



## Pleins feux sur la technologie

# Simplifier les télécommunications pour accélérer la transformation numérique

Commandité par: TELUS

Adapté d'une recherche du service d'information continue du Canadian Strategic Sourcing and Cloud Services d'IDC

Jason Bremner

Jim Westcott

Août 2017

## L'IMPACT GRANDISSANT DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

La transformation numérique a atteint un point d'infexion. Au cours des 3 à 5 prochaines années, les entreprises canadiennes qui n'auront pas fait les investissements nécessaires au virage numérique accuseront du retard ou, pire encore, pourraient devoir fermer boutique. La pensée « numérique d'abord » a déjà eu des répercussions sur certaines organisations canadiennes, produisant des changements de la salle de réunion jusqu'à l'usine. Les organisations chefs de file ont déjà implanté les technologies habilitantes comme l'infonuagique et le sans-fil ainsi que des technologies émergentes telles que l'Internet des objets (IdO) pour améliorer les opérations commerciales et générer des résultats tangibles. Comme bon indicateur de la valeur de l'approche « numérique d'abord », on constate que les entreprises ont consacré 30 % de leur budget de TI (dépenses en immobilisations et d'exploitation combinées) aux technologies numériques en 2016 et prévoient consacrer 42 % de leur budget de TI à des projets numériques d'ici 2019.

Les taux de rendement générés par les initiatives de transformation numérique ont été remarquables pour les premiers adeptes. Les dépenses consacrées aux investissements en « numérique d'abord » ont augmenté leurs revenus de 41 % et leur rentabilité de 40 % par rapport aux investissements informatiques traditionnels, selon la recherche d'IDC. Par contre, des détaillants canadiens qui ont tardé à passer au commerce électronique en ont subi les conséquences et doivent en plus restructurer leurs activités en conséquence. Comme l'a reconnu un détaillant de mode féminine dans ses documents de restructuration, il « a été victime ces dernières années de macro-tendances néfastes, notamment le déplacement des achats en magasins au profit des boutiques en ligne ». D'autres industries, déterminées à éviter ces écueils, adoptent une approche axée sur le « numérique d'abord » en ce qui concerne les décisions d'affaires et les investissements en technologie afin d'obtenir un avantage concurrentiel grâce à l'innovation et à l'engagement des clients.

## La transformation numérique dans l'entreprise

La réussite de la transformation numérique comporte de multiples facettes interconnectées. L'atteinte des résultats visés requiert une approche holistique dans l'ensemble de l'entreprise, notamment :

- **Transformation de la direction** : Création et mise en valeur des postes de direction, par exemple le poste de chef des services numériques, pour les unités d'affaires et les activités qui dépendent de la transformation numérique. Les dirigeants de l'entreprise doivent adopter des stratégies donnant priorité au numérique pour bien atteindre les objectifs.

- **Transformation de l'ensemble de l'expérience** : Utilisation des expériences de canaux interactifs et numériques tels que le clavardage en ligne et les assistants virtuels intelligents pour approfondir les relations avec les clients, les employés et les partenaires d'affaires, produisant des interactions simples, efficaces et réactives.
- **Transformation du modèle d'exploitation** : Connexion numérique des produits, des processus et des actifs pour rendre les activités commerciales plus réactives et mieux lier les magasins et les entrepôts avec les opérations numériques. Par exemple, les technologies d'IDC permettent d'obtenir plus de données sur la chaîne d'approvisionnement et la livraison aux clients.
- **Transformation de la recherche de talents** : Utilisation des technologies numériques pour transformer la façon dont les entreprises localisent, joignent et utilisent les talents internes et les ressources humaines afin de générer des revenus et d'harmoniser les efforts déployés à l'échelle de l'entreprise. Par exemple, une entreprise pourrait créer une infrastructure RPV sécurisée pour permettre aux télétravailleurs et aux employés sur le terrain d'accéder aux ressources et aux applications internes.

