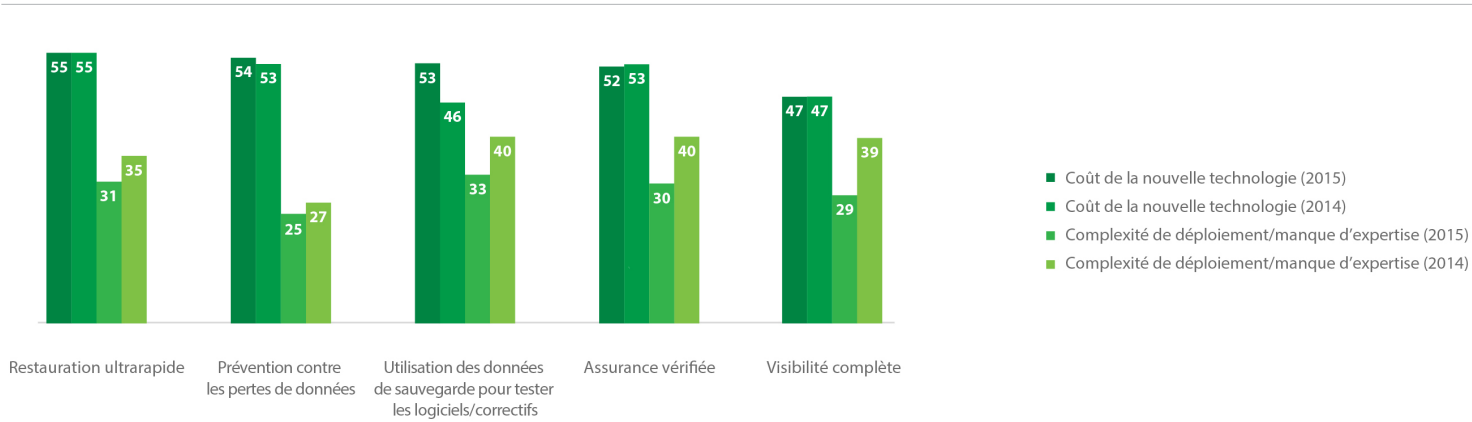


Figure 4 :
« Quels obstacles empêchent votre entreprise de mettre en œuvre les capacités voulues pour son datacenter ? »
Question posée à tous les décideurs ayant indiqué qu'il existe au moins une capacité supplémentaire dont ils aimeraient disposer dans leurs datacenters (2015 : 586 personnes interrogées, 2014 : 698 personnes interrogées). Deux principaux obstacles uniquement.

Malgré la mention grandissante du coût en tant que problème, seuls quatre décideurs indiquent l'absence d'investissement actuel ou planifié en ce qui concerne leur datacenter au cours des deux prochaines années. Cela montre la pression que subissent les services informatiques pour maintenir leur datacenter à jour. Cette pression peut représenter une difficulté supplémentaire pour un grand nombre de services informatiques qui doivent aussi prendre les coûts en ligne de compte.

53 % des personnes interrogées indiquent que leur entreprise investit actuellement dans la protection des données et la reprise après incident, ce qui en fait un des domaines auxquels les sociétés accordent le plus d'intérêt.

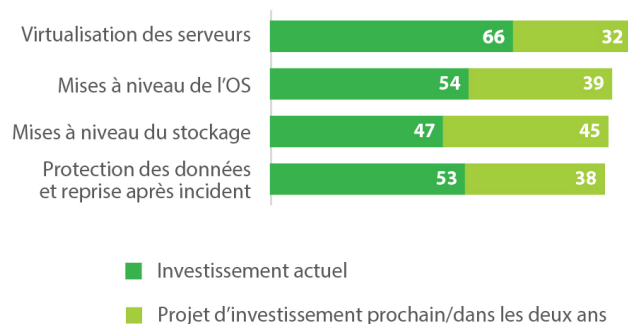


Figure 5

Cela montre que même si la protection des données est un des principaux domaines vers lesquels les entreprises orientent leurs investissements, le besoin de réduire les coûts est susceptible de limiter les montants engagés. À son tour, cela pourrait affecter négativement l'incidence des mises à jour sur l'amélioration de la disponibilité.

Le facteur suscitant le besoin d'investir pour moderniser le datacenter est la nécessité d'assurer la continuité 24/7 de l'exploitation pour répondre aux exigences grandissantes des utilisateurs (indiqué par 71 % des personnes interrogées, contre 68 % en 2014).

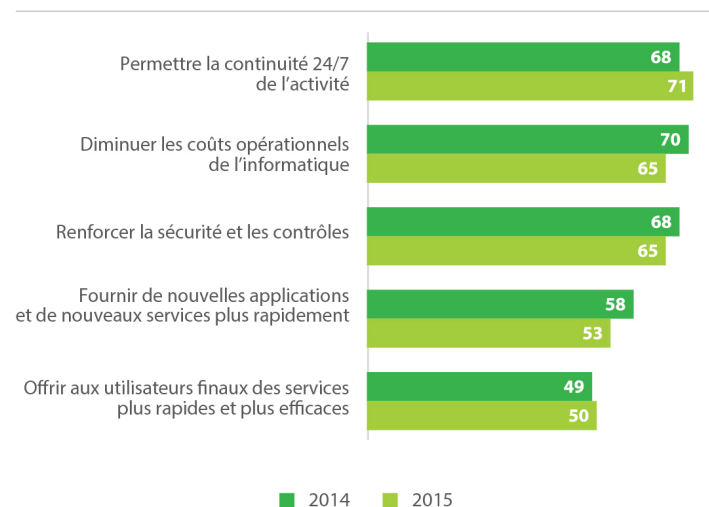


Figure 6

Cependant, presque deux tiers (65 %) des personnes interrogées indiquent aussi que les investissements dans la modernisation ont pour objectif de réduire les coûts d'exploitation de l'informatique. Cela appuie l'idée selon laquelle le service informatique subit des pressions non seulement pour améliorer la disponibilité et minimiser les temps d'arrêt, mais aussi pour réduire les coûts par la même occasion. De plus, le même nombre de décideurs (65 %) indiquent le renforcement de la sécurité et des contrôles en tant que facteur de modernisation du datacenter. Cela montre que la sécurité constitue une préoccupation de la majorité des décideurs et un thème d'intérêt susceptible de les détourner de l'objectif de l'entreprise Always-On. Être Always-On nécessite une infrastructure flexible et adaptable, mais de nombreux décideurs perçoivent ces deux éléments comme potentiellement dangereux par rapport aux infrastructures rigides et axées sur la sécurité.

