

Analyse de la valeur commerciale

Oracle Enterprise Operations Monitor (EOM)

Dans son analyse de la valeur commerciale, Nemertes évalue de façon indépendante les services et les produits techniques afin d'en déterminer la valeur pour les entreprises. Par le biais d'entrevues détaillées avec les techniciens qui les utilisent, Nemertes analyse et quantifie les avantages concrets de ces services ou produits et les améliorations qu'ils apportent réellement en matière d'efficacité dans leur organisation.

Ce document est un extrait des sections du rapport original concernant les entreprise.

Robin Gareiss
Président et fondateur
Nemertes Research

TABLE DES MATIÈRES

Adoption de la technologie et défis associés 3
Analyse de la valeur commerciale de la gestion de la communication unifiée 6
Résumé 8
Méthodologie..... 9

Adoption de la technologie et défis associés

À mesure que les organisations adoptent de nouveaux outils de communication et de collaboration, il devient plus complexe de les gérer efficacement. À partir d'entretiens avec des centaines de techniciens informatiques réalisés dans le cadre de trois projets de recherche (voir la section Méthodologie), Nemertes a classé les problématiques en plusieurs catégories :

- **Sensibilisation** : De nombreuses organisations ne connaissent pas les outils disponibles ni leurs atouts dans la gestion du trafic en temps réel. C'est pourquoi ils doivent faire face à des temps moyens de réparation très longs, à des partenaires qui rejettent continuellement la responsabilité sur les autres, ainsi qu'à des réclamations de la part des salariés et des clients lorsque les problèmes de performance deviennent insurmontables.
- **Budget** : Les responsables informatiques ne connaissant pas l'existence de ces outils, ils recherchent rarement le budget pour les acquérir ou ne disposent pas du temps et du personnel pour les évaluer. Par ailleurs, lorsqu'ils souhaitent les acquérir, les décideurs qui approuvent les budgets rejettent souvent leur demande, en raison du nombre d'outils déjà employés ou l'absence d'une étude de cas convaincante justifiant la dépense.
- **Recherche des problèmes** : La plupart des entreprises ont connaissance des problèmes sur les applications ou les réseaux lorsque les utilisateurs appellent l'assistance ou émettent une demande électronique de traitement d'un incident. Entre temps, le problème a déjà affecté nombre de clients, de réunions internes, d'appels commerciaux, etc.
- **Identification de la cause première** : Après avoir pris connaissance d'un problème, les organisations doivent en identifier la cause (serveur d'appels, téléphone, circuit, application ou problème éventuel d'interopérabilité). Chaque fois, les administrateurs déclarent avoir dû recréer manuellement le problème, récupérer des fragments de données de différents outils pour en déterminer l'origine. Ce procédé nécessite rarement quelques heures, il faut souvent des jours voire des semaines dans un réseau complexe ou un centre de contacts.
- **Résolution du problème** : L'identification de la cause première facilite sa résolution. Toutefois, il est fréquent que les responsables informatiques déclarent n'identifier que la cause générale alors qu'ils nécessitent plus de détails pour découvrir la véritable cause. Les prestataires de service et les fournisseurs s'accusent mutuellement, car l'analyse de la cause première désigne uniquement un problème hors du réseau de l'entreprise et personne ne dispose des informations permettant de savoir où.

- **Gestion des mises en cause entre partenaires** : Faute d'informations sur les performances du réseau et des applications, ont lieu de nombreux échanges téléphoniques et renvois entre partenaires, qui nient toute responsabilité.
- **Amélioration de l'expérience client** : L'expérience client est aujourd'hui un différenciateur concurrentiel clé et qui a fait l'objet d'une plus grande attention ces derniers mois. Six des entreprises interrogées pour ce rapport déclarent que la satisfaction client s'est accrue grâce à l'utilisation d'outils de gestion visant à optimiser la disponibilité et les performances au sein du service informatique.