## Surmonter les obstacles qui freinent la transformation numérique

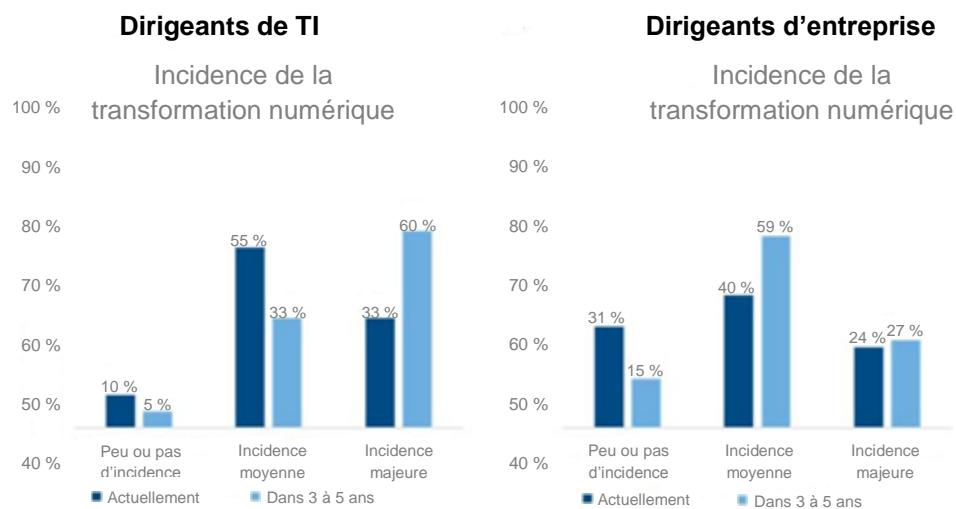
Les organisations qui ont du retard dans le virage numérique se trouveront de plus en plus désavantagées au fil du temps. Celles qui sont confrontées à cette situation devraient songer à ce qui pourrait les retenir. La recherche d'IDC Canada révèle que les défis les plus courants sont l'ambivalence des dirigeants, le niveau d'investissement requis, les pénuries de ressources et les systèmes existants qui nécessitent des investissements qui pourraient autrement être consacrés à la transformation numérique.

## Le défi de l'ambivalence de la direction envers la transformation numérique

Bien qu'il existe de nombreux exemples d'organisations qui répondent assez rapidement aux changements de marché entraînés par des perturbations numériques, de nombreux hauts dirigeants d'entreprise ne considèrent pas le défi comme sérieux. Le sondage auprès des hauts dirigeants d'entreprise de 2016 d'IDC Canada indique que les dirigeants de TI sont davantage convaincus de l'incidence de la transformation numérique sur le rendement de l'entreprise que les dirigeants d'entreprise (voir la Figure 1). Alors que 33 % des dirigeants de TI croient que la transformation numérique a une incidence majeure sur le rendement des entreprises aujourd'hui, dans les trois à cinq ans, ce chiffre passe à 60%. Les dirigeants d'entreprise sont moins convaincus : ils sont 24 % à croire que la transformation numérique a une incidence majeure sur le rendement des entreprises aujourd'hui, et 27 % à s'attendre à une incidence majeure dans les trois à cinq prochaines années. Les dirigeants d'entreprise doivent tenir compte de l'écart qui s'est développé dans les perceptions pour éviter que leur entreprise soit divisée sur la question du numérique.

## FIGURE 1

### L'incidence perçue de la transformation numérique



Source : IDC, 2017

IDC croit que les dirigeants de TI sont davantage convaincus que les dirigeants d'entreprise de l'incidence de la transformation numérique sur le rendement de l'entreprise parce qu'ils sont en mesure de prévoir la façon dont elle sera mise en œuvre dans l'entreprise. 78 % des dirigeants de TI croient que la transformation numérique permettra de réinventer les flux de travail et les processus, alors que 47 % seulement des dirigeants d'entreprise sont de cet avis. De plus, 65 % des dirigeants de TI croient que la transformation numérique redéfinira les relations avec les clients, comparativement à seulement 43 % pour les dirigeants d'entreprise.

### *Le défi de la complexité de l'infrastructure traditionnelle*

Les entreprises canadiennes continuent de s'appuyer sur des investissements traditionnels en technologie de l'information, dont certains contrôlent les principaux systèmes d'affaires. Au fur et à mesure que le marché avance vers une plus grande adoption de la transformation numérique, les systèmes existants entraveront la capacité des entreprises à répondre à l'évolution de la dynamique du marché et des opportunités. Cela a créé une situation dans laquelle l'entreprise canadienne moyenne ne peut allouer que 25% de son budget informatique aux activités qui peuvent offrir une différenciation et un avantage concurrentiel significatifs et durables, car elle doit allouer les 75 % restants au maintien de son infrastructure actuelle. Pour répondre à la demande toujours croissante à laquelle doivent faire face les services des TI pour soutenir les initiatives de transformation numérique, les chefs du service de l'information doivent rééquilibrer leurs ressources pour que 50 % du budget soit alloué au travail novateur et 50 %, aux activités de maintenance. Libérés de leurs responsabilités moins productives, les spécialistes des TI peuvent consacrer davantage de temps aux activités de plus grande valeur et stratégiques.