Le coût et la sécurité restent les principales difficultés que rencontre l'entreprise Always-On. De plus, être une entreprise Always-On signifie satisfaire diverses exigences formulées par les utilisateurs finaux.

Figure 5 :

« Dans quels domaines du datacenter moderne votre entreprise investit-elle actuellement ou prévoit-elle d'investir ? »
Question posée à l'ensemble des 1 140 personnes interrogées. Principaux domaines d'investissement actuel ou planifié uniquement.

Figure 6 :

« Quelles sont les principales forces motrices de la modernisation du datacenter de votre entreprise ? »
Question posée à tous les décideurs dont l'entreprise investit actuellement ou prévoit d'investir dans une technologie au moins. Données comparables (760 personnes interrogées en 2014, 630 personnes interrogées en 2015).

L'écart de disponibilité



L'écart de disponibilité est encore présent

Plus de 8 décideurs sur 10 (84 %) reconnaissent que le datacenter de leur société présente un écart de disponibilité et ne peut pas répondre aux besoins des utilisateurs en matière d'entreprise Always-On et flexible.

Presque tous les décideurs indiquent aussi qu'au cours des deux dernières années, leur entreprise a durci ses exigences dans une certaine mesure pour minimiser les temps d'arrêt des applications (96 %) ou garantir l'accès aux données (94 %).

Ainsi, la plupart des décideurs reconnaissent que leurs datacenters ont besoin d'être améliorés en ce qui concerne la disponibilité et la restauration. Mais comment ?

Améliorer les tests

La protection des données et la reprise après incident sont des domaines essentiels d'amélioration de la disponibilité. Disposer d'un ensemble de solutions offre plus de flexibilité, et pour les entreprises, cette flexibilité accroît les chances de posséder les outils appropriés pour faire face à toute situation entraînant un temps d'arrêt.

Les décideurs indiquent que leur entreprise utilise des sauvegardes hors site pour sa protection des données (66 %). Selon leurs attentes, cela sera encore le cas dans 2 ans (avec une légère chute à 63 %). Cependant, il est prévu que l'emploi de la sauvegarde locale diminuera de manière plus significative au cours de la même période : actuellement, 63 % des personnes interrogées disent que leur entreprise utilise des sauvegardes locales, mais il est prévu que ce nombre chute à 51 % dans 2 ans.

Cela contraste avec les autres méthodes de protection des données plus sophistiquées dont l'emploi devrait augmenter au cours des deux prochaines années. L'utilisation de la réplication hors site devrait augmenter de 36 % à 43 %, et l'utilisation des snapshots de baie de stockage secondaires devrait augmenter à 36 % sur site (contre 29 %) et 28 % hors site (contre 18 %).

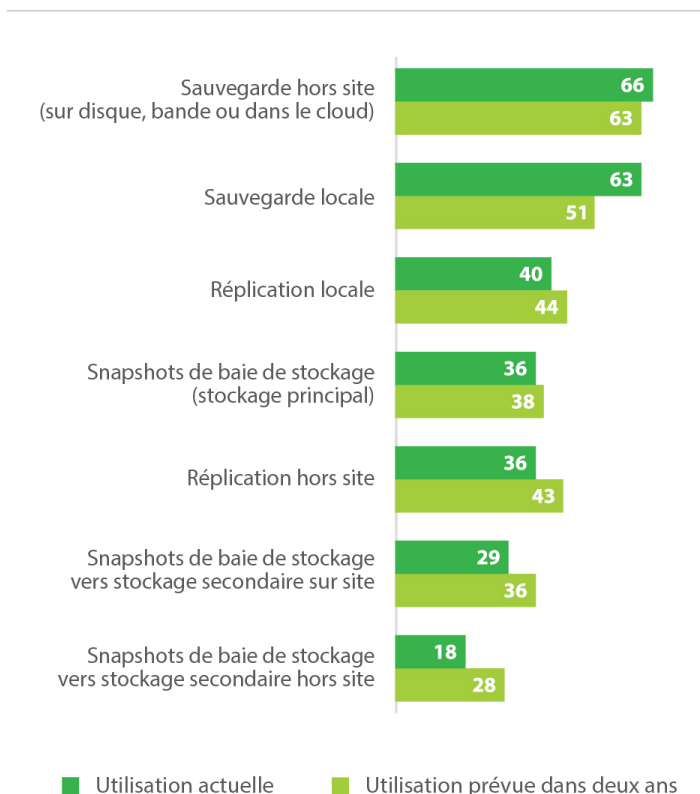


Figure 7

Cela démontre que les entreprises délaissent les anciens services pour adopter les nouveaux. Cependant, le rythme d'adoption reste lent et la majorité des personnes interrogées projette de continuer à utiliser les anciens services dans un avenir proche.

Cette constatation est confirmée par le fait que 4 décideurs sur 10 (39 %) indiquent que leur entreprise utilise le cloud pour la réplication et la haute disponibilité.

Figure 7 :

« Quelles méthodes de protection des données et de reprise après incident votre entreprise utilise-t-elle actuellement ou projette-t-elle d'utiliser dans deux ans ? »
Question posée à l'ensemble des 1 140 personnes interrogées.



Figure 8

Cela montre que la majorité des personnes interrogées utilise le cloud uniquement pour la sauvegarde et non pour la protection des données.

Cependant, la technologie n'est pas le seul élément qu'il convient d'améliorer : les processus mis en place par les entreprises pour tirer parti de cette technologie nécessitent aussi probablement une amélioration.

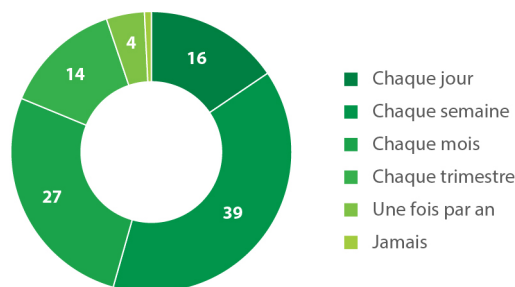


Figure 9

Près de la moitié (45 %) des personnes interrogées indiquent que leur entreprise teste les données sur une base mensuelle, et certaines même moins fréquemment. De grands écarts entre les tests augmentent les risques de voir des problèmes se produire lorsque les données doivent être restaurées, à un moment où il peut être trop tard. Parmi les entreprises qui testent leurs sauvegardes, seulement 26 % vérifient plus de 5 % de leurs sauvegardes. Cela montre que le test des sauvegardes reste incomplet : soit il n'a pas lieu assez souvent, soit une petite fraction seulement est vérifiée.