De nombreuses organisations (31 %) ont essayé de réduire la complexité rencontrée en consolidant les fournisseurs de plateforme. 38 % envisagent une consolidation ou l'ont planifiée (voir figure 1). Bien qu'un réseau avec moins de fournisseurs soit plus simple à gérer en raison d'une meilleure interopérabilité et des interfaces plus cohérentes, les outils restent un atout majeur dans l'alerte et la résolution des problèmes.

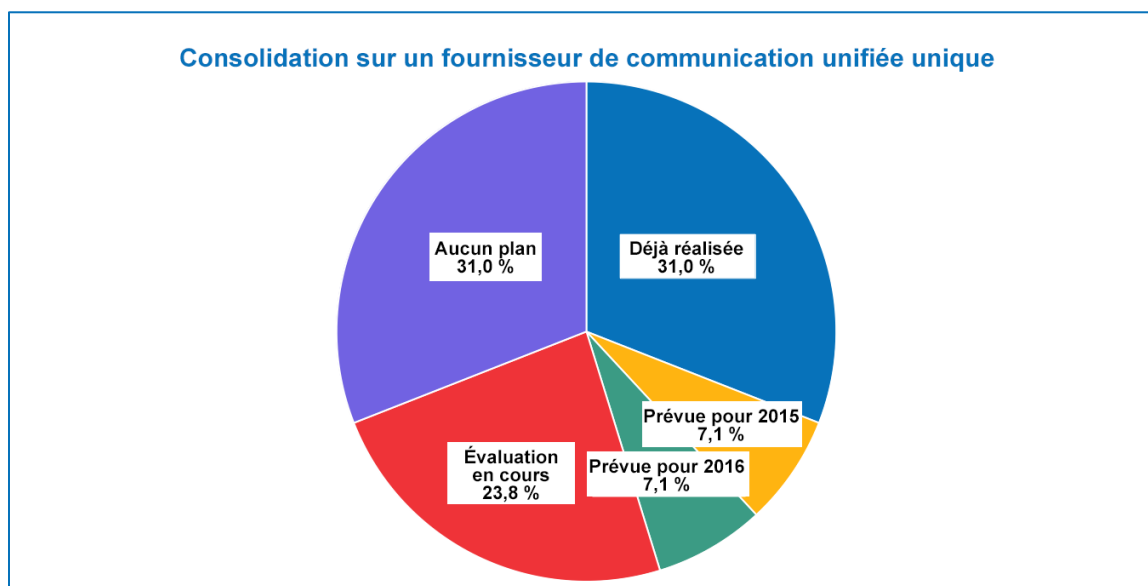


Figure 1 : Consolidation sur un fournisseur de communication unifiée unique

Simultanément, les économies de coûts incitent plus de 75 % des organisations à utiliser les trunks SIP, actuellement ou dans un futur proche. Près de la moitié ont converti plus de 50 % de leurs trunks en SIP. Davantage d'entreprises déploient des SBC pour gérer le contrôle des appels, ainsi que les appels et les données, notamment dans les environnements multifournisseurs. Selon les études de Nemertes, 70 % auront déployé des SBC d'ici la fin de l'année 2016.



Analyse de la valeur commerciale

Grâce à la surveillance du trafic entrant et sortant du SBC, les outils tels qu'EOM donnent un aperçu des indicateurs de performances clés capables de repérer des problèmes avant les utilisateurs, d'isoler la cause première et de faciliter l'identification des partenaires responsables.

Analyse de la valeur commerciale de la gestion de la communication unifiée

Les entreprises employant des outils de gestion tiers pour la téléphonie IP sont séduites par les économies réalisées sur les coûts d'implémentation et d'exploitation. Dans l'étude sur le coût total de possession de la communication unifiée réalisée par Nemertes en 2015, nous avons collecté des données de coûts réelles concernant les entreprises qui utilisent divers fournisseurs de plateformes et de processus de gestion.

Les résultats de cette recherche montrent généralement une baisse des coûts d'exploitation et d'implémentation de la téléphonie IP chez les entreprises équipées d'outils de gestion tiers. Bien que nous n'ayons pas évalué des éléments comparables dans l'étude sur EOM, les résultats montrent globalement une réduction des coûts de personnel, allant de 15 à 80 % (35 % en moyenne), selon la taille de l'organisation.