Un autre problème d'infrastructure de TI est le défi que les entreprises canadiennes ont avec la gestion des relations complexes qu'elles ont avec les fournisseurs. Cela comprend les coûts et les défis associés à la gestion de nombreux contrats de fournisseurs qui peuvent entraîner une escalade des coûts (intégration de différentes solutions et processus) et le blocage de décision.

Même un petit pourcentage économisé en frais de TI peut être génial, car le budget informatique annuel moyen pour une entreprise canadienne de 100 à 999 employés est d'environ 2 500 000 \$.

## ***Le défi de trouver un excellent personnel malgré une pénurie nationale de compétences en TI***

Le Canada a une pénurie de spécialistes en TI. IDC estime qu'il y avait plus de 50 000 postes en TI vacants en 2016 dans tout le pays, et ce nombre devrait croître de 10 % par année au-delà de 2019. Cette situation continuera d'avoir des répercussions sur les organisations canadiennes et aura un impact négatif sur les résultats d'entreprises, car elle entraîne une productivité réduite des TI, des retards dans les projets de TI, une augmentation des coûts associés aux TI et une réduction de l'innovation en matière de TI. Ces effets créent à leur tour des difficultés additionnelles pour les entreprises qui souhaitent se transformer numériquement.

Chaque chef d'entreprise comprend qu'un écart de compétences se réfère à la difficulté de trouver les bonnes personnes au bon moment et au juste prix. En 2017, très peu d'entreprises disposent de personnel adéquat pour les TI (9 % selon IDC). L'exploitation des TI et la sécurité sont les deux lacunes en compétences les plus fréquentes, touchant le tiers des entreprises. La difficulté de trouver des employés en TI compétents et le coût du personnel constituent les deux principaux défis auxquels les entreprises actuelles doivent faire face. Au moment où les entreprises doivent effectuer la transformation numérique, la pénurie de main-d'œuvre nationale constitue une contrainte évidente.

## **Réponse des entreprises confrontées : adopter des services infonuagiques gérés**

Les services gérés sont des options bien établies pour fournir des services de TI aux clients, car elles permettent de répartir les coûts, les ressources et les composantes de l'infrastructure sur un plus grand nombre d'utilisateurs. La valeur commerciale améliorée des services gérés a émergé avec le développement de solutions infonuagiques en tant que plateforme de transformation numérique sous-jacente. La proposition de valeur des services gérés est passée du paradigme de « gérez-le à ma place » à un paradigme fondé sur la valeur des mesures de consommation et d'utilisation. Les services infonuagiques gérés permettent aux entreprises canadiennes d'exploiter une structure à coût variable (y compris une diminution des dépenses en immobilisations), de payer seulement pour les services qu'elles utilisent et d'ajuster les services en fonction de l'utilisation et de la demande.

Les avantages des services gérés comprennent :

- **Changer les dépenses en immobilisations en dépenses d'exploitation.** La transformation numérique nécessitera d'importants investissements pour les entreprises canadiennes qui possèdent leurs propres installations. L'utilisation des stratégies de transformation numérique et des offres de services gérés diminuera les dépenses en immobilisations et permettra à l'entreprise de payer uniquement les produits et services qu'elle consomme.
- **Niveaux de service améliorés grâce à une surveillance et une gestion complètes.** L'utilisation de ressources externes pour la surveillance 24 heures sur 24 et la gestion des incidents, la prise en charge des services et la gestion des versions de logiciels peuvent non seulement améliorer les processus et les pratiques internes, mais permettre aux entreprises de rediriger les ressources vers des activités de plus grande valeur.
- **Accès aux nouvelles technologies.** Afin d'effectuer la transformation numérique, les entreprises canadiennes devront être à même d'utiliser efficacement les nouvelles technologies et les nouveaux services.

L'utilisation d'experts externes est l'une des meilleures façons d'accéder aux nouvelles technologies tout en gérant le personnel interne et les compétences requises.