Les correctifs et les mises à niveau constituent également un problème pour nombre de décideurs.

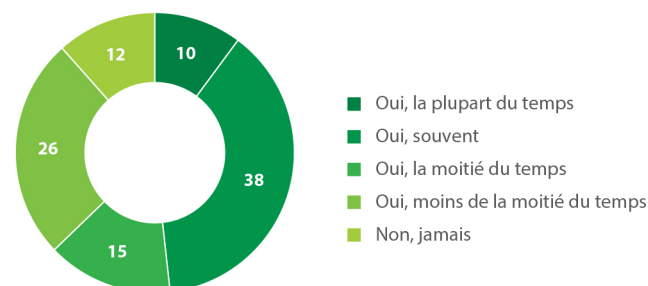


Figure 10

Presque la moitié (48 %) des décideurs indiquent que leur entreprise subit régulièrement des temps d'arrêt en raison de problèmes inattendus causés par des correctifs et des mises à niveau déployés sur les applications. Cela peut avoir pour résultat une situation dans laquelle un correctif est publié pour résoudre un événement de temps d'arrêt, mais entraîne d'autres problèmes qui aggravent le temps d'arrêt.

Les entreprises des personnes interrogées ne tirent pas toujours le meilleur parti de l'emploi de leurs sauvegardes. Utiliser des sauvegardes pour les tests de préproduction des correctifs tire parti des sauvegardes autrement inexploitées.

Figure 8 :

« Comment votre entreprise utilise-t-elle le cloud dans le cadre de votre stratégie de protection des données ? » Question posée à l'ensemble des 1 140 personnes interrogées.

Figure 9 :

« À quelle fréquence votre entreprise teste-t-elle ses sauvegardes en ce qui concerne leur restauration à un état de production ? » Question posée à l'ensemble des 1 140 personnes interrogées.

Figure 10 :

« Lorsque votre entreprise déploie des correctifs ou des mises à niveau d'applications, faites-vous l'expérience de temps d'arrêt supérieurs aux prévisions en raison de problèmes inattendus ? » Question posée à l'ensemble des 1 140 personnes interrogées.

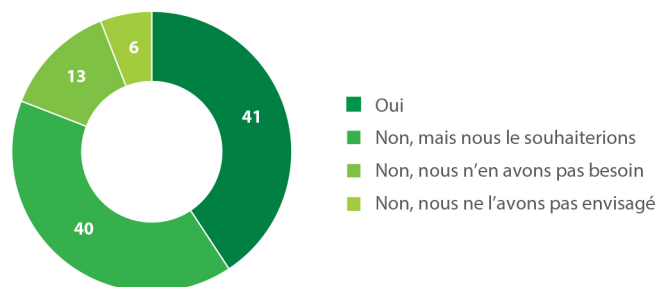


Figure 11

Seulement 4 décideurs sur 10 (41 %) indiquent que leur entreprise utilise les sauvegardes pour effectuer des tests, et 40 % de plus déclarent souhaiter le faire.

La figure 2 montre qu'un tiers des personnes interrogées ne peuvent ajouter cette capacité de test à leur datacenter, ce qui explique pourquoi il existe un rapport presque égal entre ceux qui disposent de cette capacité et ceux qui ne la possèdent pas, mais le souhaiteraient. Cela démontre que la majorité des décideurs sont conscients que les sauvegardes peuvent avoir une utilité au quotidien pour accroître la disponibilité, même si une minorité seulement est capable de l'employer dans la pratique.

Cela confirme le fait que la majorité des entreprises doivent exécuter des tests plus intelligents. Une meilleure solution technologique ne suffit pas nécessairement à améliorer la disponibilité. Elle doit être utilisée correctement pour en maximiser l'impact.

Figure 11 :

« Votre entreprise utilise-t-elle vos sauvegardes pour les tests de préproduction des nouveaux logiciels et des correctifs ? » Question posée à l'ensemble des 1 140 personnes interrogées.

Vitesse de la reprise après incident

La comparaison des résultats de vitesse de la reprise après incident des années 2014 et 2015 montre que la vitesse de restauration s'est améliorée. En 2014, les décideurs indiquaient que la restauration des applications stratégiques prenait en moyenne un peu moins de 4 heures. En 2015, cette durée moyenne a chuté à un peu moins de 3 heures.

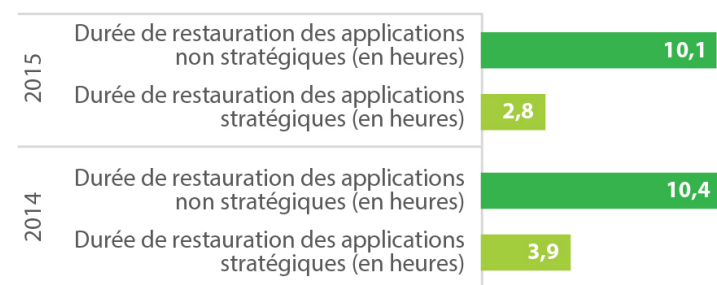


Figure 12

L'amélioration du temps de restauration pour les applications stratégiques montre que les entreprises augmentent le niveau de disponibilité de leurs applications, malgré le fait qu'un grand nombre ne voient pas cela comme un facteur important lors de la recherche d'un fournisseur de services. Cependant, cette amélioration des temps de restauration doit être traitée avec prudence. La figure 10 montre que le déploiement de correctifs peut provoquer des problèmes imprévus. Cela signifie qu'il existe un risque que les entreprises emploient des correctifs d'applications pour minimiser les temps d'arrêt, mais en le faisant, elles peuvent aussi créer d'autres problèmes entraînant de futurs temps d'arrêt.

Il existe aussi un point critique que les entreprises doivent considérer : en moyenne, presque la moitié (47,3 %) des charges actuelles des personnes interrogées sont stratégiques et il est prévu que cette proportion dépasse la moitié (52,4 %) au cours des deux prochaines années. Cela démontre que disposer de la haute disponibilité deviendra de plus en plus important, car la proportion de charges critiques augmente. Cela montre que la disponibilité devient de plus en plus importante au fil du temps. Malgré la diminution du temps de restauration (figure 12), il est possible que l'étendue de cette amélioration ne soit pas suffisante pour suivre la proportion grandissante d'applications stratégiques.