Lors de notre étude sur les coûts généraux, nous avons collecté des informations sur les coûts d'investissement, d'implémentation et d'exploitation grâce aux mesures et calculs suivants :

- **Coût d'investissement par terminal** : PBX, périphériques terminaux et licences, serveurs et autre matériel. Dans certains cas, des licences groupées incluent certaines applications de communication unifiée.
 - = Coûts d'investissement / nombre de terminaux (téléphones, logiciel téléphonique, etc.)
- **Coût d'implémentation par terminal** : temps de travail du personnel et consultants/intégrateurs tiers.
 - = ((Temps de travail du personnel * taux horaire avec charges) + frais des services tiers) / nombre de terminaux
- **Coûts d'exploitation par terminal** : temps de travail du personnel, maintenance des équipements, services gérés tiers, formation et certification.
 - = ((Nombre d'employés à temps plein * salaire annuel moyen avec charges) + maintenance des équipements + services gérés + formation/certification) / nombre de terminaux

Nous leur avons également demandé s'ils utilisaient des outils de gestion tiers et posé des questions connexes. Nous avons corrélé les coûts d'exploitation annuels et les coûts d'implémentation uniques avec ceux des entreprises disposant ou non d'outils de gestion. Toutes les entreprises dotées d'outils de gestion, quelle que soit leur taille, constatent une baisse des coûts d'exploitation annuels de 25 % et des coûts d'implémentation de 76 % (voir figure 2).

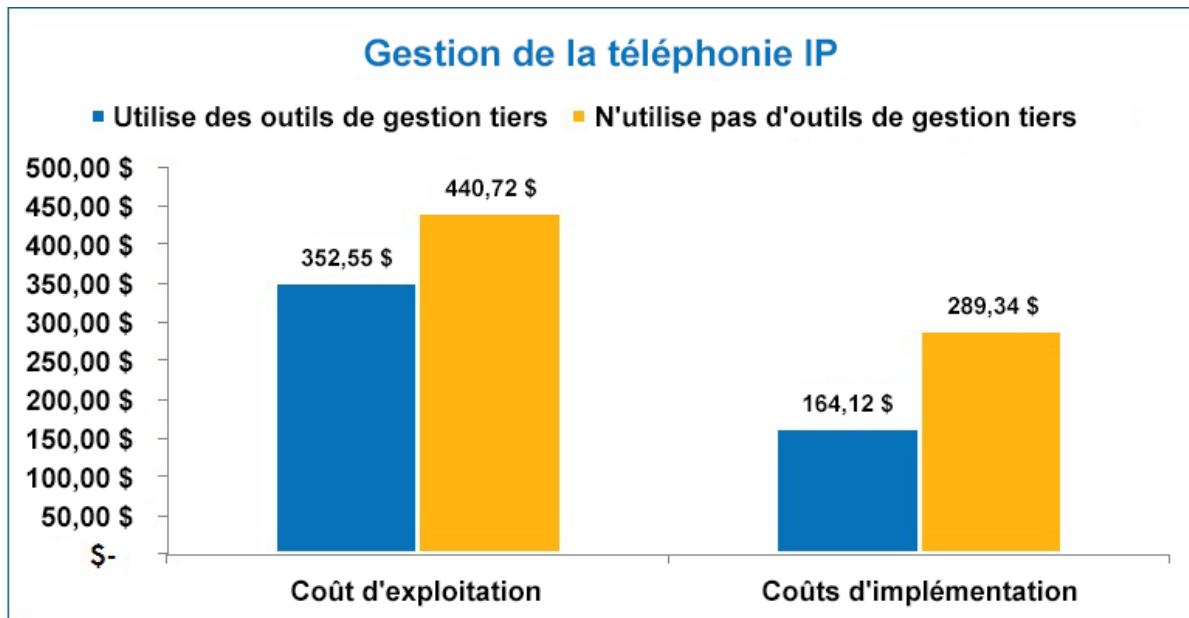


Figure 2 : Impact de la gestion de la téléphonie IP sur les coûts d'exploitation annuels et les coûts d'implémentation uniques

Résumé

Pendant plusieurs années, Nemertes a réalisé une étude pour documenter et quantifier les avantages économiques des outils tiers de gestion et de surveillance de la téléphonie IP, de la communication unifiée et des centres de contacts. Des outils plus intelligents offrant une meilleure automatisation des tâches facilitent non seulement le travail du personnel informatique, mais ils réduisent aussi les coûts, améliorent l'expérience et la satisfaction client, et accroissent la productivité des employés.