- **Coût total de possession et risques moins élevés.** La gestion de multiples services à travers un certain nombre de fournisseurs et de contrats peut entraîner des coûts plus élevés, les fournisseurs ayant tendance à se renvoyer la balle plutôt que de travailler ensemble pour trouver des solutions. Elle peut aussi entraîner plus de dépenses de surveillance et de gouvernance. En combinant les services chez un seul fournisseur et en signant une entente comportant des niveaux de service, des garanties de gestion des niveaux de service et des coûts prévisibles et variables, les entreprises pourront réduire leurs dépenses d'exploitation.

## La solution Espace d'affaires intelligent TELUS

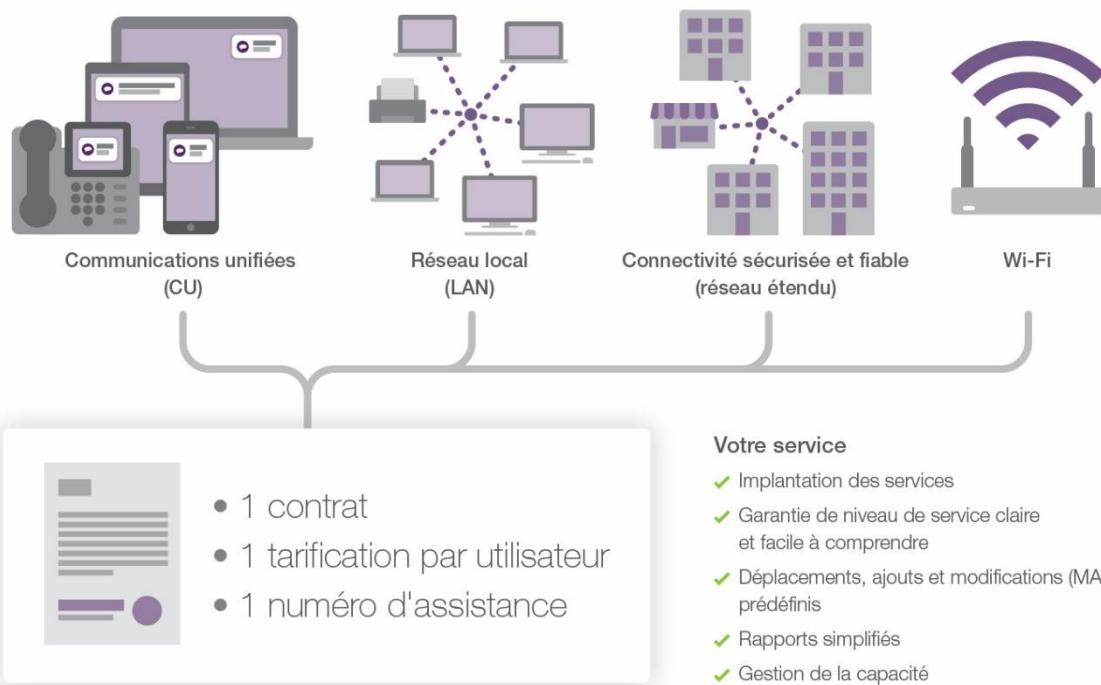
La solution Espace d'affaires intelligent TELUS est une solution infonuagique visant spécifiquement à développer le potentiel de transformation numérique qui réside dans les réseaux d'entreprise, de la téléphonie traditionnelle aux réseaux IP évolués. Sa principale valeur commerciale réside dans l'intégration de ces réseaux sur une plateforme intégrée de communications unifiées. En utilisant la solution Espace d'affaires intelligent TELUS, les responsables informatiques sont libérés des tâches de gestion de réseaux multiples et de fournisseurs de réseaux. Ils sont libérés des responsabilités de l'achat, de l'installation, de l'interconnexion, de la gestion et de la maintenance des périphériques matériels. Ils n'ont plus à sacrifier des ressources précieuses à la configuration des logiciels, à installer des correctifs et des mises à jour, ou à suivre les modifications apportées aux utilisateurs. En transférant ces responsabilités à TELUS grâce à une solution gérée, les risques de dépassement des coûts et de mauvaise qualité du service sont transférés du client à TELUS, qui soutient ses engagements avec une garantie de service avec des pénalités.