Figure 12 :

« En combien de temps votre entreprise peut-elle restaurer ses applications stratégiques et non stratégiques ? » Question posée à l'ensemble des personnes interrogées, données comparables (760 personnes interrogées en 2014, 630 en 2015)

RTO et RPO : la réalité reste loin de l'idéal

Malgré ces signes d'amélioration, les décideurs indiquent que dans l'idéal, l'écart de disponibilité des applications stratégiques de leur entreprise devrait être beaucoup plus restreint qu'il ne l'est actuellement. Selon les décideurs interrogés, l'objectif de temps de restauration (RTO) des applications stratégiques de leur entreprise est de 3 heures en moyenne. Cependant, pour combler l'écart de disponibilité, ce RTO devrait se réduire à 1,6 heure seulement. De manière similaire, le délai optimal de reprise d'activité (RPO) est de 4,2 heures, mais devrait idéalement être de 2,9 heures.



Figure 13

Cela démontre que les entreprises se trouvent encore loin de leurs temps de restauration idéaux et de leurs délais optimaux de reprise d'activité. L'importance de la disponibilité étant appelée à augmenter, cela pourrait entraîner des problèmes graves en cas de temps d'arrêt futurs, même si les accrocs actuels ne sont pas encore préoccupants.

Bien que les décideurs indiquent des améliorations de disponibilité, la plupart des entreprises ne fonctionnent pas de manière aussi efficace qu'elles le pourraient. En conséquence, les temps d'arrêt limitent encore la disponibilité des sociétés de manière significative et menacent leurs fonctions quotidiennes et leur capacité à devenir des entreprises Always-On.

Figure 13 :

Analyse des RTO/RPO moyens pour les applications stratégiques et RTO/RPO nécessaires pour combler l'écart de disponibilité (en heures), question posée à l'ensemble des 1 140 personnes interrogées

Le coût des temps d'arrêt



Les temps d'arrêt augmentent

En moyenne, les décideurs indiquent que leur entreprise fait l'expérience de 15 temps d'arrêt imprévus par an. Il convient de comparer ce chiffre à la moyenne de 13 événements signalés par les décideurs en 2014.

De plus, la durée moyenne d'un temps d'arrêt a également augmenté. Pour les applications stratégiques, les personnes interrogées indiquent que la durée d'un temps d'arrêt imprévu est passée de 1,4 heure à 1,9 heure. Pour les applications non stratégiques, cette durée est passée de 4 heures à 5,8 heures.

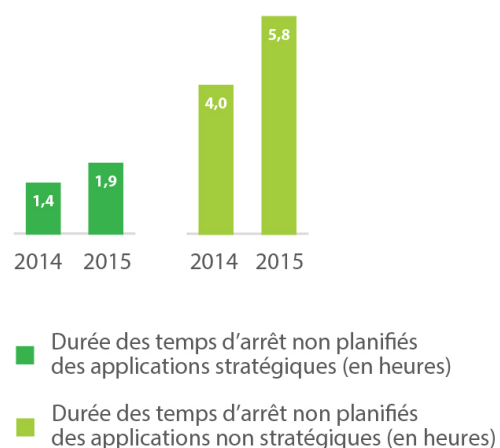


Figure 14

Cet accroissement de fréquence et de durée a également une incidence importante sur le coût moyen des temps d'arrêt.

Incidence des temps d'arrêt

En raison de ces augmentations, le coût annuel moyen estimé des temps d'arrêt dans les entreprises des personnes interrogées peut s'élever jusqu'à 16 millions de dollars. Cela représente une augmentation de 6 millions de dollars par rapport à la moyenne de 2014.

Cela démontre les coûts financiers énormes que peuvent subir les entreprises qui font l'expérience de temps d'arrêt imprévus. Étant donné que les décideurs indiquent également que les contraintes budgétaires limitent leur capacité à mettre à niveau leurs datacenters, cela montre que les réductions de coûts peuvent s'avérer contre-productives. Des investissements réduits dans les principaux processus de protection des données peuvent mener à des coûts plus importants en aval.

Cependant, le coût des temps d'arrêt peut s'étendre au-delà des résultats financiers. Seuls 2 % des décideurs indiquent qu'ils n'attendent aucune incidence non financière due aux temps d'arrêt pour leur entreprise.



Figure 15

Figure 14 :

« En moyenne, combien de temps environ dure un temps d'arrêt imprévu dans votre entreprise (à cause d'une panne informatique, de facteurs extérieurs ou autres) ? » Question posée à l'ensemble des personnes interrogées, données comparables (760 personnes interrogées en 2014, 630 en 2015)

Figure 15 :

« Quels autres types d'incidence peut-il y avoir pour votre entreprise en raison des temps d'arrêt d'applications ou des pertes de données ? » Question posée à l'ensemble des 1 140 personnes interrogées.

Plus de 6 personnes interrogées sur 10 indiquent que les temps d'arrêt peuvent entraîner la perte de confiance des clients (68 %) et compromettre la marque (62 %).

Cela montre que les temps d'arrêt peuvent avoir un impact clair et durable pour les entreprises, au-delà du datacenter ou même d'implications financières plus larges. De plus, environ la moitié des personnes interrogées (51 %) indiquent que les temps d'arrêt peuvent aboutir à la perte de confiance des collaborateurs. Cela démontre que les conséquences négatives se ressentent en interne avec des implications potentiellement plus larges sur le moral et les performances.

Presque un tiers (31 %) des décideurs indiquent également que les temps d'arrêt peuvent se traduire par un détournement des ressources des projets à long terme et des projets stratégiques, ce qui entraîne aussi des conséquences sur la stratégie à long terme de l'entreprise. Cela peut aussi avoir une incidence sur sa capacité à économiser de l'argent, ce qui illustre encore une fois que le double objectif du service informatique (minimiser les temps d'arrêt en réduisant les coûts d'exploitation) peut s'avérer contre-productif.

Conclusion

Pour être véritablement Always-On, les entreprises doivent fournir beaucoup d'efforts et effectuer des investissements importants afin de parvenir à la vraie disponibilité. Il ne s'agit pas simplement de fournir aux collaborateurs des périphériques qui leur permettront d'avoir accès à leur messagerie pendant leurs déplacements. Il s'agit de garantir l'accès à toutes les ressources, qu'elles soient nécessaires pour des demandes d'actions ou pour de simples récupérations de données, que l'accès soit requis par un employé de manière locale ou depuis l'autre côté de la planète.