Ainsi, à mesure que la téléphonie IP, la communication unifiée et les centres de contacts se complexifient en raison de l'utilisation de nouvelles applications, l'augmentation du nombre de fournisseurs et l'évolution des architectures, les entreprises doivent s'équiper d'outils de gestion et de surveillance. Voici les recommandations de Nemertes :

- Pensez à inclure dans votre budget l'achat d'outils de surveillance et de gestion. Le montant dépend de la taille de la société, de 15 000 \$ pour une petite entreprise à une fourchette comprise entre 500 000 et 1 million pour les plus grandes organisations, par outil.
- Mettez en parallèle et comparez quelques produits, généralement deux ou trois. Passez en revue les éléments suivants :
 - Fonctionnalités
 - Possibilité d'obtenir des résultats en temps réel sur des périodes courtes
 - Coûts des outils, des sondes, de la maintenance, de la formation
 - Facilité d'utilisation : une formation approfondie est-elle *nécessaire* pour commencer ?
 - Recommandations de clients actuels
- Pensez à définir des indicateurs. Effectuez une évaluation préalable afin d'établir une comparaison après l'implémentation.
 - Documentez toute réussite avec des chiffres réels, pas seulement des coûts, mais également le temps passé, la satisfaction client et la productivité des employés. Cela permettra d'asseoir votre position et d'améliorer vos chances d'obtenir un budget pour les projets suivants.
- Exploitez les outils au maximum, ne vous contentez pas des fonctionnalités de surveillance, d'alerte et de gestion.
 - Utilisez les enregistrements des détails des appels pour la refacturation ou la documentation.
 - Tirez parti des API pour adapter l'outil aux besoins de votre organisation.
 - Appuyez-vous sur les données pour améliorer vos relations avec les prestataires de services, les fournisseurs et autres partenaires.

Méthodologie

Nemertes dresse ce rapport à partir de trois projets d'étude.

- **Coût total de possession de la communication unifiée** : Nemertes a interrogé 26 techniciens informatiques pour collecter des données de dépenses détaillées sur les déploiements de solutions de communication unifiée et de téléphonie IP. Ces entretiens ont établi les paramètres et les plages de l'enquête, dans laquelle 238 responsables informatiques ont fourni des données de coûts propres au fournisseur. L'étude, réalisée entre janvier et mars 2015, portait sur des fournisseurs cloud et sur site. Nous avons collecté des données sur les plateformes, les applications, les services et les outils pour la gestion, la surveillance et l'administration.
- **Évaluation annuelle sur la communication unifiée** : Nemertes a interrogé 50 techniciens informatiques spécialisés dans les technologies dédiées à la collaboration et la communication unifiée. L'étude a rassemblé des informations qualitatives et quantitatives sur les plans organisationnels, l'adoption du fournisseur et les moteurs de collaboration et de communication unifiée. Nemertes a réalisé l'étude en avril et mai 2015.
- **Entretiens relatifs à l'analyse de la valeur commerciale** : Nemertes a créé un ensemble personnalisé d'hypothèses et de questions afin de déterminer l'avantage financier et la valeur commerciale d'Oracle OEM. Oracle a confié le nom de 10 clients ayant accepté de participer, et Nemertes a organisé les entretiens. Un analyste senior de Nemertes a réalisé les entretiens de façon indépendante, en collectant des données détaillées sur l'expérience de chaque société avec l'outil. Nemertes a ensuite analysé les données des organisations individuellement et collectivement. Le nom des entreprises n'est pas divulgué afin de protéger la confidentialité de leurs informations concurrentielles.