Espace d'affaires intelligent TELUS est une solution entièrement gérée avec un soutien qui est offert de manière intégrée plutôt que par produits, ce qui simplifie et améliore l'expérience du client qui fait affaire avec TELUS. Les clients n'ont qu'à se demander si la solution fonctionne correctement et si elle répond à leurs besoins, sans se soucier de la technologie sous-jacente. La plateforme infonuagique intègre trois solutions principales :

- **Services gérés de voix et de communications unifiées.** Les communications unifiées comprennent des solutions de voix, de vidéo, de messagerie vocale, de messagerie instantanée, de présence et de communications mobiles unifiées. L'accès téléphonique (local et interurbain) est fourni par connexion IP ou par des lignes d'affaires traditionnelles.
- **Connectivité réseau résiliente et sécurisée.** La connectivité WAN résiliente sécurisée est optimisée pour fournir la meilleure solution réseau pour le client, y compris deux configurations communes avec une sauvegarde sans fil pour la résilience du réseau: 1) MPLS sur WAN avec qualité de service (QoS), qui offre de hauts niveaux de performance et de fiabilité pour les plus grands sites d'affaires; 2) SD-WAN, une nouvelle option Internet sécurisée qui permet une communication WAN infonuagique économique pour les plus petits sites d'affaires ou les sites en régions éloignées.
- **Gestion de réseau local.** Les services de réseau local (LAN) sont entièrement gérés et comprennent l'installation, la configuration, la maintenance, la surveillance en tout temps en plus de la gestion du service. TELUS peut fournir et gérer tout nouvel équipement requis (commutateurs de réseau local et dispositifs Wi-Fi).

# Espace d'affaires intelligent TELUS

On s'occupe de la technologie pour que vous puissiez vous concentrer sur vos activités.



L'Espace d'affaires intelligent TELUS évolue constamment pour inclure des services supplémentaires.

[telus.com/espace](http://telus.com/espace)

© 2017 TELUS. 17\_01358

**TELUS** | Affaires

Elle peut aussi gérer l'équipement actuel. La particularité d'Espace d'affaires intelligent TELUS est que toutes les composantes et solutions de l'infrastructure sont entièrement intégrées et gérées en vertu d'un seul contrat (soit par utilisateur ou par site d'affaires), administrées par une seule facture et assujetties à une seule garantie de niveau de service. Les acheteurs n'ont pas à gérer divers contrats et fournisseurs; la gouvernance et la gestion des fournisseurs sont simplifiées. De plus, avec le tarif unique par utilisateur et le modèle en nuage, la solution s'adapte aux exigences uniques de chaque client. Les clients qui s'abonnent à la solution Espace d'affaires intelligent TELUS pourront attribuer leurs effectifs de TI à des projets de transformation numérique de plus grande valeur afin de devenir compétitifs et de profiter des avantages d'un revenu et d'une rentabilité plus élevés générés par les investissements numériques.

TELUS prévoit bonifier son offre en élargissant la portée des services offerts et proposer les meilleures technologies de l'industrie pour répondre aux besoins des clients et aux changements technologiques.

## Défis

Les services infonuagiques gérés sont rapidement devenus des marchés matures, mais il existe encore des marchés de niche qui sont dans une phase d'adoption précoce et seront mis au défi, au moins à court terme, en fonction des problèmes suivants :

- **Compréhension limitée de la façon dont la transformation numérique change l'organisation et l'infrastructure de TI sous-jacente.** Les dirigeants d'entreprise sont moins convaincus que les dirigeants de TI de la façon dont le numérique transformera les activités commerciales. Les processus opérationnels, les procédures et la mobilisation des clients et des employés sont tous appelés à changer, ce qui fait porter un lourd fardeau à l'ancienne infrastructure de TI. Les investissements dans la transformation numérique qui ne s'appuient pas sur une infrastructure de CU, LAN et WAN résiliente, moderne et rapide seront gaspillés si l'ancienne infrastructure de TI freine les initiatives numériques.
- **Solutions non intégrées dans les environnements clients.** Dans bien des cas, les entreprises canadiennes peuvent encore considérer les réseaux de CU, LAN et WAN comme des solutions distinctes, sous réserve de leurs propres exigences d'approvisionnement et de maintenance, des cycles d'investissement et des relations de soutien internes et externes. Les acheteurs qui souhaitent profiter d'une plateforme infonuagique qui intègre les services gérés UC / LAN / WAN dans une offre unique peuvent avoir besoin d'accepter les modifications. Toutefois, Espace d'affaires intelligent TELUS offre aux clients des choix, de sorte que les changements peuvent être minimes.
- **Ententes fermées et coûts associés au changement.** De nombreux contrats de services et d'équipement de communication traditionnels sont fermés à long terme, ce qui rend difficile le passage à une offre de service géré et intégré.