Les datacenters connaissent d'importantes mises à niveau. Et si ce n'est pas maintenant, cela se produira dans un avenir proche. Permettre l'accès 24/7 à l'entreprise Always-On sera probablement le moteur de ces mises à niveau.

Cependant, les services informatiques subissent des pressions pour maintenir les coûts d'exploitation au minimum, ce qui menace leur capacité à promouvoir l'activité de l'entreprise. Simultanément, les services informatiques sont aussi tenus de renforcer la sécurité. Est-il réaliste d'atteindre ces objectifs tout en maintenant une entreprise Always-On ?

Le cloud est actuellement sous-utilisé par la majorité des personnes interrogées. Les décideurs indiquent que leur entreprise ne l'utilise pas du tout, ou si elle le fait, elle l'utilise simplement en tant qu'outil de sauvegarde des fichiers destinés à la restauration et à l'archivage, plutôt que pour accroître la disponibilité. L'accent est principalement mis sur le cloud pour restaurer les données si un problème survient, au lieu d'utiliser les sauvegardes de manière plus créative et accroître la disponibilité.

Les entreprises doivent entraver l'augmentation de fréquence et de durée des temps d'arrêt imprévus si elles souhaitent éviter de cinglants revers. La proportion grandissante de charges stratégiques ne fait qu'augmenter les risques, car il devient plus probable que les temps d'arrêt auront une incidence sur ces charges critiques.

Les conséquences se feront sentir sur le plan financier et sur celui de la marque, et au-delà. Certains seront tentés de minimiser l'adoption des pratiques Always-On afin de réduire les coûts ou de maintenir une sécurité rigide. Mais cela empêchera l'entreprise de parvenir à une haute disponibilité et à une meilleure compétitivité.

Être une entreprise Always-On permet de rester concurrentiel dans l'économie moderne. Les entreprises qui veulent rester concurrentielles, attirer les meilleurs talents et réussir doivent adopter des solutions de disponibilité innovantes. Dans le cas contraire, les conséquences peuvent être dramatiques.

Étapes suivantes

Les utilisateurs d'aujourd'hui, qu'ils soient des collaborateurs sur le lieu de travail ou des consommateurs à leur domicile, sont entourés de technologie et n'ont aucune patience pour des applications et des données non disponibles. C'est pourquoi offrir une expérience transparente s'avère crucial. Les décideurs du monde professionnel doivent remettre en question les modes de pensée traditionnels et se demander si leur exploitation est véritablement à la hauteur de la tâche. Si la réponse est non, ils doivent être prêts à subir les répercussions que leur infligeront les utilisateurs.

S'ils n'en sont pas déjà conscients, les décideurs informatiques doivent déterminer ce que leurs utilisateurs finaux attendent d'une entreprise Always-On et réfléchir à la manière de répondre à ces exigences.

Les entreprises doivent investir dans leur datacenter et continuer à planifier de nouveaux investissements. Cependant, les décideurs informatiques doivent toujours trouver l'équilibre entre disponibilité, coût et sécurité.

La plupart des entreprises souffrent d'un écart de disponibilité et ne respectent pas leurs SLAs pour ce qui est des RTOs et RPOs nécessaires pour combler cet écart. Les décideurs informatiques doivent définir les SLAs dont ils ont besoin pour fournir les services que les utilisateurs exigent et travailler à les atteindre. Cela ne peut être effectué du jour au lendemain, mais cette démarche doit être entamée au plus tôt pour améliorer la disponibilité et réduire l'incidence des temps d'arrêt dans un avenir proche.

Cette démarche ne peut se limiter au seul service informatique : les cadres dirigeants doivent être pleinement impliqués, car le coût de l'inaction peut s'élever à des millions de dollars. Les membres de la direction doivent comprendre les risques pour le résultat financier et pour la marque du défaut d'être une entreprise Always-On et devenir les promoteurs actifs de l'expérience Always-On qu'exigent les utilisateurs.

Avec un tel soutien, les services informatiques doivent remettre en cause les attitudes traditionnelles et le statu quo à l'intérieur du datacenter. Les solutions de sauvegarde et de restauration traditionnelles ne mènent pas très loin. Elles ne sont pas appropriées à l'activité numérique évolutive et définitivement incapables de fournir l'instantanéité 24/7/365 mentionnée dans cette étude.

En clair, les entreprises doivent se poser une question : est-ce que je veux m'épanouir dans cette nouvelle économie numérique ou disparaître ?

An aerial photograph of a busy pedestrian bridge or walkway, heavily tinted with a green color. The bridge has a grid-like pattern of light and dark green tiles. Numerous people are walking across the bridge in various directions. The bridge is bordered by metal railings. In the background, there are some structures and what appears to be a railway track. A white, rounded rectangular text box is overlaid on the left side of the image.

Annexe 1 : Analyse par pays

Coûts et sécurité

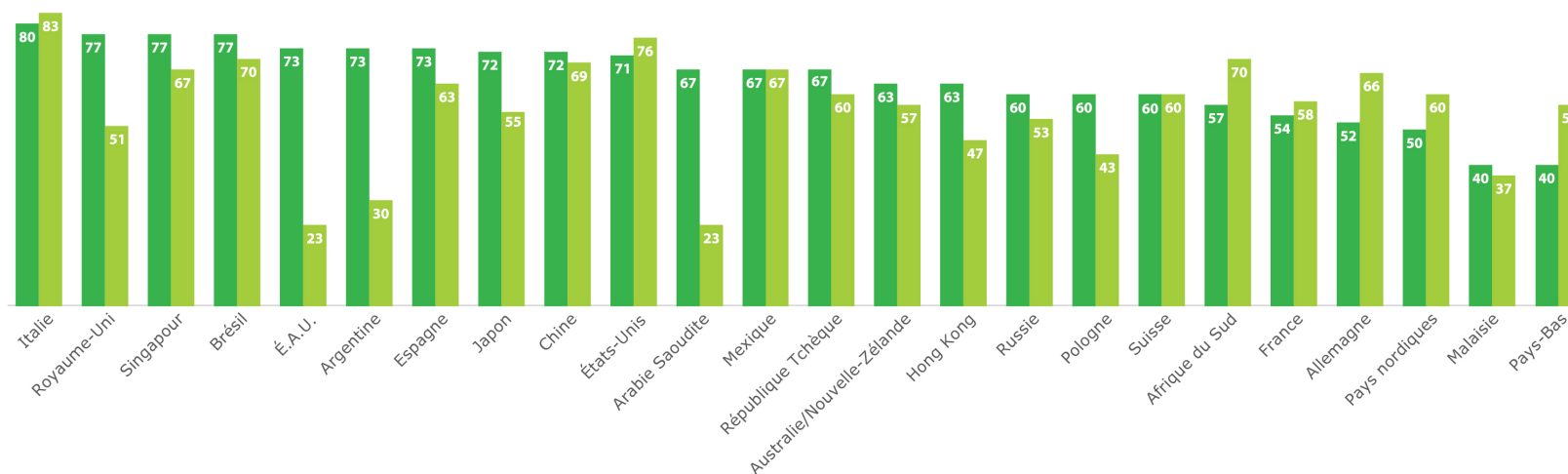
Les difficultés de la réduction des coûts sont plus grandes pour les décideurs de certains pays que d'autres. Certains indiquent la réduction des coûts d'exploitation de l'informatique comme un des principaux facteurs de modernisation de leur datacenter.

Les décideurs informatiques d'Italie, du Royaume-Uni, de Singapour et du Brésil sont enclins à dire qu'ils essaient de réduire leurs coûts d'exploitation pour moderniser leur datacenter. C'est dans ces pays que la pression pour réduire les coûts entraînera probablement des mises à niveau plutôt que le besoin d'améliorer la disponibilité du datacenter.

De manière similaire, le besoin de renforcer la sécurité entraînera plus probablement des mises à niveau du datacenter dans certains pays que dans d'autres.

L'Italie et les États-Unis sont les pays dans lesquels les décideurs disent le plus qu'ils essaient de renforcer la sécurité pour moderniser leur datacenter. Cela montre de quelle manière les priorités des entreprises varient d'une région à l'autre. Et cela s'ajoute au fait que l'expérience des décideurs informatiques variera en fonction des différentes combinaisons d'exigences des utilisateurs.

- Figures 16 et 17 :
Pourcentage de personnes interrogées indiquant que la réduction des coûts d'exploitation de l'informatique constitue un des principaux facteurs de modernisation du datacenter de leur entreprise. Question posée à tous les décideurs dont l'entreprise investit actuellement ou prévoit d'investir dans une technologie de modernisation au moins (1 139 personnes interrogées) par pays.
- **Pourcentage de personnes interrogées indiquant que le renforcement de la sécurité constitue un des principaux facteurs de modernisation du datacenter de leur entreprise. Question posée à tous les décideurs dont l'entreprise investit actuellement ou prévoit d'investir dans une technologie de modernisation au moins (1 139 personnes interrogées) par pays.**



Figures 16 et 17

Utilisation des sauvegardes

L'Allemagne, l'Italie et le Brésil sont les pays utilisant le plus les sauvegardes locales, actuellement et dans deux ans selon les décideurs informatiques.

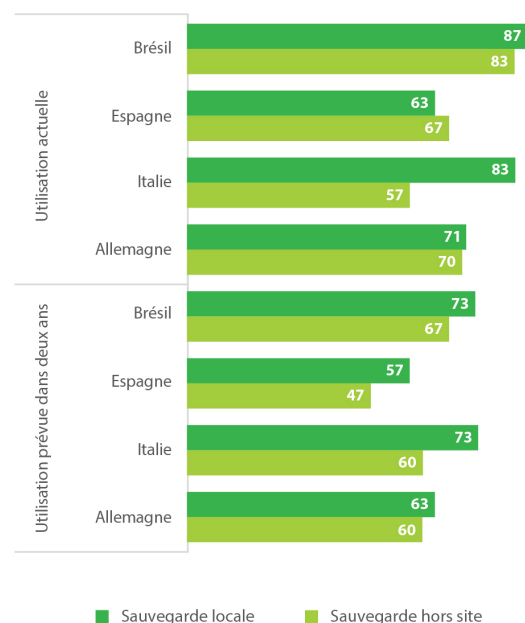


Figure 18

Cela montre que ces pays se trouvent un peu en retrait en matière de reprise après incident et de protection des données.

L'Italie, l'Allemagne, le Brésil et l'Espagne sont aussi les cinq principaux pays dans lesquels les décideurs indiquent une plus grande régularité moyenne de test de leurs sauvegardes.



Figure 19

Cela montre que ces entreprises effectuent le suivi des performances et de la fiabilité de leurs sauvegardes. Cependant, compte tenu du fait que ce sont les mêmes pays qui sont les plus enclins à continuer à utiliser les sauvegardes locales dans l'avenir, cela montre aussi que beaucoup de temps est investi pour tester ces services de sauvegarde moins sophistiqués. Cela aura pour effet de différer les coûts (qui sont soumis à pression comme nous l'avons vu) alors que ceux-ci auraient été mieux investis pour effectuer une mise à niveau vers des solutions de sauvegarde plus récentes.

Les décideurs informatiques de la plupart des pays sont plus enclins à reconnaître qu'ils ont un écart de disponibilité qu'à le nier. Cependant, les décideurs de Suisse sont ceux qui expriment le plus grand désaccord quant à la présence d'un écart de disponibilité dans leur entreprise (37 %). Les données reflètent ces statistiques relativement positives, car les décideurs suisses expriment une vision globalement plus optimiste des performances de leur entreprise.

Les décideurs suisses indiquent qu'ils ne subissent pas de contraintes pour ajouter de nouvelles capacités à leur datacenter (33 %). Ils présentent également la moyenne la plus basse d'échecs de restauration pendant les tests (8 %, par rapport à une moyenne globale de 18 %). De plus, ce sont ceux pour lesquels les correctifs et les mises à jour ne causent jamais de problèmes (23 %). Ceci malgré le fait qu'ils virtualisent une plus grande partie de leurs charges (66 % en moyenne, par rapport à la moyenne globale de 45 %).

Figure 18 :
Analyse de l'utilisation de la sauvegarde locale et hors site pour les principaux pays

Figure 19 :
Nombre moyen de jours par mois pendant lesquels les tests de restauration sont effectués dans les entreprises des personnes interrogées, cinq principaux pays

Cette performance relativement élevée est très probablement due au fait que les décideurs informatiques de Suisse indiquent la moyenne de charges stratégiques la plus élevée à 72 % (qui devrait passer à 86 % dans 2 ans), comparée à la moyenne globale de 47 % (qui devrait passer à 52 %). Les entreprises utilisant un niveau élevé de charges stratégiques comprennent la nécessité impérieuse de maintenir une haute disponibilité.