## Conseils

IDC donne les conseils suivants aux entreprises canadiennes qui souhaitent passer à un service géré de CU, LAN et WAN intégrés :

- **Prioriser les dépenses en TI servant à la transformation numérique.** La téléphonie IP et l'hébergement infonuagique ont atteint un stade de maturité où ils égalent ou surpassent les services vocaux traditionnels en termes de coûts, de qualité et de fiabilité. Les entreprises canadiennes ont maintenant plusieurs options pour transformer leur système de communication de bureau, mais cette transformation nécessitera un changement de mode de pensée et un effort concerté pour donner la priorité à cette portion de l'infrastructure dans le cadre de la mise en œuvre de la transformation numérique.
- **Harmoniser les investissements dans les technologies et solutions de transformation numérique.** La transformation numérique est, fondamentalement, une économie basée sur l'infonuagique et les entreprises canadiennes doivent étendre leur infrastructure infonuagique pour prendre en charge les opérations de technologie de l'information et de communications internes et externes. Bien qu'il puisse y avoir des initiatives de transformation numérique plus impressionnantes, la CU, le LAN et le WAN aideront à jeter les bases d'une réussite à long terme.
- **Assurer la sécurité de l'organisation.** La plus importante technologie réseau pour les entreprises canadiennes est la sécurité.

C'est toujours la principale préoccupation concernant les services gérés et infonuagiques. Pour atténuer les risques liés à la technologie et à la réputation de l'entreprise, il faut choisir un fournisseur qui dispose des ressources financières, opérationnelles et humaines suffisantes pour assurer la sécurité des réseaux d'affaires.

- **Simplifier les relations et la gouvernance.** L'utilisation de services gérés et de fournisseurs externes introduit une couche de complexité dans la gestion et le maintien des services. Utiliser des solutions qui intègrent plusieurs services en une seule solution aidera à rationaliser la gestion des fournisseurs, la collaboration et les structures de gouvernance, tout en permettant aux acheteurs de se concentrer sur la réalisation de paramètres clés de performance.
- **Préparer l'infrastructure de TI pour l'avenir.** Les entreprises canadiennes bien établies passent rapidement aux environnements IP. Augmenter l'utilisation des réseaux IP en y ajoutant des services de communication LAN, WAN et CU constitue une occasion majeure d'économie de coûts, d'amélioration des capacités de service et de réduction de l'obsolescence technologique. Ces solutions peuvent être encore mieux préparées à l'avenir au moyen de services externes gérés où les investissements technologiques sont la responsabilité du fournisseur externe.

## A propos d'IDC

IDC est un acteur majeur de la Recherche, du Conseil et de l'Évènementiel sur les marchés des Technologies de l'Information, des Télécommunications et des Technologies Grand Public. IDC aide les professionnels évoluant sur les marchés IT et les investisseurs à prendre des décisions stratégiques basées sur des données factuelles. Plus de 1100 analystes proposent leur expertise globale, régionale et locale sur les opportunités et les tendances technologies dans plus de 110 pays à travers le monde. Depuis plus de 50 ans, IDC propose des analyses stratégiques pour aider ses clients à atteindre leurs objectifs clés. IDC est une filiale de la société IDG, leader mondial du marché de l'information dédiée aux technologies de l'information.

## IDC Canada

33 Yonge St., Suite 420  
Toronto, Ontario Canada, M5E 1G4  
Twitter: @IDC  
[idc-community.com](http://idc-community.com)  
[www.idc.com](http://www.idc.com)

---

### Copyright and Restrictions

Any IDC information or reference to IDC that is to be used in advertising, press releases, or promotional materials requires prior written approval from IDC. For permission requests contact the Custom Solutions information line at 508-988-7610 or [permissions@idc.com](mailto:permissions@idc.com). Translation and/or localization of this document require an additional license from IDC. For more information on IDC visit [www.idc.com](http://www.idc.com). For more information on IDC Custom Solutions, visit [http://www.idc.com/prodserv/custom\\_solutions/index.jsp](http://www.idc.com/prodserv/custom_solutions/index.jsp).

Global Headquarters: 5 Speen Street Framingham, MA 01701 USA P.508.872.8200 F.508.935.4015  
[www.idc.com](http://www.idc.com)

Copyright 2017 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved.