Cependant, la moitié des personnes interrogées en Suisse reconnaissent néanmoins se trouver face à un écart de disponibilité, ce qui montre que même dans cette région relativement performante, des progrès importants restent possibles.

Le coût des temps d'arrêt

Les décideurs informatiques d'Afrique du Sud indiquent que la perte annuelle moyenne maximale due aux temps d'arrêt s'élève à 34 millions de dollars. Les décideurs d'Allemagne suivent à 30,8 millions de dollars.

La Suisse est la mieux placée avec une perte moyenne maximale de 1,1 million de dollars. Encore une fois, cela démontre la meilleure performance relative de la Suisse par rapport aux autres pays de l'étude. Cependant, la perte potentielle est énorme pour presque tous les pays et reste importante pour ceux qui obtiennent des résultats légèrement supérieurs en matière de disponibilité.

En ce qui concerne les conséquences non financières, les décideurs suisses indiquent un nombre moyen d'impacts (quatre) susceptibles de découler des temps d'arrêt ou des pertes de données. C'est un nombre plus élevé que celui indiqué par les décideurs d'autres pays (deux ou trois en moyenne).

Les décideurs informatiques de Suisse, malgré leurs performances supérieures à la moyenne, ont plus conscience des risques de dommages non financiers que les temps d'arrêt peuvent infliger à une entreprise. Cela montre que les entreprises d'autres pays pourraient sous-estimer les conséquences non financières des temps d'arrêt.

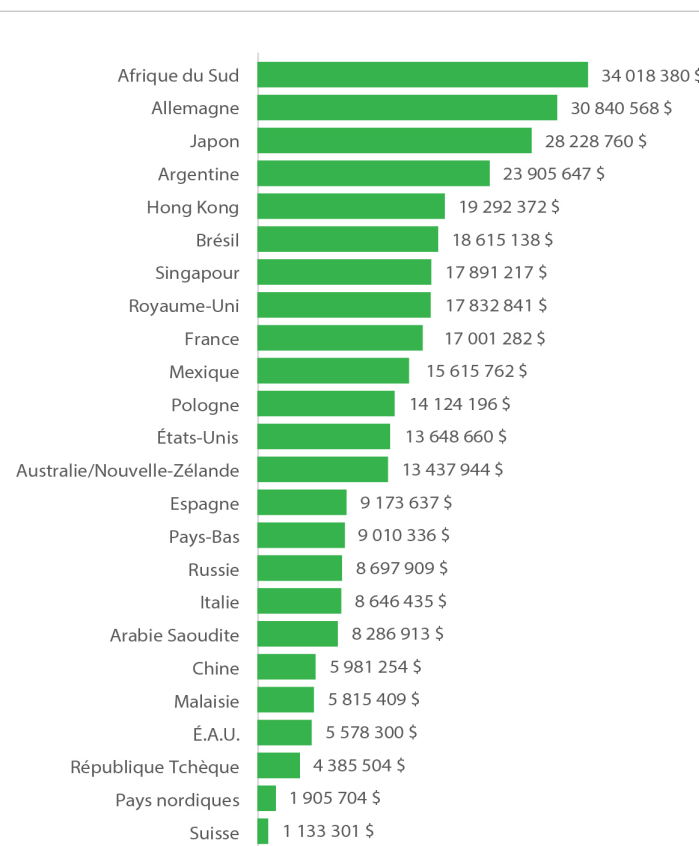
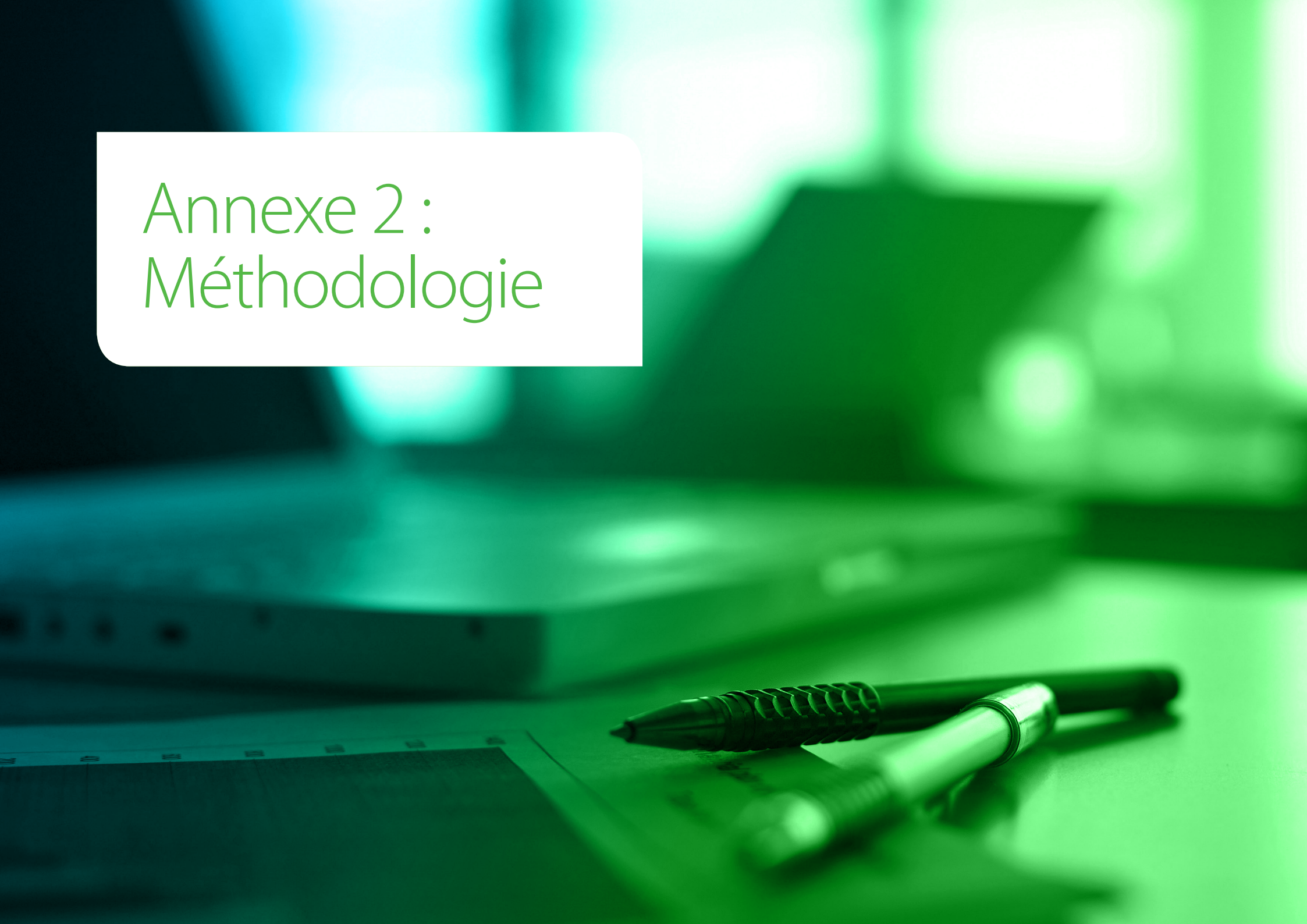


Figure 20

Figure 20 :

Coût moyen maximal annuel des temps d'arrêt, calculé à partir du coût horaire moyen, de la durée moyenne des temps d'arrêt et de leur fréquence annuelle moyenne. Question posée à l'ensemble des 1 140 personnes interrogées par pays.

Annexe 2 : Méthodologie



Méthodologie d'étude

Veeam a chargé Vanson Bourne, société d'études de marché indépendante spécialisée dans le domaine technologique, de mener les recherches sur lesquelles le présent rapport est fondé. Pendant la fin de l'année 2015, 1 140 interviews ont été réalisées auprès de décideurs de haut niveau des services informatiques (désignés par les termes « décideurs » ou « personnes interrogées ») d'entreprises comptant au moins 1 000 employés et réparties comme suit :

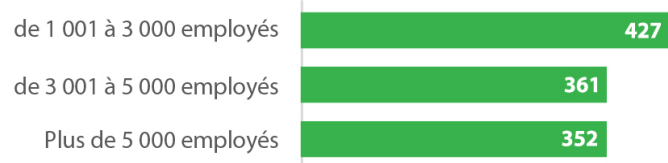


Figure D1

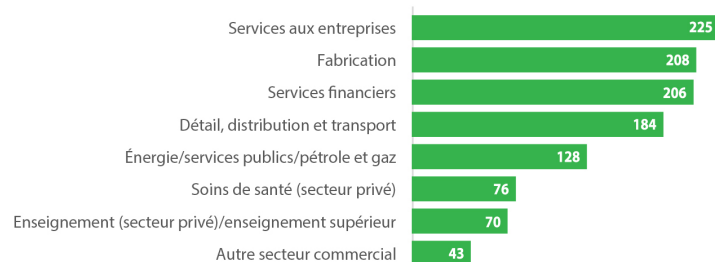


Figure D2

Les interviews ont été réalisées dans 24 pays :

- États-Unis : 150 interviews
- Chine : 120 interviews
- France, Allemagne, Royaume-Uni : 100 interviews par pays
- Argentine, Australie/Nouvelle-Zélande, Brésil, République Tchèque, Hong Kong, Italie, Japon, Malaisie, Mexique, Pays-Bas, pays scandinaves, Pologne, Russie, Arabie Saoudite, Singapour, Afrique du Sud, Espagne, Suisse, É.A.U. : 30 interviews par pays

Les interviews ont été réalisées en ligne au moyen d'un processus de sélection rigoureux à plusieurs niveaux afin de s'assurer de la participation des seuls candidats appropriés. Sauf indication contraire, les résultats présentés sont fondés sur l'échantillon complet.

À titre de comparaison, 760 décideurs de 10 pays avaient été interrogés au moyen d'un questionnaire similaire au milieu de l'année 2014 :

- États-Unis : 200 interviews
- France, Allemagne, Royaume-Uni : 100 interviews par pays
- Australie, Brésil, Pays-Bas, Italie : 50 interviews par pays
- Singapour, Suisse : 30 interviews par pays

Par comparaison aux résultats de 2014, les résultats de 2015 comprennent 630 décideurs des pays étudiés en 2014 : États-Unis, Royaume-Uni, France, Allemagne, Italie, Pays-Bas, Brésil, Australie, Singapour et Suisse.

Figure D1 :

« Combien d'employés travaillent dans votre entreprise ? »
Question posée à l'ensemble des 1 140 personnes interrogées.

Figure D2 :

« Dans quel secteur d'activité votre entreprise se classe-t-elle ? »
Question posée à l'ensemble des 1 140 personnes interrogées.

À propos de Veeam

À propos de Veeam Software :

Veeam® connaît les nouveaux défis auxquels les entreprises du monde entier se trouvent confrontées pour permettre l'entreprise Always-On (Always-On Enterprise™), une entreprise qui doit fonctionner 24/7/365. Pour y répondre, Veeam a créé le marché de l'*Availability for the Always-On Enterprise™* en aidant les entreprises à atteindre des temps de restauration et des délais optimaux de reprise d'activité (RTPO™) inférieurs à 15 minutes pour toutes les applications et toutes les données au moyen d'un nouveau type de solution offrant la restauration ultrarapide, la prévention des pertes de données, la vérification de la protection, la mise à profit des données et une visibilité complète. Comprenant Veeam Backup & Replication™, Veeam Availability Suite™ tire parti des technologies de virtualisation, de stockage et de cloud du datacenter moderne pour aider les entreprises à gagner du temps, atténuer les risques et réduire leurs coûts d'investissement et d'exploitation de manière significative, tout en contribuant en permanence aux objectifs métier actuels et futurs des clients Veeam.

Fondée en 2006, Veeam Software compte actuellement plus de 37 000 revendeurs ProPartner et plus de 183 000 clients sur l'ensemble de la planète. Le siège social de Veeam se situe à Baar, en Suisse, et la société possède des filiales dans le monde entier. Pour en savoir plus, visitez www.veeam.com/fr.

À propos de Vanson Bourne :

Vanson Bourne est une société d'études de marché indépendante spécialisée dans le secteur technologique. La réputation de nos analyses fiables et crédibles basées sur la recherche se fonde sur des principes rigoureux et sur notre capacité à recueillir les opinions de décideurs de haut niveau sur l'ensemble des fonctions techniques et commerciales, dans tous les secteurs d'activité et sur tous les principaux marchés. Pour plus d'informations, veuillez visiter www.vansonbourne.com.

